

E-kodaniku harta
Töövihik:



- 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 epost.
- 2. Läbipaistev avalik sektor** – Kodanikuna tean, kust saada ametlikku infot ja taotleda avalikke teenuseid. Riik tagab teenuse edastamise kõik-ühest-kohast-põhimõttel ning toimib lodusalt 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.

E-kodaniku harta töövihik

Version 2.2. (detsember, 2006)

Burger@Overheid.nl



Tekst on avaldatud CC litsentsi alusel. Harta sisu võib vabalt taasesitada, kui mainitakse litsentsi omanikku

Tõlge: Riigikontroll, Estonia

Mida e-kodanikud ootavad e-valitsemiselt?

Uuendusmeelne valitsemine

Hollandi e-valitsemise poliitika eesmärgiks on parandada infovahetust, teenuste kättesaadavust ning suurendada erinevate osapoolte aktiivsust kodaniku ja valitsuse uut laadi suhtlemise juurutamise kaudu. See eesmärk on saavutatav, kui anda kodanikule rohkem vastutus- ja valikuvõimalusi. Hollandi valitsuskabineti hinnangul võimaldab info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine kodanikele vajalikku eneseteostust. Et aidata kodanikku tema uues rollis, on e-kodaniku programm selleks välja töötanud vahendi – nõndanimetatud e-kodaniku harta.

Kvaliteedinõuded

Harta on ettekatsetult kirjutatud kodaniku vaatevinklist ja sisaldab digitaalse suhtlemise kümmet kvaliteedinõuet. Iga nõue on sõnastatud kodaniku õiguse ja sellele vastava täitevvõimu kohustusena. Harta eesmärgiks ei ole öelda, et kodanikul puuduvad kohustused. Kodanik ei ole mitte üksnes avalike teenuste tarbija, vaid ka õigusnormide kasutaja, seaduse subjekt ja osaline poliitika kujundamisel.

Harta on mõeldud nii kodanikule kui ka täitevvõimule. Harta võimaldab kodanikul kutsuda täitevvõimu asutusi üles aru andma digitaalsete teenuste kvaliteedi kohta. Täitevvõimu asutus jällegi saab hartat kasutada oma tegevuse kvaliteedi hindamiseks. Praegu ei ole harta järgimiseks kohustuslik, kuid rakendatakse põhimõtet täida või põhjenda (miks ei täitnud).

Kümme nõuet võib jagada nelja kategooriasse: esimene nõue kirjeldab täitevvõimule juurdepääsu elementaarseid reegleid; nõuded 2, 3 ja 4 info jagamise aluseid; nõuded 5, 6 ja 7 kodaniku ja täitevvõimu vahelise suhtluse põhimõtteid ning nõuded 8, 9 ja 10 osalemist poliitika kujundamisel.

Hollandi värskes uuringus järeldati, et kodaniku seisukohalt on kolm olulisemat põhimõtet number 2 (täitevvõimu tegevuse läbipaistvus), 7 (täitevvõimu usaldusväärus) ja 5 (e-lahenduste kasutamise mugavus).

Areng

E-kodaniku harta põhineb olemasolevate kvaliteedihindamise süsteemide uuringutel ja mitmetel kodanike ootusi väljendavatel küsitlustel. Nende 2004. aastal toimunud uurimistööde järeldused ühendati ja avalikustati konsulteerimiseks ning 2005. aasta alguses tutvustati harta esimest versiooni. Harta esimesele versiooni kohta tuli hulgaliselt tagasisidet. Esitatud kommentaaridele ja ettepanekutele toetudes koostati hartast uus versioon 2.1. Käesolevasse 2.2. versiooni on lisatud hindamiskriteeriumide loetelud.

Harta võtab terviklikult kokku avaliku halduse tulevikuvisiooni. Harta loojate eesmärgiks ei ole olnud kehtestada rangeid kriteeriumeid, vaid ennekõike on silmas peetud seda, et hartat saaks rakendada eri valitsemistasanditel ja eri valdkondades. Ametiasutused otsustavad ise, milliseid harta nõudeid nad saavad täita kohe, milliseid tulevikus. Kodanikel on aga võimalik küsida, miks harta soovitusi ei rakendata. Nii tekitab harta klientidepoolse välise surve, mis võib virgutada asutust sisemisteks muutusteks. Harta suurendab teadlikkust ja aitab alustada suhtlemist ning koos sellega tõukab tagant e-valitsemise arengut.

Rakendamine

Loomisest alates on harta järk-järgult kogunud laiemat heakskiitu. Hollandi õigusvahemees (ombudsman) on teatanud, et võtab harta kriteeriumid tarvitusele oma hindamispõhimõtetes. Harta on lähtekohaks ka nn NORA-le (Netherlands Government Reference Architecture),

so e-valitsemise koosvõime riigisestele standarditele. 18. aprillil 2006 kirjutasid kõigi riigi haldustasandite (riigi, provintside, kohalike omavalitsuste ja veeühistute) esindajad alla e-valitsemise arendamise ühisdeklaratsioonile. Deklaratsiooni kohaselt on e-kodaniku harta teenäitajaks kodanikukesksele valitsemisele. 2006. a OECD hindamisaruandes soovitati Hollandi valitsusel võtta harta riikliku poliitika osaks.

Lõpptulemusena kiitis Hollandi Standardimisnõukogu heaks e-kodaniku harta kui avalike teenuste riikliku standardi. Ehkki harta on välja mõeldud Hollandis, võib teda hõlpsalt rakendada ka teistes maades.

Töövihik

Hartat arendatakse edasi, selleks et muuta hartas sisalduvad kvaliteedinõuded konkreetseks ja mõõdetavaks. Sel eesmärgil on e-kodaniku programm alustanud harta edasiarendamist, milles võivad osaleda kõik huvilised. Harta ei ole ainult käsiraamat, mida uurida, vaid tema vihikuvorm kutsub kasutajaid üles kodaniku ja täitevvõimu vahelise e-suhtluse teemal edasi mõtlema.

Käesolevasse töövihikusse saab selle omanik kirja panna oma kommentaarid ja märkused. E-kodaniku programm kogub need kommentaarid uue versiooni koostamiseks kokku. Protsessi kohta leiab lisainfot veebilehelt www.burger.overheid.nl.

Matt Poelmans

E-kodaniku programmi direktor

Märkused:

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, paberkandja, telefon, Internet, sh e-post.

Selgitus

Moodsas maailmas on Internet saanud organisatsiooni vaateaknaks. Isegi riigiasutustel on tänapäeval rohkem külastajaid nn digitaalses kui füüsilises kontoris. Seetõttu on tähelepanu pööratud ka elektrooniliste kontaktide (Internet, sh e-post) arendusele. Siiski ei tohiks see ahendada teisi, traditsioonilisemaid suhtluskanaleid. Põhjus ei ole vaid selles, et osa inimesi ei ole võimelised elektroonilisi suhtlusvahendeid kasutama (ja vajaksid selleks abi), vaid seepärast, et vahel on telefoni haaramine ka palju praktilisem kui arvuti käimapane.

Oluline on põhimõte, et suhtluskanali valik on teenuse tarbija eelisõigus. Äriteenuste pakkujad, näiteks pangad ja kindlustusfirmad, on taibanud, et see on see, mida tarbija neilt ootab. Kuna suurt hulka kliente on suudetud veenda Interneti-panganduse eelistes, on Interneti-suhtlus suures osas asendanud vanamoodsa n-ö füüsiliste kontorite oma. Samamoodi peaks riigiasutused juurutama nutikamaid suhtlusviise, näiteks külastama eakaid kodanikke sülearvutiga, et aidata neil vajalikke planke täita.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas veebilehekülg selgitab, kuidas saada teenuse osutajaga kontakti, ning kas see on võimalik kohale tundes, telefoni, kirja ja e-kirja teel?*
- *Kas veebilehel on teenuse osutaja otsetelefoni number või kõnekeskuse telefoninumber?*
- *Kas on avalikustatud juhised selle kohta, kuidas asutus e-kirju menetleb ning kas asutus kinnitab saadetud e-kirjade kättesaamist?*

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.

Selgitus

Kui kodanik soovib mingit teavet, luba või toetust, peab ta leidma tee asjaomase asutuse juurde. Kodanikud aga kalduvad avalikku sektorit võtma kui tervikut ega soovi näha vaeva, et teha endale selgeks eri haldusüksuste erinevusi. Isegi avaliku sektoriga pidevalt kokku puutuvad kodanikud võivad bürokraatiarägastikus eksiteele sattuda. Internet võimaldab terviklikku administreerimist, st eri asutused töötavad virtuaalselt koos, kaotamata oma iseseisvust ja identiteeti. Nn kõik-ühest-kohast-teenuste pakkumine on võimalik eeldusel, et poliitikud ja ametnikud on valmis tegevusfookust muutma pakkumiselt nõudlusele.

Hea näide on siin Hollandi täielik avalike teenuste kataloog (FIND), mis kirjeldab kõiki 2500 olemasolevat riigi, regionaalse ja kohaliku tasandi teenust ning annab neile ligipääsu. Järgmiseks sammuks on erinevate asutuste teenuste omavaheline kombineerimine ning uute integreeritud teenuste loomine, näiteks nn geograafiline luba, mis seob tervikuks ehitus-, planeeringu- ja keskkonnataotlused ning -load. Samaselt võimaldab digitaalsete kaartide ühitamine luua uue kaardi, mis annab ülevaate valitud piirkonna planeeringutest ja nendega seotud piirangutest. Veel üks näide heast teenusest on kõnekeskus, millega saab ühendust võtta eri kanalite kaudu ning kust küsija saab kohe vastuse või suunatakse ta pädeva isiku juurde.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas on olemas üldine avaliku sektori teenuste kataloog, mis selgitab, kuidas ja kust neid teenuseid saab?*
- *Kas kõik asjasse puutuvad asutused on menetlusse kaasatud või antakse teenuse taotlejale infot selle kohta, kuhu ta edasi peab pöörduma?*
- *Kas asutuste veebilehed vastavad rahvusvahelistele kasutatavuse juhiste (WCAG - international web accessibility guidelines)?*

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.

Selgitus

Iga kodanik peaks tundma seadusi, kuid tavaelus sageli oma õigusi ja kohustusi ei teata. Seepärast ei saa paljud inimesed neid teenuseid, millele neil õigus on. Näiteks sotsiaalvaldkonnas on hulk reegleid ja asutusi, milles kodanik võib kergesti orientiiri kaotada. Probleem on veelgi suurem sel juhul, kui teenuste osutamine on antud üle erasektorile ning kodanik on sunnitud iseseisvalt valikuid tegema (nt pensionifondid).

E-valitsemine saab muuta teenused kättesaadavamaks, kasutades kõik-ühest-kohast-mudelit, rühmitades teenused elukaare sündmuste kaupa vm moel. Järgmiseks sammuks on isikustatud veebilehe (kodanikukonto) loomine, mis sisaldab isikuandmeid ning teavet isiku tegevuste kohta suhetes avaliku sektoriga.

E-kodaniku programmi tehtud hiljutises uuringus jõuti järeldusele, et Hollandi inimesed on kodanikukonto loomisest väga huvitatud eeldusel, et isikuandmeid säilitatakse turvalisel viisil ja et nad ise saavad otsustada, millistel puhkudel nende andmeid saab kasutada.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas infot jagatakse süsteemselt, näiteks lähtudes kliendi eripärast, elukaare-sündmustest või sihtrühmast?*
- *Kas üldist infot saab süstematiseerida inimese isiklikest vajadustest ning hetkeolukorrast lähtuvalt?*
- *Kas kõnekeskuse töötajad on võimelised vastama küsimustele kõikide avalike teenuste kohta?*

4. Isikustatud info

Kodanikuna on mul õigus täielikule ja värsketele infole. Riik pakub minu vajadustele vastavat asjakohast infot.

Selgitus

Paberimajanduse muutmine lihtsalt elektrooniliseks dokumendihalduseks ei rahulda paljusid. See võib hoopis raskendada info kättesaadavust. Avalik teave peab olema kättesaadav mitmes erinevas vormis. Esmalt peavad demokraatliku ühiskonna alusdokumendid (seadused, määrused, menetlusaktid) olema kättesaadavad elektrooniliste terviktekstidena, niisamuti ka avalikud teadaanded. Hollandi keskne riigiportaal www.overheid.nl võimaldab juurdepääsu kõigile avaliku sektori asutustele ja nende teenustele. Märkimist väärib, et Århusi konventsioon nõuab, et valitsused avaldaksid keskkonnateavet aktiivselt elektroonilisel kujul.

Lisaks avalike dokumentide digitaalsele avalikustamisele võimaldab e-valitsemine muuta suunda ja kasutusele võtta nõudlusest tingitud meetodeid senise pakkujakeskse süsteemi asemel. Kui registreeritakse teatud kasutajakontod, on võimalik jagada teavet isiku määratud viisil (s.t isiku enda kriteeriumide või vajaduste kohaselt). Mitmed kohalikud omavalitsused on rakendamas süsteemi, mille abil jagatakse kohalikku teavet teemadest või sihtnumbritest lähtudes.

Avalik teave peab olema usaldusväärne. Teade, et info pakkuja ei vastuta vigade ja lünkade eest info andmisel, ei ole vastuvõetav, sest avalik teave peab olema alati korrektne ja päevakajaline.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas isik saab kasutada personaalset infoteenust (näiteks listid või otsingud sihtnumbri või teema või muude kriteeriumite järgi)?*
- *Kas isikul on võimalik tema kohta riiklikesse andmebaasidesse kogutud andmeid kontrollida ning muuta?*

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.

Selgitus

Kõige sagedam kodanike kaebus on see, et nad peavad riigile pidevalt edastama ühtesid ja samu andmeid. Õieti on kodanik sunnitud täitma (alatasustatud) postiljoni rolli, kes jookseb ühe leti juurest teise juurde (ja samal ajal peab seisma ka järjekordades). Andmete koondamine ja paljudest eraldiseisvatest andmebaasidest ülekandmine üksikutesse nn autentsetesse registritesse võimaldaks vältida samade andmete sisestamist erinevatele plankidele. Siiski oleks see võimalik vaid siis, kui organisatsioon on valmis elektrooniliseks kliendihalduseks.

Esimeseks sammuks elektroonilise kliendihalduse suunas on veebivormid, mida klient saab elektrooniliselt tagastada. Teiseks sammuks on eeltäidetud vormid, mis sisaldaksid asutusele juba teadaolevaid andmeid ning mida saab vajaduse korral täiendada ja digitaalselt allkirjastada. Seesugune iseteenindamine vähendab vigu ja hoiab kokku aega. Paljudes riikides on siin eeskujuks maksuametid.

Viimane samm sellel teel on teenuste osutamine, ilma et klient peaks selleks taotlust esitama. Sellisel juhul osutatakse teenust teadaolevate andmete baasil ilma kodaniku sooviavalduseta (eeldusel, et ta on nõus sellisel moel teenust saama). Sel juhul on oluliseks eeltingimuseks, et protseduurid on läbipaistvad ning kodanik saab kergesti teada, milliseid andmeid riik tema kohta hoiab ja millisel eesmärgil.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas on olemas veebiplangid ning kas nende elektrooniliseks edastamiseks pakutakse vaba tarkvara?*
- *Kas isikut puudutav info on otse kättesaadav andmebaasidest ning seda ei küsita uuesti, vaid taotlusvormid on eeltäidetud?*
- *Kas isikul on võimalus jälgida kogu oma suhtlust riigiga nii juba lõpetatud kui ka veel pooleli olevate menetluste puhul?*

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.

Selgitus

Isegi kodanikud, kes tunnevad riigi toimimismehhanisme lähemalt, võivad

bürokraatiarägastikus eksiteele sattuda. Sageli on registreerimise või sooviavalduse

protseduurid tarbetult keerulised. Seepärast, selgitades kodanikule, millised sammud

tuleb teenuse saamisel astuda ja kuidas otsustusprotsess toimib, saab riik parandada

arusaamist teenuse osutamisest ja sisendada usaldust avaliku võimu vastu. Erasektori

teenuste puhul on teenuse osutamise protsessi jälgimise võimalus leidnud palju kasutamist

(nt tellides raamatuid, ostes Internetist pileteid, saates pakke). See hoiab ära liigsed

telefonikõned, säästab aega (ja raha) ning suurendab kliendi rahulolu. Teenuse osutamist

Internetist jälgides on võimalik reaajas kokku leppida kohtumisi või uuendada oma andmeid

andmebaasides. Säärane iseteenindus võib olla väga hästi juurutatud ka avalikus sektoris.

Kui kogu avaliku teenuse osutamise protsess on läbipaistev, võtab riigiga suhtlemine vähem

aega kui olukorras, kus riik käituks n-ö musta kastina. Läbipaistvus mitte ainult ei suurenda

kodaniku rahulolu, vaid väiksema poliitilise stabiilsusega riikides ennetavad või vähendavad

veebilahendusega ja läbipaistvate protseduuridega teenused vigu, pistisevõimalusi ja

korruptsiooni. Hea praktika näideteks on digitaalsed riigihanked ja tollideklaratsioonid.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas asutuse missioon on selgelt väljendatud ning kas asutuse õigusaktide ja lepingute andmebaas on Internetis kättesaadav?*
- *Kas menetlusi on selgelt kirjeldatud ning selgitatud?*
- *Kas pärast taotluse esitamist on võimalik jälgida reaalses menetsluse kulgu?*

7. Usaldus ja usaldusväärsus

Kodanikuna pean riiki infotehnoloogiliselt kompetentseks. Riik tagab isikuandmete turvalise töötlemise ja elektrooniliste dokumentide usaldusväärse hoiustamise.

Selgitus

Traditsioonilise suhtluse virtuaalseks muutumine toob kaasa selle, et kodanik sõltub üha rohkem elektrooniliste võrkude kättesaadavusest ja töökindlusest. On selge, et avalik võim vastutab teede seisukorra eest, kuid samasugust vastutust pole võetud digitaalse kiirtee loomise eest (isegi nüüd, kus see on reaalseks alternatiiviks). Kuigi elektroonilises panganduses on teatud pettuseprotsent aktsepteeritav kui paratamatu nähtus ja selle riski eest tasutakse kollektiivselt, ei ole pettus ja kuritarvitused avalikus sektoris (nt e-hääletamine) aktsepteeritavad ja kindlasti ei tohiks neid juhtumeid kergelt võtta.

Elektrooniliste võrkude töökindlus ja usaldusväärsus tuleb tagada. Hiljutist nn DDOS-rünnakut (serveri ummistamist päringulaviiniga) Hollandi Valitsuse vastu ei võetud piisavalt tõsiselt. E-kodaniku programmi vedajate protesti järel võeti kasutusele meetmed, et kergekäelisust heastada. Kuna olulise info vahetamine peab olema turvaline, juurutatakse Hollandis 2007. aastal üleriigiliselt digitaalse allkirja andmise süsteem. Riigiasutustele ja riigiteenistujatele tuleb õpetada digitaalsete failide turvalist käitlemist. See sisaldab ka teadmiste jagamist häkkimise, veebikelmuste ja rämpsposti kohta.

Ja lõpetuseks, digitaalse suhtluse töökindluse tagamine peaks olema protsessijuhtimise ja arhiveerimise oluliseks osaks.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas veebilehel on isikuandmete kaitse kohta kinnitus, kus on selgelt öeldud, milliseid vahendeid kasutatakse andmete kuritarvitamise ärahoidmiseks?*
- *Kas elektrooniliste maksete tegemine on võimalik?*
- *Kas digitaalne allkirjastamine on võimalik?*

8. Arvestav juhtimine

Kodanikuna saan teha parendusettepanekuid ja esitada kaebusi. Riik korvab tehtud vead ning kasutab kodanike tagasisidet teenuste ja protseduuride arendamisel.

Selgitus

Kodaniku kaebus on nõuanne, mille saamise eest ei pea maksma. Õppiv organisatsioon teadvustab vigu, et neid edaspidi vältida. Asi ei ole ainult selles, et kodanikul on õigus oodata tõsist suhtumist oma ettepanekutesse ja kaebustesse, vaid ka selles, et kliendisõbralikkus aitab parandada ka asutuse töötulemust. Sellest hoolimata tähendab kliendi perspektiivist lähtuv mõtlemine ning vastavalt oma tegevuse organiseerimine avalikule sektorile ikka veel suurt kultuurimuutust. Kuna valitsussektoris puuduvad turuelemendid, mis sunnivad ettevõtjaid asjaolude muutumisel tegutsema, on vajalikud teist laadi mõjutajad.

Esimeseks sammuks on luua elektrooniliste kaebuste esitamise võimalus, sest see vähendab kirjalike kaebuste esitamisega seotud barjääre. Teenuste kvaliteedinõuete kehtestamine on teine vahend teenuste kasutajasõbralikumaks muutmisel. Kahjuks kohaldavad vaid väga vähesed asutused oma teenustele kvaliteedinõudeid. Veelgi enam, kvaliteedinõuded keskenduvad peamiselt kvantitatiivsetele küsimustele nagu vastamise tähtaja või ooteaja lühendamine. Füüsiliste järjekordade kaotamine teenuste elektroonilise osutamise abil on hoopis sisulisem rahulolu tekitaja kui pelk ooteaja lühendamine. Kõige otsesem viis saada tagasisidet teenuse osutamise kvaliteedi kohta on kaebuse esitamise võimaluse lõimimine teenuse osutamise menetlusse. Olgugi et see muudab kaebuste esitamise lihtsamaks, kompenseerib võimalikust suuremast kaebuste arvust tuleneva lisatöö nende lihtsam elektrooniline menetlemine.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas asutuses on koostatud ja avaldatud teenuste kvaliteedinõuded?*
- *Kas kaebusi on võimalik esitada elektrooniliselt?*
- *Kas asutuses/riigis on olemas õigusvahemees, kes teenuste kvaliteedivaidlusi lahendab?*

9. Vastutus ja võrdlev analüüs

Kodanikuna on mul võimalik võrrelda, kontrollida ja mõõta riigi tegevuse tulemusi. Riik pakub aktiivselt oma tegevuse kohta võrdlevat analüüsi.

Selgitus

Paljude erastatud kollektiivsete teenuste (pensionid, töötasing, tervishoid, energiavarustus) puhul töötab turumehhanism vaid siis, kui inimestel on info valikute tegemiseks. Selleks et kanda kliendi ees vastutust, peavad organisatsioonis olema paigas avalikud tagasiside-mehhanismid. Äritegevuses on laialt levinud meetodiks toodete ja hindade võrdlus. Ka avalikus sektoris peaks võrdlemine olema tavapärane, sealhulgas info edastamine teenuste kvaliteedi ja nende osutamise kohta tarbijate hinnangute vormis. Koolide aruandelehed on üks näide sellest, mille alusel lapsevanemad saavad teha oma valiku. Praegu tehakse kliendiküsitlusi ka Hollandi tervishoiusüsteemis, et toetada suurt tervishoiu- ja tervisekindlustussüsteemi reformi.

Andmete avaldamine tegevuse tulemuste kohta aitab kaasa kodanikepoolsele horisontaalsele kontrollile. Selle asemel et ainult ametnikud jälgivad ettevõtjate normikuulekust, saavad põhjendatud huviga eraisikud ise riigi registritest kontrollida, kas mingil ettevõtjal on kõik vajalikud load ning kas ta tegutseb talle kehtestatud piirangute kohaselt.

Kahjuks on selline tähelepanelikkus vähenenud terrorismihirmu ning sellega kaasneva turvalisusele keskendumise tõttu.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas asutus on kehtestanud ja avaldanud enda hindamiskriteeriumid?*
- *Kas asutuse strateegiad ja aastaaruanded on kirjutatud rahvale arusaadavalt?*
- *Kas asutus võrdleb ja analüüsib oma tegevust?*

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.

Selgitus

E-valitsemine ei paranda mitte ainult teenuste osutamise kvaliteeti, ei alanda halduskulusid ega paranda sisemist tõhusust, vaid on paljulubav ka kodanike kaasamise ning osalemise vallas. Samu meetodeid, mis parandavad teenuste osutamise kvaliteeti, on kindlasti võimalik kasutada ka isikute osalemise suurendamiseks otsustusprotsessides.

Väga edukaks on osutunud nn hääletamise abimees (www.stemwijzer.nl), mis aitab valijatel võrrelda erakondade valimisprogramme ning seeläbi teha põhjendatud valikuid.

E-valimised võivad suurendada valimistel osalejate arvu. Jututoad ja e-päevikute pidamine võivad samuti muuta poliitilise protsessi läbipaistvamaks. Sellest hoolimata ei taga ainult võimaluste olemasolu poliitilises diskussioonis ning otsustusprotsessis osalemiseks nende võimaluste kasutamist. Nii täidesaatev võim kui ka kodanikud peaksid mõtlema, milline oleks elektrooniliste lahenduste kasutamisest saadav lisaväärtus. Olgugi et kodanikud paistavad ühelt poolt olevat kaotanud huvi poliitika vastu, uurivad nad samas uusi võimalusi kollektiivseks tegutsemiseks ja lobitööks Interneti vahendusel. Internet võib olla kodanikele uute võimaluste platvormiks. Sellest vaatenurgast lähtuvalt jääb silla ehitamine kodanike ja täitevvõimu vahel meie kõigi ülesandeks.

Hindamiskriteeriumid

- *Kas kodanikud on kaasatud otsustamisprotsessi?*
- *Kas saab registreerida end n-ö asutuse kliendinimekirja?*
- *Kas on olemas Interneti-foorumid ning kas veebilogid on avalikud?*

Burger@Overheid.nl

The e-Citizen Programme is an independent platform which stimulates the development of e-government from the citizen's point of view. To that end it involves citizens, advises government bodies and monitors progress. Burger@Overheid.nl regularly conducts surveys with its own People's Panel, annually grants the Web Award for good practices and has developed the e-Citizen Charter with quality requirements for e-government. Burger@Overheid.nl is an initiative of the Ministry of the Interior. The bureau (Director: Matt Poelmans) is part of ICTU, the Dutch implementation organization for ICT and government. A Steering Committee representing citizen's interest groups supervises the proceedings.

e-Citizen Charter



What can citizens expect when e-government is finally implemented? The e-Citizen Charter provides the answer. This charter consists of quality standards that define the digital relationship between citizen and government (both in the field of information exchange, service delivery and political participation). These standards are formulated as rights citizens are entitled to, and matching obligations by government bodies. They are in the interest of both citizen and government. It allows citizens to call their government to account for the quality of online contacts. Government can use the charter to examine the external quality of e-government. Thus the charter is an instrument to stimulate the further development of e-government from the citizen's perspective.

e-Government Award



Burger@Overheid.nl annually grants a Web Award for the government agency which meets best the requirements of the e-Citizen Charter. The 2006 winner was the City of Amsterdam. There is also an award for a government agency that in this respect should perform better, the so-called 'Web Flop'. In 2005 it was given to the Second Chamber of Parliament for not succeeding in bridging the gap between citizen and government.

e-Citizen Panel



A citizen's panel is used to gather the experiences and opinions of citizens on Dutch e-government programmes. This panel consists of 1500 citizens that represent the Dutch population concerning age, education and geographical location. The panel is set up by a specialized research institute and is consulted several times a year using online questionnaires. Recent topics were: e-mail response, internet security, transparency, e-voting, e-file. Citizens can also get involved through the website www.burger.overheid.nl where they can send in ideas and take part in online discussions.

E-kodaniku harta

1. Suhtluskanali valik
2. Läbipaistev avalik sektor
3. Õiguste ja kohustuste ülevaade
4. Isikustatud info
5. Mugavad teenused
6. Kõikehõlmav ülevaade
7. Usaldus ja usaldusväärsus
8. Arvestav juhtimine
9. Vastutus ja võrdlev analüüs
10. Kaasamine ja volitamine



Burger@Overheid.nl

e-Kodaniku programm

Külastama Stichting ICTU
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Kirjutama Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Telefon +31 70 8887868

E-post burger@overheid.nl

Internet www.burger.overheid.nl