



Rettigheter i et elektronisk samfunn

- 1. Valg av kanal** - Som innbygger kan jeg selv velge hvordan jeg ønsker å kommunisere med myndighetene. Myndighetene sørger for at jeg kan få tilgang til offentlige tjenester gjennom flere kanaler: Gjennom skranker, brev, telefon, e-post og internett.
- 2. En oversiktlig offentlig sektor** – Som innbygger vet jeg hvor jeg kan finne informasjon fra det offentlige og hvor jeg kan søke om hjelp fra myndighetene. Myndighetene sørger for at jeg har en inngang til alle tjenester og oppfører seg som en integrert enhet, hvor det ikke er mulighet for å ta feil.
- 3. Oversikt over rettigheter og plikter** – Å være innbygger betyr at jeg vet hvilke ytelser jeg har rett til basert på omstendighetene. Det offentlige sørger for at jeg til enhver tid kan få oversikt over mine rettigheter og plikter.
- 4. Information som passer til meg og min situasjon** – Som innbygger har jeg rett til sammenhengende, utfyllende og ajourført informasjon. Det offentlige gir meg riktig informasjon skreddersydd for mine behov.
- 5. Brukervennlige tjenester** – Som innbygger kan jeg velge å oppgi data om min person en gang for alle og stadig forvente proaktiv service. Myndighetene gjør rede for hvilke opplysninger som oppbevares om meg og bruker dem ikke uten mitt samtykke.
- 6. Sammenhengende arbeidsgang** – Som innbygger kan jeg lett sette meg inn i myndighetenes arbeidsgang og se hva som skjer med min sak. Myndighetene stiller informasjon til rådighet om prosedyrene som berører meg og gjør det mulig for meg å følge min sak.
- 7. Tillit og troverdighet** – Som innbygger kan jeg stole på at myndighetene oppfører seg kompetent i en digitalisert verden. Det offentlige garanterer at det ikke skjer uautorisert tilgang til mine opplysninger, og at digitale dokumenter oppbevares på forvarlig måte.
- 8. Lydhør forvaltning** – Som innbygger kan jeg gi offentlige myndigheter ideer til forbedringer og klage. Det offentlige kompenserer meg for feil de gjør, og gjør bruk av mine ideer og meningsyttringer for å forbedre sine egne prosedyrer.
- 9. Offentliggjørelse af nøkkeltall og sammenlignbarhet** – Som innbygger kan jeg sammenligne, etterse og måle det offentliges produktivitet. Myndighetene stiller sammenlignbar informasjon om sin produktivitet til min rådighet.
- 10. Medeierskap og samfunnskompetanse** – Som innbygger inkluderes jeg i beslutningsprosesser og får mulighet til å fremme mine egne synspunkter. Myndighetene medvirker til at jeg får delta og sikrer at nødvendig informasjon og verktøy stilles til min rådighet.

Oversatt av: Lasse Berntzen, Høgskolen i Vestfold/Vestfold University College