



# Igaühe õigused e-riigis

*e-riigi harta*

RIIGIKONTROLL 2008

**1. Igaühel on õigus valida, mil viisil ta avalikku teenust tarbib ja ametiasutusega suhtleb. Avalikke teenuseid pakutakse kõigi suhtluskanalite kaudu: teenindusbüroos, posti teel, telefonitsi, Interneti, sh e-posti vahendusel.**

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kui kõiki suhtluskanaleid ei pakuta, siis kas seda on mõistlikult põhjendatud?
2. Kas ametnik selgitab inimesele, milliste kanalite kaudu on võimalik avalikke teenuseid saada, ning õpetab, kuidas teenust taotleda?
3. Kas inimene saab taotluse vormi märkida, millise kanali kaudu ta edaspidi soovib asutusega suhelda?
4. Kas lube, toetusi, tunnistusi jm teenuseid on võimalik taotleda ka Interneti või muu elektroonilise sidekanali vahendusel?
5. Kas avalikke e-teenuseid on lisaks Windowsile võimalik taotleda ka teiste enam levinud operatsioonisüsteemide vahendusel?
6. Kas inimesele on võimalik haldusakt elektrooniliselt kätte toimetada?

**2. Avalike teenuste taotlemisel on igaühel õigus ametniku juurde ilmumata enda isikut ID-kaardi abil tuvastada. Mida isiklikumad või mida suurema mõjuga on avalikud teenused, seda rangemad on nende taotlemisel ja osutamisel isiku tuvastamise nõuded.**

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas avalikku teenust on võimalik isiklikult ametniku juurde ilmumata taotleda, kasutades enda tuvastamiseks ID-kaarti?
2. Kui kaugtuvastamine ID-kaardi abil ei ole lubatud, siis kas seda on mõistlikult põhjendatud?
3. Kas konkreetse avaliku teenuse taotlemiseks on taotluse digitaalne allkirjastamine põhjendatud ja vajalik?
4. Kas juurdepääsupiiranguta ametlikku infot saab ilma taotleja isikut tuvastamata?

**3. Igaühel on võimalik väikese vaevaga saada teavet avalike teenuste kohta.**

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas info avaliku teenuse kohta riigiportaalis või ametiasutuste veebilehtedel on ajakohane ja täielik ning kasutaja jaoks lihtsalt leitav?
2. Kas avaliku teenuse osutamise tingimusi ja korda kirjeldatakse arusaadavalt?
3. Kas riigiportaalist on võimalik jõuda otse ametiasutuse veebilehel oleva teenuse kasutamiseks vajaliku elektroonilise taotluse juurde?

**4. Igaühel on õigus taotleda avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt. Avalikke teenuseid pakutakse nii, et inimene ei takerdu tehnilistesse pisisiasjadesse. Ametiasutus ei koorma inimest põhjendamatute nõuetega.**

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas ametiasutuse veebilehel olev taotluse vorm täidetakse automaatselt pärast isiku elektroonilist tuvastamist rahvastikuregistri ja teistes andmekogudes juba olevate andmetega?
2. Kas inimene saab taotleda eeltäidetud plangil olevate andmete parandamist?
3. Kas ametiasutus kooskõlastab inimese taotluse teiste ametiasutustega, nõudmata inimeselt teiste ametiasutuste tõendeid ja nõusolekuid?
4. Kui teenuse sisust lähtuvalt on mõistlik, et inimene kooskõlastab oma taotluse teiste ametiasutustega ise, kas siis teenuse osutaja jagab igakülgset infot ja abi kooskõlastuste hankimiseks?
5. Kas neid andmeid, mis on olemas riigi elektroonilistes andmekogudes, ei pea inimene avaliku teenuse taotlemisel uuesti esitama ega tõendama?
6. Kas elektroonilised taotlusplangid ja veebivormid võimaldavad inimesel soovi korral lisada oma taotlusele piisavalt selgitusi?
7. Kas inimene saab taotlusi avaliku teenuse saamiseks salvestada ja saata ilma spetsiifilist tarkvara omamata või alla laadimata?
8. Kas avalike teenuste osutamisel arvestatakse erivajadustega inimeste huve?

*5. Igaühel on õigus saada teavet end puudutava asjaajamise seisu kohta. Avalikku teenust taotlema asudes antakse inimesele täpne ülevaade teenuse osutamise käigust ning teenuse osutamise tähtajast. Inimesel on võimalik hõlpsalt teada saada, millises etapis on tema taotluse lahendamine.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas teenusest ja selle osutamise eri etappidest on ametiasutuse veebilehel selge ülevaade?
2. Kas teenuse taotlemisel selgitatakse inimesele teenuse osutamise käiku?
3. Kas inimene leiab ametiasutuse veebilehelt teabe selle kohta, kes talle eri menetlusetappides teenust osutab (ametiasutuse/struktuuriüksuse/ ametniku täpsusega), ning saab sealt vajalikud kontaktandmed?
4. Kas inimesel on võimalik jälgida teenuse osutamise kulgu Interneti (riigiportaal, ametiasutuse veebilehekülg jne) vahendusel?
5. Kas inimesele antakse sõltuvalt valitud suhtluskanalist telefoni, posti või kirja teel teavet teenuse osutamise seisu kohta?

*6. Igaühel on õigus teada, milliseid andmeid on ametiasutus tema kohta kogunud. Isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse ainult õigusaktides kindlaksmääratud eesmärkidel ja ulatuses. Igaühel on õigus ebatäpsete ja eksitavate isikuandmete parandamisele.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas inimesel on võimalik enda kohta andmekogudesse koondatud isikuandmeid kontrollida ning vajaduse korral taotleda nende parandamist?
2. Kas inimesel on võimalik ametiasutusele taotluse esitamisel või veebikeskkonnas näha, kes, mis eesmärgil ning milliste tema isikuandmete kohta on päringuid teinud või kellele on andmeid edastatud?
3. Kui ametiasutust informeeritakse andmete muutumisest, kas siis ametiasutus edastab omal algatusel selle info rahvastikuregistrile ja teistele riigi põhiregistritele?

*7. Igaühel on õigus teada, kuidas tema isikuandmeid ametiasutustes kaitstakse. Ametiasutused tagavad isikuandmete turvalise töötlemise ja e-dokumentide usaldusväärse hoiustamise. Isikuandmeid sisaldavatesse andmekogudesse tehtud päringutest säilitatakse logid ja kõikide päringute sisulist põhjendatust kontrollitakse järjekindlalt.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas inimesel on võimalik leida ametiasutuse veebilehelt teavet selle kohta, mis eesmärgil tema isikuandmeid kogutakse ning kuidas kogutud isikuandmeid kaitstakse?
2. Kas kogu teave kõikidest isikuandmetega tehtud toimingutest ametiasutuse andmekogus ja ametnikest, kes toiminguid tegid, salvestatakse ja säilitatakse?
3. Kas inimese isikuandmete vaatamise ja kasutamise kohta jäänud salvestisi (logisid) analüüsitakse ametiasutuses süstemaatiliselt?
4. Kas isikuandmetele juurdepääsu õigused on antud ainult neile, kellel on tööülesannetest tulenevalt vaja isikuandmeid töödelda, ning selles ulatuses, mis on vajalik ametijuhendijärgsete tööülesannete täitmiseks?
5. Kas arhiivis säilitatakse ainult selliseid isikuandmeid, mille säilitamisvajadus ja -tähtaeg pole möödunud?
6. Kas digitaalsed isikuandmed hävitatakse lõplikult pärast nende säilitamiseks ettenähtud tähtaja lõppemist?

*8. Igaühel on õigus avaldada teenuse kvaliteedi kohta teenuse osutajale oma arvamust. Ametiasutused tegelevad pidevalt avalike teenuste kvaliteedi seirega, kaasates hinnangu andmisse avalike teenuste tarbijaid. Teave teenuste kvaliteedi kohta avalikustatakse veebilehel.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas ametiasutuse veebilehel selgitatakse, kuidas anda teenuse kvaliteedi kohta tagasisidet?
2. Kas ametiasutus hindab regulaarselt oma teenuste kvaliteeti, sh inimeste rahulolu teenuse kvaliteediga?
3. Kas arvamuse avaldamine teenuse osutamise kohta on mugav, nt tagasisidet teenuse kvaliteedi kohta küsitakse teenuse osutamise käigus?
4. Kas ametiasutus on oma veebilehel avalikustanud infot oma ülesannete täitmise ja töötulemuste kohta?

*9. Igaühel on õigus saada ametiasutuselt teavet otse kokku lepitud kontaktaadressile või ametlikule meiliaadressile @eesti.ee. Ametiasutused jagavad asjakohast teavet omal algatusel.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas info jagamiseks inimestele kasutatakse neid kanaleid, mida nad info saamiseks kõige tõenäolisemalt tarvitavad?
2. Kas inimene saab kasutada personaalset infoteenust (nt ametiasutuse uudiste saamiseks liitumine listiga või uudisvoo tellimine, otsingud sihtnumbri, teemade vm kriteeriumide järgi)?
3. Kas ametiasutuse veebilehe otsingumootor võimaldab otsinguid kitsendada ning teha erinevate eelistuste ja keerukustasemega otsinguid?
4. Kas üldist infot ametiasutuse veebilehel saab süstematiseerida vajadustest ning hetkeolukorrast lähtuvalt?
5. Kas ametiasutus kasutab võimalust teavitada inimest tema @eesti.ee meiliaadressi vahendusel, kui inimene on selle aktiveerinud?
6. Kas ametiasutus pakub automaatset teavitust kokku lepitud kontaktaadressile või aktiveeritud ametlikule e-posti aadressile dokumendi kehtivusaja või muu õiguse lõppemise kohta?

*10. Igaühel on õigus osaleda ühiskonda tervikuna ning teda ennast puudutavate otsuste tegemisel. Riik ja kohalik omavalitsus toetavad inimeste kaasamist otsustusprotsessi, tagavad nende õigeaegse teavitamise ning loovad inimestele keskkonna arvamuse avaldamiseks.*

**Hindamiskriteeriumid:**

1. Kas inimestel on võimalik ametiasutuse veebilehelt saada teavet olulist avalikku huvi pakkuvate küsimuste lahendamise kohta (nt planeeringute kehtestamine)?
2. Kas inimesi ja huvirühmi kaasatakse riigi või kohaliku omavalitsuse initsiatiivil olulist avalikku huvi pakkuvate küsimuste lahendamisesse?
3. Kas inimesel on lihtne ja mugav esitada oma seisukohti ja ettepanekuid?
4. Kas ametiasutus annab tagasisidet inimestelt kaasamise käigus saadud ettepanekutele ja arvamustele?

## SELGITUSEKS

Olgugi et haldusmenetluse seadus, mis keelab inimeste ülemäärase koormamise ja lubab elektroonilist asjaajamist, kehtib juba üle viie aasta, korraldatakse ametiasutustes jätkuvalt avalike teenuste osutamist ja info jagamist nii, nagu see on alati olnud ja nagu on ametnikule mugav. Sageli ei osata ametiasutustes menetleda elektroonilisi dokumente ja isikuandmete kaitsele ei pöörata piisavat tähelepanu. Sellisele järeltulele jõudis Riigikontroll 2007. aasta sügisel lõppenud auditis „Avaliku teenuse kvaliteet infoühiskonnas”. Auditi lõppjärelendus oli, et inimesi jooksutatakse rohkem kui e-riigis kohane. Kuidas saavutada muutust?

Probleemide lahendamiseks pakkus Riigikontroll muu hulgas välja e-riigi harta väljatöötamise idee. Selle ettepaneku tegemisel saime inspiratsiooni Hollandi e-kodaniku hartast<sup>1</sup>, mis võeti vastu 2006. aastal ning on tänaseks saanud juba riikliku standardi tähenduse. 2007. aasta lõpus kutsusime esimest korda kokku e-teenuste arendajatest, poliitikutest, kodanikuühiskonna esindajatest ning spetsialistidest koosneva mõttekoja, et koondada hartasse igäühe peamised õigused e-riigis ning selgelt mõõdetavad kriteeriumid, millele avalikud teenused e-riigis peaksid vastama. Ühiste arutelude käigus sündis harta tekst, mis esitati avalikkusele arvamuse avaldamiseks osalusveebi [www.osale.ee](http://www.osale.ee) vahendusel. Käesoleva aasta juunist septembrini vaadati selle kanali vahendusel harta projekti üle üheksa tuhande korra.

Harta on kirjutatud tavainimese vaatevinklist ja loetleb õigusi, mis inimesel e-riigis ametiasutustega suheldes olemas on. E-riik on selline ühiskond, kus suur osa suhtlusest toimub info- ja kommuniaktsiooni tehnoloogia vahendeid kasutades ning teavet esitatakse, hoitakse ja edastatakse elektrooniliselt. Harta põhimõtetele lisatud hindamiskriteeriumide alusel saavad inimesed hinnata, kas nende õigusi on e-riigis avalike teenuste osutamisel arvestatud. Avalike teenuste hulka kuuluvad näiteks haldusaktide andmine (nt ehitusload, toetused, ettekirjutused) ning isiku kohustuste täitmiseks (nt maksude deklareerimine) hea e-keskkonna loomine. Iga ametiasutus saab harta alusel lihtsalt ja süsteemselt üle vaadata oma toimingud ning seada selged ja hõlpsasti mõõdetavad eesmärgid kodanikesksema asjaajamise loomiseks. Ametiasutuse mõiste alla liigituvad harta tähenduses riigiasutused, kohalikud omavalitsused, avalik-õiguslikud juriidilised isikud, aga ka halduslepingute alusel teenuste osutajad erasektoris. Igäühe all mõeldakse kõiki avalike teenuste tarbijaid e-riigis.

Hartas välja toodud hindamiskriteeriumid iga teenuse taseme hindamiseks põhinevad

<sup>1</sup> [http://www.burgerlink.nl/linkhome/english/e-citizen\\_charter](http://www.burgerlink.nl/linkhome/english/e-citizen_charter)

õigusaktide ning praktika analüüsil. Kõik harta põhimõtted ja kriteeriumid on üldiselt kehtivad ja on olulised ka teiste, mitte ainult elektrooniliste suhtluskanalite kasutamisel. Aga just e-suhtluse võtmes on hea halduse põhimõtete meeldetuletamine ja sisu täpsustamine tänasel päeval eriti vajalik.

Riigikontroll soovib e-riigi hartas esile toodud kriteeriume edaspidi kasutada avaliku teenuse kvaliteeti hindavate auditite korraldamisel. Samuti on kavas tunnustada harta põhimõtetest lähtuvaid avalikke teenuseid ning nende loojaid. Selleks hakatakse igal aastal jagama kvaliteedimärke „Voh, hea e-teenus!”.

E-riigi võimaluste avardades tuleb ka hartat täiendada ning parandada.



# **1. Igaühel on õigus valida, mil viisil ta avalikku teenust tarbib ja ametiasutusega suhtleb. Avalikke teenuseid pakutakse kõigi suhtluskanalite kaudu: teenindusbüroos, posti teel, telefonitsi, Interneti, sh e-posti vahendusel.**

1. Kõik ametiasutused peavad vältima inimese ülemäärast koormamist kulude ja asjaajamisega. Muu hulgas tähendab see seda, et alati ei ole vajalik inimesel ametiasutusse kohale tulla, vaid paljudel juhtudel on e-riigis võimalik isikut tõendava dokumendi pikendamise või muu avaliku teenuse taotlus esitada Interneti teel. Ametnikul on kohustus inimesele teenuste taotlemise erinevaid võimalusi selgitada. Interneti teel suhtlemise võimaldamine ei tohi välistada inimese õigust isiklikult ametiasutusse kohale tulla või oma asju kirja teel ajada. Internet on alternatiivseks suhtluskanaliks ja ühe või teise kanali kasutamine ei tohi luua eelisseisundit ei taotluse menetluse võtmise ega läbivaatamise tähtaja osas.

2. Avaliku teenuse taotlemisel võib inimese isiklikku kohaleilmumist ametiasutusse nõuda ainult siis, kui teenuse osutamiseks on ametnikul teenuse olemusest tulenevalt vaja taotlejaga silmast silma kohtuda. Sellised erandid (nt esmase isikutunnistuse taotlemine) tulenevad seadusest. Ametiasutusel on kohustus pakkuda selgitavat teavet teenuste osutamise kanalite kohta ka oma veebilehel.

3. Elektrooniline suhtlemine ametiasutustega ning ametiasutuse veebilehel olevate elektrooniliste taotluste täitmine, salvestamine ja saatmine peab olema võimalik kõigi enam levinud operatsioonisüsteemide kaudu (lisaks Windowsile ka Linux ja MacOS).



**NEED ÕIGUSED SEADUSTES:**

*haldusmenetluse seaduse § 5 lg 2, § 14 lg 1, § 36*

# **2. Avalike teenuste taotlemisel on igaühel õigus ametniku juurde ilmumata enda isikut ID-kaardi abil tuvastada. Mida isiklikumad või mida suurema mõjuga on avalikud teenused, seda rangemad on nende taotlemisel ja osutamisel isiku tuvastamise nõuded.**

1. ID-kaart on Eestis kohustuslik isikut tõendav dokument, kuid ID-kaardil on ka lisafunktsioon, mis võimaldab ametiasutustega elektrooniliselt suhelda. ID-kaardi abil saab inimene enda isikut elektrooniliselt tuvastada ja dokumente digitaalselt allkirjastada. Riik on ID-kaardi omamise teinud kohustuslikuks, seega on inimesel õigus seda ametiasutustega suhtlemisel kasutada. Kõik ametiasutused peavad olema võimelised digitaalselt allkirjastatud dokumente vastu võtma ja neid menetlema. Inimesed saavad ID-kaardi kasutamise kohta nõu ööpäev läbi ID-kaardi abitelefoni 1777 või aadressilt [www.id.ee](http://www.id.ee).

2. Ametiasutustele elektrooniliselt esitatud taotlused haldusakti andmiseks või haldustoimingu tegemiseks tuleb taotlejal digitaalselt allkirjastada. Kui inimene on selgesõnaliselt soovinud vastust oma küsimusele või haldusakti saada elektrooniliselt, tuleb see edastada pädeva isiku digitaalse allkirjaga taotluses näidatud elektronposti aadressil. Täpsustada tuleks seejuures, mis hetkest loetakse elektrooniline haldusakt kättetoimetatuks. Näiteks tsiviilkohtumenetluses loetakse menetlusküsimused elektrooniliselt kättetoimetatuks, kui saaja tagastab ametiasutusele dokumendi kättesaamise kohta kinnituse. Saaja nõusolekul on menetlusküsimused võimalik kätte toimetada ka automaatse kättesaamiskinnitusega.

3. Info avalike teenuste kohta peab olema inimesele veebis vabalt nähtav ning autentimine (PIN 1) või digitaalne allkirjastamine (PIN 2) peaks olema vajalik alles teenuse taotlemise või osutamise käigus. Riik peaks analüüsima praktikat ja õigusakte ning teenuste arendajatele välja töötama juhendid selle kohta, millal on teenuse taotlemisel vaja anda digitaalne allkiri ja millal piisab autentimisest.

4. Digitaalse allkirjastamise korral ei pea taotlusele lisama koopiat isikut tõendavast dokumendist, kuna digitaalse allkirja kaudu isik juba tuvastab ennast. Nende avalike teenuste osutamise toimingud, kus digitaalselt allkirjastatud taotlusele vm dokumentidele nõutakse isikut tõendava dokumendi koopia lisamist, tuleks üle vaadata ning vajaduse korral muuta nende aluseks olevaid õigusakte.

5. Teabenõuete esitamine ning muu infovahetus ametiasutusega võib käia tavapärase elektroonilise kirjavahetuse kaudu, sest enamasti ei ole avaliku teabe edastamisel isiku tuvastamine oluline. Kui teabele on seatud juurdepääsupiirangud, siis tuleb ametiasutusel kindlaks teha, et just sellel inimesel on olemas juurdepääsuõigus ja -vajadus nendele andmetele, mida ta küsib. Sellisel juhul on teabe taotleja tõsikindel tuvastamine vajalik. Teatud juhtudel võidakse teave saata e-kirjaga krüpteeritud kujul nii, et faili saab avada üksnes ID-kaardiga. Teabevaldaja on kohustatud teabenõudjale arusaadavalt selgitama teabele juurdepääsu korda, tingimusi ja viise.



**Need õigused seadustes :**

*põhiseaduse § 44 lg 2;*

*haldusmenetluse seaduse § 5 lg 6, § 7 lg 3 ja 4 ja § 14 lg 4, § 25 lg 1, § 27, § 33 lg 2, § 55 lg 3;*

*avaliku teabe seaduse § 4 lg 1 ja 2 ja § 13 lg 2, § 15, § 43*

*digitaalallkirja seaduse § 3 lg 1*

### **3. Igaühel on võimalik väikese vaevaga saada teavet avalike teenuste kohta.**

1. Inimeste õiguste kasutamiseks ja kohustuste täitmiseks vajalik teave peab olema ametiasutuste veebilehtedel tervikuna avalikustatud ja igal hetkel ajakohane. Info saamise õigus tähendab ka seda, et inimene leiab ametiasutuse veebilehelt hõlpsasti selle info, mida ta otsib. Näiteks võib ametiasutuste veebilehtedel eri avalikke teenuseid puudutava teabe koondada ühte kohta, kus antakse selgitusi teenuse taotlemise alustest ja korrast, kirjeldatakse teenuse osutamise protsessi ja tähtaegu, viidatakse teenuse osutamist reguleerivatele õigusaktidele, pannakse välja elektrooniliselt täidetav taotlusplank või veebivorm ning juhendid selle täitmiseks ja saatmiseks. Arvestades teabe adressaatide ringi, tuleks teavet anda lihtsasti mõistetavalt. Veebilehtedel tuleks jagada teavet nii riigi kui ka kohaliku omavalitsuse tasandi samaliigiliste teenuste kohta (nt sünni ja surma registreerimine ning nendega seotud riiklikud ja kohaliku omavalitsuse poolt makstavad täiendavad toetused). Kui teavet teenuste kohta on ametiasutuse veebilehe vahendusel otsustatud jagada mitmes keeles, siis peaks esitatud info kõikides keeleversioonides olema ammendav.

2. Inimene ei pea teadma, milliseid teenuseid või toetusi pakub riik ja milliseid kohalik omavalitsus. Oluline on, et inimene teeotsa leidnuna jõuaks eri linkide kaudu kogu selle infoni, mida ta otsima tuli. Selleks tuleb veebilehed üles ehitada veebilehe ja teenuste kasutajate loogikast lähtuvalt. Teenuste kättesaadavust infoühiskonnas saab parandada ka kõik-ühestkohast-mudelit rakendades, rühmitades ametiasutuse veebilehel teenused näiteks elukaare sündmuste kaupa. Riigiportaal [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) võimaldab täna sellist kõik-ühest-kohast-põhimõtte rakendamist. Ametiasutustel on oluline teadvustada, et neid puudutava teabe edastamise eest riigiportaali ning teabe ajakohasuse eest vastutavad ametiasutused ise.

3. Teenuste kättesaadavust ning kasutusmugavust tõstaks märkimisväärselt isikustatud veebilehe (kodanikukonto) loomine. Kodanikukonto on inimese „veebikodu”, kuhu laekuksid

teated inimese õiguste ja kohustuste kohta (nt juhiloa kehtivus lõpeb, läheneb maamaksu tasumise tähtaeg, tuleb maksta väärteotrahv, võimalus kustutada öppelaen lapse sünni korral, registreeritud elukoha läheduses on kehtestamisel uus detailplaneering, lapse sünniga kaasnevad toetused, rakendub uus jäätmeveo kord). Info uue teate laekumisest jõuaks inimese ametlikule e-posti aadressile, kui ta on selle aktiveerinud, ning inimene saaks nn kodanikukontole sisenedes tutvuda talle saadetud teatega. Kodanikukontole sisenemiseks tuleb end ID-kaardiga identifitseerida ning seetõttu oleks kodanikukontole sisse logimine ja teate vaatamine võimalik siduda ka dokumendi kättesaamise kinnitusega.



**NEED ÕIGUSED seadustes :**

*haldusmenetluse seaduse § 7 lg 2 ja § 36*

*avaliku teabe seaduse § 4, § 9 lg 2 p 8, § 28 lg 1 p 4, § 31 ja § 32 lg 1 p-d 2 ja 3*

*digitaalallkirja seaduse § 4 lg 3*

**4. lgaühel on õigus taotleda avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt. Avalikke teenuseid pakutakse nii, et inimene ei takerdu tehnilistesse piasjadesse. Ametiasutus ei koorma inimest põhjendamatu nõuetega.**

1. Ametiasutuse veebilehel olevad taotlusplangid peaksid olema kujul, mida saab täidetud kujul arvutisse salvestada ning seejärel elektrooniliselt edastada. Seda ilma, et taotleja arvutisse oleks vaja laadida täiendavat tarkvara.
2. Et võimaldada riigile juba teada olevate andmete esitamist taotlusplangil, tuleb võimaluse piires kasutusele võtta riigi põhiregistrite (nt rahvastikuregister, kinnistusraamat) andmete alusel eeltäidetud veebivormid. Veebivormide kasutamine vähendab andmete sisestamisel tehtavaid vigu ja hoiab kokku inimeste ja ametnike aega. Kui ei piisa isiku autentimisest ja taotlused avaliku teenuse osutamiseks peavad olema allkirjastatud, siis peavad veebivormid võimaldama digitaalallkirjastamist, aga ka väljatrükkimist paberil allkirjastamiseks.
3. Sageli on ametiasutusel inimesele teenuse osutamiseks vajalik kasutada teise ametiasutuse käes olevaid andmeid. Selleks et haldusakti saaks anda viivituseeta, peab asutustevaheline andmevahetus olema kiire. Üksteisest sõltuvad osapooled peaksid määrama oma teenustele ühtsed töökindluse (käideldavuse) reeglid (nt kui pikki katkestusi võib esineda e-teenuse pakkumisel).
4. Elektrooniliste plankide ja veebivormide kasutamisel peab inimene saama avaldada kogu info, mida ta peab vajalikuks avaliku teenuse pakkujale edastada. Selgituste/kommentaari lahter peab võimaldama piisavas mahus teksti lisamist või peab olema võimalik lisada elektroonilisele taotlusele eraldi dokumente.
5. Kui inimesel tekib õigus saada teatud toetust vm teenust mingi sündmuse tõttu, mille toimimine kantakse rahvastikuregistrisse, siis peaks olema võimalik osutada teenust selleks taotlust nõudmata, kui kõik teenuse osutamiseks vajalikud andmed (nt pangakonto number) on olemas. Teenuse osutaja peaks isikut teavitama teenuse saamisest ja informeerima võimalusest sellest loobuda.
6. Inimesele ei või avaliku teenuse taotlemisel esitada põhjendamatu menetlus- ja vorminõudeid, st ei tohi nõuda paberdokumente või nende koopiaid, kui nendel olevad andmed on talletatud riiklikes või kohaliku omavalitsuse andmekogudes, millele ametiasutusel on juurdepääs. Samuti ei tohi avaliku teenuse pakkuja nõuda inimeselt kooskõlastuste hankimist teistelt ametiasutustelt, kui kooskõlastuse saab olemasolevate andmete baasil hankida ametiasutus ise. Kui taotluse lahendamine ei kuulu selle ametiasutuse pädevusse, kellele taotlus esitati, siis selgitab ametnik taotlejale, millise

ametiasutuse pädevusse asi kuulub, või edastab omaalgatuslikult taotluse pädevale asutusele, teatades sellest taotlejale.

7. Avalike e-teenuste arendamisel tuleb arvestada erivajadustega inimeste huvisid<sup>2</sup>.



**Need õigused seadustes :**

*haldusmenetluse seaduse § 5 lg 2, § 16, § 40*

*halduskoostöö seaduse § 17 lg 1, § 18*

## **5. Igäihel on õigus saada teavet end puudutava asjaajamise seisukoha kohta. Avalikku teenust taotlema asudes antakse inimesele täpne ülevaade teenuse osutamise käigust ning teenuse osutamise tähtajast. Inimesel on võimalik hõlpsalt teada saada, millises etapis on tema taotluse lahendamine.**

1. Teave selle kohta, kas ja kuidas teatatakse inimesele Interneti kaudu esitatud taotluse kättesaamisest ning kuidas saada infot selle kohta, millises staadiumis on teenuse osutamine ning milline on teenuse osutamise tähtaeg, peab olema ametiasutuse veebilehel üheselt arusaadavas vormis ning hõlpsalt leitav. Lisaks muudele kanalitele, peaks inimesel olema ka ametiasutuse veebilehe kaudu võimalik jälgida, millises menetlusetapis tema taotlus on ning kes (ametiasutus/allüksus) menetlemisega tegeleb. Taotluse menetlusseisu saab veebilehe kaudu jälgida vaid usaldusväärselt (nt ID- kaardi abil) tuvastatud taotluse esitaja ise. Näiteks saab Kodakondsus- ja Migratsiooniameti veebilehe kaudu kontrollida, millises staadiumis on inimese taotluse menetlemine. Aga ka riigiportaali ([www.eesti.ee](http://www.eesti.ee)) sisenedes ja ID-kaardiga end identifitseerides võiks igäihel olla edaspidi võimalik näha kõiki temale osutatavaid teenuseid - nii neid, mille menetlus on lõppenud (st haldusakt on antud), kui ka neid, milles menetlus käib.

2. Teenuse pakkuja peab inimesele muu hulgas selgitama seda, millised on võimalused menetlust kiirendada ning milliseid toiminguid peavad menetlusosalised ise eelnevalt sooritama.



**Need õigused seadustes :**

*haldusmenetluse seaduse § 35 lg 2, § 36 lg 1, § 41*

<sup>2</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG, <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>) puudutab veebilehtede käideldavust. Eesti põhiseaduslike institutsioonide ja valitsusasutuste veebilehtede käideldavuse hindamine WCAG meetodikaga [http://www.riso.ee/et/koosvoime/internet/Valitsuasutuste\\_veebid\\_2006](http://www.riso.ee/et/koosvoime/internet/Valitsuasutuste_veebid_2006)

**6. Igäühel on õigus teada, milliseid andmeid on ametiasutus tema kohta kogunud. Isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse ainult õigusaktides kindlaksmääratud eesmärkidel ja ulatuses. Igäühel on õigus ebatäpsete ja eksitavate isikuandmete parandamisele.**

1. Ametiasutus peab alati suutma põhjendada, mis eesmärgil isikuandmeid kogutakse. Kui isikuandmete kogumise vajadus ei tulene õigusaktidest, on vaja andmete kogumiseks ja kasutamiseks inimese enda nõusolekut, vastasel juhul on tal õigus nõuda nende andmetele juurdepääsu sulgemist või nende kustutamist. Inimese nõusoleku saamiseks võib vastava küsimuse esitada näiteks teenuse taotlusplangil. Nõusoleku küsimisel tuleks inimest teavitada ka isikuandmete kogumise ja edasise kasutamise eesmärkidest.

2. Ametiasutused küsivad inimesega kokku puutudes sageli korduvalt ühtesid ja samu isikuandmeid. Praktikas aga peaks riigi ja kohaliku omavalitsuse andmekogude vahel toimuma andmevahetus ning vältida tuleks samade andmete korduvat kogumist eri andmekogudes. Eri andmekogudes olevate erinevate ning vahel ka aegunud andmete tõttu ei pruugi kõik avalikud teenused jõuda inimeseni. Seepärast on inimese huvides hoida ajakohasena ennekõike just rahvastikuregistris olevaid aadressi- ja sideandmeid, millele on vajaduse korral juurdepääs ka teistel andmekogudel ning mille kaudu oleks võimalik inimesega kontakteeruda.

3. Ametiasutus, kes isikuandmeid kogub, peab inimese soovi korral talle teatavaks tegema tema kohta kogutud andmed ning nende kasutamise eesmärgi, samuti info selle kohta, kes on neid andmeid kasutanud ning kellele neid andmeid on edastatud. Igasugusest isikuandmete töötlemisest ametiasutuste andmekogudes peab jääma jälg. Erandina ei pea inimesele võimaldama juurdepääsu isikuandmetele ning nende töötlemise infole, kui see võib kahjustada teise isiku õigusi ja vabadusi, ohustada lapse põlvnemise saladuse kaitset, takistada kuriteo tõkestamist või kurjategija tabamist, raskendada kriminaalmenetluses tõe väljaselgitamist.

4. Info andmekogudest isikuandmete pärimise ja edastamise kohta võiks olla inimesele kättesaadav kas ametiasutuse veebilehe (kui see võimaldab isiku turvaliselt tuvastada) või riigiportaali vahendusel ilma ametiasutusele teabenõuet esitamata. Riigiportaali arenedes võiks info isikuandmete töötlemisest laekuda kodanikukontole (vt punkt 3.3).

5. Inimesel on õigus teavitada enda kohta kogutud ebaõigetest andmetest ning taotleda nende parandamist. Osaliselt saab enda kohta kogutud andmete õigsust hinnata ning ebaõigetest andmetest teavitada näiteks riigiportaali kaudu.



**Need õigused seadustes :**

*isikuandmete kaitse seaduse § 6, § 10 lg 1 ja 2, §-d 14, 16, 19-23  
avaliku teabe seaduse § 431 lg 1, § 433 lg 2, § 436 lg 2*

## **7. Igäühel on õigus teada, kuidas tema isikuandmeid ametiasutustes kaitstakse. Ametiasutused tagavad isikuandmete turvalise töötlemise ja e-dokumentide usaldusväärse hoiustamise. Isikuandmeid sisaldavatesse andmekogudesse tehtud päringutest säilitatakse logid ja kõikide päringute sisulist põhjendatust kontrollitakse järjekindlalt.**

1. Isikuandmeid võib ametiasutuses töödelda (vaadata, parandada, muuta jne) vaid selleks volitatud ametnik ja ainult oma ametiülesannete täitmiseks. Ametiasutustel peab olema selge ülevaade isikuandmeid töötlevatest ametnikest ning nende isikuandmete juurdepääsu õigustest. Infosüsteemid, mida isikuandmete töötlemiseks kasutatakse, peavad salvestama selle, kes, millal ja milliseid toiminguid isikuandmetega tegi, ning välistama nende isikute juurdepääsu isikuandmetele, kellele andmetele juurdepääsuks õigust ei ole. Igäüks, kes töötleb isikuandmeid, vastutab nende andmete töötlemise õiguspärasuse eest. Ametiasutused peavad välistama mitme isiku sisenemise andmekogusse ühe ja sama kasutajanimel. Lihtne viis selleks on lubada isikuandmetele juurdepääsu vaid ID-kaardi abil.

2. Et kaitsta isikuandmeid nende tahtmatu ja volitamatu töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest, peavad igas ametiasutuses olema rakendatud turvameetmed. Kui kasutusel on kohased abinõud, on elektroonilised dokumendid ja andmed paberdokumentidest paremini turvatavad. Näiteks on elektrooniliste dokumentide puhul võimalik kindlaks teha, kes ja millal dokumendiga tutvus. Kui asutuses ei ole määratud isikuandmete kaitse eest vastutavat ametnikku, siis tuleb delikaatsete isikuandmete töötlemine registreerida Andmekaitse Inspeksioonis, kes kontrollib enne töötlemise registreerimist vajalike turvameetmete olemasolu.

3. Ka andmete edastamine teistele ametiasutustele ja ametnikele on lubatud ainult seaduses sätestatud alustel ja korras. Isikuandmete edastamise käigus ei tohi andmed kaotsi minna ega sattuda isikute kätte, kellele pole antud neile juurdepääsu õigust. Riigi ja kohalike omavalitsuste andmekogudes olevaid isikuandmeid ei tohi vaadata pelgast uudishimust. Kui tekib kahtlus, et isikuandmeid on kuritarvitatud, võib inimene pöörduda konkreetse ametiasutuse, Andmekaitse Inspeksiooni, õiguskantsleri või kohtu poole.

4. Kui isikuandmeid kogutakse veebilehe kaudu, siis tuleb veebilehel märkida, miks isikuandmeid kogutakse, milleks neid kasutatakse ja mis kohustused ametiasutus andmete töötlemisega seoses endale võtab.

5. Isikuandmete säilitamisvajaduse lõppemisel tuleb ametiasutusel isikuandmed hävitada andmekandja hävitamise või isikuandmete kustutamise teel, nii, et neid ei ole enam võimalik taastada. Säilitamise tähtaja määrab ametiasutus ise, teatud juhtudel näeb tähtaja ette ka õigusakt. Pikaajalise säilitamisvajadusega andmed antakse üle arhiivi.



### **Need õigused seadustes :**

*põhiseaduse § 44 lg 3*

*isikuandmete kaitse seaduse § 6 p-d 6 ja 7 ja §-d 24-27*

*haldusmenetluse seaduse § 19*

*arhiiviseaduse §-d 31 ja 33*

## **8. Igaühel on õigus avaldada teenuse kvaliteedi kohta teenuse osutajale oma arvamust. Ametiasutused tegelevad pidevalt avalike teenuste kvaliteedi seirega, kaasates hinnangu andmise avalike teenuste tarbijaid. Teave teenuste kvaliteedi kohta avalikustatakse veebilehel..**

1. Selleks et riigil oleks ülevaade iseenda tegevuse eesmärgipärasusest, on oluline analüüsida, kas ametnike tegevus ning ametiasutuses kehtestatud toimingud viivad ellu asutuse eesmärgi. Nii tuleks aeg-ajalt üle vaadata, kas inimeste taotluste menetlemisel peetakse kinni ettenähtud tähtaegadest, kas inimestele antakse piisavalt teavet ametiasutuse tegevuse kohta, et nad saaksid oma õigusi õigeaegselt kasutada, kas ametiasutuse veebikeskkonnas tegutsemine on kasutajatele mugav jms. Sellise hinnangu alusel saab võtta vastu otsuse, milline on ametiasutuse tegevuse kvaliteet teenuse osutamisel.
2. Avalike teenuste pakkujad on kohustatud veebilehel avalikustama oma töötulemuste ja ülesannete täitmise aruanded, andmed tellitud uurimuste ja analüüside kohta (kui ei ole tegu infoga, millele juurdepääs on piiratud), andmed üldkasutatavate teenuste osutamise, samuti muudatuste kohta teenuste osutamise tingimustes ja hindades enne selliste muudatuste rakendamist.
3. Heaks tavaks on ametiasutuse veebilehel teavitada, kuhu inimene peaks pöörduma avaliku teenuse kvaliteedi küsimustes. Näiteks on levinud viitamine ametiasutuse e-posti aadressile või veebivormile, mille kaudu saab anda tagasisidet. Soovitatavalt peaks tagasiside andmine olema integreeritud teenuse osutamise protsessi. Teenuste kvaliteedi hindamisel ja parandamisel on abiks ka avalikud veebifoorumid, kus inimesed saavad teha märkusi või avaldada kiitust avalike teenuste osutamise kohta. Näitena võib tuua Tarbija 24 „Kaebusteraamatu“, kus on ka eraldi „Riigiasutuste“ rubriik.
4. Riik ja kohalikud omavalitsused peavad seirama ja hindama ka nende poolt erasektorile delegeeritud avalike teenuste osutamise kvaliteeti.



**Need õigused seadustes :**  
*avaliku teabe seaduse § 28*  
*halduskoostöö seaduse § 5 lg 1 p 2, § 10 p 5*

## **9. Igaühel on õigus saada ametiasutuselt teavet otse kokku lepitud kontaktaadressile või ametlikule meiliaadressile @eesti.ee. Ametiasutused jagavad asjakohast teavet omal algatusel.**

1. Hea halduse põhimõte hõlmab isikute õigeaegset kaasamist neid individuaalselt puudutavate küsimuste lahendamisse. Sageli juhtub, et inimene ei saa haldusorganilt infot enne otsuse tegemist - infot kas ei jagata üldse või jagatakse kanalite kaudu, mida inimene iga päev ei kasuta ning seetõttu ei saa ka oma huvisid õigel ajal kaitsta. Olgu siin näiteks planeeringute kavandamine ja menetlus, kus dokumentidega saab tutvuda vaid linna- või vallavalitsuses kohapeal ja teade planeeringu algatamisest ilmub vaid (kohalikus) ajalehes, või siis puude mahavõtmine kodutänavalt, millest tänava elanikke sageli üldse ei informeerita. Inimese õigusi ja huve puudutavatest kavatsustest tuleb ametiasutustel inimesi piisavalt ette teavitada, et inimesed saaksid kujundada oma seisukoha ning seda vajaduse korral kaitsta. Riigikohus (RKHKm 3-3-1-31-03 p 26) on leidnud, et kaalukatest otsustest (sh paljud keskkonnavalised otsused) peab ametiasutus inimesi teavitama seaduses ettenähtust intensiivsemalt, sh kasutades kanaleid, mille kaudu info tõepoolest huvitatud

isikuteni jõuab. Kui sellise kanali valik toob kaasa ebamõistlikke kulutusi, siis piirdatakse seaduses sätestatud teavitamiskanalitega.

2. Ametiasutused võiksid pakkuda infot oma meililistide või uudisvoo (RSS) vahendusel. Kui võimalik, tuleks infot pakkuda inimese soovi kohaselt valdkonniti (nt eelkooliealised, ettevõtlus kesklinnas) või territoriaalse eelistuse põhimõttel (nt X linnaosas algatatud detailplaneeringud).

3. Eestis on igal ID-kaardi omanikul olemas ka ametlik e-posti aadress, mis on käepärane kanal isikustatud avaliku teabe levitamiseks. Kui inimene on oma ametliku e-posti aadressi aktiveerinud ja info on edastatav elektrooniliselt, peaks riik kasutama inimesele teda puudutava teabe jagamisel esmase kontaktaadressina ametlikku e-posti aadressi ning alles siis, kui e-posti aadress ei ole aktiveeritud või inimene ei ole andnud muud kontaktaadressi, kuhu ta sooviks teavet saada, tuleks isikustatud info jagamisel kasutada selliseid seaduses ettenähtud kanaleid nagu üleriigilise või maakondliku levikuga päevalehed, valla lehed jmt.

4. Ametliku e-posti aadressi kasutamisest järgmine samm oleks isikustatud veebilehe (nn kodanikukonto) loomine, kuhu inimesele laekuksid muu hulgas riigi ja kohaliku omavalitsuse teated.



**Need õigused seadustes :**  
*haldusmenetluse seaduse §-d 46-50*  
*avaliku teabe seaduse § 1*

## **10. Igaühel on õigus osaleda ühiskonda tervikuna ning teda ennast puudutavate otsuste tegemisel. Riik ja kohalik omavalitsus toetavad inimeste kaasamist otsustusprotsessi, tagavad inimeste õigeaegse teavitamise ning loovad inimestele keskkonna arvamuse avaldamiseks.**

1. Demokraatlikus ühiskonnas on igaühel võimalik olla avaliku võimu tegevusega kursis, teha ettepanekuid, esitada arvamusi ning saada tagasisidet. Inimesi ja huvirühmi tuleb neid puudutava otsuse kujundamisesse kaasata võimalikult varases etapis - kas eesmärkide seadmisel, võimalike lahenduste pakkumisel või otsuse kavandi esitamisel. Konsulterimise korral küsivad ametiasutused inimeste ja huvirühmade seisukohti ning annavad tagasisidet arvamustega arvestamise kohta.

2. Avalikku konsulterimist kasutatakse otsuste puhul, millel on arvestatav mõju paljudele huvirühmadele või mis mõjutavad kogu ühiskonna ja riigi arengut. Osalusveeb [www.osale.ee](http://www.osale.ee) on valitsusasutuste ja kodanike ning huvirühmade suhtluskeskkond, kus kõik saavad esitada riigile ettepanekuid uute õigusaktide loomise või olemasolevate täiendamise kohta. Esitatud ettepanekutele vastatakse. Ka linna- ja vallavolikogude ning -valitsuste eelnõudele peaks veebikeskkonnas olema võimalik tagasisidet anda piisava aja jooksul enne nende vastuvõtmist.

3. Kaasamise hea tavaga saab tutvuda veebilehel [www.valitsus.ee](http://www.valitsus.ee).



**Need õigused seadustes :**  
*avaliku teabe seaduse § 1, §-d 28 ja 29*  
*haldusmenetluse seaduse § 48*