

Igaühe õigused e-riigis

E-riigi harta

Tallinn, 19. september 2017

Selgituseks

Ehkki [haldusmenetluse seadus](#), mis keelab inimeste ülemäärase koormamise ja lubab elektroonilist asjaajamist, on kehtinud juba üle 15 aasta, tuleb ette juhtumeid, kus avalike teenuste osutamine ja info jagamine saaks olla inimesele mugavam ja kiirem, arvestades elektrooniliste kanalite pakutavaid võimalusi. Riigikontroll on korduvalt oma auditites¹ jõudnud järeldusele, et inimesi jooksutatakse rohkem kui e-riigis kohane. Kuidas aga saavutada muutust?

2008. aastal auditi „Avaliku teenuse kvaliteet infoühiskonnas“ järelmina pakkus Riigikontroll välja e-riigi harta väljatöötamise idee. Selle ettepaneku tegemisel saadi inspiratsiooni Hollandi e-kodaniku hartast. E-teenuste arendajatest, poliitikutest, kodanikuühiskonna esindajatest ning spetsialistidest koosneva mõttekoja abil koondati hartasse igaühe peamised õigused e-riigis ning mõõdetavad kriteeriumid, millele avalikud teenused e-riigis peaksid vastama.

Harta on kirjutatud tavainimese vaatevinklist ja selles on loetletud õigusi, mis inimesel e-riigis asutustega suheldes on. E-riik on selline ühiskond, kus suur osa suhtlusest toimub info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendeid kasutades ning teavet esitatakse, hoitakse ja edastatakse sageli elektrooniliselt. Avalike teenuste hulka kuuluvad näiteks haldusaktide andmine (nt ehitusload, toetused, ettekirjutused) ning isiku kohustuste täitmiseks (nt maksude deklareerimine) hea e-keskkonna loomine.

Hartas on muu hulgas toodud ka hindamiskriteeriumid, mille alusel saab igaüks hinnata, kas tema õigusi on e-riigis avalike teenuste osutamisel arvestatud. Iga asutus saab harta alusel lihtsalt ja süsteemselt üle vaadata oma toimingud ning seada selged ja hõlpsasti mõõdetavad eesmärgid kodanikukesksema asjaajamise loomiseks. Asutused on harta tähenduses riigiasutused, kohalikud omavalitsused, avalik-õiguslikud juriidilised isikud, aga ka halduslepingute alusel või omal vastutusel avalike teenuste osutajad erasektoris. Igaühe all mõeldakse kõiki avalike teenuste tarbijaid e-riigis, nii üksikisikuid kui ka ettevõtjaid. Hartas toodud teenuste hindamise kriteeriumid põhinevad õigusaktide ning praktika analüüsil. Kõik harta põhimõtted ja kriteeriumid on üldkehtivad ning on olulised ka teiste, mitte ainult elektrooniliste suhtluskanalite kasutamisel. Just e-suhtluse puhul on hea halduse põhimõtete meelde tuletamine ja sisu täpsustamine ikka ja jälle vajalik.

E-riigi võimaluste avardades tekkis vajadus hartat täiendada ning parandada, sest üha enam on arvutikasutajaid ja aina enam eelistavad teenuste kasutajad elektroonilisi kanaleid ning ootavad sellest oluliselt suuremat mugavust kui lihtsalt e-posti edastamine. 2016. aastal leppisidki riigikontrolör ja õiguskantsler kokku e-harta uuendamises. Uue teksti väljatöötamisel osalesid ka Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumi esindajad. Nii Riigikontroll kui ka Õiguskantsleri Kantselei soovivad e-riigi hartas esile toodud kriteeriume edaspidi kasutada avaliku teenuse kvaliteedi hindamisel ning asutustele soovitude tegemisel.

¹ Vt ka auditiaruandeid „Avalike teenuste kvaliteet infoühiskonnas“ (2007 ja 2010), „Riigi tegevus e-tervise rakendamisel“ (2014), „Avalike e-teenuste kasutatavus“ (2016), „Ülevaade valdades ja linnades peetavatest andmekogudest“ (2017) jt.

Sisukord

1. Õigus saada täielikku infot avalike teenuste kohta	3
2. Õigus kasutada riiklikku e-ID-d	4
3. Õigus saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt	6
4. Õigus saada infot teenuse osutamise seisu kohta	8
5. Õigus teada, milliseid isikuandmeid on asutused kogunud ja kuidas neid kaitstakse	9
6. Õigus anda tagasisidet teenuse osutamise korralduse kohta	11
7. Õigus saada asutustelt teavet elektrooniliselt	12
8. Õigus osaleda otsustusprotsessides	14

1. Õigus saada täielikku infot avalike teenuste kohta

1. Igaühel on õigus saada hõlpsasti infot avalike teenuste ja nende osutamise kanalite kohta. Inimene saab ametnikelt nõustamist ja abi, kui tal ei ole võimalik elektroonilist suhtlus- või teenuskanalit kasutada. Info ja teenused on enam levinud platvormidel kättesaadavad sõltumata kasutatavast tarkvarast või seadmest. Infot on võimalik saada ühe kontaktpunkti kaudu ja isikustatult.

Avalik teenus on isiku asjaajamine asutusega. Avalike teenuste hulka kuuluvad näiteks lubade või toetuste saamine, deklaratsioonide esitamine, suhtlemine asutusega, info saamine (nt veebilehel). Teenuseid pakutakse kas taotluse alusel või ennetavalt, lähtudes näiteks isiku elus toimunud sündmustest.

Riigiportaal ehk teabevärv ehk ühtne kontaktpunkt on veebileht, kus asub avalikke teenuseid puudutav teave ning mis suunab elektroonilistele teenusele.

2. Info erinevate **avalike teenuste** ja nende osutamise kohta on koondatud inimesele mugavasse kontaktpunkti: üleriigilisse (nt riigiportaal.eesti.ee), valdkondlikku (nt Registrate ja Infosüsteemide Keskuse e-teenused www.rik.ee) või asutusepõhisesse (nt Politsei- ja Piirivalveameti teenused www.politsei.ee). Seal antakse selgitusi teenuse kasutamise kohta, kirjeldatakse teenuse osutamise protsessi ja tähtaegu, viidatakse teenuse osutamist reguleerivatele õigusaktidele, pannakse välja viited e-teenindusele või veebivormidele ning nende täitmise juhenditele.

3. Kontaktpunktides peaks pakkuma nii riigi kui ka kohaliku võimu osutatavaid teenuseid, s.t veebilehtedel tuleks jagada teavet mõlema tasandi samaliigiliste teenuste kohta (nt sünni ja surma registreerimine ning nendega seotud riigi ja omavalitsuse makstavad toetused).

4. Inimeste õiguste kasutamiseks ja kohustuste täitmiseks vajalik teave peab olema asutuste veebilehtedel avalikustatud ja igal hetkel ajakohane. Info saamise õigus tähendab ka seda, et inimene leiab asutuse veebilehelt hõlpsasti selle info, mida ta otsib. Selleks tuleb veebilehed üles ehitada kasutajate loogikast lähtudes. Kui teavet teenuste kohta on asutuse veebilehe vahendusel otsustatud jagada mitmes keeles, siis peaks see info olema igas keeles ammendav.

5. Teenuste kättesaadavust ja kasutusmugavust suurendavad isikustatud veebilehed, näiteks riigiportaaali rubriik „Minu asjad“ või omavalitsuste veebiportaalide iseteeninduskeskkonnad. Isikustatud veebilehele peaks laekuma teated inimese õiguste ja kohustuste kohta (nt juhiloa kehtivuse lõppemise, maamaksu tasumise läheneva tähtaja või lapse sünniga seotud toetuste kohta). Teadete sõnastus peab olema arusaadav.

6. Isikustatud veebilehele sisenemiseks tuleb end ID-kaardi või mobiil-IDga (kui riiklikku autentimist ei vajata, siis ka nt Smart-ID või muude vahenditega) identifitseerida. Selle kaudu avalike teenuste pakkujate teadete vaatamine on samaväärne dokumendi kättesaamise kinnitusega.

7. Kõik avalike teenuste pakkujad peavad vältima inimese ülemäärast koormamist kulude ja asjaajamisega. Enamasti ei ole vaja asutusse kohale tulla, vaid e-riigis on võimalik teenuseid osutada või taotlusi esitada interneti teel. Ametnik selgitab vajaduse korral inimesele teenuste kasutamise võimalusi, sh võimalikke teenuste osutamise viise.

8. Avalikke teenuseid võib ainult elektroonilise kanali kaudu pakkuda, kui erandjuhtudeks on olemas alternatiivsed võimalused ning inimesel on võimalik saada nõustamist ja abi. Näiteks peaksid ametnikud e-teenuste puhul abistama inimesi, kellel puudub võimalus või oskus arvutit kasutada ja kes on selleks soovi avaldanud. Asutus peab selgitavat teavet teenuste osutamise kanalite kohta pakkuma ka oma veebilehel.

9. Avalike teenuste tarbimisel võib inimese kohaleilmumist asutusse nõuda ainult siis, kui teenuse osutamiseks on ametnikul teenuse olemusest tulenevalt vaja taotlejaga silmast silma kohtuda. Sellised erandid (nt esmase isikutunnistuse taotlemine) tulenevad seadusest.

10. Asutused peaksid aga e-ajastul säilitama võimaluse suhelda ka mitteelektroniliselt, ning senikaua kui jätkub soovijaid, peab igaüks saama nõustamist ja abi ka mitteelektroniliselt, näiteks ise asutusse kohale minnes. Nõustamist on võimalik inimesele pakkuda ka elukohalähedases teenindussaalis videokonverentsi abil.

11. Elektrooniline suhtlus asutustega ja interneti teel teenuste tarbimine (nt elektrooniliste taotluste täitmine ja esitamine) peab enam levinud platvormidel olema võimalik sõltumata kasutatavast seadmest (nt sülearvuti, nutiseade) või tarkvarast (nt operatsioonisüsteem, veebilehitseja).

Need õigused seadustes:

- põhiseaduse § 44;
- haldusmenetluse seaduse § 5 lg 2 ja 6, § 7 lg 2, § 14 lg 1, § 36;
- avaliku teabe seaduse § 4, § 9 lg 2, § 28 lg 1, § 31, § 32 lg 1 ja § 32¹.

Tabel 1. Kontrollküsimused õiguse kohta saada infot ja abi avalike teenuste kasutamiseks

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenuse osutamise tingimusi ja korda on kirjeldatud arusaadavalt?	1. Kas on ülevaade asutuse pakutavatest teenustest?
2. Kas juhul, kui enam levinud suhtluskanaleid ei pakuta, on seda mõistlikult põhjendatud?	2. Kas info avaliku teenuse kohta riigiportaalis, kohalike omavalitsuste või valdkondlikes portaalides või asutuste veebilehtedel on ajakohane ja täielik ning kasutajale lihtsalt leitav?
3. Kas teenuseid on võimalik kasutada elektroonilise sidekanali vahendusel?	3. Kas avalikke teenuseid pakutakse inimest ülemäära kulude ja asjaajamisega koormamata, sh välditakse tema kohalekutsumist asutusse ja teenuseid pakutakse interneti teel?
4. Kas teenuseid on lisaks Windowsile võimalik kasutada ka teiste enam levinud operatsioonisüsteemide vahendusel?	4. Kas infot pakutakse inimestele mugava kontaktpunkti kaudu ning isikustatult?
5. Kas asutus pakub abi, kui isikul puudub võimalus või oskus arvutit kasutada või teenuse kasutamisel tekib tõrge?	

2. Õigus kasutada riiklikku e-ID-d

12. Avalike teenuste kasutamisel on igaühel õigus end internetis tuvastada **riikliku e-ID** abil, ilmumata ametniku juurde. Mõnda teenust saab kasutada ka nõrgema tuvastamisvahendi abil. Mida isiklikumad on andmed või mida suurem mõju on teenusel, seda rangemad on isiku tuvastamise nõuded.

13. Igal inimesel on õigus asutustega suhtlemisel kasutada elektroonilist tuvastusvahendit. ID-kaart või elamisloa kaart on Eestis kohustuslik isikut tõendav dokument, mille abil saab enda isikut teenuste kasutamisel nii kohapeal kui ka elektrooniliselt tuvastada ja dokumentidele

Eesti riiklik eID on kõrgeima taseme turvalisusega vahend isiku elektrooniliseks tuvastamiseks ja digiallkirja andmiseks. ID-kaart, elamisloa kaart, mobiil-ID, digi-ID ja e-residendi ID-kaart ning selle kasutamiseks vajalikud PIN-koodid on Eesti riigi pakutavad e-ID vahendid. Eesti e-ID alus on inimesele antud Eesti isikukood.

E-residendi kaardi abil saavad enda isikut elektroonilises keskkonnas tuvastada ja digitaalalkirja anda need inimesed, kes ei ole Eesti kodanikud ega ela Eestis, kuid soovivad Eesti teenuseid kasutada.

Isiku elektroonilise tuvastamise kohta kasutatakse sageli mõistet **autentimine**.

Eesti digitaalalkiri on kõrgeima taseme turvalisusega e-alkiri, mida kasutatakse siis, kui on vaja anda omakäelise allkirjaga võrdset ja kontrollitavat e-alkirja.

ID-kaardiga krüpteerimine on mõeldud eelkõige andmete transpordiks ebaturvalises keskkonnas, nagu seda on avalik internet ja e-post. Krüpteerimine ei ole mõeldud andmete pikaajaliseks säilitamiseks.

digitaalalkirja anda. Inimesed saavad ID-kaardi kasutamise kohta nõu ID-kaardi abitelefoni 1777 või aadressilt www.id.ee.

14. Asutused peavad olema võimelised digitaalalkirjaga dokumente vastu võtma ja oma dokumente digitaalalkirja või digitaalse templiga kinnitama. Digitaalalkirja andmisel inimene tuvastatakse ja seetõttu ei ole põhjendatud nõue lisada allkirjastatud taotlusele isikut tõendava dokumendi koopia.

15. Inimese õigused teenuse kasutamisel võivad sõltuda sellest, mis viisil ta end elektrooniliselt tuvastab. Teatud toimingute tegemine on lubatud ainult kõrgel tasemel usaldusväärsusega riikliku e-ID-ga **autentidult**, samas kui mõne toimingu puhul on aktsepteeritav ka muu autentimisviis (nt Smart-ID või Facebooki konto). Asutus otsustab, millisel tasemel usaldusväärsusega e-identimise süsteem on teenusele ligipääsuks vajalik.

16. Kui inimene on end teenuse kasutamisel Eesti e-ID-ga tuvastanud, ei pruugi dokumentide allkirjastamine digitaalalkirjaga enam vajalik olla. Asutused peavad analüüsima töökorraldust, õigusakte ja dokumentide saajate vajadusi ning otsustama, kas teenusega seotud dokumentidele on vaja digitaalalkirja või piisab autentimisest.

17. Kui inimese ja asutuse vahel liikuvale teabele on seatud juurdepääsupiirangud, võidakse teave inimesele saata **krüpteeritud** kujul nii, et ta saab seda avada üksnes ID-kaardiga. Asutus on kohustatud inimesele arusaadavalt selgitama teabele juurdepääsu tingimusi ja viise.

Need õigused seadustes:

- haldusmenetluse seaduse § 5 lg 6, § 7 lg 3 ja 4 ning § 14 lg 4, § 25 lg 1, § 27, § 55 lg 3;
- avaliku teabe seaduse § 4 lg 1 ja 2 ning § 13 lg 2, § 15, § 43;
- e-identimise ja e-tehingute usaldusteenuste seaduse § 24;
- Euroopa Liidu e-identimise ja usaldusteenuste määruse § 6 ja 8.

Tabel 2. Kontrollküsimused õiguse kohta kasutada Eesti e-ID-d

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas Teil on kehtiv ID-kaart (või elamisloa kaart, kui Te pole Eesti ega ELi kodanik) ja kas Te hoiate seda hoolikalt?	1. Kas selleks, kui isiku elektrooniline tuvastamine riikliku e-ID abil ei ole lubatud, on mõistlik põhjendus?
2. Kas teate digi-ID ja mobiil-ID võimalustest või juba kasutate neid?	2. Kas teenuse kasutamisel on dokumentide digitaalalkirja nõue põhjendatud ja vajalik?
3. Kas teate oma PIN-koode peast ja kas hoiate neid salajas?	3. Kas on analüüsitud, milliste toimingute puhul on vaja, et teenuse kasutaja tuvastaks enda isiku riikliku e-ID-ga ja milliste toimingute puhul on aktsepteeritav nõrgem tuvastamisvahend?
4. Kas oskate anda digitaalalkirja?	
5. Kas teate, kust saab abi, kui on vaja uuendada digitaalalkirja andmiseks vajalikke sertifikaate?	
6. Kas teenust on võimalik kasutada ilma isiklikult ametniku juurde ilmumata, kasutades Eesti e-ID-d?	

3. Õigus saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt

18. Igäihel on õigus saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt. Avalikke teenuseid pakutakse nii, et inimene ei takerdu tehnilistesse pisiasjadesse. Asutus ei koorma inimest põhjendamatute nõuetega. Asutused vahetavad omavahel infot, et pakkuda inimesele mugavamaid teenuseid. Kui kõik andmed on olemas, pakutakse teenuseid enda algatusel, kuid võetakse samas arvesse ka inimese tahe.

19. Asutuse e-teeninduses või veebilehel teenuste kasutamiseks kättesaadavad vormid peaksid olema kujul, mida saab täita otse veebilehel või mida saab täidetud kujul arvutisse salvestada ning seejärel e-kirjaga edastada. Teenust peaks üldjuhul olema võimalik saada, ilma et selleks tuleks teenuse saaja arvutisse paigaldada täiendavat tarkvara. Asutus lähtub teenuseid disainides kasutajast ning kaasab kasutajaid teenuse testimisse.

20. Teenuste kasutamisel ei ole inimesel kohustust esitada uuesti andmeid, mis on juba kantud riigi ja kohalike omavalitsusasutuste [andmekogudesse](#). Teenuse osutaja peaks tagama nende andmete jõudmise e-teenindusse ja veebivormidesse. Eeltäidetud veebivormide kasutamine vähendab andmete sisestamisel tehtavaid vigu ning hoiab kokku inimeste ja ametnike aega. Kui ei piisa isiku elektroonilisest tuvastamisest ja taotlused avaliku teenuse osutamiseks peavad olema allkirjastatud, siis peavad veebivormid võimaldama digitaalallkirjastamist. Asutus ei pane inimesele kohustust kontrollida või kinnitada eeltäidetud veebivormidel andmete õigsust, kuid isikul peab olema võimalus avastatud veast asutust teavitada.

21. Sageli on asutusel inimesele teenuse osutamiseks vaja kasutada teise asutuse käes olevaid andmeid. Andmete vahetamisel teiste andmekogude ja [infosüsteemidega](#) peab selleks olema õiguslik alus ning teenusepakkuja peaks eelistatavalt kasutama turvalist andmevahetuskanalit (X-tee). Selleks et haldusakti saaks anda viivituseeta, peab asutustevaheline suhtlus olema kiire ning seetõttu tuleks dokumentide vahetamiseks kasutada X-teel asuvat dokumendivahetuse lahendust.

22. Elektrooniliste veebivormide kasutamisel peab inimene saama avaldada kogu info, mida ta peab vajalikuks avaliku teenuse pakkujale edastada. Selgituste või kommentaaride lahter peab võimaldama lisada piisavas mahus teksti, samuti peab saama vajaduse korral lisada elektroonilisele vormile täiendavaid dokumente.

23. Asutus osutab oma initsiatiivil teenuseid isiku eeldataval tahtel ja riigi andmekogude andmete alusel ning kooskõlas teenuse eesmärgiga. Näiteks kui inimesel tekib õigus saada üksi elava pensionäri toetust või saada vabastust maamaksust ja kõik teenuse osutamiseks vajalikud andmed on asutusel või riigi andmekogudes olemas, siis võib teenuse osutamine toimuda automaatselt. Teenuse osutaja peaks isikut teavitama teenuse saamisest ja võimalusest sellest loobuda. Teenuste osutamisel ja abi andmisel arvestatakse isiku tahet ja eraelu puutumatust.

24. Inimesele ei või avaliku teenuse kasutamisel esitada põhjendamatuid menetlus- ja vorminõudeid, s.t et ei tohi nõuda paberdokumente või

Andmekogu või register on riigi, kohaliku omavalitsuse või muu avaliku ülesande täitja korratatud andmete kogum, mis luuakse ja mida kasutatakse õigusaktides sätestatud ülesannete täitmiseks.

Infosüsteem koosneb teabe kogumise ja säilitamise, töötlemise ning väljastamise vahenditest. Tema põhielemendid on andmebaas, tarkvara, riistvara jm vahendid.

nende koopiaid, kui nendel olevad andmed on talletatud riiklikes või kohaliku omavalitsuse andmekogudes. Samuti ei tohi avaliku teenuse pakkuja nõuda inimeselt kooskõlastuste hankimist teistelt asutustelt, kui kooskõlastuse saab olemasolevate andmete baasil hankida asutus ise.

25. Kui teenuse osutamine või kooskõlastuse andmine ei kuulu selle asutuse pädevusse, kelle poole inimene pöördus, siis selgitab ametnik teenuse taotlejale, millise asutuse pädevusse asi kuulub, või edastab omaalgatuslikult taotluse pädevale asutusele, teavitades sellest ka teenuse saajat. Asutused peavad tegema koostööd, et avalikke teenuseid puudutavat teavet jagada ja seda kvaliteetse teenuse osutamiseks kasutada. Võimaluse korral asendatakse dokumentide vahetamine neis sisalduvate andmete vahetamisega.

26. Avalike teenuste arendamisel tuleb arvestada erivajadustega inimeste huvisid. Näiteks peaksid teenuseid osutavad veebilehed vastama veebi sisule juurdepääsetavuse suuniste WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) standardile.

Need õigused seadustes:

- haldusmenetluse seaduse § 5 lg 2, § 16, § 40;
- halduskoostöö seaduse § 17 lg 1, § 18;
- majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse § 13;
- avaliku teabe seaduse § 43³ lg 2, § 43⁶ lg 2;
- sotsiaalseadustiku üldosa seaduse § 17 lg 1 ja 3;
- Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse § 6 (hakkab kehtima 20.05.2018).

Tabel 3. Kontrollküsimused õiguse kohta saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenuse osutamise käik on kasutajale arusaadav ja mugav?	1. Kas teenuse kasutamiseks vajalikud andmed saadakse automaatselt pärast isiku elektroonilist tuvastamist riigi andmekogudest?
2. Kas neid andmeid, mis on olemas riigi elektroonilistes andmekogudes, ei pea inimene avaliku teenuse taotlemisel uuesti esitama ega tõendama?	2. Kas asutus kooskõlastab inimese teenuste taotlused teiste asutustega, nõudmata inimeselt teiste asutuste tõendeid ja nõusolekuid?
3. Kas juhul, kui teenuse sisust lähtudes on mõistlik, et inimene kooskõlastab oma taotluse teiste asutustega ise, jagab teenuse osutaja igakülgset infot ja abi kooskõlastuste hankimiseks?	3. Kas teenuseid pakutakse asutuse enda algatusel, küsides vaid inimese nõusolekut selleks, juhul kui kõik andmed ja kooskõlastused olemas?
4. Kas elektroonilised veebivormid võimaldavad inimesel soovi korral lisada oma taotlusele piisavalt selgitusi?	4. Kas inimesele võimaldatakse teenuse osutamise käigus esitada ettepanekuid riigi andmekogudes olevate andmete parandamiseks?
5. Kas inimene saab dokumente või veebivorme salvestada ja saata ilma spetsiifilist tarkvara omamata või alla laadimata?	
6. Kas avalike teenuste osutamisel on arvestatud erivajadustega inimeste huve?	
7. Kas veebileht on kohandatud nutiseadmetele?	

4. Õigus saada infot teenuse osutamise seisu kohta

27. Igaühel on õigus saada teavet end puudutava asjaajamise seisu kohta. Avalikku teenust taotlema asudes on inimesel õigus saada ülevaade teenuse osutamise käigust ja tähtajast. Inimesel on võimalik hõlpsalt teada saada, millises etapis on tema taotluse lahendamine.

28. Teave selle kohta, kas ja kuidas saada infot taotluse seisu kohta ning milline on teenuse osutamise tähtaeg, peab olema asutuse veebilehel üheselt arusaadavas vormis ning hõlpsalt leitav. Lisaks muudele kanalitele nagu telefon või asutuse külastamine võiks inimesel olla ka e-teeninduses võimalik jälgida, millises menetlusetapis on tema taotlus ning milline asutus või selle allüksus taotluse menetlemisega tegeleb.

29. Taotluse menetlusseisu saab jälgida vaid taotluse esitaja, kui ta on usaldusväärselt (nt e-ID abil) tuvastatud. Näiteks võib Maanteeameti e-teeninduses kontrollida, millises staadiumis on inimese toimingud. Ka riigiportaali sisenedes ja end tuvastades on võimalik teatud teenuste (nt Sotsiaalkindlustus- ja Maanteeameti teenuste) kohta tellida teavitusi taotlemise seisu ja menetlustähtaegade kohta.

30. Igaühel peaks olema võimalik saada kas e-teeninduse või teabevärava kaudu teavitusi kõikide temale osutatavate teenuste või tähtaegade, sh nii lõppenud (s.t haldusakt on antud) kui ka käimasolevate menetluste kohta. Isik saab ise teateid tellida nii paketina kui ka ühekaupa.

31. Teenuse pakkuja peab inimesele muu hulgas selgitama, milliseid toiminguid peavad menetlusosalised ise eelnevalt sooritama. Kui menetluse asjaolud on selged ja tõendatud, viib asutus menetluse läbi viivitamata, ootamata ära tähtaja saabumist.

Need õigused seadustes:

- põhiseaduse § 44 lg 2;
- haldusmenetluse seaduse § 35 lg 2, § 36 lg 1, § 41;
- majandustegevuse seadustiku üldosa seadus § 11.

Tabel 4. Kontrollküsimused õiguse kohta saada infot teenuse osutamise seisu asjus

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenusest ja selle osutamise eri etappidest on asutuse veebilehel selge ülevaade?	1. Kas asutus on e-teeninduses loonud teenuse taotlejale võimaluse jälgida menetlusseisu?
2. Kas teenuse taotlemisel selgitatakse teenuse osutamise käiku ja tähtaegu?	2. Kas asutus pakub riigiportaalis või oma e-teeninduses inimestele teavituste tellimise võimalust?
3. Kas leiate asutuse veebilehelt kontaktandmed ja teabe selle kohta, kes Teile eri menetlusetappides teenust osutab kas asutuse, struktuuriüksuse või ametniku täpsusega?	
4. Kas Teil on võimalik jälgida teenuse osutamise kulgu riigiportaali või asutuse e-teeninduse vahendusel?	
5. Kas Teile antakse sõltuvalt valitud suhtluskanalist teavet teenuse osutamise seisu kohta?	

5. Õigus teada, milliseid isikuandmeid on asutused kogunud ja kuidas neid kaitstakse

32. Igaühel on õigus teada, milliseid andmeid on asutus tema kohta kogunud ja kuidas neid kaitstakse. Igaühel on õigus ebatäpsete ja eksitavate **isikuandmete** parandamisele. Isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse õigusaktides kindlaksmääratud eesmärkidel ja ulatuses. Asutused tagavad isikuandmete turvalise **töötlemise** ja usaldusväärse hoiustamise. Isiku kohta tehtud päringutest säilitatakse logid ja päringute sisulist põhjendatust kontrollitakse järjekindlalt.

Isikuandmeteks peetakse andmeid, mis on otseselt või kaudselt isikuga seostatavad, näiteks nimi, sünniaeg, aadress jm.

Andmete töötlemine on nende kogumine, vaatamine, parandamine, muutmine, säilitamine jm.

33. Igaühel on õigus küsida asutuselt, mis eesmärgil ja millisele õigusaktile toetudes isikult andmeid kogutakse.

34. Asutused küsivad inimesega kokku puutudes sageli korduvalt ühtesid ja samu isikuandmeid. Praktikas peaks aga riigi ja omavalitsuse andmekogude vahel toimuma andmevahetus ning vältida tuleks samade andmete korduvat kogumist eri andmekogudesse. Seepärast on inimese enda huvides hoida ajakohasena ennekõike just rahvastikuregistri aadressi- ja sideandmeid, millele on vajaduse korral juurdepääs ka teistel andmekogudel ning mille kaudu on võimalik temaga ühendust võtta.

35. Asutus peab inimese soovi korral talle teatavaks tegema tema kohta kogutud andmed. Asutus peab infosüsteemi välja töötades või arendades leidma lahendused, mis võimaldavad anda isikule ülevaate sellest, kes ja millal tema isikuandmeid infosüsteemis kasutab või edastab.

36. Erandina ei pea inimesele võimaldama juurdepääsu tema kohta asutuses hoitavatele andmetele, kui see võib kahjustada teise isiku õigusi ja vabadusi, ohustada lapse põlvnemise saladuse kaitset, takistada kuriteo tõkestamist või kurjategija tabamist, raskendada kriminaalmenetluses tõe väljaselgitamist.

37. Kui tekib kahtlus, et riigi ja kohalike omavalitsuste andmekogudes olevaid isikuandmeid on kuritarvitatud, võib inimene pöörduda konkreetse asutuse, Andmekaitse Inspeksiooni, politsei, õiguskantsleri või kohtu poole.

38. Isikuandmete töötlemisest asutustes peab jääma jälg. Info andmekogudest isikuandmete pärimise ja edastamise kohta võiks olla inimesele kättesaadav ilma asutusele teabenõuet esitamata kas asutuse e-teeninduses (kui isiku saab turvaliselt tuvastada) või riigiportaalis.

39. Andmekogusid haldavad asutused peaksid kasutusele võtma X-tee **andmejälgija** tarkvara ja võimaldama isikul ise riigiportaalis kontrollida, milline asutus tema andmeid on kasutanud. Andmete masstöötlemisel, kui töötlemise tulemust konkreetse inimese suhtes edasi ei kasutata ning kõiki isikupõhiseid jälgi ei ole mõistlik talletada, peab asutus tutvustama kõigile huvitatutele andmete edastamise ja töötlemise põhimõtteid.

40. Inimesel on õigus enda kohta kogutud andmete õigsust hinnata ja teavitada asutust avastatud veast riigiportaali või asutuste e-teeninduse kaudu ning taotleda andmete parandamist.

Andmejälgija on keskne tarkvara, mis võimaldab igaühel seirata oma isikuandmete kasutust üle riigi X-teel ning kontrollida, kas andmetöötleja järgib isikuandmete kaitse seaduse nõudeid.

41. Isikuandmeid võib asutuses töödelda vaid selleks volitatud ametnik ja ainult oma ametiülesannete täitmiseks. Isikuandmeid ei tohi vaadata pelgast uudishimust või kellegi teise palvel. Andmeid võib teistele asutustele edastada ainult õigusaktides sätestatud alustel ja korras.

42. Asutused annavad oma infosüsteemides juurdepääsu isikuandmetele vaid neile, kellel on selleks põhjendatud vajadus, ning keelavad mitme isiku sisenemise infosüsteemi ühe ja sama kasutajatunnusega. Lihtne viis selleks on lubada infosüsteemidele juurdepääsu vaid ID-kaardi või mobiil-ID abil. Kui kasutusel on kohased abinõud, on elektroonilised dokumendid ja andmed paberdokumentidest paremini turvatavad ning on võimalik kindlaks teha, kes ja millal dokumendiga tutvus. Alates 2018. aastast peavad asutused määrama andmekaitse spetsialisti, kes kontrollib vajalike turvameetmete olemasolu.

43. Isikuandmete säilitamise vajaduse lõppedes tuleb asutusel isikuandmed hävitada andmekandja hävitamise või isikuandmete kustutamise teel nii, et neid ei saa enam taastada. Säilitamise tähtaeg lähtub vajadusest.

44. Tähtaegade määramisel peab asutus kaaluma isikustatud andmete säilitamise vajadust ning kajastama säilitustähtajad ka andmekogu põhimääruses või muus õigusaktis. Kui pikaajalisel säilitamisel ei ole vaja hoida andmeid isikustatud kujul, siis tuleb andmed anonüümseks muuta. Pikaajalise säilitamisvajadusega andmed antakse üle arhiivi.

Need õigused seadustes:

- isikuandmete kaitse seaduse § 6, § 10 lg 1 ja 2, §-d 14, 16, 19–26;
- avaliku teabe seaduse § 28 lg 31¹, § 43¹ lg 1, § 43³ lg 2, § 43⁶ lg 2;
- põhiseaduse § 44 lg 3;
- haldusmenetluse seaduse § 7 lg 4 ja § 19;
- arhiiviseaduse §-d 31 ja 33;
- Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse §-d 6 ja 37 (hakkab kehtima 20.05.2018)

Tabel 5. Kontrollküsimused õiguse kohta teada, milliseid isikuandmeid on asutused kogunud ja kuidas neid kaitstakse

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas inimesel on võimalik leida asutuse veebilehelt teavet selle kohta, mis eesmärgil tema isikuandmeid kogutakse ning kuidas kogutud isikuandmeid kaitstakse?	1. Kas teave isikuandmetega tehtud toimingutest asutuse andmekogus ja ametnikest, kes toiminguid tegid, salvestatakse ja säilitatakse?
2. Kas inimesel on võimalik enda kohta andmekogudesse koondatud isikuandmeid kontrollida ning vajaduse korral taotleda nende parandamist?	2. Kas isikuandmetele juurdepääsu õigused on antud ainult neile, kellel on tööülesannetest tulenevalt vaja isikuandmeid töödelda, ning selles ulatuses, mis on vajalik ametijuhendi-järgsete tööülesannete täitmiseks?
3. Kas juhul, kui asutust informeeritakse andmete muutumisest, edastab asutus omal algatusel selle info rahvastiku-registrile ja teistele riigi põhiregistritele või suunab isiku oma andmeid uuendama?	3. Kas arhiivis säilitatakse ainult selliseid isikuga seotud andmeid, mille säilitamisvajadus ja -tähtaeg pole möödunud?
4. Kas inimesel on võimalik veebikeskkonnas (nt riigiportaal) näha, kes, mis eesmärgil ja milliste tema isikuandmete kohta on päringuid teinud või	4. Kas isikuandmed hävitatakse lõplikult pärast nende säilitamiseks ettenähtud tähtaja lõppemist?

kellele on andmeid edastatud?	
	5. Kas inimese isikuandmete vaatamise ja kasutamise kohta jäänud salvestisi (logisid) analüüsitakse asutuses süstemaatiliselt?
	6. Kas asutus selgitab inimeste andmete töötlemise eesmärgi ja õiguslikke aluseid?
	7. Kas asutus on kasutusele võtnud X-tee andmejälgija ja võimaldab info pärimist riigiportaalis?
	8. Kas asutus on määranud andmekaitse spetsialisti ja rakendab infosüsteemide turvameetmete süsteemi?

6. Õigus anda tagasisidet teenuse osutamise korralduse kohta

Teadmiseks

Selleks et riigil oleks ülevaade iseenda tegevuse eesmärgipärasusest, on oluline analüüsida, kas ametnike tegevus ning asutuses 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 asutuse tegevuse kohta, et nad saaksid oma õigusi õigeaegselt kasutada;
- kas asutuste teenused ja veebis pakutav info on ajakohastatud;
- kas asutuse veebikeskkonnas tegutsemine on kasutajatele mugav jms.

Sellise hinnangu alusel saab võtta vastu otsuse, milline on asutuse tegevuse kvaliteet teenuse osutamisel.

45. Igaühel on õigus avaldada teenuse osutajale oma arvamust teenuse kvaliteedi kohta ja teha ettepanekuid teenuse täiendamiseks. Avaliku teenuse kasutajaid kaasatakse teenuse kvaliteedi hindamisse ja see on osa teenuse kvaliteedi seirest. Teave teenuste kvaliteedi kohta avalikustatakse veebilehel.

46. Asutusel peab olema ülevaade oma osutatavatest teenustest ja sellest, kes on nende kasutajad. Asutused küsivad tagasisidet e-teeninduse või veebivormide arusaadavuse ja kasutajamugavuse kohta teenuse vahetult kasutajalt ja haldavad kasutajate tagasisidet süsteemselt. Igapäevastelt kasutajatelt küsitakse tagasisidet mõistliku sagedusega. Isikuid, kes ei ole teenust kasutanud, võidakse nende nõusolekul kaasata teenuse testimisse.

47. Kasutajate rahulolu teenuse osutamise protsessiga on üks teenuse osutamise kvaliteedi mõõdikutest. Teisteks mõõdikuteks on teenuse osutamise juhtude arv, teenuse maksumus asutusele ja inimesel teenuse kasutamiseks kulunud aeg. Vajaduse korral kasutatakse ka teisi mõõdikuid, näiteks olulise info leidmiseks vajalike hiireklikkide arvu.

48. Asutused hindavad pidevalt teenuse osutamise korralduse kvaliteeti. Kvaliteedi hindamise põhjal teevad asutused muudatusi töökorralduses, IT-lahendustes või õigusaktides, kui see on vajalik.

49. Teave teenuse osutamise korralduse kvaliteedi kohta on avalik.

50. Asutused seiravad ja hindavad ka nende avalike teenuste kvaliteeti, mille osutamise on nad delegeerinud erasektorile.

Need õigused seadustes:

- põhiseaduse § 44 lg 3 ja § 46;
- avaliku teabe seaduse § 32 lg 1, § 36 lg 1;
- halduskoostöö seaduse § 5 lg 1.

Tabel 6. Kontrollküsimused õiguse kohta anda tagasisidet teenuse kvaliteedi asjus

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teate, et Teil on õigus anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid?	1. Kas asutuse veebilehel on selgitatud, kuidas anda teenuse kvaliteedi kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse kvaliteedi parandamiseks?
2. Kas arvamuse avaldamine teenuse osutamise kohta on mugav, näiteks kas tagasisidet teenuse kvaliteedi kohta küsitakse teenuse osutamise käigus?	2. Kas vahetult pärast teenuse kasutamist küsitakse inimestelt tagasisidet teenuse arusaadavuse ja kasutamugavuse kohta? Kas tagasiside andmine on inimestele lihtne?
3. Kas annate tagasisidet, kui teenuse kasutamisel oli probleeme?	3. Kas asutus analüüsib kasutajate tagasisidet süsteemselt?
4. Kas annate tagasisidet, kui teenuse kasutamisel läks kõik hästi?	4. Kas asutus hindab regulaarselt oma teenuste kvaliteeti, sh inimeste rahulolu teenustega?
	5. Kui teenuse arendamisel on kaasatud testimisse teenuse kasutajaid?
	6. Kas info teenuste kvaliteedi kohta on nähtav asutuse veebilehel?
	7. Kas on määratud teenuste kvaliteedi korraldamise eest vastutavad isikud?

7. Õigus saada asutustelt teavet elektrooniliselt

51. Igaühel on õigus saada asutusest teavet kokku lepitud kontaktaadressi või ametliku meiliaadressi @eesti.ee kaudu. Juurdepääsupiiranguta teave avalikustatakse. Asutused jagavad asjakohast teavet omal algatusel. Üldist huvi pakkuvat teavet jagatakse nende kanalite kaudu, mida eelistavad teabe kasutajad. Avaandmetena jagatakse teavet ka masinloetaval kujul.

Avaandmed on avaliku sektori teave, mille üldist kasutamist ei ole seadusega piiratud. Riigi ja kohaliku omavalitsuse asutused toodavad, koguvad ja säilitavad suurt hulka andmeid nagu statistika, ruumi-, majandus- ja keskkonnaandmed, arhiivimaterjalid, raamatud, muuseumikogud. Et andmeid efektiivselt kasutada, tuleb andmed esitada reeglipärasel masinloetaval kujul, mis tagab nende taaskasutuse. Masinloetavaid avaandmeid saavad taaskasutada erasektor, ülikoolid ja teadusasutused analüüside tegemiseks või uute teenuste loomiseks.

Avaandmed suurendavad valitsemise läbipaistvust, kodanike kaasamist, innovatsiooni, elavdavad majandust ja teadusuuringute tegemist

Masinloetav on teave, millest arvutitarkvara suudab aru saada.

52. Eestis on igal e-ID omanikul ka ametlik e-posti aadress. Inimene aktiveerib riigiportaalis oma ametliku e-posti aadressi ja saab sellega ka teenuse „Minu dokumendid“ kasutajaks.

53. Kui inimene on oma ametliku e-posti aadressi aktiveerinud, peaks asutus inimesele teda puudutava teabe jagamisel kasutama esmase kontaktaadressina seda aadressi. Kui ametlik e-posti aadress ei ole aktiveeritud või kui inimene on soovinud konkreetset teavet teisele e-posti aadressile või näiteks posti teel, saadetakse teave teisel viisil.

54. Kui inimene on aktiveerinud oma ametliku e-posti aadressi ega ole asutusele teabevahetuseks esitanud teisi kontaktandmeid, saadab asutus inimese ametlikule e-posti aadressile teate teabe või dokumendi edastamise kohta. Teade sisaldab viidet veebikeskkonnale, kus inimene saab pärast enda elektroonilist tuvastamist teavet või dokumenti lugeda. Kui asutusel puudub oma turvaline veebikeskkond, saadetakse dokument riigiportaali „Minu dokumendid“ teenuse kaudu või krüpteeritud e-posti aadressile.

55. Asutus võib saata ametlikule e-posti aadressile meeldetuletusi ja teisi teavitusi, mis ei sisalda tundlikke isikuandmeid. Teavitus peab olema seotud avaliku ülesande täitmisega.

56. Asutused võivad kavatsustest teavitada ja muud üldist huvi pakkuvat teavet jagada Riigiportaali, uudisvoo (RSS), sotsiaalmeedia, mobiiliäppide või erinevate veebiportaalide (osale.ee, Ametlikud Teadaanded, teemaportaalid) vahendusel. Kui võimalik, tuleks infot pakkuda valdkonniti (nt eelkooliealiste vanemad, ettevõtlus kesklinnas) või territoriaalse eelistuse põhimõttel (nt Teie linnaosas algatatud detailplaneeringud).

57. Kui tundlikke isikuandmeid sisaldav teave saadetakse inimese e-posti aadressile, mitte veebikeskkonda, kus inimene saab sellega tutvuda pärast enda isiku tuvastamist, siis tuleb teave e-kirja manuses krüpteerida. Krüpteerimine tagab, et tundlikele andmetele saab ligi ainult see inimene, kellele teavet soovitakse saata.

58. Inimesi tuleb neid puudutavate küsimuste lahendamisse kaasata õigel ajal. Inimese õigusi ja huve puudutavatest kavatsustest peavad asutused inimesi piisavalt ette teavitama, et inimesed saaksid kujundada oma seisukoha ning seda vajaduse korral kaitsta. Kaalukatest otsustest (näiteks planeerimis- või keskkonnaotsused) teavitamiseks peab asutus kasutama kanaleid, mille kaudu jõuab teave huvitatud isikuteni.

59. Asutus avalikustab oma veebilehel teabe asutuse avaandmetele juurdepääsu ja nende andmete taaskasutamise eest võetava tasu kohta. Asutus vastutab avalikustatud avaandmete õigsuse ja ajakohasuse eest. Kasutajatel, kes neid andmeid korduvalt tarvitavad, on omakorda kohustus hoida oma teenused ja teave päevakajalisena ning vajaduse korral neid uuendada. Avaandmete esitamiseks hõlpsa taaskasutatava viisi valimisesse peaks asutused kaasama sihtrühmi – ettevõtjaid, haridus- ja teadusasutusi.

60. Igaühel on õigus vabalt saada üldiseks kasutamiseks mõeldud teavet ja seda ka levitada. Nii üksikisikutel kui ka ettevõtjatel on õigus avalikule teabele, et saada teadmisi, teha otsuseid ja tõendada oma asjaajamist.

Need õigused seadustes:

- haldusmenetluse seaduse § 25 lg 1, § 27;
- avaliku teabe seaduse §3¹, § 28 lg 31¹, § 31².

Tabel 7. Kontrollküsimused õiguse kohta saada asutustelt teavet elektrooniliselt

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas Teie @eesti.ee aadress on suunatud Teie isiklikule e-posti aadressile, mida pidevalt jälgite?	1. Kas kasutate võimalust saata inimesele teavet ja dokumente tema @eesti.ee meiliaadressi vahendusel, kui inimene on selle aktiveerinud?
2. Kas isiklikus e-postkastis on teadete vastuvõtmiseks piisavalt ruumi?	2. Kas teie infosüsteem võimaldab inimesel kätetoimetatava teabega tutvuda, kui tema isik on elektrooniliselt tuvastatud?
3. Kas juhul, kui annate asutusele kontakt-aadressiks mõne teise meiliaadressi kui @eesti.ee aadress, oskate ja saate sinna tulevaid dokumente dekrüpteerida?	3. Kas teie dokumendihaldussüsteem võimaldab inimesel dokumente saata riigiportaali teenuse „Minu dokumendid“ kaudu?
4. Kas asutus pakub lisaks e-kirja-vahetusele teavet erinevate elektrooniliste kanalite kaudu, sh reaalajas nõustamisteenust sõnumirakenduse või	4. Kas saadate isikule tema aktiveeritud ametlikule või muule kokkulepitud e-posti aadressile meeldetuletusi (nt dokumendi kehtivusaja või muu õiguse lõppemise

videokonverentsi vahendusel?	kohta) või teisi tema teadlikkust suurendavaid teateid?
5. Kas olete teadlik oma õigusest osaleda kaalukate otsuste ettevalmistamises ja olla kaasatud aruteludesse? Kas teate, et teavet otsuste ettevalmistamise ja arutelude kohta avaldatakse erinevates elektroonilistes kanalites?	5. Kas kasutate info jagamiseks inimestele neid kanaleid, mida nad kõige tõenäolisemalt tarvitavad?
	6. Kas inimene saab kasutada personaalset infoteenust (nt asutuse uudisvoo tellimine, otsingud teemade vm kriteeriumide järgi)?
	7. Kas inimesele pakutakse juurdepääsu asutuse dokumendiregistrile ning avaandmetele?
	8. Kas avaandmeid ajakohastatakse regulaarselt?

8. Õigus osaleda otsustusprotsessides

61. 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.

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

63. Avalikku konsulteerimist kasutatakse otsuste puhul, millel on arvestatav mõju paljudele huvirühmadele või mis mõjutavad kogu ühiskonna ja riigi arengut. Osalusveeb www.osale.ee on valitsusasutuste ja kodanike ning huvirühmade suhtluskeskkond, kus igatüki saab esitada riigile ettepanekuid uute õigusaktide loomise või olemasolevate täiendamise kohta. Esitatud ettepanekutele vastatakse. Ka linna- ja vallavolikogude ning -valitsuste eelnõude kohta peaks veebikeskkonnas olema võimalik tagasisidet anda piisava aja jooksul enne nende vastuvõtmist.

64. Heast tavast lähtudes kaasavad valitsusasutused huvirühmi ning avalikkust neid puudutavate otsuste kujundamisse. Kaasamise hea tavaga saab tutvuda veebilehel <https://riigikantselei.ee/et/kaasamise-hea-tava>. Lisaks osale.ee veebile on kaasamiseks kasutusel ka eelnõude infosüsteem eelnoud.valitsus.ee, mis on asutuste töökeskkond, kus asutused koostööstavad dokumente, esitavad neid valitsusele ja Riigikogule ning toimub avalik konsultatsioon.

65. Kohalike omavalitsuste tööga tutvumiseks on olemas lahendus VOLIS, mis võimaldab kaasata kohalikku elanikkonda omavalitsuse otsustusprotsessidesse, s.t eelnõude menetlemisse ja volikogu töösse.

VOLISE abil on võimalik korraldada hääletusi rahva arvamuse kindlakstegemiseks.

66. Igaühel on rahvaalgatuse korras võimalik teha Riigikogule ettepanekuid kehtiva regulatsiooni muutmiseks või ühiskonnaelu paremaks korraldamiseks. Riigikogu peab menetlema vähemalt 1000 allkirjaga pöördumist. Ettepanekute tegemiseks saab kasutada näiteks veebikeskkondi rahvaalgatus.ee ja petitsioon.ee.

Need õigused seadustes:

- avaliku teabe seaduse § 4, § 9 lg 1, §-d 28, 29 ja 31;
- haldusmenetluse seaduse § 48 ja § 50,
- märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seaduse 3. ptk.

Tabel 8. Kontrollküsimused õiguse kohta osaleda otsustusprotsessides

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas oskate kasutada kaasamise veebikeskkondi nagu osale.ee, volis.ee ja eelnoud.valitsus.ee?	1. Kas inimestel on võimalik asutuse veebilehelt saada teavet olulist avalikku huvi pakkuvate küsimuste lahendamise kohta (nt planeeringute kehtestamine)?
2. Kas Teil on lihtne ja mugav esitada oma seisukohti ja ettepanekuid?	2. Kas inimesi ja huvirühmi kaasatakse riigi või kohaliku omavalitsuse initsiatiivil olulist avalikku huvi pakkuvate küsimuste lahendamisse?
3. Kas asutus annab tagasisidet kaasamise käigus saadud ettepanekute ja arvamuste kohta?	

