

Igäühe õigused e-riigis

E-riigi harta

Selgituseks

Ehkki [haldusmenetluse seadus](#), mis keelab inimesi ülemäära koormata ja lubab elektroonilist asjaajamist, on kehtinud juba üle 15 aasta, tuleb tunnistada, et avalike teenuste osutamine ja info jagamine inimesele võiks sageli olla mugavam ja kiirem, arvestades elektrooniliste kanalite pakutavaid võimalusi. Riigikontroll on jõudnud oma auditites¹ korduvalt järeldusele, et inimesi jooksutatakse rohkem kui e-riigis kohane. Kuidas aga olukorda muuta?

Riigikontroll pakkus 2008. aastal koostatud auditiaruande „Avaliku teenuse kvaliteet infoühiskonnas“ järemina välja e-riigi harta väljatöötamise idee. Selle ettepaneku tegemiseks saadi inspiratsiooni Hollandi e-kodaniku hartast. E-teenuste arendajatest, poliitikutest, kodanikuühiskonna esindajatest ning spetsialistidest koosnev mõttekoda aitas hartasse koondada igaühe peamised õigused e-riigis ning mõõdetavad kriteeriumid, millele e-riigi avalikud teenused peaksid vastama.

Harta on kirjutatud avalike teenuste kasutaja vaatenurgast ja selles on loetletud õigused, mis inimesel e-riigis asutustega suheldes on. E-riik on selline ühiskond, kus suur osa suhtlusest toimub info- ja kommunikatsioonitehnoloogia võimalusi kasutades ning teavet esitatakse, hoitakse ja edastatakse sageli elektrooniliselt. Avalike teenuste hulka kuuluvad näiteks isiku õiguste realiseerimiseks (nt ehitusload, toetused) ja kohustuste täitmiseks (nt maksude deklareerimine, ettekirjutused) haldusaktide andmine või sobiva e-keskkonna loomine.

Hartas on muu hulgas esitatud 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 korraldamiseks. 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 saajaid e-riigis, nii üksikisikuid kui ka ettevõtjaid. Hartas ära toodud teenuste hindamise kriteeriumid põhinevad õigusaktide ning praktika analüüsil. Kõik harta põhimõtted ja kriteeriumid on üldkehtivad ning sealhulgas olulised ka teiste, mitte ainult elektrooniliste suhtluskanalite kasutamisel. Just e-suhtluse puhul on hea halduse põhimõtete meeldetuletamine ja sisu täpsustamine ikka ja jälle vajalik.

E-riigi võimaluste avardudes tekkis vajadus hartat täiendada ja parandada, sest arvutikasutajaid on üha rohkem ja teenuste saajad eelistavad aina enam asutustega suhelda elektrooniliste kanalite kaudu, oodates sellest oluliselt rohkem mugavusi kui lihtsalt e-posti edastamine. 2016. aastal leppisidki riigikontrolör ja õiguskantsler kokku e-harta uuendamises. Uut teksti aitasid välja töötada ka Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad. Nii Riigikontroll kui ka Õiguskantsleri Kantselei soovivad e-riigi hartas esile toodud kriteeriume edaspidi kasutada avalike teenuste kvaliteedi hindamisel ja asutustele soovitude jagamisel.

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

Selgituseks	1
1. Õigus saada ammendavat 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 teavet teenuse osutamise seisu kohta	8
5. Õigus teada, milliseid isikuandmeid on asutused kogunud ja kuidas neid kaitstakse	9
6. Õigus anda tagasisidet teenuste osutamise korralduse kohta	11
7. Õigus saada asutustelt teavet elektrooniliselt	12
8. Õigus osaleda otsustusprotsessides	14

1. Õigus saada ammendavat infot avalike teenuste kohta

1. Igaühel on õigus saada hõlpsasti infot avalike teenuste ja nende osutamise kanalite kohta. Inimene saab ametnikelt nõu ja abi, kui tal ei ole võimalik elektroonilist suhtlus- või teenuskanalit kasutada. Info ja teenused on kättesaadavad arvuti ja nutiseadmete levinuimate operatsioonisüsteemide vahendusel. 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 osutatakse kas taotluse alusel või ennetavalt, lähtudes näiteks inimese elus toimunud sündmustest. Teenuseid osutatakse erinevate kanalite kaudu, nagu näiteks veebikeskkonnas, teenindusbüroos, infotelefoni, e-posti või tavaposti vahendusel.

Riigiportaal ehk teabevärv ehk ühtne kontaktpunkt on veebileht, kust leiab teavet avalike teenuste kohta ning mis suunab elektroonilisi teenuseid kasutama.

2. Info **avalike teenuste** ja nende osutamise kohta on koondatud inimesele mugavasse kontaktpunkti, mis võib olla üleriigiline (nt riigiportaal.eesti.ee), valdkondlik (nt Registrate ja Infosüsteemide Keskuse e-teenused veebiaadressil www.rik.ee) või asutusepõhine (nt Politsei- ja Piirivalveameti teenused veebiaadressil www.politsei.ee). Seal antakse selgitusi teenuse saamise kohta, kirjeldatakse teenuse osutamise protsessi ja tähtaegu, viidatakse teenuse osutamist reguleerivatele õigusaktidele, pannakse välja viited e-teenindusele või veebivormidele.

3. Kontaktpunktides peab pakkuma nii riigi kui ka kohaliku võimu osutatavaid teenuseid. See tähendab, et veebilehtedel tuleb 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 alati ajakohane. Info saamise õigus tähendab ka seda, et inimene leiab asutuse veebilehelt hõlpsasti selle info, mida ta otsib. Selleks tuleb veebilehed üles ehitada kasutajate vajadusest lähtudes. Kui on otsustatud, et teenuste kohta jagatakse teavet veebilehe vahendusel mitmes keeles, siis peaks see info olema igas keeles ammendav.

5. Teenuste kättesaadavust ja kasutusmugavust suurendab isikustatud vaade, näiteks riigiportaali rubriik „Minu asjad“ või omavalitsuste veebiportaalide iseteeninduskeskkond. Isikustatud vaates peaksid olema näha teated inimese õiguste ja kohustuste kohta (nt juhiloa kehtivuse lõppemise, maamaksu tasumise tähtaja või lapse sünniga seotud toetuste kohta). Isikustatud vaatele ligipääsu andmiseks tuleb inimene tuvastada.

6. Kõik avalike teenuste osutajad peavad vältima inimese ülemäärast koormamist kulude ja asjaajamisega, nt samade andmete ja dokumentide korduva küsimisega. Enamasti ei ole inimesel vaja asutusse kohale minna – e-riigis on võimalik teenuseid osutada või taotlusi esitada interneti teel. Ametnik selgitab inimesele teenuste osutamise viise.

7. Ainult elektroonilise kanali kaudu võib avalikke teenuseid osutada juhul, kui erandjuhtudeks on olemas alternatiivsed võimalused ning inimesel on võimalik saada nõu ja abi. Asutus peab teenuste osutamise kanalite kohta pakkuma teavet ka oma veebilehel.

8. Asutused peaksid e-ajastul säilitama võimaluse suhelda ka mitteelektrooniliselt ning senikaua, kui jätkub piisavalt palju soovijaid, peab saama nõu ja abi ka näiteks asutuses kohapeal või telefoni teel. Ametnikud peaksid abistama ka neid inimesi, kellel puudub oskus või võimalus arvutit kasutada ja kes on selleks nõu küsinud. Inimest on

võimalik nõustada ka asukohalähedases, näiteks valla- või linnavalitsuse teenindussaalides videokonverentsi teel.

9. Elektrooniline suhtlus asutustega ja interneti teel teenuste saamine (nt elektrooniliste taotluste täitmine ja esitamine) peab olema võimalik nii arvuti kui ka nutiseadme abil, milles kasutatakse levinumaid operatsioonisüsteeme.

10. Avalike teenuste osutamisel võib inimese kohaletulekut asutusse nõuda ainult siis, kui ametnikul on teenuse olemuse tõttu vaja taotlejaga silmast silma kohtuda. Sellised erandid (nt esmase isikutunnistuse taotlemine) sätestab seadus.

Selle peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- põhiseaduse § 44;
- haldusmenetluse seaduse § 5 lg-d 2 ja 6, § 7 lg 2, § 14 lg 1, § 36;
- avaliku teabe seaduse § 4, § 9 lg 2, § 28 lg 1, § 29 lg 1, § 31, § 32 lg 1 ja § 32¹.

Tabel 1. Kontrollküsimused õiguse kohta hankida infot ja küsida abi avalike teenuste saamiseks

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenused leiab lihtsalt?	1. Kas teenuseid on lihtne leida otsingumootorite abil?
2. Kas teenuste osutamise tingimusi ja korda on kirjeldatud arusaadavalt?	2. Kas asutus on pakkunud ülevaadet oma teenustest kõikides infokanalites?
3. Kas juhul, kui levinumaid suhtluskanaleid ei pakuta, on seda mõistlikult põhjendatud?	3. Kas info avaliku teenuse kohta riigiportaalis, kohalike omavalitsuste või valdkondlikes portaalides või asutuste veebilehtedel on ajakohane ja ammendav ning kasutajale lihtsalt leitav?
4. Kas teil on võimalik teenuseid saada elektroonilise kanali vahendusel?	4. Kas avalikke teenuseid osutatakse inimest ülemäära kulude ja asjaajamisega koormamata, sh välditakse tema kohalekutsumist asutusse ja teenuseid osutatakse interneti teel?
5. Kas teil on võimalik teenuseid saada levinuimate operatsioonisüsteemide vahendusel?	5. Kas infot pakutakse inimestele mugava kontaktpunkti kaudu ning isikustatult?
6. Kas asutus pakub abi, kui teil puudub võimalus või oskus arvutit kasutada või teenuse osutamisel tekib tõrge?	6. Kas kanal ja kasutajateekond e-teenuse keskkonnas vastab kasutajate vajadustele ja võimetele?
7. Kas e-teenindus on kohandatud nutiseadmele?	7. Kas asutus teavitab aktiivselt e-teenuste saamise võimalustest ja tähtaegadest?

2. Õigus kasutada riiklikku e-ID-d

11. Avalike teenuste saamiseks on igaühel õigus enda isikut tõendada **riikliku e-ID** abil, ilma et peaks ametniku juurde minema. Mõnda teenust saab osutada ka nõrgema tuvastamisvahendi abil. Mida isiklikumad on andmed või mida suurem mõju on teenusel, seda rangemad on isiku tuvastamise nõuded.

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

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

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

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

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

12. Igal inimesel on õigus asutustega suhtlemisel kasutada elektroonilist tuvastusvahendit. ID-kaart või elamisloakaart on Eestis kohustuslik isikut tõendav dokument, mille abil on võimalik teenuste saamisel enda isikut tõendada nii asutuses kohapeal kui ka elektrooniliselt, ning dokumentidele **digitaalalkirja** anda. Inimesed saavad riikliku e-ID kasutamise kohta nõu telefonilt 1777 või aadressilt www.id.ee.

13. 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.

14. Inimese õigused teenuseid saada võivad sõltuda sellest, mil viisil ta enda isikut elektrooniliselt tõendab. Mõned toimingud on lubatud ainult kõrgel tasemel usaldusväärsusega riikliku e-ID-ga **autentidult**, samas kui mõne toimingu puhul on lubatud ka muu autentimisviis (nt Smart-ID või Facebooki konto). Asutus otsustab, millisel tasemel usaldusväärsusega e-identimise süsteem on teenusele juurdepääsuks vajalik. Kui teenus ei ole seotud isikuandmetega (näiteks arhiivipäring Rahvusarhiivi), siis võib kasutada ka muid tuvastamisvahendeid.

15. Kui inimene on enda isiku teenuse saamiseks riikliku e-ID-ga tõendanud, ei pruugi dokumentide digiallkirjastamine enam vajalik olla (nt üksikisiku tulumaksu deklaratsiooni kinnitamine). Asutused peavad analüüsima töökorraldust, õigusakte ja dokumentide saajate vajadusi ning otsustama, kas teenusega seotud dokumentidele on vaja digitaalalkirja või piisab autentimisest.

16. Kui inimese ja asutuse vahel liikuvale teabele on seatud juurdepääsupiirangud, võidakse teave inimesele saata **krüpteeritud** kujul nii, et ta saab seda avada üksnes ID-kaardi või samaväärse vahendi abil. Asutus peab inimesele arusaadavalt selgitama teabele juurdepääsu tingimusi ja viise.

Selle peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- haldusmenetluse seaduse § 5 lg 6, § 7 lg-d 3 ja 4 ning § 14 lg 4, § 25 lg 1, § 27, § 55 lg 3;
- avaliku teabe seaduse § 4 lg-d 1 ja 2 ning § 13 lg 2, § 14 lg 2, § 15, § 43;
- e-identimise ja e-tehingute usaldusteenuste seaduse § 24;
- Euroopa Liidu e-identimise ja usaldusteenuste määruse §-d 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 elamisloakaart, kui te pole Eesti ega Euroopa Liidu kodanik) ja kas hoiate seda hoolikalt?	1. Kui isiku elektrooniline tuvastamine riikliku e-ID abil ei ole teenuse osutamisel võimalik, kas seda on mõistlikult põhjendatud?
2. Kas teate digi-ID ja mobiil-ID kasutamise võimalustest?	2. Kas teenuse saamisel on dokumentide digitaalalkirjastamise 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 saaja tõendaks enda isikut riikliku e-ID-ga ja milliste toimingute puhul on aksepteeritav nõrgem

	tuvastamisvahend?
4. Kas oskate anda digitaalallkirja?	4. Kas asutus juhendab teenuse saajat riikliku e-ID kasutamisel, nt suunab ta e-ID abikeskusesse?
5. Kas teate, kust saab abi, kui on vaja uuendada digitaalallkirja andmiseks vajalikke sertifikaate või paigaldada digiallkirjastamiseks vajalikku tarkvara?	
6. Kas teil on teenust võimalik saada ilma isiklikult ametniku juurde ilmumata, kasutades riiklikku e-ID-d?	

3. Õigus saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt

17. Igaühel on õigus saada avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt. Avalikke teenuseid osutatakse nii, et inimene ei peaks takerduma tehnilistesse piasjadesse. Asutus ei koorma inimest põhjendamatute nõuetega. Asutused vahetavad omavahel infot, et osutada inimesele teenuseid mugavamalt. Kui kõik andmed on olemas, pakub asutus seadusest tulenevaid teenuseid enda algatusel, kuid võtab samas arvesse ka inimese soove.

18. Teenuseid peaks üldjuhul olema võimalik saada nii, et selleks ei pea teenuste saaja arvutisse paigaldama lisatarkvara. Asutus kaasab kasutajaid teenuste disainimisse ja testimisse, et need kasutajasõbralikumaks muuta. E-teenuste veebivorme peaks saama arvutis või nutiseadmes täita ja edastada.

19. Elektrooniliste veebivormide kasutamisel peab inimene saama avaldada kogu teabe, mida ta peab vajalikuks avaliku teenuse osutajale edastada. Selgituste või kommentaaride lahter peab mahutama piisavalt palju teksti, samuti peab saama vajaduse korral lisada elektroonilisele vormile dokumente.

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

20. Teenuste saamisel ei pea inimene esitama uuesti andmeid, mis on riigi ja kohalike omavalitsusasutuste [andmekogudes](#) juba olemas. Samuti ei tohi temalt nõuda paberdokumente või nende koopiaid, kui nendel olevad andmed on talletatud andmekogudes. Teenuseosutaja peaks tagama nende andmete jõudmise andmekogudest asutuse e-teenindusse. Eeltäidetud veebivormide kasutamine vähendab andmete sisestamisel tehtavaid vigu ning hoiab kokku inimeste ja ametnike aega. Asutus ei kohusta inimest kontrollima ega kinnitama eeltäidetud veebivormidel andmete õigsust, kuid inimesel peab olema võimalus avastatud veast asutust teavitada.

21. Asutus ei tohi inimeselt nõuda kooskõlastuste hankimist teistelt asutustelt, kui asutus saab selle olemasolevate andmete põhjal ise hankida. Kui teenuse osutamine või kooskõlastuse andmine ei kuulu selle asutuse pädevusse, kelle poole inimene pöördus, siis selgitab ametnik inimesele, millise asutusse ta võiks pöörduda, või saadab taotluse ise edasi, teavitades sellest ka teenuse saajat. Asutused peavad tegema koostööd, et avalikke teenuseid puudutavat teavet jagada ja seda kvaliteetse teenuse osutamiseks kasutada.

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

22. Andmete vahetamiseks teiste andmekogude ja **infosüsteemidega** peab olema õiguslik alus ning teenuseosutaja peab üldjuhul kasutama turvalist andmevahetuskanalit (X-tee). Selleks et haldusakti saaks anda viivituseeta, peab asutustevaheline suhtlus olema kiire ja turvaline ning seetõttu tuleks dokumentide vahetamiseks kasutada X-teel asuvat dokumendivahetuse lahendust. Dokumentide vahetamisele tuleb eelistada andmete vahetamist.

23. Asutus osutab omal algatusel teenuseid isiku eeldataval tahtel ja riigi andmekogude andmete alusel ning kooskõlas teenuse eesmärgiga. Näiteks kui inimesel tekib õigus saada üksi elava pensionäri toetust või maamaksuvabastust ja kõik teenuse osutamiseks vajalikud andmed on asutusel või riigi andmekogudes olemas, siis võib teenuse osutamine toimuda automaatselt. Teenuseosutaja peaks inimest teavitama teenuse saamisest ja võimalusest sellest loobuda. Teenuste osutamisel ja abi andmisel arvestatakse inimese taht ja eraelu puutumatus.

24. Avalike teenuste arendamisel tuleb arvestada erivajadustega inimeste huve. Näiteks peaksid asutuste veebilehed vastama standardile, mis seab nõuded veebi sisule ligipääsetavuse kohta (**WCAG – Web Content Accessibility Guidelines**).

WCAG standard sisaldab veebilehekülgede ligipääsetavuse nõudeid ning annab suunised nõuete täitmiseks nii veebilehe arendajatele kui ka sisutoimetajatele.

Selle peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- haldusmenetluse seaduse § 5 lg 2, § 6, § 15 lg 4, § 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-d 1 ja 3;
- Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse § 6 (hakkab kehtima 25.05.2018).

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

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenuse osutamise käik on teile arusaadav ja mugav?	1. Kas teenuse saamiseks vajalike andmete kohta tehakse automaatne päring riigi andmekogudesse pärast seda, kui isik on elektrooniliselt tuvastatud?
2. Kui teenuse sisust lähtudes on mõistlik, et kooskõlastate oma teotluse teiste asutustega ise, siis kas teenuseosutaja jagab igakülgset teavet ja abi kooskõlastuste hankimiseks?	2. Kas asutus hangib vajalikud kooskõlastused ise, nõudmata inimeselt teiste asutuste tõendeid ja nõusolekut?
3. Kas teilt ei nõuta andmeid, mida olete varem riigile esitanud ja mis ei ole muutunud?	3. Kas teenuseid osutatakse asutuse enda algatusel, küsides vaid inimese nõustumist sellega, juhul kui kõik andmed ja kooskõlastused on olemas?
4. Kas elektroonilised veebivormid võimaldavad teil soovi korral lisada oma teotlusele piisavalt põhjalikke selgitusi?	4. Kas inimesele võimaldatakse teenuse osutamise käigus esitada ettepanekuid riigi andmekogudes olevate andmete parandamiseks?
5. Kas saate dokumente või veebivorme salvestada ja saata ilma spetsiifilist tarkvara omamata või alla laadimata?	5. Kas asutus on kirjeldanud oma teenuseid riigi infosüsteemi haldussüsteemis (RIHA)?
6. Kas teenuste elektrooniliseks saamiseks vajalik teave (nt abiinfo, veateated, juhised) on hõlpsalt leitav,	6. Kas teenuste elektrooniliseks saamiseks vajalik teave (nt abiinfo, veateated, juhised) on hõlpsalt leitav,

asjakohane ja üheselt mõistetav?	asjakohane ja üheselt mõistetav?
	7. Kas teenuse osutamisel on arvestatud erivajadustega inimeste huve (piisav kontrastsus, veeb loetav abivahendite abil)?
	8. Kas avalikkusele mõeldud infosüsteemid ja tarkvaratooted sisaldavad eesti keele keeletehnoloogia vahendite tuge?

4. Õigus saada teavet teenuse osutamise seisu kohta

25. Igaühel on õigus saada teavet ennast 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.

26. Asutuse veebilehel peab olema üheselt arusaadavas vormis ning hõlpsalt leitav teave selle kohta, kas ja kuidas saada ülevaade taotluse seisust ning milline on teenuse osutamise tähtaeg. Inimesel võiks olla peale muude kanalite (nt telefonitsi küsides) ka e-teeninduses võimalik jälgida, millises menetlusetapis on tema taotlus ning milline asutus või selle allüksus taotlusega tegeleb.

27. Taotluse esitaja saab menetlusseisu jälgida, kui ta on usaldusväärselt (nt riikliku e-ID abil) tuvastatud. Näiteks võib inimene Maanteeameti e-teeninduses kontrollida, millises menetlusetapis on tema taotlus. Ka pärast riigiportaali sisenemist ja enda isiku tõendamist on võimalik mõne teenuse (nt Sotsiaalkindlustusameti või Maanteeameti teenuste) menetlusetapi ja -tähtaja kohta teavitusi tellida.

28. Igaüks peaks saama tellida kas e-teeninduse või teabevärava kaudu teavitusi kõikide temale osutatavate teenuste või tähtaegade, sh nii lõppenud (s.t otsus on tehtud) kui ka käimasolevate menetluste kohta. Isik peaks saama ise teateid tellida nii paketina kui ka ühekaupa.

29. Teenuseosutaja 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.

Selle peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes 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 teavet teenuse osutamise seisu kohta

Kontrollküsimused inimesele	Kontrollküsimused asutusele
1. Kas teenustest ja nende osutamise eri etappidest on asutuse veebilehel selge ülevaade?	1. Kas asutus on e-teeninduses loonud teenuste saajale võimaluse jälgida menetlusseisu? Kui e-teeninduses ei ole jälgimisvõimalust, siis kas asutus vastab viivitamata isiku päringule?
2. Kas teile on selgitatud teenuste	2. Kas asutus pakub e-teeninduses

osutamise käiku ja tähtaegu?	inimestele teavituste tellimise võimalust?
3. Kas leiate asutuse veebilehelt kontaktandmed ja teabe selle kohta, kes teile eri menetlusetappides teenust osutab – asutuse, struktuuriüksuse või ametniku täpsusega?	
4. Kas teil on võimalik jälgida teenuse osutamise kulgu e-teeninduse vahendusel?	
5. Kas teile antakse sõltuvalt valitud suhtluskanalist (e-teenindus, post, telefon) teavet teenuse osutamise seisuga?	

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

30. Igaühel on õigus teada, milliseid andmeid on asutus tema kohta kogunud ja kuidas neid kaitstakse. Igaühel on õigus taotleda ebatäpsete isikuandmete parandamist. Isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse õigusaktides kindlaksmääratud eesmärkidel ja ulatuses. Asutused tagavad isikuandmete turvalisuse 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, elukoht, perekonnaseis, isiku vara jm.

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

31. Igaühel on õigus küsida asutuselt, mis eesmärgil ja millisele õigusaktile toetudes tema andmeid kogutakse. 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.

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

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

34. Asutused küsivad inimestelt sageli korduvalt ühtesid ja samu isikuandmeid, näiteks kontaktandmeid. Riigi ja omavalitsuse andmekogude vahel peaks toimuma andmevahetus ning vältida tuleb samade andmete korduvat kogumist eri andmekogude jaoks. Inimese enda huvides peaks ta valla- või linnavalitsusele teada andma oma õige elukoha ja vajaduse korral ka ajutise viibimiskoha aadressi ning teatama sellest, kui aadress muutub. Samuti on inimese huvides see, kui ta aktiveerib oma ametliku e-posti aadressi riigiportaalis eesti.ee.

35. Isikuandmete töötlemisest asutuses peab jääma jälg. Teave andmekogudes isikuandmete töötlemise kohta võiks olla inimesele kättesaadav ilma asutusele teabenõuet esitamata kas asutuse e-teeninduses (kui isiku saab turvaliselt tuvastada) või riigiportaalis.

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

36. Andmekogusid haldavad asutused peaksid kasutusele võtma X-tee **andmejälgija** tarkvara ja võimaldama inimesel ise riigiportaalis kontrollida, milline asutus tema andmeid on kasutanud. Kui kõiki isikupõhiseid jälgi ei ole mõistlik talletada – näiteks kui andmeid töödeldi üksnes nende uuendamiseks või hulga inimeste andmed on sattunud päringu tulemissse, kuid konkreetse inimese andmeid edasi ei töödeldi –, peab asutus tutvustama kõigile huvitatutele andmete edastamise ja töötlemise põhimõtteid.

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

38. 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 riikliku e-ID abil. Kui kasutatakse kohaseid abinõusid, võib kindlaks teha, kes ja millal dokumendiga tutvus. Alates 2018. aastast peavad asutused määrama andmekaitse spetsialisti, kes kontrollib vajalike turvameetmete olemasolu.

39. Kui isikuandmeid pole vaja enam säilitada, peab asutus need likvideerima, hävitades andmekandja või kustutades andmed nii, et neid ei saa enam taastada. Kui õigusaktis pole säilitamise tähtaega sätestatud, siis määrab selle tähtaja asutus, arvestades isikuandmete kogumise eesmärke ja muid vajadusi. Juhul kui pikaajalisel säilitamisel ei ole vaja hoida andmeid isikustatud kujul, tuleb andmed anonüümseks muuta. Andmed, mida on vaja pikka aega säilitada, saadetakse arhiivi.

40. Kui tekib kahtlus, et riigi ja kohalike omavalitsuste andmekogudes olevaid isikuandmeid on kuritarvitatud, tuleks inimesel esmalt küsida selgitusi sellelt konkreetselt asutuselt. Kui neist selgitustest ei piisa, tuleks pöörduda Andmekaitse Inspeksiooni, politsei, õiguskantsleri või kohtu poole.

Selles peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- isikuandmete kaitse seaduse § 6, § 10 lg-d 1 ja 2, §-d 14, 16, 19–26;
- avaliku teabe seaduse § 28 lg 3¹, § 43¹ lg 1, § 43³ lg 2, § 43⁶ lg 2;
- põhiseaduse § 44 lg 3;
- haldusmenetluse seaduse § 7 lg 4, § 19;
- arhiiviseaduse §-d 31 ja 33;
- Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse art 6, 12–19, 21–25, 30, 32 (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 teil on võimalik leida asutuse veebilehelt teavet selle kohta, mis eesmärgil teie 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 teil on võimalik enda kohta andmekogudesse koondatud isikuandmete õigsust kontrollida?	2. Kas isikuandmetele juurdepääsu õigused on antud ainult neile, kellel on tööülesannete tõttu vaja isikuandmeid

	töödelda, ning selles ulatuses, mis on vajalik tööülesannete täitmiseks?
3. Kas teil on võimalik taotleda enda isikuandmete parandamist, kui e-teenuse osutamise käigus selgub, et andmed on ebatäpsed või aegunud?	3. Kas asutuse arhiivis säilitatakse ainult selliseid isikuga seotud andmeid, mille säilitamisvajadus ja -tähtaeg pole möödunud?
4. Kas juhul, kui teatate asutusele oma andmete muutumisest, edastab asutus omal algatusel selle teabe pädevale asutusele või suunab teid oma andmeid uuendama?	4. Kas isikuandmed hävitatakse pärast nende säilitamiseks ettenähtud tähtaja lõppemist?
5. Kas teil on võimalik veebikeskkonnas (nt riigiportaalis) näha, kes on teinud päringuid teie andmete kohta või kellele on andmeid edastatud?	5. Kas inimese isikuandmete vaatamise ja kasutamise kohta jäänud jälgi (logisid) analüüsitakse asutuses süstemaatiliselt?
6. Kas asutus selgitab oma veebilehel, mis eesmärgil tehakse päringuid isikuandmete kohta ning kellele need vajaduse korral edastatakse?	6. Kas asutus selgitab inimesele andmete töötlemise eesmärgi ja õiguslikke aluseid?
	7. Kas asutus on kasutusele võtnud X-tee andmejälgija ja võimaldab teabe pärimist riigiportaalis?
	8. Kas asutus on määranud andmekaitse spetsialisti ja rakendab infosüsteemide turvameetmete süsteemi?

6. Õigus anda tagasisidet teenuste osutamise korralduse kohta

41. Igaühel on õigus avaldada teenuseosutajale oma arvamust teenuste kvaliteedi kohta ja teha ettepanekuid teenuste täiendamiseks. Avalike teenuste saajaid kaasatakse teenuste kvaliteedi hindamisse ja see on osa teenuste kvaliteedi seirest. Teave teenuste kvaliteedi kohta avalikustatakse veebilehel.

42. Asutusel peab olema ülevaade oma osutatavatest teenustest ja sellest, kes on nende kasutajad. Asutused küsivad tagasisidet e-teeninduse või veebivormide arusaadavuse ja kasutajamugavuse kohta teenuste kasutajatelt ning haldavad nende tagasisidet süsteemselt. Igapäevastelt kasutajatelt küsitakse tagasisidet mõistliku sagedusega. Inimesi, kes ei ole teenuseid saanud, võidakse nende nõusolekul kaasata teenuste testimisse.

43. Kasutajate rahulolu teenuste osutamise protsessiga on üks teenuste osutamise kvaliteedi mõõdikutest. Teised mõõdikud on teenuste osutamise sagedus, teenuste maksumus asutusele ja inimesel teenuste saamiseks kulunud aeg. Vajaduse korral kasutatakse ka teisi mõõdikuid, näiteks mitu hiireklõpsu peab tegema olulise teabe leidmiseks internetist.

44. Asutused hindavad pidevalt teenuste osutamise korralduse kvaliteeti. Kvaliteedi hindamise põhjal muudavad asutused vajadusel töökorraldust, IT-lahendusi või õigusakte.

45. Teave teenuste osutamise korralduse kvaliteedi kohta on avalik.

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

Teadmiseks

Selleks et riigil oleks ülevaade oma tegevuse eesmärgipärasusest, on oluline analüüsida, kas ametnike tegevus ning asutuses kehtestatud toimingud täidavad 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 õigel ajal kasutada;
- kas asutuste teenused ja veebis pakutav teave on ajakohased;
- kas asutuse veebikeskkonda on mugav kasutada jms.

Sellise hinnangu alusel saab otsustada, milline on asutuse teenuste osutamise kvaliteet.

Selles peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- põhiseaduse § 44 lg 3, § 46;
- avaliku teabe seaduse § 28 lg 1, § 32 lg 1, § 36 lg 1;
- halduskoostöö seaduse § 5 lg 1.

Tabel 6. Kontrollküsimused õiguse kohta anda tagasisidet teenuste kvaliteedi asjus

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

7. Õigus saada asutustelt teavet elektrooniliselt

47. Igaühel on õigus saada asutustelt 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 need esitada reeglipärasel masinloetaval kujul, mis tagab nende taaskasutuse. Masinloetavaid avaandmeid saavad taaskasutada erasektor, ülikoolid ja teadusasutused analüüsides tegemiseks või uute teenuste loomiseks.

Avaandmed suurendavad valitsemise läbipaistvust, kodanike kaasamist, innovatsiooni, elavdavad majandust ja teadusuuringuid.

Masinloetav on teave, millest arvutitarkvara aru saab.

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

49. Kui inimene on oma ametliku e-posti aadressi aktiveerinud, peaks asutus talle teabe jagamiseks kasutama esmase kontaktina seda aadressi. Kui ametlik e-posti aadress ei ole aktiveeritud või kui inimene on soovinud konkreetset teavet teisel e-posti aadressil või näiteks tavaposti teel, saadetakse teave soovitud viisil.

50. Kui inimene on aktiveerinud oma ametliku e-posti aadressi ning ei ole asutusele teabevahetuseks esitanud teisi kontaktandmeid, saadab asutus tema ametlikul e-posti aadressil teate teabe või dokumendi edastamise kohta. Teade sisaldab viidet veebikeskkonnale, kus inimene saab pärast enda isiku elektroonilist tõendamist teavet või dokumenti lugeda. Kui asutusel puudub oma turvaline veebikeskkond, saadetakse

dokument riigiportaali „Minu dokumendid“ teenuse kaudu või krüpteeritud e-posti aadressil.

51. Asutus võib saata ametlikul e-posti aadressil meeldetuletusi ja teisi teavitusi, mis ei sisalda tundlikke isikuandmeid. Teavitus peab olema seotud avaliku ülesande täitmisega.
52. Kui tundlikke isikuandmeid sisaldav teave saadetakse inimese e-posti aadressil, mitte veebikeskkonda, kus inimene saab sellega tutvuda pärast enda isiku tõendamist, siis tuleb teave e-kirja manuses krüpteerida. Krüpteerimine tagab, et tundlikele andmetele pääseb ligi ainult see inimene, kellele teavet soovitakse saata.
53. Inimesi tuleb nendega seotud küsimuste lahendamisse kaasata. Inimese õigusi ja huve puudutavatest kavatsustest peavad asutused inimesi piisavalt pikalt ette teavitama, et nad saaksid kujundada oma seisukoha ning seda vajaduse korral kaitsta. Kaalukatest otsustest (nt planeerimis- või keskkonnaotsused) teavitamiseks peab asutus kasutama kanaleid, mille kaudu jõuab teave huvitatud isikuteni.
54. 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.
55. Asutused võivad kavatsustest teavitada ja muud üldist huvi pakkuvat teavet jagada Riigiportaali, uudisvoo (RSS), sotsiaalmeedia, mobiiliäppide või erinevate veebiportaalide (eelnoode infosüsteem, osale.ee, Ametlikud Teadaanded, teemaportalid) vahendusel. Kui võimalik, tuleks teavet pakkuda valdkonniti (nt eelkooliealiste vanemad, ettevõtetus kesklinnas) või territoriaalse eelistuse põhimõttel (nt kindlas linnaosas algatatud detailplaneeringud).
56. Asutus avalikustab oma veebilehel teabe asutuse avaandmetele juurdepääsu ja nende andmete taaskasutamise eest võetava tasu kohta. Asutus vastutab avalikustatud avaandmete õigsuse ja ajakohasuse eest. Kasutajad, kes neid andmeid korduvalt tarvitavad, peavad omakorda hoidma oma teenused ja teabe päevakajalisena ning vajaduse korral neid uuendama. Avaandmete esitamiseks hõlpsa taaskasutatava viisi valimisse peaksid asutused kaasama huvirühmi, näiteks ettevõtjaid, haridus- ja teadusasutusi.

Selles peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes 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 asutus kasutab võimalust saata inimesele teavet ja dokumente tema @eesti.ee meiliaadressi vahendusel, kui inimene on selle aktiveerinud?
2. Kas teie isiklikus e-postkastis on teadete vastuvõtmiseks piisavalt ruumi?	2. Kas asutuse infosüsteem võimaldab inimesel kätetoimetatava teabega tutvuda, kui tema isik on elektrooniliselt tuvastatud?

3. Kas oskate e-posti aadressil saadetud krüpteeritud dokumente avada?	3. Kas dokumendihaldussüsteem võimaldab inimesele dokumente saata riigiportaali teenuse „Minu dokumendid“ kaudu?
4. Kas asutus pakub peale e-kirjavahetuse teavet erinevate elektrooniliste kanalite kaudu, sh reaalajas nõustamisteenust sõnumirakenduse või videokonverentsi vahendusel?	4. Kas asutus saadab isikule tema aktiveeritud ametlikul või muul kokkulepitud e-posti aadressil meeldetuletusi (nt dokumendi kehtivusaja või muu õiguse lõppemise kohta) või teisi vajalikke 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 mitmes elektroonilises kanalis?	5. Kas asutus kasutab inimestele teabe jagamiseks 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 avaandmed on registreeritud avaandmete portaalis ning kas neid ajakohastatakse korrapäraselt?

8. Õigus osaleda otsustusprotsessides

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

58. Demokraatlikus ühiskonnas on igaühel võimalik olla avaliku võimu tegevusega kursis, teha ettepanekuid, esitada arvamusi ning saada tagasisidet. Inimesi ja huvirühmi tuleb otsuse kujundamisse kaasata võimalikult varakult – kas eesmärkide seadmise, võimalike lahenduste pakkumise või otsuse kavandi esitamise ajal. Konsulteerimisel küsivad asutused inimeste ja huvirühmade seisukohti ning annavad tagasisidet arvamustega arvestamise kohta.

59. Avalikku konsulteerimist kasutatakse otsuste puhul, millel on arvestatav mõju huvirühmadele või mis mõjutavad kogu ühiskonda ja riigi arengut. Selleks on kasutusel eelnõude infosüsteem eelnoud.valitsus.ee, mis on asutuste töökeskkond, kus asutused kooskõlastavad dokumente, esitavad neid valitsusele ja Riigikogule ning toimub avalik konsultatsioon. Eelnõude infosüsteemi kaudu on igaühel võimalik jälgida eelnõude menetlemist, leida otsingu abil infosüsteemist dokumente, osaleda avalikel konsultatsioonidel ning kooskõlastamisel oleva dokumendi kohta kommentaare esitada.

60. Eelnõude infosüsteemiga on seotud osalusveeb www.osale.ee, mis on valitsusasutuste ja kodanike ning huvirühmade suhtluskeskkond, kus igaüks saab teha riigile ettepanekuid uute õigusaktide loomise või olemasolevate täiendamise kohta.

61. Heast tavast lähtudes kaasavad valitsusasutused huvirühmi ning avalikkust neid puudutavate otsuste kujundamisse. Kaasamise protsessist annab ülevaate veebileht <https://www.valitsus.ee/et/kaasamine-ja-osalemine>.

62. Ka linna- ja vallavolikogude ning -valitsuste eelnõude kohta peaks veebikeskkonnas olema võimalik tagasisidet anda piisavalt pika aja jooksul enne nende vastuvõtmist. Kohalike omavalitsuste tööga on võimalik tutvuda nende veebilehel. Samuti kasutab osa kohalikke omavalitsusi tarkvaralahendust VOLIS, mis võimaldab tutvuda omavalitsuse otsustusprotsessidega, s.t eelnõude menetlemise ja volikogu tööga. VOLISE abil on võimalik korraldada ka rahvahääletusi.

63. 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 veebikeskkonda rahvaalgatus.ee.

Selles peatükis loetletud õigused on kirjas järgmistes seadustes:

- avaliku teabe seaduse § 4, § 9 lg 1, §-d 28, 29 ja 31;
- haldusmenetluse seaduse § 48, § 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 selliseid kaasamise veebikeskkondi nagu eelnoud.valitsus.ee, osale.ee, volis.ee ja rahvaalgatus.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 algatusel olulist avalikku huvi pakkuvate küsimuste lahendamisse?
3. Kas asutus annab tagasisidet kaasamise käigus saadud ettepanekute ja arvamuste kohta?	3. Kas asutus avalikustab inimeste või huvirühmade ettepanekud ja neile antud tagasiside?