

Права каждого в э- государстве

Хартия э-государства

Таллинн, 26 марта 2018 г.

Пояснение

Хотя [закон об административном производстве](#), запрещающий чрезмерно нагружать людей и позволяющий вести электронное делопроизводство, действует уже более 15 лет, необходимо признать, что оказание общественных услуг и передача информации людям могли бы быть удобнее и быстрее, учитывая возможности, которые предлагаются электронными каналами. Госконтроль в своих аудитах¹ неоднократно приходил к заключению, что людей заставляют обращаться в инстанции чаще, чем это свойственно для э-государства. Как изменить ситуацию?

Госконтроль в качестве следствия составленного в 2008 году аудиторского отчета «Качество общественных услуг в информационном обществе» выступил с идеей разработки хартии э-государства. Вдохновение для этого черпалось в хартии э-гражданина Голландии. Комитет, состоящий из развивающих э-услуги лиц, политиков, представителей гражданского общества и специалистов, помог собрать в хартии основные права каждого в э-государстве, а также добавить измеряемые критерии, которым должны отвечать общественные услуги в э-государстве.

Хартия составлена с точки зрения пользователя общественных услуг, и в ней перечислены права, которыми человек обладает при общении с учреждениями в э-государстве. Э-государство – это такое общество, в котором большая часть общения проходит с использованием возможностей коммуникационных технологий, а информация предоставляется, хранится и передается в электронном виде. К общественным услугам относятся, например, выдача административных актов по реализации прав лица (разрешения на строительство, пособия, предписания) и создание соответствующей э-среды для выполнения обязанностей (напр.. декларация налогов).

В хартии, в числе прочего, представлены и критерии, на основании которых каждый может оценить, учтены ли его права при оказании общественных услуг в э-государстве. Каждое учреждение может на основании хартии просто и системно пересмотреть свои действия и поставить ясные и легко измеряемые цели по организации делопроизводства, учитывающего интересы гражданина. Учреждениями в значении хартии являются государственные учреждения, местные самоуправления, общественно-правовые юридические лица, а также лица из частного сектора, оказывающие общественные услуги на основании административных договоров или под свою ответственность. Под каждым понимаются все пользователи общественных услуг в э-государстве, как отдельные лица, так и предприятия. Приведенные в хартии критерии оценки основаны на анализе правовых актов и практики. Все принципы и критерии хартии являются общепризнанными и важными при пользовании и другими, не только электронными, каналами

¹ См. также отчеты «Качество общественных услуг в информационном обществе» (2007 и 2010), «Действия государства по внедрению системы э-здравоохранения» (2014), «Используемость общественных э-услуг» (2016), «Обзор волостных и городских баз данных» (2017) и др.

общения. Именно при э-общении необходимо постоянно помнить о принципах хорошего управления и уточнять их содержание.

При расширении возможностей э-государства возникла необходимость дополнения и исправления хартии, поскольку пользователей компьютеров становится все больше, и пользователи услуг все чаще предпочитают общаться с учреждениями через электронные каналы, ожидая от такого общения значительно больше удобств, по сравнению с обычной электронной почтой. Поэтому в 2016 году государственный контролер и канцлер права договорились об обновлении э-хартии. Новый текст также помогли разработать представители Министерства экономики и коммуникаций. Как Госконтроль, так и Канцелярия канцлера права хотят в дальнейшем использовать приведенные в хартии критерии при оценке качества общественных услуг и при даче рекомендаций учреждениям.

Содержание

Пояснение	1
1. Право получать исчерпывающую информацию об общественных услугах	4
2. Право пользоваться государственным e-ID	6
3. Право получать общественные услуги просто и удобно	8
4. Право получать информацию о состоянии оказания услуги	10
5. Право знать, какие личные данные собраны учреждениями и как они защищены	12
6. Право давать обратную связь в отношении организации оказания услуг	15
7. Право получать от учреждений информацию в электронной форме	16
8. Право участвовать в процессе принятия решений	18

1. Право получать исчерпывающую информацию об общественных услугах

1. **Каждый имеет право без труда получать информацию об общественных услугах и каналах их оказания. Человек получает от чиновников совет и помощь, если у него нет возможности воспользоваться электронным каналом общения или получения услуги. Информация и услуги доступны при использовании наиболее распространенных операционных систем компьютеров и смарт-устройств. Информацию можно получить через один контактный пункт и персонально.**

Общественная услуга – ведение лицом дел с учреждением. К общественным услугам относится, например, получение разрешений или пособий, представление деклараций, общение с учреждением, получение информации (напр., на сайте). Услуги оказываются на основании ходатайства или до этого, исходя, например, из случившихся в жизни человека событий. Услуги оказываются через различные каналы, например, через интернет, информационный телефон, э-почту или обычную почту.

Государственный портал, или информационные ворота, или единый контактный пункт – это сайт, на котором можно найти информацию об общественных услугах и который направляет на пользование электронными услугами.

2. Информация об **общественных услугах** и их оказании сосредоточена в удобном для человека контактном пункте, который может быть общегосударственным (напр., **государственный портал eesti.ee**), по сфере деятельности (напр., э-услуги Центра регистров и информационных систем по адресу в интернете www.riik.ee) или по учреждениям (напр., услуги Департамента полиции и пограничной охраны по адресу в интернете www.politsei.ee). Там даются разъяснения в части получения услуги, описывается процесс и сроки оказания услуги, имеются ссылки на регулирующие оказание услуги правовые акты, выкладываются ссылки на э-обслуживание или интернет-формы.

3. В контактных пунктах должны предлагаться как государственные услуги, так и услуги, предлагаемые на муниципальном уровне. Это означает, что на сайтах должна предоставляться информация об услугах одного типа на обоих уровнях (напр., регистрация рождения и смерти и связанные с этим государственные и муниципальные пособия).

4. Необходимая для реализации прав и выполнения обязанностей людей информация на сайте учреждений всегда должна быть актуальной. Право на получение информации означает и то, что человек легко находит на сайте учреждения ту информацию, которая ему требуется. Для этого сайты следует создавать с учетом потребностей пользователей. Если принято решение о том, что информация об услуге предоставляется через сайт на нескольких языках, то эта информация должна быть исчерпывающей на каждом языке.

5. Доступность услуг и удобство пользования ими улучшает персональный подход, например, рубрика госпортала «Мои дела» или среда самообслуживания интернет-порталов самоуправления. В персональном окне должна быть видна информация о правах и обязанностях человека (напр., информация о сроке окончания действия водительских прав, о сроке уплаты земельного налога или о связанных с рождением ребенка пособиях). Для получения доступа к персональному окну человек должен себя идентифицировать.

6. Все оказывающие общественные услуги лица должны избегать излишней нагрузки человека расходами и делопроизводством, напр., повторным запросом одних и тех же данных. В большинстве случаев человеку не требуется идти в учреждение – в э-государстве

оказывать услуги или представлять ходатайства можно через интернет. Чиновник разъяснит человеку способы оказания услуг.

7. Только через электронные каналы можно оказывать общественные услуги, если для непредвиденного случая имеются альтернативные возможности, и человек может получить совет и помощь. Учреждение должно предлагать информацию о каналах оказания услуг и на своем сайте.

8. В информационную эпоху учреждения должны сохранять возможность общаться также неэлектронным путем, и пока есть достаточно желающих, должна иметься возможность получить совет и помощь, например, прямо в учреждении или по телефону. Чиновники должны оказывать помощь и тем людям, которые не обладают умением или возможностью пользоваться компьютером и которые обратились за соответствующей консультацией. Должна иметься возможность консультировать людей недалеко от местонахождения, например, в зале обслуживания волостной или городской управы путем видеоконференции.

9. Электронное общение с учреждениями и получение услуг через интернет (напр., заполнение и представление электронных ходатайств) должно быть возможно с наиболее распространенными операционными системами как компьютера, так и смарт-устройств.

10. При оказании общественных услуг посещение человеком учреждения может требоваться только в том случае, когда чиновнику необходимо, исходя из специфики услуги, встретиться с ходатайствующим лично. Такие исключения (напр., ходатайство о первичном удостоверении личности) предусмотрены законом.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ст. 44 Конституции;
- ч. 2 и 6 ст. 5, ч. 2 ст. 7, ч. 1 ст. 14, ст. 36 Закона об административном производстве;
- ст. 4, ч. 2 ст. 9, ч. 1 ст. 28, ч. 1 ст. 29, ст. 31, ч. 1 ст. 32 и ст. 32¹ Закона об общественной информации.

Таблица 1. Контрольные вопросы о праве получения информации и запроса помощи для получения общественных услуг.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Легко ли найти услуги?	1. Легко ли найти услуги при помощи поисковых систем?
2. Понятно ли описаны условия и порядок оказания услуг?	2. Предложило ли учреждение обзор своих услуг на всех информационных каналах?
3. Если не предлагаются наиболее распространенные каналы общения, четко ли это обосновано?	3. Является ли информация об общественной услуге, размещенная на государственном портале, на порталах самоуправления или сфер деятельности, или на сайтах учреждений, актуальной и исчерпывающей, и легко ли пользователю ее найти?
4. Можете ли вы получить услуги через	4. Оказываются ли общественные

электронный канал?	услуги без излишних затрат и делопроизводства для человека, в т.ч. не требуется его вызов в учреждение, а услуга оказывается через интернет?
5. Есть ли у вас возможность получать услуги при помощи наиболее распространенных информационных систем?	5. Предлагается ли людям информация через удобный контактный пункт и персонально?
6. Предлагает ли учреждение помощь, если у вас отсутствует возможность или умение пользоваться компьютером, или при оказании услуги возникает проблема?	6. Отвечают ли канал и шаги пользователя в среде э-услуги потребностям и способностям пользователей?
7. Приспособлено ли э-обслуживание к смарт-устройствам?	7. Извещает ли учреждение активно о возможностях и сроках получения э-услуг?

2. Право пользоваться государственным e-ID

11. Для получения общественных услуг каждый имеет право подтверждать свою личность при помощи **государственного e-ID без необходимости идти к чиновнику. Некоторые услуги можно оказывать и при помощи более слабых средств идентификации. Чем более личными являются данные или чем больше влияния оказывает услуга, тем более строгими являются требования по идентификации лица.**

12. Каждый человек имеет право при общении с учреждением пользоваться электронным средством идентификации. ID-карта или карта вида на жительство является обязательным в Эстонии удостоверяющим личность документом, при помощи которого можно при получении услуги идентифицировать свою личность на месте в учреждении или электронным путем, а также можно поставить на документе **цифровую подпись**. Люди могут обратиться за советом в части использования государственного e-ID по телефону 1777 или по адресу www.id.ee.

13. Учреждения должны быть способны принимать документы с цифровой подписью, а также подтверждать цифровой подписью или цифровой печатью свои документы. Когда человек ставит цифровую подпись, его идентифицируют, поэтому нет оснований требовать прилагать к подписанному ходатайству копию удостоверяющего личность документа.

Эстонский государственный eID – это обладающее высшей степенью безопасности средство электронной идентификации лица и цифрового подписания документов. ID-карта, карта вида на жительство, мобильный ID, цифровой ID и ID-карта э-резидента, а также необходимые для пользования ими PIN-коды – это предлагаемые Эстонским государством средства e-ID. В основе государственного e-ID лежит предоставленный человеку эстонский личный код.

При помощи карты э-резидента идентифицировать свою личность в электронной среде и поставить цифровую подпись могут те люди, которые не являются гражданами Эстонии и не живут в Эстонии, но желают получать в Эстонии услуги.

В отношении электронного установления личности часто используется понятие **идентификация**.

Эстонская цифровая подпись – имеющая высший уровень безопасности э-подпись, которая используется при необходимости дать равную собственноручной подписи и контролируруемую электронную подпись.

Крипирование при помощи ID-карты предусмотрено, прежде всего, для передачи данных в незащищенной среде, каковыми являются, например, открытый интернет и электронная почта. Крипирование не предназначено для долгосрочного хранения данных.

14. Права человека на получение услуг могут зависеть от того, каким образом он подтверждает свою личность в электронном формате. Некоторые действия разрешены только **при идентификации** при помощи государственного e-ID с высоким уровнем защиты, тогда как при некоторых действиях допускаются и другие способы установления личности (напр., Smart-ID или аккаунт в Фейсбуке). Учреждение решает, какой уровень защищенности системы идентификации необходим для допуска к услуге. Если услуга не связана с личными данными (например, архивный запрос в Национальный архив), то можно использовать и другие средства установления личности.

15. Если человек для получения услуги идентифицировал себя при помощи государственного e-ID, то электронное подписание документов может и не понадобиться (напр., подтверждение декларации о подоходном налоге с частного лица). Учреждения должны проанализировать организацию работы, правовые акты и потребности получателей документов, чтобы решить, требуется ли для связанных с услугой документов цифровая подпись, или достаточно идентификации.

16. Если в отношении движущейся между человеком и учреждением информации установлены ограничения доступа, то информация может быть отправлена человеку в **крипированном** виде, таким образом, что он может открыть ее только при помощи ID-карты или равноценного устройства. Учреждение должно понятно разъяснить человеку условия и способы доступа к информации.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ч. 6 ст. 5, ч. 3 и 4 ст. 7 и ч. 4 ст. 14, ч. 1 ст. 25, ст. 27, ч. 3 ст. 55 Закона об административном производстве;
- ч. 1 и 2 ст. 4, а также ч. 2 ст. 13, ч. 2 ст. 14, ст. 15, ст. 43 Закона об общественной информации;
- ст. 24 Закона об э-идентификации и э-действиях по оказанию доверительных услуг;
- ст. 6 и 8 Постановления Европейского Союза об э-идентификации и доверительных услугах.

Таблица 2. Контрольные вопросы о праве пользоваться эстонским e-ID.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Есть ли у вас действительная ID-карта (или карта вида на жительство, если вы не являетесь гражданином Эстонии или Европейского Союза) и храните ли вы ее должным образом?	1. Если электронная идентификация лица при помощи государственного e-ID при оказании услуги невозможна, есть ли этому разумное обоснование?
2. Знаете ли вы о возможностях пользования цифровым ID и мобильным ID?	2. Является ли обоснованным и необходимым требование цифрового подписания документов при получении услуги?
3. Знаете ли вы свои PIN-коды наизусть и храните ли их в тайне?	3. Проведен ли анализ того, при каких действиях необходимо, чтобы получатель услуги удостоверял свою личность при помощи государственного

	е-ID, а при каких действиях можно признать более слабый способ идентификации?
4. Умеете ли вы ставить цифровую подпись?	4. Помогает ли учреждение получателю услуги при пользовании е-ID, напр., направляет его в центр помощи е-ID?
5. Знаете ли вы, где можно получить помощь, если необходимо обновить требующиеся для дачи цифровой подписи сертификаты или установить нужное для цифровой подписи программное обеспечение?	
6. Есть ли у вас возможность получить услугу без личного визита к чиновнику, с использованием государственного е-ID?	

3. Право получать общественные услуги просто и удобно

17. Каждый имеет право получать общественные услуги просто и удобно. Общественные услуги оказываются таким образом, чтобы человек не должен был вникать в технические детали. Учреждение не обременяет человека необоснованными требованиями. Учреждения обмениваются между собой информацией, чтобы оказать человеку услуги наиболее удобным образом. При наличии всех данных учреждение предлагает вытекающие из закона услуги по собственной инициативе, учитывая при этом пожелания человека.

18. Должна существовать возможность получать услуги, как правило, таким образом, чтобы для этого не надо было устанавливать в компьютере пользователя дополнительное программное обеспечение. Учреждение привлекает пользователей к оформлению и тестированию услуг, чтобы сделать их более удобными для пользователей. Должна существовать возможность заполнения и передачи интернет-форм э-услуг в компьютере или смарт-устройстве.

19. При использовании электронных интернет-форм человек должен иметь возможность оглашать всю информацию, которую он считает нужным передать оказывающему общественную услугу лицу. Графа пояснений или комментариев должна вмещать достаточно много текста, а также в случае необходимости должна иметься возможность приложить к электронной форме документы.

20. При получении услуги человек не должен снова представлять данные, которые уже имеются в базах данных государства и местных самоуправлений. Также нельзя требовать от него документы на бумаге или их копии, если имеющиеся в них данные хранятся в базах данных. Услугодатель должен обеспечить поступление таких данных из баз данных в среду э-обслуживания учреждения. Использование предварительно заполненных интернет-форм сокращает количество допускаемых при вводе данных ошибок и экономит время людей и чиновников. Учреждение не обязывает человека проверять и подтверждать верность указанных в

База данных или регистр – упорядоченная совокупность данных государства, местного самоуправления или иного исполнителя общественного поручения, которая создается и используется для выполнения предусмотренных правовыми актами задач.

предварительно заполненных интернет-формах данных, но человек должен иметь возможность известить учреждение о выявленной ошибке.

21. Учреждение не может требовать от человека получения согласования от других учреждений, если учреждение может само получить его на основании этих данных. Если оказание услуги или предоставление согласования не входит в компетенцию того учреждения, в которое обратился человек, то чиновник разъясняет ему, в какое учреждение можно обратиться, или сам направляет ходатайство дальше, известив об этом и получателя услуги. Учреждения должны сотрудничать, чтобы предоставлять касающуюся общественных услуг информацию и использовать ее для оказания качественной услуги.

22. Для обмена данными с другими базами данных и **информационными системами** должно иметься правовое основание, и услугодатель, как правило, должен пользоваться защищенным каналом обмена данными (X-tee). Чтобы административный акт можно было издать без промедлений, общение между учреждениями должно проходить быстро и безопасно, поэтому для обмена документами следует использовать имеющееся на X-tee решение для обмена документами. Обмену документами следует предпочесть обмен данными.

Информационная система

состоит из средств сбора, хранения, обработки и выдачи информации. Ее основными элементами являются база данных, программное обеспечение, аппаратное обеспечение и пр. ИТ-средства.

23. Учреждение оказывает услуги по собственной инициативе и по предполагаемой воле лица на основании данных государственных баз данных и в соответствии с целью услуги. Например, если у лица возникает право получить пособие для одинокого пенсионера или освобождение от земельного налога, и все необходимые для оказания услуги данные имеются в учреждении или в государственных базах данных, то оказание услуги может осуществляться автоматически. Услугодатель должен известить человека о получении услуги и о возможности отказаться от нее. При оказании услуги и предоставлении помощи учитывается воля человека и неприкосновенность частной жизни.

24. При развитии общественных услуг следует учитывать интересы людей с особыми потребностями. Например, сайты учреждений должны отвечать стандарту, который устанавливает требования к содержанию сайта в отношении доступности (**WCAG – Web Content Accessibility Guidelines**).

Стандарт WCAG включает в себя требования по доступности сайтов, а также дает руководства по выполнению требований как разработчикам сайтов, так и отвечающим за их содержания лицам.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ч. 2 ст. 5, ст. 6, ч. 4 ст. 15, ст. 16, ст. 40 Закона об административном производстве;
- ч. 1 ст. 17, ст. 18 Закона об административном сотрудничестве;
- ст. 13 Закона об общей части кодекса хозяйственной деятельности;
- ч. 2 ст. 43³, ч. 2 ст. 43⁶ Закона об общественной информации;
- ч. 1 и 3 ст. 17 Закона об общей части социального кодекса;
- ст. 6 Общего постановления Европейского Союза о защите личных данных (вступает в действие с 25.05.2018).

Таблица 3. Контрольные вопросы о праве получать общественные услуги просто и удобно.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Понятен ли и удобен ли для вас ход оказания услуги?	1. Направляется ли автоматический запрос в государственные базы данных о необходимых для получения услуги данных после того, как лицо идентифицировано электронным образом?
2. Если, исходя из содержания услуги, является разумным, чтобы вы согласовали свое ходатайство с другими учреждениями сами, предоставляет ли услугодатель всестороннюю информацию и помощь при получении согласований?	2. Получает ли учреждение необходимые согласования само, не требуя от человека справок и согласия других учреждений?
3. Требуют ли от вас данных, которые вы ранее уже представляли государству и которые не изменились?	3. Оказываются ли услуги по инициативе самого учреждения, с запросом лишь согласия человека, если имеются все данные и согласования?
4. Дают ли вам электронные интернет-формы возможность при желании приложить к своему ходатайству достаточно подробные пояснения?	4. Предоставляется ли человеку возможность в ходе оказания услуги представить предложения по исправлению информации, имеющейся в базах данных?
5. Можете ли вы сохранить документы или интернет-формы и отправить их без наличия специфических программ или без скачивания?	5. Описало ли учреждение свои услуги в системе администрирования государственной информационной системы (РИНА)?
6. Можно ли сказать, что необходимую для электронного получения услуг информацию (напр., вспомогательная информация, извещение об ошибке, инструкции) легко найти, она актуальна и хорошо понятна?	6. Можно ли сказать, что необходимую для электронного получения услуг информацию (напр., вспомогательная информация, извещение об ошибке, инструкции) легко найти, она актуальна и хорошо понятна?
	7. Учитываются ли при оказании услуги интересы людей с особыми потребностями (достаточная контрастность, читаемый при помощи вспомогательных средств интернет-сайт)?
	8. Содержат ли предназначенные для общественности информационные системы и программы поддержку средств языковой технологии эстонского языка?

4. Право получать информацию о состоянии оказания услуги

25. Каждый имеет право получать информацию о состоянии касающегося его делопроизводства. Начиная ходатайствовать о получении общественной услуги, человек имеет право получить обзор хода и срока оказания услуги. Человек может легко получить информацию о том, на каком этапе находится решение его ходатайства.

26. На сайте учреждения в понятной форме должна иметься простая для поиска информация о том, можно ли, и каким образом, получить обзор о состоянии ходатайства и о сроке оказания услуги. Человек может иметь возможность, помимо прочих каналов (напр., запрос по телефону), отслеживать и через э-обслуживание, на каком этапе рассмотрения находится его ходатайство, и какое учреждение или его подразделение занимается этим ходатайством.

27. Податель ходатайства может отслеживать ход рассмотрения, если он безопасно идентифицирован (напр., при помощи государственного (напр., при помощи государственного e-ID). Например, человек может проверить в э-обслуживании Департамента шоссейных дорог, на каком этапе рассмотрения находится его ходатайство. После входа на государственный портал и удостоверения своей личности можно также заказать оповещение об этапе и сроке рассмотрения какого-либо ходатайства (напр., услуг Департамента социального обеспечения или Департамента шоссейных дорог).

28. Каждый должен иметь возможность заказать через э-обслуживание или информационный портал оповещение обо всех оказываемых ему услугах или сроках, включая законченные (т.е. по которым решение принято) и рассматриваемые вопросы. Лицо должно иметь возможность само заказывать оповещения как пакетом, так и по отдельности.

29. Услугодатель должен, в числе прочего, разъяснить человеку, какие действия участники рассмотрения должны предварительно выполнить сами. Если обстоятельства производства по делу ясны и подтверждены, то учреждение проводит рассмотрение вопроса незамедлительно, не ожидая наступления срока.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ч. 2 ст. 44 Конституции;
- ч. 2 ст. 35, ч. 1 ст. 36, ст. 41 Закона об административном производстве;
- ст. 11 Закона об общей части кодекса хозяйственной деятельности.

Таблица 4. Контрольные вопросы о праве получать информацию о состоянии оказания услуги.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Имеется ли на сайте учреждения четкий обзор услуг и разных этапов их оказания?	1. Создало ли учреждение для получателя услуги в сфере э-обслуживания возможность отслеживать ход рассмотрения? Если в э-обслуживании нет возможности мониторинга, то отвечает ли учреждение незамедлительно на запрос лица?
2. Разъяснили ли вам ход и сроки оказания услуги?	2. Предлагает ли учреждение людям в э-обслуживании возможность заказать оповещение?
3. Можете ли вы найти на сайте учреждения контактные данные и	

информацию о том, кто оказывает вам услугу на разных этапах – с точностью до учреждения, структурного подразделения или чиновника?	
4. Есть ли у вас возможность отслеживать ход оказания услуги посредством э-обслуживания?	
5. Предоставляется ли вам информация о состоянии оказания услуги в зависимости от выбранного канала общения (э-обслуживание, почта, телефон)?	

5. Право знать, какие личные данные собраны учреждениями и как они защищены

30. Каждый имеет право знать, какие его личные данные собраны учреждениями и как они защищены. Каждый имеет право ходатайствовать об исправлении неточных личных данных. Личные данные собираются и используются в предусмотренных правовыми актами целях и объеме. Учреждения обеспечивают безопасное и доверительное хранение личных данных. В части сделанных в отношении лица запросов сохраняются логи и проводится постоянный контроль содержательной обоснованности.

Личными данными считаются данные, которые прямо или косвенно связаны с лицом, например, имя, дата рождения, местожительство, семейное положение, имущество лица и пр.

Обработка данных – это, согласно закону, их сбор, просмотр, исправление, изменение, хранение и пр.

31. Каждый имеет право спрашивать у учреждения, с какой целью и в соответствии с каким правовым актом собираются данные о нем. Учреждение должно по желанию лица сообщить ему о собранных о нем данных. Учреждение при разработке или развитии информационной системы должно найти решения, которые дадут лицу обзор того, кто и когда пользуется его личными данными или занимается их передачей в информационной системе.

32. Человек имеет право оценивать правильность собранных о нем данных и извещать учреждение о выявленных ошибках через государственный портал или э-обслуживание учреждения, а также ходатайствовать об исправлении данных.

33. В порядке исключения человеку можно не предоставлять доступа к хранящимся в учреждении его личным данным в случае, если это может повредить правам и свободам другого лица, представлять угрозу тайне происхождения ребенка, препятствовать предупреждению преступления или поимке преступника, затруднить выяснение правды в производстве по делу о виновном деянии.

34. Учреждения часто повторно запрашивают у людей одни и те же личные данные, например, контактные данные. Между базами данных государства и самоуправлений должен действовать обмен данными, и следует избегать повторного сбора одних и тех же данных для разных баз данных. В интересах самого человека сообщить волостной или городской управе о своем действительном местожительстве и при необходимости об адресе временного пребывания, а также сообщить, когда адрес сменится. Также человек заинтересован в том, чтобы активировать свой официальный адрес электронной почты на госпортале eesti.ee.

35. В учреждении должен остаться след от обработки личных данных. Информация об обработке личных данных в базах данных могла бы быть доступна для людей без представления учреждениям соответствующего требования, в э-обслуживании учреждения (если лицо можно безопасно идентифицировать) или на госпортале.

36. Учреждения, которые управляют базами данных, должны использовать программу **мониторинга данных** X-tee, позволяя людям самим проверять на госпортале, какое учреждение использовало его данные. Если все связанные с лицом действия нет смысла фиксировать, например если данные обрабатывались только для их обновления или данные нескольких людей попали в результат запроса, но данные конкретного человека далее не обрабатываются, то учреждение должно проинформировать всех заинтересованных о принципах передачи и обработки данных.

37. Личные данные могут обрабатываться в учреждении только уполномоченными для этого людьми и только для выполнения своих служебных обязанностей. Личные данные нельзя просматривать только из любопытства или по чьей-то просьбе. Данные можно передавать другим учреждениям только на основаниях и в порядке, предусмотренных правовыми актами.

38. Учреждения предоставляют в своих информационных системах доступ к личным данным только тем, у кого есть для этого обоснованная потребность, запрещая входить в информационную систему нескольким лицам под одним и тем же именем пользователя. Простой способ сделать это – предоставлять доступ к информационным системам только при помощи государственного e-ID. Если применяются соответствующие меры, можно установить, кто и когда ознакомился с документом. С 2018 года учреждения должны назначать специалиста по защите данных, который проверяет наличие необходимых мер безопасности.

39. Если личные данные больше не требуется хранить, учреждение должно их ликвидировать, уничтожив носитель данных или удалив данные таким образом, чтобы их нельзя было восстановить. Если в правовом акте не установлен срок хранения данных, то этот срок определяет учреждение, учитывая цели сбора данных и прочие потребности. В случае если при долгосрочном хранении не требуется хранить данные в персонализированном виде, эти данные следует сделать анонимными. Данные, которые требуется хранить долгое время, направляются в архив.

40. Если возникнет подозрение, что имеющимися в базах данных государства и самоуправлений данными злоупотребляли, то сначала человеку следует попросить разъяснений у конкретного учреждения. Если этих разъяснений будет недостаточно, то следует обратиться в Инспекцию по защите данных, в полицию, к канцлеру права или в суд.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ст. 6, ч. 1 и 2 ст. 10, ст. 14, 16, 19-26 Закона о защите личных данных;

Мониторинг данных – основная компьютерная программа, позволяющая каждому отслеживать использование своих личных данных на государственном портале X-tee и проверять, соблюдает ли обработчик данных закон о защите личных данных.

- ч. 31¹ ст. 28, ч. 1 ст. 43¹, ч. 2 ст. 43³, ч. 2 ст. 43⁶ Закона об общественной информации;
- ч. 3 ст. 44 Конституции;
- ч. 4 ст. 7, ст. 19 Закона об административном производстве;
- ст. 31 и 33 Закона об архивах;
- Общее постановление Европейского Союза о защите личных данных, статьи 6, 12–19, 21–25, 30, 32 (вступает в силу 20.05.2018).

Таблица 5. Контрольные вопросы о праве знать, какие личные данные собраны учреждениями и как они защищены.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Можете ли вы найти на сайте учреждения информацию о том, с какой целью собираются ваши личные данные и как защищаются собранные личные данные?	1. Записывается ли и сохраняется ли информация о совершенных с личными данными действиях в базе данных учреждения, а также о чиновниках, которые эти действия совершили?
2. Есть ли у вас возможность контролировать правильность собранных в базах ваших личных данных?	2. Предоставлены ли права доступа к личным данным только тем, кому требуется обрабатывать личные данные в связи с рабочими заданиями, и в том объеме, который необходим для выполнения рабочих заданий?
3. Есть ли у вас возможность ходатайствовать об исправлении своих личных данных, если в ходе оказания услуги выяснится, что данные неточные или устаревшие?	3. Хранятся ли в архиве учреждения только такие связанные с лицом данные, необходимость и срок хранения которых еще не истекли?
4. Если вы сообщите учреждению об изменении своих данных, передаст ли учреждение по своей инициативе эту информацию компетентному учреждению или направит вас на обновление своих данных?	4. Уничтожаются ли личные данные после окончания предусмотренного для их хранения срока?
5. Есть ли у вас возможность видеть в интернет-среде (напр., на государственном портале), кто делал запросы о ваших данных или кому эти данные переданы?	5. Анализируются ли в учреждении систематически следы (логи) просмотров и использования личных данных человека?
6. Разъясняет ли учреждение на своем сайте, с какой целью делаются запросы о личных данных и кому они при необходимости передаются?	6. Разъясняет ли учреждение человеку цель и правовые основы обработки данных?
	7. Приняло ли учреждение к использованию программу мониторинга данных X-tee и обеспечивает ли возможность запроса информации на госпортале?
	8. Назначило ли учреждение специалиста по защите данных и внедряет ли систему мер безопасности для информационных систем?

6. Право давать обратную связь в отношении организации оказания услуг

К сведению

Чтобы государство имело обзор целенаправленности своей деятельности, важно анализировать, соответствует ли деятельность чиновников и предусмотренные учреждением действия целям работы учреждения. Так, следует время от времени смотреть,

- соблюдаются ли при рассмотрении ходатайств людей предусмотренные сроки;
- предоставляется ли людям достаточно информации о деятельности учреждения, чтобы они могли своевременно воспользоваться своими правами;
- актуальны ли услуги учреждений и предоставляемая в интернете информация;
- удобно ли пользоваться интернет-средой учреждения, и пр.

На основании такой оценки можно решить, каково качество оказания услуг учреждения.

41. Каждый имеет право высказывать услугодателю свое мнение о качестве услуг, а также вносить предложения по совершенствованию услуг. Получатели общественных услуг привлекаются к оценке качества услуг, и это является частью мониторинга качества услуг. Информация о качестве услуг оглашается на сайте.

42. У учреждения должен быть обзор оказываемых им услуг и пользователей этих услуг. Учреждения запрашивают у пользователей услуг обратную связь о понятности и удобстве э-обслуживания и интернет-форм, систематически анализируя полученную обратную связь. Ежедневно у пользователей запрашивается обратная связь с разумной частотой. Люди, которые не получили услуг, могут с их согласия быть привлечены к тестированию услуг.

43. Удовлетворенность пользователей процессом оказания услуг является одним из показателей качества оказания услуг. Другими показателями являются частота оказания услуг, стоимость услуг для учреждения и время, которое человек затратил для получения услуг. В случае необходимости используются и другие показатели, например, сколько щелчков мышкой надо сделать, чтобы найти в интернете важную информацию.

44. Учреждения постоянно оценивают качество организации процесса оказания услуги. На основании оценки качества учреждения при необходимости меняют организацию работы, ИТ-решения или правовые акты.

45. Информация о качестве организации процесса оказания услуг является открытой.

46. Учреждения проводят мониторинг и оценивают качество и тех общественных услуг, оказание которых они делегировали частному сектору.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ч. 3 ст. 44, ст. 46 Конституции;
- ч. 1 ст. 28, ч. 1 ст. 32, ч. 1 ст. 36 Закона об общественной информации;
- ч. 1 ст. 5 Закона об административном сотрудничестве.

Таблица 6. Контрольные вопросы о праве давать обратную связь о качестве услуг.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Знаете ли вы, что можете давать обратную связь и вносить предложения в связи с услугами?	1. Разъяснено ли на сайте учреждения, как давать обратную связь о качестве услуг и вносить предложения по улучшению качества услуг?
2. Удобно ли оглашать мнение об оказании услуг, например,	2. Запрашивается ли у людей обратная связь о понятности услуг и удобстве

запрашивается ли обратная связь о качестве услуг в ходе оказания услуг?	пользования непосредственно после оказания услуг? Просто ли людям давать обратную связь?
3. Даете ли вы обратную связь, если при получении услуг имелись проблемы?	3. Анализирует ли учреждение обратную связь систематически?
4. Даете ли вы обратную связь, если при пользовании услугой все было хорошо?	4. Оценивает ли учреждение регулярно качество своих услуг, в т.ч. удовлетворенность людей услугами?
5. Если вы внесли предложения по улучшению услуг, получили ли вы обратную связь по этому вопросу?	5. Привлекаются ли при развитии услуг к тестированию получатели услуг?
	6. Видна ли информация о качестве услуг на сайте учреждения?
	7. Назначены ли лица, ответственные за качество организации услуг?

Открытые данные – информация общественного сектора, общее пользование которой не ограничено законом. Государственные и муниципальные учреждения производят, собирают и хранят большое количество данных: статистику, данные о помещениях, экономике и окружающей среде, архивные материалы, книги, музейные собрания. Чтобы эффективно пользоваться данными, их следует представлять в определенном машиночитаемом виде, который обеспечивает их повторное использование. Машиночитаемые открытые данные могут повторно использоваться частным сектором, университетами и научными учреждениями для проведения анализа или создания новых услуг.

Открытые данные улучшают прозрачность управления, привлечение граждан, инновацию, оживляют экономику и научные исследования.

Машиночитаемой является информация, которую понимает компьютерная программа.

7. Право получать от учреждений информацию в электронной форме

47. Каждый имеет право получать от учреждения информацию через условленный контактный адрес или официальный адрес э-почты @eesti.ee. Информация без ограничения доступа оглашается. Учреждения предоставляют соответствующую информацию по своей инициативе. Представляющая общий интерес информация передается через те каналы, которым отдают предпочтение пользователи информации. В качестве открытых данных передается и информация в машиночитаемом виде.

48. В Эстонии у каждого владельца государственного e-ID есть и официальный адрес электронной почты. Человек активирует на госпортале свой официальный адрес э-почты, после чего становится пользователем услуги «Мои документы».

49. Если человек активировал свой официальный адрес э-почты, учреждение должно для предоставления информации использовать в качестве первого контакта этот адрес. Если официальный адрес э-почты не активирован или если человек пожелал получить конкретную информацию на другой адрес э-почты, или, например, обычной почтой, то информация отправляется ему желаемым способом.

50. Если человек активировал свой официальный адрес э-почты и не предоставил учреждению для обмена информацией других контактных данных, учреждение отправляет на его официальный адрес э-почты извещение о передаче информации или документа. Извещение содержит ссылку на интернет-среду, где человек после своей электронной идентификации сможет ознакомиться с информацией или документом. Если у учреждения нет своей безопасной интернет-среды, то документ отправляется через «Мои документы» на госпортале в зашифрованном виде на адрес э-почты.

51. Учреждение может отправлять на официальный адрес э-почты напоминания и другие извещения, которые не содержат деликатных

личных данных. Извещение должно быть связано с выполнением общественного задания.

52. Если содержащая деликатные личные данные информация отправляется человеку по адресу э-почты, а не в интернет-среду, где человек может ознакомиться с ней после подтверждения своей личности, то информацию следует в приложении к э-почте криптографировать. Криптографирование обеспечивает доступ к деликатным данным только того человека, которому передается извещение.

53. Людей следует привлекать к решению связанных с ними вопросов. О намерениях, касающихся прав и интересов людей, учреждения должны уведомлять людей заранее, чтобы они могли сформировать свою точку зрения и при необходимости ее отстаивать. Для оповещения о серьезных решениях (например, в сфере планирования или окружающей среды) учреждение должно пользоваться каналами, через которые информация дойдет до заинтересованных лиц.

54. Каждый имеет право свободно получать предназначенную для общего пользования информацию, а также распространять ее. Как отдельные лица, так и предприятия имеют право на открытую информацию, чтобы получать сведения, принимать решения и подтверждать свое делопроизводство.

55. Учреждения могут сообщать о своих намерениях и передавать другую вызывающую общий интерес информацию через Государственный портал, новостной поток (RSS), социальные медиа, мобильные приложения или через различные интернет-порталы (информационная система проектов законов, osale.ee, бюллетень Ametlikud Teadaanded, тематические порталы). Если это возможно, то информацию следует предоставлять по сферам (напр., родители дошкольников, предпринимательство в центре города) или по принципу территориального предпочтения (напр., инициированные в определенной части города детальные планировки).

56. Учреждение публикует на своем сайте информацию о доступе к открытым данным учреждения и о плате, взимаемой за повторное использование этих данных. Учреждение несет ответственность за верность и актуальность оглашенных открытых данных. Пользователи, которые неоднократно используют эти данные, должны, в свою очередь, поддерживать актуальность своих услуг и информации, обновляя их в случае необходимости. Для представления открытых данных с целью их простого повторного использования учреждения должны привлекать к сотрудничеству заинтересованные группы, например, предпринимателей, учреждения образования и науки и пр.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ч. 1 ст. 25, ст. 27 Закона об административном производстве;
- ст. 3¹, ч. 31¹ ст. 28, ст. 31² Закона об общественной информации.

Таблица 7. Контрольные вопросы о праве получать от учреждений информацию в электронном виде.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Направлен ли ваш адрес @eesti.ee на ваш личный адрес э-почты, которым вы постоянно пользуетесь?	1. Использует ли учреждение возможность отправлять людям информацию и документы через его адрес э-почты @eesti.ee, если человек его активировал?
2. Достаточно ли в вашем личном электронном почтовом ящике места для приема сообщений?	2. Позволяет ли информационная система учреждения человеку знакомиться с информацией после электронной идентификации его личности?
3. Умеете ли вы открывать отправленные на адрес э-почты зашифрованные документы?	3. Позволяет ли система управления документами человеку получать документы через услугу портала «Мои документы»?
4. Предлагает ли учреждение кроме электронной переписки информацию через различные электронные каналы, в т.ч. консультационную услугу посредством приложения для сообщений или видеоконференции?	4. Отправляет ли учреждение лицу на его активированный официальный или иной условленный адрес э-почты напоминания (напр., об окончании срока действия документа или иного права) и другие необходимые извещения?
5. Знаете ли вы о своем праве участвовать в подготовке серьезных решений и быть привлеченным к обсуждениям? Знаете ли вы, что информация о подготовке и обсуждении решений оглашается через различные электронные каналы?	5. Использует ли учреждение для предоставления людям информации те каналы, которые они потребляют вероятнее всего?
	6. Может ли человек пользоваться персональной информационной услугой (напр., заказ новостного потока учреждения, поиск по темам или другим критериям)?
	7. Предлагается ли человеку доступ к регистру документов или к открытым данным учреждения?
	8. Зарегистрированы ли открытые данные на портале открытых данных, и обновляются ли они надлежащим образом?

8. Право участвовать в процессе принятия решений

57. Каждый имеет право участвовать в принятии решений, касающихся общества и его лично. Государство и местные самоуправления поддерживают привлечение людей к процессу принятия решений, обеспечивают их своевременное оповещение и создают среду для выражения мнения.

58. В демократическом обществе каждый может быть в курсе действий общественной власти, вносить предложения, представлять мнения и получать обратную связь. Людей и заинтересованные группы следует привлекать к процессу формирования решения на

возможно ранней стадии – при постановке целей, предложении возможных решений или представлении проекта решения. В ходе консультирования учреждения спрашивают мнения людей и заинтересованных групп, а также дают обратную связь в отношении учета мнений.

59. Общественное консультирование используется при принятии решений, которые серьезно влияют на заинтересованные группы или на развитие всего общества и государства. Для этого используется информационная система проектов законов eelnoud.valitsus.ee, которая представляет собой рабочую среду учреждений, где учреждения согласуют документы, представляют их правительству и Рийгигогу, а также там проводятся открытые консультации. Через информационную систему проектов каждый может следить за рассмотрением проектов, находить при помощи поиска документы, участвовать в открытых консультациях и оставлять свои комментарии о находящемся на согласовании документе.

60. С информационной системой проектов законов связан сайт участия www.osale.ee, который представляет собой среду общения правительственных учреждений, граждан и заинтересованных групп, где каждый может делать государству предложения в части принятия новых или дополнения имеющихся правовых актов.

61. Исходя из хороших обычаев, правительственные учреждения привлекают заинтересованные группы и общественность к формированию касающихся их решений. Обзор процесса привлечения можно получить на сайте <https://www.valitsus.ee/et/kaasamine-ja-osalemine>.

62. В части проектов правовых актов городских и волостных собраний и управ также должна иметься возможность давать обратную связь через интернет-среду в течение достаточного срока до их принятия. С работой местных самоуправлений можно ознакомиться на их сайтах. Также часть местных самоуправлений пользуется программным решением VOLIS, которое позволяет знакомиться с процессом принятия решений в самоуправлении, т.е. с рассмотрением проектов и работой собраний. При помощи VOLIS можно проводить и народное голосование.

63. Каждый может в порядке народной инициативы внести в Рийгигогу предложения по изменению действующей регуляции или лучшей организации общественной жизни. Рийгигогу должно рассматривать обращения, собравшие 1000 и более подписей. Для внесения предложений можно воспользоваться, например, интернет-средой rahvaalgatus.ee.

Перечисленные в данной главе права зафиксированы в следующих законах:

- ст. 4, ч. 1 ст. 9, ст. 28, 29 и 31 Закона об общественной информации;
- ст. 48 и 50 Закона об административном производстве;
- глава 3 Закона об ответе на докладную записку или ходатайство о разъяснении и о коллективном обращении.

Таблица 8. Контрольные вопросы о праве участвовать в процессе принятия решений.

Контрольные вопросы для человека	Контрольные вопросы для учреждения
1. Умеете ли вы пользоваться такими интернет-средами для привлечения к принятию решений как eelnoud.valitsus.ee, osale.ee, volis.ee и rahvaalgatus.ee?	1. Есть ли у людей возможность получить на сайте учреждения информацию о решении вызывающих большой общественный интерес вопросов (например, установление планировок)?
2. Можно ли сказать, что вам просто и удобно представлять свои точки зрения и предложения?	2. Привлекаются ли люди и заинтересованные группы по инициативе государства или местного самоуправления к решению вопросов, вызывающих серьезный общественный интерес?
3. Дает ли учреждение обратную связь в отношении полученных в ходе их привлечения предложений и мнений?	3. Оглашает ли учреждение предложения людей или заинтересованных групп и данную им обратную связь?