

# حقوق الجميع في الدولة الإلكترونية

بيان الدولة الإلكترونية

2018



## التفسير

رغم أن **قانون الإجراءات الإدارية**، الذي يحظر إثقال الناس بالوعود ووعد بالعمليات الإلكترونية، ظل ساري المفعول لأكثر من 15 عاماً، لا بد من القول إن توفير الخدمات العامة ونشر المعلومات على الناس غالباً ما يكون أكثر ملائمة وأسرع، مع مراعاة إمكانيات القنوات الإلكترونية. الاستنتاج الذي توصل إليه مكتب التدقيق الوطني مراراً وتكراراً خلال مراجعاته<sup>1</sup> هو أن الناس تعطى المساحة الكافية في كثير من الأحيان أكثر من مناسبة في حالة الدولة الإلكترونية. ولكن كيف يمكن تغيير الوضع؟

واقتراح مكتب التدقيق الوطني وضع ميثاق للدولة الإلكترونية نتيجة لنقرير مراجعة الحسابات الذي يحمل العنوان "جودة الخدمات العامة في مجتمع المعلومات"، الذي تم إعداده عام 2008. وقد استُوحي هذا الاقتراح من ميثاق المواطن الإلكتروني الهولندي. وقد ساعدت أول مؤسسة بحثية مؤلفة من مطوري خدمات إلكترونية وسياسيين وممثلين من المجتمع المدني ومتخصصين في أن يجمعوا بالميثاق الحقوق الأساسية لكل فرد في دولة إلكترونية والمعايير الفعلية لقياس التي ينبغي أن تلتزم بها الخدمات العامة بالدولة الإلكترونية.

وقد كتب الميثاق من وجهة نظر مستخدمي الخدمات العامة وهو يتضمن الحقوق التي يتمتع بها الأشخاص عند التواصل مع الوكالات في الدولة الإلكترونية. والمقصود بالدولة الإلكترونية هي مجتمع يضم أشخاصاً يتواصلون بصورة أساسية عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغالباً ما يتم تقديم المعلومات وتخزينها وإحالتها إلكترونياً. وتتضمن الخدمات العامة، على سبيل المثال، إصدار القرارات الإدارية المتعلقة بإعمال حقوق الشخص (مثل أدوات التخطيط والاستحقاقات) والقيام بواجباتهم، (على سبيل المثال، إعلان الضرائب، والأوامر القضائية) أو إنشاء بيئة إلكترونية مناسبة.

ويتضمن الميثاق أيضاً معايير التقييم التي يمكن للجميع استخدامها لتقدير ما إذا كان تم أخذ حقوقهم بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات العامة داخل الدولة الإلكترونية. ويسمح الميثاق لكل وكالة بمراجعة عملياتها بسهولة وبمنهجية منتظمة ووضع أهداف واضحة وسهلة القياس لوضع إجراءات إدارية أكثر تركيزاً على المواطنين. ولأغراض الميثاق، فإن الوكالات هي السلطات العامة والحكومات المحلية والكيانات القانونية في القانون العام وأي من مقدمي الخدمات بالقطاع الخاص الذين يقدمون الخدمات على أساس عقود إدارية أو تحت مسؤوليتهم الخاصة. المقصود بالجميع كل المستفيدين من الخدمات العامة في الدولة الإلكترونية، أي الأفراد والشركات على حد سواء. وتستند معايير التقييم الواردة بالميثاق إلى التحليل الخاص بالتشريعات والممارسات. جميع مبادئ ومعايير الميثاق صالحة بصورة عامة ولازمة أيضاً عند استخدام قنوات الاتصال الأخرى، وليس قاصرة على قنوات الاتصال الإلكترونية فقط. وفي حالة الاتصالات الإلكترونية، يكون من المهم الإشارة مراراً وتكراراً إلى المبادئ وتحديد مضمون الإدارة الجيدة.

ومع توسيع إمكانيات الدولة الإلكترونية، أصبح من الضروري تعديل الميثاق وتحديثه، لتزداد أعداد مستخدمي الكمبيوتر وتفضيل المستفيدين الخدمة للتواصل مع الوكالات عبر القنوات الإلكترونية أكثر من أي وقت مضى، وهم يتوقعون أن يوفر ذلك راحة أكبر من مجرد إرسال بريد الإلكتروني. وفي عام 2016 وافق المدقق العام ومستشار العدل على تحديث الميثاق. وساعد ممثلو وزارة الشؤون الاقتصادية والاتصالات في صياغة النص الجديد. ووافق كل من مكتب التدقيق الوطني ومستشار العدل على استخدام المعايير التي تم أبرزها في ميثاق الدولة الإلكترونية لتقدير جودة الخدمات العامة وتقديم توصيات للوكالات.

<sup>1</sup> انظر أيضاً تقارير المراجعة "جودة الخدمات العامة في مجتمع المعلومات" (لعام 2007 و2010)، و"أنشطة الدولة في تنفيذ الصحة الإلكترونية" (2014)، و"سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية العامة" (2016)، و"نظرة عامة على قواعد البيانات المحفوظة في البلديات والبلدان والمدن" (2017) وغيرها.

## جدول المحتويات

التفصير	المحتوى
1	1. الحق في الحصول على معلومات شاملة عن الخدمات العامة
3	2. الحق في استخدام هوية وطنية إلكترونية
4	3. الحق في الحصول على الخدمات العامة بسهولة ويسر
6	4. حق الحصول على معلومات حول التقدم المحرز في تقديم الخدمات
7	5. حق معرفة البيانات التي جمعتها الوكالات وكيفية حماية هذه البيانات
8	6. حق إبداء الرأي فيما يتعلق بتنظيم تقديم الخدمة
11	7. حق الحصول على المعلومات من الوكالات إلكترونياً
12	8. حق المشاركة في عمليات اتخاذ القرار
13	

## 1. الحق في الحصول على معلومات شاملة عن الخدمات العامة

1. لكل شخص الحق في الحصول بسهولة على معلومات عن الخدمات العامة والقواء المستخدمة لتوفير هذه المعلومات. وإذا لم يتمكن الأفراد من استخدام قنوات الاتصال الإلكتروني أو قنوات الخدمة فبإمكانهم الحصول على المشورة والمساعدة من المسؤولين. يمكن الوصول إلى المعلومات والخدمات من خلال معظم أنظمة تشغيل أجهزة الحاسوب والأجهزة الذكية المستخدمة على نطاق واسع. ويمكن الحصول على المعلومات من خلال نقطة اتصال واحدة ويمكن تخصيصها.

2. يتم جمع معلومات عن **الخدمات العامة** وتقدمها إلى نقطة اتصال مناسبة قد تكون وطنية (مثل **بوابة الدولة** (eesti.ee)، أو قطاعية (مثل الخدمات الإلكترونية لمركز السجلات ونظم المعلومات في (www.rik.ee) أو قائمة على أساس الوكالة (مثل خدمات مجلس الشرطة وحرس الحدود عبر الموقع الإلكتروني (www.politsei.ee)). وهي تشرح كيفية الحصول على الخدمات وتصف العملية والمواعيد النهائية لتقديم الخدمات وتشير إلى التشريعات التي تنظم عملية تقديم الخدمة وتتضمن روابط إلى الخدمة الإلكترونية أو نماذج شبكة الويب.

3. ويجب تقديم الخدمات المقدمة من الدولة والسلطات المحلية على حد سواء عند نقاط الاتصال. وهذا يعني أنه يجب على موقع الويب أن يقدم معلومات عن الخدمات من نفس النوع المقدم على كلا المستويين (مثل تسجيل المواليد والوفيات والاستحقاقات التي تدفعها الدولة والحكومة المحلية فيما يتعلق بهذه الحالات).

4. يجب تحديث المعلومات المطلوبة للأشخاص لممارسة حقوقهم والقيام بواجباتهم دائمًا على موقع الوكالات. كما يُقصد أيضًا بحق الحصول على المعلومات إمكانية حصول الأشخاص بسهولة على المعلومات التي يبحثون عنها على الموقع الإلكتروني للوكالة. ولذا، يجب هيكلة الواقع بطريقة تلبي احتياجات المستخدمين. وإذا تم اتخاذ قرار بتوفير معلومات عن موقع ويب بعدة لغات، فلابد أن تتصف هذه المعلومات بالشمولية في جميع اللغات.

5. ويزيد العرض المخصص من إمكانية الوصول إلى الخدمات وسهولة استخدامها، على سبيل المثال، أقسام البيانات الخاصة بي في بوابة الدولة أو بيانات الخدمة الذاتية في بوابات الويب الخاصة بالحكومات المحلية. ويجب أن يقدم العرض المخصص إشعارات حول حقوق الشخص والتزاماته (مثل انتهاء صلاحية رخصة القيادة أو الموعد النهائي لدفع ضريبة الأراضي أو الاستحقاقات المتعلقة بولادة طفل). ولابد من تحديد الأشخاص الراغبين في الدخول إلى العرض المخصص.

6. يجب على جميع مقدمي الخدمات العامة تجنب إقال الأشخاص بالنفقات والعمليات الإدارية، على سبيل المثال، بطلب البيانات والوثائق نفسها مرارًا وتكراراً. في معظم الأحيان، لا يتبعين على الأشخاص الذهاب إلى الوكالات بصفة شخصية، حيث يمكن تقديم الخدمات في الدولة الإلكترونية يمكن تقديم الطلبات عبر الإنترنت. ويشرح المسؤولون طرق تقديم الخدمات إلى الأشخاص.

7. لا يمكن تقديم الخدمات العامة إلا من خلال القنوات الإلكترونية ويمكن توفير خيارات بدائلة للأشخاص في حالات استثنائية وتقديم المشورة والمساعدة. كما يجب على الوكالة تقديم معلومات على موقعها الإلكتروني حول قنوات تقديم الخدمات.

8. وفي العصر الإلكتروني، ينبغي أن يتواجد لدى الوكالات إمكانية التواصل بصورة غير إلكترونية وتقديم المشورة والمساعدة في مقراتها أو عبر الهاتف طالما أن هناك رغبة من عدد كاف من الأشخاص لاستخدام هذا الخيار. وبينجي على المسؤولين أيضًا مساعدة الأشخاص الذين لا يعرفون كيفية استخدام الحاسوب أو ليست لديهم إمكانية استخدام حاسوب، وطلبوا مشورة تتعلق بذلك الأمر. ويمكن أيضًا تقديم النصائح للأشخاص في نقاط الخدمة داخل البلدية أو حكومات المدن بالقرب من موقعهم من خلال مكالمات الفيديو.

9. لابد أن تكون الاتصالات الإلكترونية مع الوكالات وتلقي الخدمات عبر الإنترنت (مثل ملء الطلبات الإلكترونية وتقديمها) ممكنة باستخدام حواسيب وأجهزة ذكية تستخدم أنظمة التشغيل الأكثر شيوعًا.

10. لن يُطلب من الأشخاص زيارة أي وكالات عند تقديم أي خدمات عامة إلا إذا احتاج المسؤول عن هذه الخدمة إلى مقابلة مقدم الطلب شخصياً بسبب طبيعة الخدمة. وقد نص القانون على هذه الاستثناءات (على سبيل المثال طلب الحصول على بطاقة هوية لأول مرة).

**تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:**

- الفقرة 44 من الدستور؛
- الفقرتين الفرعين 5 (2) و(6) و 7 (2) و 14 (1) والفقرة 36 من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفقرة 4، والفرقات الفرعية رقم 9 (2)، و 28 (1)، و 29 (1)، والفقرة 31، والفقرة الفرعية 32 (1) والفرقة رقم 32<sup>1</sup> من قانون المعلومات العام؛

## **الجدول رقم 1. أسئلة ضبط حول حق الحصول على المعلومات وطلب المساعدة للتلقى خدمات عامة**

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل كان من السهل العثور على الخدمات باستخدام محرك البحث؟	1. هل كان من السهل العثور على الخدمات؟
2. هل قدمت الوكالة نظرة عامة إذا تواجدت الخدمات في جميع قنوات المعلومات؟	2. هل تم وصف الشروط والأحكام وإجراءات تقديم الخدمات بصورة مفهومة؟
3. هل تم تحديث المعلومات المقدمة عن الخدمات العامة في بوابة الدولة أو الحكومة المحلية أو البوابات القطاعية أو على الواقع الإلكتروني عن الوكالات ويسهل على المستخدمين العثور عليها؟	3. إذا لم يتم توفير قنوات الاتصال الأكثر انتشاراً، فهل يتم تبرير ذلك بشكل معقول؟
4. هل يتم تقديم الخدمات العامة بدون الإقفال على الأشخاص بالنفقات والعمليات الإدارية، بما في ذلك مطالبتهم بزيارة الوكالة التي يتم تجنبها، وهل يتم تقديم الخدمات عبر الإنترنت؟	4. هل يمكنك الحصول على الخدمات عبر القنوات الإلكترونية؟
5. هل يتم تقديم المعلومات للأشخاص عبر نقطة اتصال مريحة وبطريقة مخصصة؟	5. هل يمكنك الحصول على الخدمات باستخدام أنظمة التشغيل الأكثر شيوعاً؟
6. هل تتلاعم القناة ورحلة المستخدم في بيئة الخدمة الإلكترونية مع احتياجات المستخدمين وقدراتهم؟	6. هل تقدم الوكالة المساعدة في حالة عدم القدرة على استخدام الحاسوب أو وجود خلل في تقديم الخدمة؟
7. هل تبلغ الوكالة بنشاط الخيارات والمواعيد النهائية للحصول على الخدمات الإلكترونية؟	7. هل تم تكيف الخدمة الإلكترونية مع الأجهزة الذكية؟

## **2. الحق في استخدام هوية وطنية إلكترونية**

11. للحصول على الخدمات العامة، فإنه يحق لكل شخص تعريف نفسه **هوية وطنية إلكترونية** دون الحاجة إلى الذهاب إلى مسؤول. وهناك أيضاً بعض الخدمات التي يمكن توفيرها بوسائل تحديد هوية أقل صرامة. كلما كانت البيانات أكثر خصوصية أو كانت الخدمة ذات تأثير أكبر، كانت متطلبات تحديد شخصية الأفراد أكثر صرامة.

12. لكل شخص الحق في استخدام وسائل إلكترونية لتحديد الهوية عند التواصل مع الوكالات. بطاقة الهوية أو بطاقة تصريح الإقامة هي وثيقة تعريف إلزامية في إستونيا، ويمكن استخدامها لتحديد الهوية الشخصية عند الحصول على الخدمات داخل الوكالات أو إلكترونياً، كما يمكن استخدامها لتوقيع الوثائق **رقمياً**. يمكن للأشخاص الحصول على مشورة حول كيفية استخدام **الهوية الوطنية الإلكترونية** بالاتصال على رقم 1777 أو عبر الموقع [www.id.ee](http://www.id.ee).

13. يجب أن يكون لدى الوكالات القدرة على استلام الوثائق الموقعة رقمياً وتأكيد وثائقها الخاصة بتوقيعات أو طوابع رقمية. سيتم تحديد هوية الشخص عند إدخال توقيعه الرقمي، وهو ما يعني أن طلب تضمين نسخة من وثيقة هوية الشخص مع الطلب الموقع لن يكون له أي مبرر.

**الهوية الوطنية الإلكترونية لاستونيا** هي وسيلة تحديد الهوية الإلكترونية للأشخاص ومنح التوقيع الرقمي الذي ينتمي بأعلى مستوى من الأمان. وتعد بطاقة الهوية وبطاقة تصریح الإقامة ورقم الهاتف المحمول ومعرف تصريح الإقامة الإلكتروني ورموز التعريف الشخصية المطلوب استخدامها هي أدوات إلكترونية توفرها دولة استونيا لتعريف الهوية الشخصية. وبعد رمز الهوية الإلكترونية هو الأساس الذي تقوم عليه الهوية الوطنية الإلكترونية.

يمكن للأشخاص من هم ليسوا من مواطني استونيا ولا يعيشون فيها، ولكنهم يرغبون في الحصول على الخدمات الاستونية، تعرف أنفسهم في بيئة إلكترونية تحمل بطاقة تصریح الإقامة الإلكترونية.

كثيراً ما يتم استخدام مصطلح **المصادقة** لتحديد الهوية الإلكترونية للأشخاص.

**التوقيع الرقمي الاستوني** هو توقيع إلكتروني بأعلى مستوى أمان يستخدم لإعطاء توقيع يعادل توقيع خط اليد ويمكن التحقق منه.

الهدف الرئيسي من **تشغیر بطاقة الهوية** هو نقل البيانات في بيئة غير آمنة، مثل الإنترن特 العام والبريد الإلكتروني. وليس المقصود من التشغیر الاحتفاظ بالبيانات لفترات طويلة.

14. قد يعتمد حق الشخص في الحصول على الخدمات على طريقتهم في تحديد الهوية الإلكترونية. هناك بعض العمليات التي لن يسمح بها إلا عند استخدام هوية وطنية إلكترونية موثوقة بها بدرجة عالية لعمل **المصادقة**، والتي تسمح بطرق المصادقة الأخرى (مثل الهوية الذكية أو فيسبوك) في بعض العمليات. وتقرر الوكالة مستوى موثوقية نظام تحديد الهوية الإلكتروني المستخدم للوصول إلى الخدمات. كما يمكن استخدام وسائل تحديد الهوية الأخرى إذا لم تكن الخدمة مرتبطة بالبيانات الشخصية (مثل طلب البحث في المحفوظات داخل المحفوظات الوطنية).

15. وقد لا يكون من الضروري التوقيع على الوثائق رقمياً إذا قام الشخص بتعريف هويته باستخدام الهوية الوطنية الإلكترونية للحصول على خدمة (مثل تأكيد إقرار ضريبة الدخل الشخصي). وعلى الوكالات أن تحل تنظيم عملها وتشريعاتها واحتياجات المستفيدين من الوثائق وتقرر ما إذا كان يجب توقيع وثائق الخدمة رقمياً أو أن المصادقة ستكون كافية.

16. وفي حالة حظر الوصول إلى المعلومات التي تنقل بين الشخص والوكالة، يمكن إرسال المعلومات إلى الشخص المعنى بتيسير **مشفر** بطريقة تمكنه من فتحها فقط باستخدام بطاقة هوية أو أداة مكافئة لها. ويتعين على الوكالة توضيح إجراءات وطرق الوصول إلى المعلومات إلى الأشخاص بطريقة مفهومة.

#### تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

- الفقرات الفرعية 5 (6) و 7 (3) و(4)، والفقرات الفرعية 14 (4)، و 25 (1)، والفقرة 27، والفقرة الفرعية 55 (3) من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفقرات الفرعية 4 (1) و(2) و 13 (2) و 14 (2) والفقرتان 15 و 43 من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرة رقم 24 من قانون تحديد الهوية الإلكترونية والخدمات الائتمانية لقانون المعاملات الإلكترونية؛
- الفقرتان 6 و 8 من لائحة الاتحاد الأوروبي بشأن التعريف الإلكتروني والخدمات الائتمانية للمعاملات الإلكترونية.

#### الجدول رقم 2. أسئلة ضبط خاصة بحق استخدام الهوية الإلكترونية الإستونية

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. إذا تذرع تقديم الهوية الإلكترونية لأشخاص يحملون هوية وطنية إلكترونية عند تقديم الخدمة، فهل تم تبرير ذلك على نحو معقول؟	1. هل لديك بطاقة هوية سارية المفعول (أو بطاقة تصريح إقامة إذا لم تكن أحد مواطني استونيا أو الاتحاد الأوروبي) وهل تحفظ بها بعناية شديدة؟
2. هل يشترط التوقيع على الوثائق رقمياً عند تألفي الخدمات مبرراً وحتمياً؟	2. هل أنت تعلم ما هي خيارات استخدام Digi-ID (للهوية الإلكترونية) و Mobile-ID (معرف الهاتف المحمول)؟
3. هل تم إجراء تحليل لتحديد العمليات التي تتطلب من المستفيدين من الخدمة تعريف أنفسهم ببطاقة الهوية الوطنية والعمليات التي يمكن خاللها قبول وسيلة تحديد هوية أضعف؟	3. هل حفظت رموز PIN (رقم التعريف الشخصي) الخاص بك وهل تحفظ به سراً؟
4. هل تطلب الوكالة من المستفيدين من الخدمة استخدام الهوية الإلكترونية الوطنية، على سبيل المثال، ترجمتهم إلى مركز مساعدة الهوية الإلكترونية؟	4. هل تعرف كيفية منح توقيع رقمي؟
	5. هل تعرف من أين تحصل على مساعدة عند الحاجة لتحديد الشهادات اللازمة للتوقيع الرقمي أو لتنشيط البرنامج المطلوب للتوقيع الرقمي؟
	6. هل يمكنك الحصول على الخدمة دون القيام بزيارة شخصية إلى المسؤول وباستخدام الهوية الوطنية الإلكترونية؟

### 3. الحق في الحصول على الخدمات العامة بسهولة ويسر

17. يحق لكل شخص الحصول على الخدمات العامة بسهولة ويسر. يتم تقديم الخدمات العامة على نحو لا يضطر معه الأشخاص للانغماس في نواحي فنية. ولا تقوم الوكالات بتحميل الأشخاص أعباء مطالب غير معقولة. وتقوم الوكالات بمشاركة المعلومات لتتوفر للأفراد خدمات أكثر ملائمة. وفي حالة وجود جميع البيانات، تقدم الوكالة الخدمات المستحقة بموجب القانون بمبادرة خاصة منها، مع مراعاة رغبات الشخص.

18. وبصفة عامة، ينبغي إتاحة إمكانية الحصول على الخدمات بطريقة لا تتطلب تثبيت برامج إضافية على حاسوب المستفيد من الخدمة. وتضم الوكالة المستخدمين في تصميم واختبار الخدمات لجعلها أكثر سهولة عند الاستخدام. ولابد من إمكانية ملء النماذج وإرسالها عبر الويب على جهاز حاسوب أو جهاز ذكي.

19. ويجب أن يسمح استخدام النماذج الإلكترونية للأشخاص الإفصاح عن جميع المعلومات التي يشعرون بأنه ينبغي الإفصاح عنها لمقام الخدمة العامة. ولابد أن يتضمن الحقل المخصص للتفسيرات أو الملاحظات المساحة الكافية للنص ولابد أيضاً من إتاحة إمكانية استخدام الوثائق المضمنة إلى جانب النسخ الإلكتروني عند الضرورة.

**قاعدة البيانات** أو السجل هو مجموعة بيانات ميسّطة للدولة أو الحكومة المحلية أو شخص يشغل وظيفة عامة يتم إنشاؤها واستخدامها لأداء الوظائف المنصوص عليها في القانون.

20. عند الحصول على الخدمات، لن يطلب من الأشخاص إعادة تقديم البيانات الموجودة بالفعل في قواعد بيانات الدولة والوكالات الحكومية المحلية. ويجب لا يطلب منهم أيضاً تقديم وثائق ورقية أو نسخ منها إذا كانت البيانات الخاصة بذلك موجودة في قواعد البيانات. يجب على مقام الخدمة ضمان وصول هذه البيانات من قواعد البيانات إلى الخدمة الإلكترونية للوكالة. ومن شأن استخدام نماذج الويب المملوأة مسبقاً تقليل احتمال حدوث أخطاء عند إدخال البيانات وتوفير الوقت للأفراد والمسؤولين. لن تطلب الوكالات من الأفراد التحقق من صحة البيانات أو تأكيد صحتها في النماذج المملوأة مسبقاً، ولكن يجب إتاحة إمكانية قيام الأفراد بإبلاغ الوكالة عن أي أخطاء موجودة.

**نظام المعلومات** ويتألف من أدوات لجمع المعلومات والاحفاظ بها ومعالجتها وإصدارها. والعناصر الرئيسية التي يتألف منها هي قاعدة البيانات والبرمجيات والأجهزة وغيرها من أدوات تكنولوجيا المعلومات.

21. يجب على الوكالات ألا تطلب من الأفراد الحصول على موافقة الوكالات الأخرى إذا كان بإمكان الوكالة الحصول على هذه الموافقة بنفسها اعتماداً على البيانات الموجودة لديها. إذا كان تقديم الخدمة أو الموافقة عليها خارج اختصاص الوكالة المحددة التي تم الاتصال بها، فسيقوم المسؤول بإعطاء المشورة وتحديد الشخص الذي ينبغي الاتصال به أو تمرير الطلب إليه وتبلغ المستفيد من الخدمة بذلك. ويجب على الوكالات التعاون لمشاركة المعلومات الخاصة بالخدمات العامة واستخدامها لتقديم خدمات بجودة جيدة.

22. يجب أن يكون هناك أساس قانوني لتبادل المعلومات مع قواعد البيانات ونظم المعلومات الأخرى، ويجب على مقدم الخدمة بصورة عامة استخدام قناة آمنة لتبادل البيانات (طريق X). ويجب أن يكون الاتصال بين الوكالات سريعاً وأمناً بحيث يمكن تسليم الأعمال الإدارية بدون إبطاء، ومن ثم ينبغي استخدام حل تبادل الوثائق في X-road. ويجب أن يكون تبادل البيانات هو الوسيلة المفضلة لتوثيق التبادل.

23. تقدم الوكالة خدماتها بمبادرة منها وبحسب النية المفترضة للأفراد وعلى أساس البيانات الواردة في قواعد البيانات الوطنية، وتناشئ مع الغرض من الخدمة. على سبيل المثال، إذا تأهل الشخص للحصول على دعم لمتقاعد يعيش بمفرده أو حصل على إعفاء ضريبي للأراضي وكانت جميع البيانات اللازمة لتوفير الخدمة موجودة في قواعد بيانات الوكالة أو الدولة، فيحين يمكن تقديم الخدمة تلقائياً. ويجب على مقدم الخدمة إبلاغ الشخص عن استلام الخدمة وخيار التنازل عنها. وعند تقديم الخدمات والمساعدة يتم الأخذ بعين الاعتبار نية الشخص وحقه في الخصوصية.

24. ولابد من مراعاة مصالح ذوي الاحتياجات الخاصة في تطوير الخدمات العامة. على سبيل المثال، يجب أن تلتزم المواقع الإلكترونية للوكالات بالمعيار الذي يحدد المتطلبات للوصول إلى محتوى الويب **WCAG** - توجيهات الوصول إلى محتوى الويب.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

يتضمن معيار **WCAG** (توجيهات الوصول إلى محتوى الويب) متطلبات الوصول إلى موقع الويب وتوفير المبادئ التوجيهية لامتنال لمتطلبات مطوري موقع الويب ومحاري المحتوى.

■ الفقرة الفرعية 5 (2)، الفقرة 6، الفقرة الفرعية 15 (4)، الفقرتان 16 و40 من قانون الإجراءات الإدارية؛

- الفقرة الفرعية 17 (1) والفقرة 18 من قانون التعاون الإداري؛
- الفقرة 13 من الجزء العام من قانون مدونة الأنشطة الاقتصادية؛
- الفقرتان الفرعيتان 43<sup>٣</sup> (2) و43<sup>٤</sup> (2) من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرتان الفرعيتان 17 (1) و(3) من الجزء العام لقانون المدونة الاجتماعية؛
- الفقرة 6 من لائحة حماية البيانات العامة للاتحاد الأوروبي (ستدخل حيز النفاذ في .)25/5/2018.

### الجدول رقم 3. أسئلة ضبط حول حق الحصول على الخدمات العامة بسهولة ويسر

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل تم إرسال طلب البيانات التقافي إلى قواعد البيانات الوطنية بشأن البيانات المطلوبة للخدمة بعد تحديد هوية الشخص الإلكتروني؟	1. هل كانت طريقة تقديم الخدمة مفهومة ومرتبة بالنسبة لك؟
2. هل تحصل الوكالة على الموافقات الازمة بنفسها دون الحاجة إلى وثائق وموافقة وكالات أخرى من الأفراد؟	2. إذا كان محتوى الخدمة يعني أن حصولك بنفسك على موافقات الوكالات الأخرى سيكون الخيار المعقول، فهل قدم مقدم الخدمة المعلومات والمساعدة المطلوبة للحصول على هذه الموافقة؟ وهل يقدم مقدم الخدمة المساعدة وبشكل المعلومات الشاملة للحصول على الموافقات؟
3. هل تقديم الخدمات بناء على مبادرة خاصة من الوكالة، ولم يطلب من الشخص سوى إعطاء موافقته طالما توافرت جميع البيانات والموافقات؟	3. هل يتغير عليك تقديم البيانات التي سبق تقديمها بالفعل إلى الدولة رغم عدم إجراء أي تغيير؟
4. هل يمكن للأشخاص تقديم مقتربات لتحسين البيانات الموجودة في قواعد البيانات الوطنية أثناء تقديم الخدمة؟	4. هل تتيح لك نماذج الويب الإلكترونية إضافة تفسيرات مفصلة بما يكفي لتطبيقها عندما ينطلب الأمر ذلك؟
5. هل وصفت الوكالة خدماتها في النظام الإداري لنظام معلومات الدولة (RIHA)؟	5. هل يمكنك حفظ المستندات أو نماذج الويب وإرسالها دون الحاجة لتنزيل أو امتلاك برامج خاصة؟
6. هل كان من السهل العثور على المعلومات المطلوبة للحصول على الخدمات الإلكترونية (مثل المساعدة، ورسائل الخطأ، والمبادئ التوجيهية) وذات صلة وغير مبهمة؟	6. هل كان من السهل العثور على المعلومات المطلوبة للحصول على الخدمات الإلكترونية (مثل المساعدة، ورسائل الخطأ، والمبادئ التوجيهية) وذات صلة وغير مبهمة؟
7. هل تم أخذ مصلحة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات (عذرًا كاف، إمكانية قراءة موقع الويب بمساعدة...)؟	
8. هل تضمنت نظم المعلومات ومنتجات البرمجيات المخصصة للغة الأم دعم تكنولوجيا اللغة الإستوائية؟	

## 4. حق الحصول على معلومات حول التقدم المحرز في تقديم الخدمات

25. يحق لكل شخص الحصول على معلومات عن التقدم المحرز في معالجة الأمور الخاصة بهم. ويحق للأفراد الحصول على لمحات عامة عن الدورة والموعد النهائي لتقييم الخدمات وبعد تقديم طلب للحصول على خدمة عامة. وسيكون من السهل على الأفراد التحقق من المرحلة التي وصلت إليها عملية مراجعة طلفهم.

26. يجب أن تتضمن الواقع الإلكتروني للوكالات معلومات لا تُسر فيها ويسهل العثور عليها بشأن ما إذا كان يمكن الحصول على لمحة عامة عن التقدم المحرز في الطلب المقدم وكيف يمكن الحصول عليه وما هو الموعد النهائي لتقديم الخدمة. وبالإضافة إلى القنوات الأخرى (مثل الهاتف)، ينبغي أن يُتاح للأشخاص أيضًا إمكانية متابعة المرحلة التي وصل إليها طلفهم في بيئة الخدمة الإلكترونية، وأيضًا معرفة الوكالة أو الوكالة الفرعية التي تتعامل مع الطلب.

27. ويمكن لمقدم الطلب متابعة التقدم المحرز في الإجراءات بعد تحديد هويتهم بشكل موثوق (على سبيل المثال بواسطة الهوية الوطنية الإلكترونية). على سبيل المثال، يمكن للشخص

التحقق من المرحلة التي وصلت إليها إجراءات الطلب في الخدمة الإلكترونية في Road. بعد الدخول إلى بوابة الدولة وتحديد الشخصية، يمكن أيضًا طلب إخطارات عن المرحلة التي وصلت إليها الإجراءات والموعد النهائي لها (مثل خدمات مجلس التأمينات الاجتماعية أو إدارة الطرق).

28. يجب أن يتمكن الجميع من طلب الحصول على إخطارات إما من خلال بيئة خدمة إلكترونية أو بوابة المواعيد النهائية لجميع الخدمات المقدمة لهم، بما في ذلك الإجراءات المكتملة (أي القرارات التي تم اتخاذها) والإجراءات الجارية. وينبغي أن يتمكن الأفراد أن يطلبوا بأنفسهم الحصول على إخطارات مجمعة أو واحدة تلو الأخرى.

29. ويجب على مقدم الخدمة أيضًا أن يشرح للأشخاص العمليات التي يتبعن على الأطراف المشاركة في الإجراءات إكمالها بأنفسها مسبقاً. فإذا كانت وقائع الإجراءات واصحة ومثبتة، فإن الوكالة تنفذ الإجراءات فوراً دون الانتظار لحين الوصول إلى الموعد النهائي.

**تغطي القوانيين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:**

■ الفقرة الفرعية 44 (2) من الدستور؛

■ الفقرتان الفرعيان 35 (2) و 2 (1) والفقرة 41 من قانون التعاون الإداري؛

■ الفقرة 11 من الجزء العام من قانون مدونة الأنشطة الاقتصادية.

#### **الجدول رقم 4. أسئلة الضبط الخاصة بحق الحصول على معلومات حول التقدم المحرز في تقديم الخدمات**

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل أتاحت الوكالة الخيار للمستفيدين من الخدمة لمتابعة التقدم المحرز بالإجراءات في بيئة الخدمة الإلكترونية؟ وإذا لم يتم وضع خيار المتابعة هذا في بيئة الخدمة الإلكترونية، فهل تجيز الوكالة عن استفسارات الأفراد على الفور؟	1. هل تقدم موقع الإلكتروني الخاص بالوكالات نظرة عامة واضحة عن الخدمات وكيفية تقديمها؟
2. هل توفر الوكالة للأفراد خيار طلب الحصول على إشعارات في بيئة الخدمة الإلكترونية؟	2. هل شرحت لك الدورة التدريبية والمواعيد النهائية لتقديم الخدمات؟
	3. هل بإمكانك العثور على تفاصيل الاتصال ومعلومات عن الشخص الذي يقدم الخدمة لك في المراحل المختلفة للإجراءات على الموقع الإلكتروني للوكالة - وصولاً إلى الوكالة أو الوحدة البيكلية أو المسؤول؟
	4. هل يمكنك متابعة مسار تقديم الخدمة عبر بيئة الخدمة الإلكترونية؟
	5. هل أنت على علم بحالة تقديم الخدمة اعتماداً على قناة الاتصال المحددة (الخدمة الإلكترونية أو الوظيفة أو الهاتف)؟

#### **5. حق معرفة البيانات التي جمعتها الوكالات وكيفية حماية هذه البيانات**

30. يحق لكل شخص معرفة البيانات التي تجمعها أي وكالة عنه وكيفية حماية هذه البيانات. يحق لكل شخص طلب تعديل **بياناته الشخصية غير الدقيقة**. يتم جمع البيانات الشخصية واستخدامها للأغراض المحددة في التشريع وبالقدر المسموح به. وتتضمن الوكالات سلامة البيانات الشخصية والتخلص منها بآمنة. يتم الاحتفاظ باستمرار بسجلات الاستفسارات التي يتم إجراؤها حول أي شخص والتحقق من مبررات هذه الاستفسارات.

31. يحق لكل شخص أن يسأل أي وكالة عن الغرض منها والتشريعات التي يتم جمع **بياناته على أساسها**. يجب على كل وكالة أن تكشف لكل شخص عن البيانات التي جمعتها عنه متى طلب هذا الشخص ذلك. عند تطوير نظام معلومات، يجب على الوكالة إيجاد حلول تتيح إمكانية

**معالجة البيانات** يقصد بها جمع البيانات وعرضها وتصحيحها وتعديلها والاحتفاظ بها وما إلى ذلك.

إعطاء الناس لمحنة عامة من يستخدم بياناتهم الشخصية ويرسلها في نظام المعلومات ومتى يتم ذلك.

32. يحق للأفراد تقييم صحة البيانات التي يتم جمعها عنهم وإبلاغ الوكالات بأي أخطاء يجدونها عبر بوابة الدولة أو بيئة الخدمة الإلكترونية للوكالات، وطلب تصحيح تلك البيانات.

33. وكاستثناء من ذلك، يجب ألا يُمنح الأشخاص إمكانية الوصول إلى البيانات المحفوظة في وكالة إذا كان من المحتمل قد يلحق ذلك الضرر بحقوق وحرمات شخص آخر أو يهدد حماية سرية أبوة الطفل أو يعوق من ارتكاب جريمة أو اعتقال مجرم جنائي أو يجعل التحقق من الحقيقة في الإجراءات الجنائية أكثر صعوبة.

34. كثيراً ما تطلب الوكالات من الأفراد نفس البيانات الشخصية، كبيانات الاتصال بهم، مراراً وتكراراً. وينبغي على قواعد بيانات الدولة والحكومات المحلية تبادل المعلومات وينبغي تجنب جمع البيانات نفسها لقواعد البيانات المختلفة. ومن مصلحة الشخص أن يقدم إلى البلدية أو المدينة معلومات عن محل سكنه الصحيح، وإذا لزم الأمر، تقديم معلومات حول المكان الذي يقيم فيه بصورة مؤقتة، وإبلاغهم بذلك في المراحل الخاصة بالتعاونين. كما أن من مصلحة الأفراد تفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي في بوابة الدولة [eesti.ee](http://eesti.ee).

35. يجب ترك مسار للبيانات الشخصية لمعالجتها في الوكالات. يمكن إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بمعالجة البيانات الشخصية في قواعد البيانات للأفراد في بيئة الخدمة الإلكترونية للوكالة (إذا أمكن تحديد هوية الشخص بصورة آمنة) أو بوابة الدولة دون تقديم طلب للحصول على المعلومات إلى الوكالة.

36. يجب على الوكالات التي تدير قواعد البيانات تنفيذ برنامج **مراقبة استخدام البيانات الشخصية** لـ X-road والسماح للأفراد بالتحقق في بوابة الدولة حيث استخدمت الوكالات البيانات الخاصة بهم. إذا تعذر القيام بحفظ المسار الخاص بكل شخص - على سبيل المثال، إذا كانت معالجة البيانات تتم فقط لتحديثها أو انتهاء مطاف البيانات الخاصة بعدة أشخاص في نتيجة استعلام، ولكن لم يتم معالجة بيانات الشخص المحدد - فيحيث يجب على الوكالة شرح مبادئ نقل البيانات ومعالجتها لجميع المهتمين بذلك.

37. قد لا تتم معالجة البيانات الشخصية في الوكالات إلا بواسطة الأشخاص المرخص لهم وللقيام بمهامهم الرسمية فقط. قد لا يتم عرض البيانات الشخصية بغرض الفضول فقط أو بناءً على طلب من شخص آخر. ولا يجوز إرسال البيانات إلى وكالات أخرى إلا بحسب الإجراءات المنصوص عليها في التشريع.

38. لا تمنح الوكالات إمكانية الوصول إلى البيانات الشخصية في نظم المعلومات الخاصة بها إلا لمن لديهم حاجة مبررة للوصول إليه وتحظر على تسجيل دخول عدة أشخاص في نظم المعلومات بنفس بيانات الاعتماد. وأسهل طريقة لضمان ذلك هي السماح بالوصول إلى نظم المعلومات باستخدام الهوية الوطنية الإلكترونية فقط. ويمكن التأكيد من الأشخاص الذين اطلعوا على أي وثيقة وما إذا كانوا قد استخدمو الإجراءات المناسبة أو لا. ومنذ عام 2018، طُلب من الوكالات تعين اختصاصي لحماية البيانات وللحاق من اتباع الإجراءات الأمنية الازمة.

39. عندما لا تكون هناك ضرورة للاحفاظ بالبيانات الشخصية، يجب على الوكالات إزالة هذه البيانات بتدميرها أو حذفها بطريقة لا يمكن استردادها. وإذا لم ينص التشريع على الموعد النهائي للاحفاظ بالمعلومات، فيجب على الوكالة تحديد هذا الموعد النهائي بالنظر إلى الهدف من جمع البيانات الشخصية والاحتياجات الأخرى. إذا لم تكن هناك حاجة لشخصنة البيانات عند الاحفاظ بها لفترة طويلة، فيجب وضعها بصورة مجهرة. سيتم إرسال البيانات التي يتحتم الاحفاظ بها لفترة طويلة إلى المحفوظات.

40. إذا كانت هناك شكوك حول إساءة استخدام البيانات الشخصية الموجودة في قواعد بيانات الدولة والحكومات المحلية، فيجب على الشخص أن يطلب أو لا توضيحات من الوكالة المعنية. وإذا لم تكن هذه التفسيرات كافية، فيجب على الشخص الاتصال بهذه مراقبة حماية البيانات أو الشرطة أو مستشار العدل أو المحكمة.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

- الفقرة 6، والفرقتان الفرعيتان 10 (1) و (2)، والفرقات 14 و 16 و 19-26 من قانون حماية البيانات الشخصية؛
- الفقرات الفرعية 28 (31<sup>1</sup>) و 43<sup>1</sup> (1) و 43<sup>3</sup> (2) و 43<sup>6</sup> (2) من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرة الفرعية 44 (3) من الدستور؛
- الفقرة الفرعية 7 (4) والفرقة 19 من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفقرتان 31 و 33 من قانون المحفوظات؛
- الفقرات 6, 19-12, 25-21, 30 و 32 من لائحة حماية البيانات العامة للاتحاد الأوروبي (ستدخل حيز النفاذ في 20/5/2018).

## الجدول رقم 5. أسئلة ضبط حول حق معرفة البيانات التي جمعتها الوكالات وكيفية حماية هذه البيانات

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل يتم حفظ المعلومات الخاصة بالعمليات التي تم إجراؤها باستخدام البيانات الشخصية الموجودة في قواعد بيانات الوكالات وتلك الخاصة بالمسؤولين الذين قاموا بتنفيذ هذه العمليات؟	1. هل يمكنك العثور على معلومات على الموقع الإلكتروني للوكالة حول الغرض من جمع بياناتك الشخصية وكيفية حمايتها؟
2. هل تم منح حق الوصول إلى البيانات الشخصية الموجودة للمسؤولين الذين يحتاجون إلى معالجة البيانات الشخصية للقيام بواجباتهم، وبالحد المطلوب للقيام بهذه الواجبات؟	2. هل يمكنك التحقق من صحة البيانات الشخصية الموجودة بقواعد البيانات والتي تم جمعها عنك؟
3. هل يتم حفظ هذه البيانات، التي تتعلق فقط بالأشخاص الذين يحتاجون إلى حفظها والتي لم ينقض موعدها النهائي، في محفوظات الوكالة؟	3. هل يمكنك طلب تعديل بياناتك الشخصية إذا تبين لك في سياق تقديم الخدمة أن البيانات غير دقيقة أو قديمة؟
4. هل كان يتم تدمير البيانات الشخصية بعد انتهاء الموعده النهائي للاحتفاظ بها؟	4. عن إبلاغ الوكالة بالتغييرات التي تمت في بياناتك، هل كان يتم تمرير هذه المعلومات إلى الوكالة المختصة بمبادرة منها أم أنها هي التي كانت تتطلب منك تحدث بياناتك؟
5. هل يتم تحليل مسارات (سجلات) المشاهدات واستخدامات البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد بصورة منهجمة داخل الوكالات؟	5. هل يمكنك أن ترى في بيئة الإنترنت (على سبيل المثال، بوابة الدولة) الشخص الذي قام بالاسفصال عن بياناتك أو من أرسلت إليه بياناتك؟
6. هل توضح الوكالة للأفراد الأهداف والأسس القانونية لمعالجة البيانات؟	6. هل تشرح الوكالة على موقعها الإلكتروني الغرض من تقديم استفسارات عن البيانات الشخصية ولم يتم إرسالها عند الضرورة؟
7. هل قامة الوكالة بتنفيذ قانون مراقبة استخدام البيانات الشخصية X-road وهل يمكن طلب المعلومات في بوابة الدولة؟	
8. هل عينت الوكالة اختصاصي لحماية البيانات وهل تطبق نظاماً لإجراءات أمن نظم المعلومات؟	

## 6. حق إبداء الرأي فيما يتعلق بتنظيم تقديم الخدمة

41. يحق لكل شخص التعبير عن رأيه فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة وتقدم مقتراحات حول كيفية تحسين الخدمات. يتم تضمين المستفيدين من الخدمات العامة ضمن تقييم جودة الخدمة ويعُد هذا جزءاً من مراقبة جودة الخدمة. يتم نشر المعلومات الخاصة بجودة الخدمة على الموقع الإلكتروني.

### هل تعلم أنَّ

- من المهم تحليل ما إذا كانت أنشطة المسؤولين والعمليات التي يتم القيام بها في الوكالات تساهم في تحقيق أهداف الوكالة لأنها تطليق الدولة لمرة عامة عما إذا كانت أنشطتها تخدم الغرض منها أو لا، وبالتالي، ينبغي استعراضها من وقت لآخر سواء تم الالتزام بالمواعيد النهائية المحددة عند معالجة طلبات الأفراد؛
  - تم إعطاء الأشخاص معلومات كافية عن أنشطة الوكالة حتى يتمكنوا من ممارسة حقوقهم في الوقت المناسب؛
  - تم تحديث الخدمات التي تقدمها الوكالات والمعلومات المقدمة على شبكة الإنترنت؛
  - كانت بيئة الويب الخاصة بالوكالة سهلة الاستخدام وما إلى ذلك.
- الرأي الذي من هذا القبيل يجعل من الممكن تحديد نوعية الخدمات المقدمة في الوكالة

42. يجب أن يكون لدى الوكالة نظرة عامة على الخدمات التي تقدمها والأشخاص الذين يستخدمون هذه الخدمات. سوف تطلب الوكالات الحصول على ملاحظات حول بيئة الخدمة الإلكترونية أو مدى إمكانية فهم نماذج الويب وسهولة استخدامها من جانب مستخدمي الخدمة وإدارة هذه الملاحظات بصورة منتظمة. وسيطلب من المستخدمين يومياً إبداء ملاحظاتهم بتكرار معقول. وقد يتم تضمين الأشخاص الذي أبدوا ملاحظات دون الحصول على الخدمات في اختبار الخدمة بموافقتهم.

43. يُعد رضا المستخدمين عن عملية تقييم الخدمات من مؤشرات جودة تقديم الخدمات. ومن المؤشرات الأخرى مدى تكرار تقييم الخدمات وتكلفة خدمات الوكالة والوقت المستغرق للحصول على الخدمة. وهناك أيضاً مؤشرات أخرى يتم استخدامها إذا لزم الأمر، على سبيل المثال عدد نقرات الماوس للعثور على معلومات هامة على شبكة الإنترنت.

44. وتقوم الوكالات باستمرار بتقييم جودة تنظيم تقديم الخدمات. كما تغير الوكالات طريقة تنظيم العمل أو حلول تكنولوجيا المعلومات أو التشريعات على أساس تقييم الجودة.

45. وتكون المعلومات الخاصة بجودة تنظيم تقديم الخدمات معلومات عامة للجميع.

46. كما تقوم الوكالات بمراقبة وتقييم جودة الخدمات العامة التي فوضتها للقطاع الخاص.

**تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:**

■ الفقرة الفرعية 44 (3) والفقرة 46 من الدستور؛

■ الفقرتان الفرعيان 28 (1) و32 (1) و36 (1) من قانون المعلومات العامة؛

■ الفقرة الفرعية 5 (1) من قانون التعاون الإداري؛

## الجدول رقم 6. أسئلة الضبط الخاصة بحق التعليق على جودة الخدمة

أسئلة ضبط للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل تعلم أنه يمكنك إبداء ملاحظات وتقدم اقتراحات حول الخدمات؟	1. هل شرح على الموقع الإلكتروني للوكالة كيف يمكن للأشخاص تقييم ملاحظات حول جودة الخدمة وتقدم اقتراحات حول تحسين جودة الخدمات؟
2. هل من السهل التعبير عن الرأي حول سهولة توفر الخدمات، على سبيل المثال، هل يطلب وضع ملاحظات حول جودة الخدمة أثناء تقديمها؟ هل من السهل بالنسبة للأفراد وضع ملاحظاتهم؟	2. هل يطلب من الأشخاص وضع تعليقاتهم حول إمكانية فهم الخدمة وسهولة استخدامها فور تقديمها؟ هل من السهل على الأفراد وضع ملاحظاتهم؟
3. هل تضع ملاحظاتك إذا كانت هناك مشاكل في الحصول على الخدمة؟	3. هل تضع ملاحظاتك إذا كانت هناك مشاكل في الحصول على المعلومات الخاصة بجودة الخدمة؟
4. هل تضع ملاحظات إذا كان كل شيء يسير على ما يرام عند الحصول على الخدمة؟	4. هل تقم الوكالة بتحليل ملاحظات المستخدمين بصورة منهجية؟
5. إذا قدمت اقتراحات حول تحسين الخدمات، فهل حصلت على ملاحظات حول هذه الاقتراحات؟	5. هل تقييم الوكالة بانتظام جودة خدماتها، بما في ذلك رضا الأفراد عن هذه الخدمات؟
6. هل تكون المعلومات الخاصة بجودة الخدمة مرتبة على الموقع الإلكتروني؟	6. هل تتيح الوكالة إمكانية تقييم جودة الخدمة على الموقع الإلكتروني؟
7. هل تم تعليم الأشخاص المسؤولين عن جودة الخدمة؟	7. هل تتيح الوكالة إمكانية تعليم الأشخاص المسؤولين عن جودة الخدمة؟

## 7. حق الحصول على المعلومات من الوكالات إلكترونياً

47. يحق لكل شخص الحصول على المعلومات من الوكالات عبر عنوان الاتصال المتفق عليه أو البريد الإلكتروني الرسمي eesti.ee@. يتم نشر المعلومات التي لا تخضع لقيود الوصول إلى الجمهور. وتقدم الوكالات معلومات ذات صلة بمبادرة خاصة منها. تتم مشاركة المعلومات ذات الاهتمام العام عبر القنوات المفضلة لدى مستخدمي البيانات. كما يتم تقديم المعلومات أيضاً كبيانات مفتوحة في تنسيق قابل للقراءة آلياً.
48. جميع حاملي الهوية الإلكترونية في إستونيا لديهم عنوان بريد إلكتروني رسمي. يقوم الأفراد بتفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بهم في بوابة الدولة وبالتالي يصبحون أيضاً ضمن مستخدمي خدمة "المستندات الخاصة بي".
49. بعد قيام أحد الأفراد بتفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي الخاص به، ينبغي على الوكالة استخدام هذا العنوان كعنوان رئيسي لتقديم المعلومات إليه. إذا لم يتم تفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي أو إذا طلب الشخص إرسال معلومات محددة إلى عنوان بريد إلكتروني آخر أو عبر البريد العادي، فسيتم إرسال المعلومات بالطريقة المطلوبة.
50. إذا قام شخص ما بتفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي ولم يقدم أي تفاصيل اتصال أخرى إلى الوكالة لتبادل المعلومات، فستقوم الوكالة بإرسال رسائل حول الوثائق أو المعلومات المرسلة إلى عنوان البريد الإلكتروني الرسمي. سوف تتضمن الرسائل رابطاً لبيئة الويب حيث يمكن للشخص قراءة المعلومات أو المستند بعد تحديد شخصيته إلكترونياً. إذا لم يكن لدى الوكالة بيئة ويب آمنة خاصة بها، فسيتم إرسال الوثيقة عبر خدمة "المستندات الخاصة بي" في بوابة الدولة أو عبر البريد الإلكتروني بعد تشفيرها.
51. قد ترسل الوكالات رسائل تذكير ورسائل أخرى لا تحتوي على أي بيانات شخصية حساسة إلى عنوان البريد الإلكتروني الرسمي. يجب أن تكون الرسالة ذات صلة بأداء الوظائف العامة.
52. إذا تم إرسال المعلومات التي تحتوي على بيانات شخصية حساسة إلى عنوان البريد الإلكتروني للشخص وليس إلى بيئة ويب حيث يمكن للشخص قراءتها بعد تحديد هويته، فيجب تشفير المعلومات المرفقة برسالة البريد الإلكتروني. سوف تتضمن عملية التشفير أن الشخص الذي سترسل إليه المعلومات هو الوحيد الذي يمكنه الوصول إلى هذه البيانات الحساسة.
53. يجب إشراك الأفراد في حل المشاكل المتعلقة بهم. ويجب على الوكالات إرسال إشعار بمدة كافية إلى الأفراد بخصوص أي نوايا تتعلق بحقوقهم ومصالحهم حتى يتمكنوا من تشكيل رأي والدفاع عنه إذا لزم الأمر. وإلاطاع الأفراد على القرارات الهامة (على سبيل المثال، التخطيط والقرارات البيئية)، يجب على الوكالة استخدام القنوات التي يتم إرسال المعلومات من خلالها إلى الأشخاص المهتمين.
54. يحق لكل فرد حرية الحصول على المعلومات لأغراض الاستخدام العام بعرض نشرها. ويحق للأفراد والشركات على حد سواء الحصول على المعلومات العامة بعرض اكتساب المعرفة واتخاذ القرارات وإثبات صحة عملياتهم الإدارية.
55. يمكن للوكالات الإبلاغ عن النوايا وتبادل المعلومات الأخرى ذات المصلحة العامة عبر بوابة الدولة أو خدمة RSS أو وسائل الإعلام الاجتماعية أو تطبيقات الهاتف المحمول أو بوابات الويب المختلفة (نظام المعلومات الخاصة بمشاريع القوانين أو osale.ee أو Ametlikud Teadaanded أو البوابات الموضوعية). وإذا أمكن، ينبغي تقديم المعلومات وفقاً لمجالات محددة (مثل آباءأطفال روضات الأطفال، والأعمال التجارية في مركز المدينة) أو بمبدأ الأفضلية الإقليمية (مثل الخطط المفصلة التي بدأت في منطقة معينة في المدينة).
56. تقوم الوكالة بنشر معلومات عن إمكانية الوصول إلى بياناتها المفتوحة والرسوم المفروضة لإعادة استخدام هذه البيانات على موقعها الإلكتروني. وتتولى الوكالة مسؤولية صحة وتحديث البيانات المفتوحة التي تم نشرها. يجب على المستخدمين الذين يستخدمون هذه البيانات مراراً وتكراراً أيضاً تحديث خدماتهم وبياناتهم وتتجديدها إذا تطلب الأمر. وينبغي أن تتضمن الوكالات أصحاب المصلحة، مثل منظمي المشاريع والمؤسسات التعليمية والبحثية وغيرها من أجل اختيار طريقة سهلة لتقديم البيانات المفتوحة.

**تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:**

■ الفقرة الفرعية 25 (1) والفرقة 27 من قانون الإجراءات الإدارية؛

■ الفقرة 3<sup>1</sup>, الفقرة الفرعية 28 (31<sup>1</sup>); الفقرة 31<sup>2</sup> من قانون المعلومات العامة؛

### الجدول رقم 7. أسئلة ضبط حول حق الحصول على المعلومات من الوكالات الإلكترونية

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل تنتهز الوكالة الفرصة لإرسال المعلومات والمستندات إلى الأشخاص عبر عنوان البريد الإلكتروني @eesti.ee إذا قام الأشخاص بتفعيله؟	1. هل تم تحويل عنوان eesti.ee@ إلى الشخصي الذي تقوم باستكماله طوال الوقت؟
2. هل يسمح نظام المعلومات للأفراد بمراجعة المعلومات التي تم تسليمها إذا تم تحديدها إلكترونياً؟	2. هل هناك مساحة كافية للتلقى الرسائل في صندوق البريد الشخصي؟
3. هل يسمح لك نظام إدارة الوثائق بارسال الوثائق إلى الأشخاص عبر خدمة "المستندات الخاصة بي" في بوابة الدولة؟	3. هل تعرف كيفية فتح المستندات المشفرة المرسلة إلى عنوان بريدك الإلكتروني؟
4. هل تقدم الوكالة معلومات عبر قنوات الكترونية مختلفة، إضافة إلى البريد الإلكتروني، بما في ذلك، المنشورة في الوقت المناسب عبر تطبيق الرسائل أو مؤتمر الفيديو؟	
5. هل أنت على علم بحقك في المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة وإدراجها في المناقشات؟ هل تعلم أن المعلومات الخاصة بإعداد القرارات والمناقشات قد تم نشرها في العديد من القنوات الإلكترونية؟	
6. هل يمكن للأشخاص استخدام خدمات المعلومات الشخصية (على سبيل المثال، طلب موجز الأخبار من الوكالات وعمليات بحث وفقاً للموضوعات والمعايير الأخرى)؟	
7. هل يُسمح للأشخاص بالوصول إلى سجل وثائق الوكالة والبيانات المفتوحة؟	
8. هل يتم تسجيل البيانات المفتوحة في بوابة البيانات المفتوحة وهل يتم تحديثها بانتظام؟	

## 8. حق المشاركة في عمليات اتخاذ القرار

57. يحق لكل شخص المشاركة في اتخاذ القرارات التي تهمه وتهم المجتمع. وتدعيم الدولة والحكومات المحلية إشراك الأفراد في عملية اتخاذ القرار، وتتضمن إبلاغهم في الوقت المناسب، وخلق بيئة يستطيع فيها الأشخاص التعبير عن آرائهم.

58. يمكن للجميع، في أي مجتمع ديمقراطي، الاطلاع على أنشطة السلطات العامة وتقديم مقترنات والتعبير عن الآراء والحصول على ملاحظات. وبينما إشراك الأفراد وأصحاب المصلحة في عملية اتخاذ القرار في أقرب وقت ممكن - سواء عند تحديد الأهداف أو عند تقديم الحلول الممكنة أو تقديم مشاريع القرارات. وستطلب الوكالات من الأفراد وأصحاب المصلحة إبداء آرائهم في المشاورات وإعطاء ملاحظاتهم بشأن النظر في هذه الآراء.

59. وتشتمل المشاورات العامة في القرارات التي لها تأثير كبير على أصحاب المصلحة أو التي تؤثر على تطور المجتمع والدولة بأكملها. ويتم استخدام نظام معلومات المسودات eelnoud.valitsus.ee لهذا الغرض. وهو بيئة عمل للوكالات حيث يمكنهم الموافقة على الوثائق، وتقديمها إلى الحكومة Riigikogu، حيث تجري المشاورات العامة. يسمح نظام معلومات المسودات للجميع بمتابعة معالجة المسودات والعنود على الوثائق والمشاركة في المشاورات العامة وإبداء تعليقات حول الوثائق المتعلقة لحين الموافقة عليها.

60. ويرتبط نظام معلومات المسودات بموقع المشاركة [www.osale.ee](http://www.osale.ee)، وهو بيئة اتصال للوكالات الحكومية والمواطنين حيث يمكن للجميع تقديم مقترناتهم للدولة حول سن تشريع جديد أو تعديل التشريعات الموجودة.

61. وانطلاقاً من الممارسات الجيدة، تدرج الوكالات الحكومية أصحاب المصلحة والجمهور العام عند اتخاذ القرارات التي تهمهم. ويمكن الاطلاع على لمحات عامة عن عملية الإدراج في الموقع <https://www.valitsus.ee/et/kaasamine-ja-osalemine>.

62. وينبغي أيضاً إتاحة إمكانية تقديم ملاحظات حول مشاريع مجالس المدن والبلديات الريفية والحكومات في بيئة الويب قبل وقت كاف من تمريرها. ويمكن الاطلاع على معلومات عن عمل الحكومات المحلية على موقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت. كما تستخدم بعض الحكومات المحلية حل برنامج VOLIS (نظام إجراءات الديمقراطية المحلية)، الذي يسمح للأفراد بالتعرف على عمليات صنع القرار داخل الحكومات المحلية، بما في ذلك تجهيز المسودات وعمل المجلس. كما يمكن أيضاً استخدام برنامج VOLIS لتنظيم عمليات الاستفهام.

63. يمكن للجميع تقديم مقترنات إلى Riigikogu لتعديل التنظيم الفعال أو تنظيم أفضل للحياة المجتمعية من خلال مبادرة شعبية. يجب على Riigikogu معالجة عناوين تحمل ما لا يقل عن 1000 توقيع. على سبيل المثال، بيئة ويب rahvaalgatus.ee يمكن استخدامها لتقديم المقترنات.

**تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:**

- الفقرة 4، الفقرة الفرعية 9 (1)؛ الفقرات 28 و29 و31 من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرتان 48 و50 من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفصل 3 من الرد على المذكرات والطلبات المتعلقة بقانون شرح وتوزيع العناوين الجماعية.

#### **الجدول رقم 8. أسئلة الضبط حول حق المشاركة في عمليات اتخاذ القرار**

أسئلة ضبط للوكالات	أسئلة ضبط للأشخاص
1. هل يمكن للأشخاص الحصول على معلومات عن حل الأمور ذات الأهمية البالغة لدى العامة (مثل وضع خطط البناء) من الواقع الإلكترونية للوكالة؟	1. هل يمكنك استخدام بيانات الإدراج عبر الإنترنت مثل volis.ee.eelhoud.valitsus.ee و osale.ee.rahvaalgatus.ee؟
2. هل تم تضمين الأفراد أو أصحاب المصلحة في حل الأمور ذات الأهمية البالغة لدى العامة بمبادرة من الولاية أو الحكومات المحلية؟	2. هل من السهل عليك الإعراب عن آرائك وتقديم مقترنات؟
3. هل تنشر الوكالة مقترنات الأشخاص أو أصحاب المصلحة والملاحظات التعليقات الخاصة بهم؟	3. هل تقوم الوكالة بتعليقات حول الآراء والمقترنات التي تلقتها خلال عملية الإدراج؟