

حقوق الجميع في الدولة الإلكترونية

ميثاق الدولة الإلكترونية

التفسير

رغم أن قانون الإجراءات الإدارية، الذي يحظر إتهال الناس بالوعود ووعود بالعمليات الإلكترونية، ظل ساري المفعول لأكثر من 15 عامًا، لا بد من القول إن توفير الخدمات العامة ونشر المعلومات على الناس غالبًا ما يكون أكثر ملائمة وأسرع، مع مراعاة إمكانيات القنوات الإلكترونية. الاستنتاج الذي توصل إليه مكتب التدقيق الوطني مرارًا وتكرارًا خلال مراجعاته¹ هو أن الناس تعطى المساحة الكافية في كثير من الأحيان أكثر من مناسبة في حالة الدولة الإلكترونية. ولكن كيف يمكن تغيير الوضع؟

واقترح مكتب التدقيق الوطني وضع ميثاق للدولة الإلكترونية نتيجة لتقرير مراجعة الحسابات الذي يحمل العنوان "جودة الخدمات العامة في مجتمع المعلومات"، الذي تم إعداده عام 2008. وقد استوحى 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 القابلة للقياس التي ينبغي أن تلتزم بها الخدمات العامة بالدولة الإلكترونية.

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

ويتضمن الميثاق أيضًا معايير التقييم التي يمكن للجميع استخدامها لتقييم ما إذا كان تم أخذ حقوقهم بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات العامة داخل الدولة الإلكترونية. ويسمح الميثاق لكل وكالة بمراجعة عملياتها بسهولة وبمنهجية منظمة ووضع أهداف واضحة وسهلة القياس لوضع إجراءات إدارية أكثر تركيزًا 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 أيضًا عند استخدام قنوات الاتصال الأخرى، وليست قاصرة على قنوات الاتصال الإلكترونية فقط. وفي حالة الاتصالات الإلكترونية، يكون من المهم الإشارة مرارًا وتكرارًا إلى المبادئ وتحديد مضمون الإدارة الجيدة.

ومع توسع إمكانيات الدولة الإلكترونية، أصبح من الضروري تعديل الميثاق وتحديثه، لتزايد 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 إلكتروني. 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 لتقييم جودة الخدمات العامة وتقديم توصيات للوكالات.

¹ انظر أيضًا 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 والبلدات والمدن" (2017) وغيرها.

جدول المحتويات

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

1. الحق في الحصول على معلومات شاملة عن الخدمات العامة

1. لكل شخص الحق في الحصول بسهولة على معلومات عن الخدمات العامة والقنوات المستخدمة لتوفير هذه المعلومات. وإذا لم يتمكن الأفراد من استخدام قنوات الاتصال الإلكتروني أو قنوات الخدمة فيمكنهم 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 وتقديمها 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 مواقع الويب أن تقدم 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 دائماً على مواقع الوكالات. كما يُقصد أيضاً بحق الحصول على المعلومات إمكانية حصول الأشخاص بسهولة على المعلومات التي يبحثون عنها على الموقع الإلكتروني للوكالة. ولذا، يجب هيكلة المواقع بطريقة تلبي احتياجات المستخدمين. وإذا تم اتخاذ قرار بتوفير معلومات عن موقع ويب بعدة لغات، فلا بد 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). ولا بد من تحديد الأشخاص الراغبين في الدخول إلى العرض المخصص.

6. يجب على جميع مقدمي الخدمات العامة تجنب إثقال الأشخاص بالنفقات والعمليات الإدارية، على سبيل المثال، بطلب البيانات والوثائق نفسها مراراً وتكراراً. في معظم الأحيان، لا يتعين 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 بديلة 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 يتوافر 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. وينبغي على المسؤولين أيضاً مساعدة الأشخاص الذين لا يعرفون كيفية استخدام الحاسوب أو ليست لديهم إمكانية استخدام حاسوب، وطلبوا مشورة تتعلق بذلك الأمر. ويمكن أيضاً تقديم النصح للأشخاص في نقاط الخدمة داخل البلدية أو حكومات المدن بالقرب من موقعهم من خلال مكالمات الفيديو.

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

الخدمة العامة هي العمليات التي تتم بين الشخص والوكالة. وتشمل الخدمات العامة استلام التراخيص أو الاستحقاقات وتقديم الإعلانات والاتصال بالوكالات والحصول على المعلومات (كذلك المتاحة عبر المواقع الإلكترونية)، وما إلى ذلك. وتقدم الخدمات إما على أساس التطبيقات أو بصورة استباقية، أي على أساس الأحداث التي وقعت في حياة الشخص. يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة، مثل الإنترنت أو مكاتب الخدمة أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البريد العادي.

بوابة الدولة أو بوابة المعلومات أو نقطة الاتصال الواحدة هي موقع يحتوي على معلومات حول الخدمات العامة ويوجه الأشخاص إلى استخدام الخدمات الإلكترونية.

10. لن يُطلب من الأشخاص زيارة أي وكالات عند تقديم أي خدمات عامة إلا إذا احتاج المسؤول عن هذه الخدمة إلى مقابلة مقدم الطلب شخصيًا 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 الفرعيتين 5 (2) و(6) و7 (2) و14 (1) والفقرة 36 من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفقرة 4، والفقرات الفرعية رقم 9 (2)، و28 (1)، و29 (1)، والفقرة 31، والفقرة الفرعية 32 (1) والفقرة رقم 32¹ من قانون المعلومات العام؛

الجدول رقم 1. أسئلة ضبط حول حق الحصول على المعلومات وطلب المساعدة لتلقي خدمات عامة

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

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 أيضًا 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 إلكترونيًا، كما يمكن استخدامها لتوقيع الوثائق رقميًا. يمكن للأشخاص الحصول على مشورة حول كيفية استخدام الهوية الوطنية الإلكترونية بالاتصال على رقم 1777 أو عبر الموقع www.id.ee.

13. يجب أن يكون لدى الوكالات القدرة على استلام الوثائق الموقعة رقميًا وتأكيدها وثائقها الخاصة بتوقيعات أو طابع 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 لإستونيا هي وسيلة لتحديد الهوية إلكترونياً للأشخاص ومنح التوقيع الرقمي الذي يتمتع بأعلى مستوى من الأمان. وتُعد بطاقة الهوية وبطاقة تصريح الإقامة ورقم الهاتف المحمول ومعرف تصريح الإقامة الإلكتروني ورموز التعرف الشخصية المطلوب استخدامها هي أدوات إلكترونية توفرها دولة إستونيا لتعريف الهوية الشخصية. ويُعد رمز الهوية الشخصية الإستوني هو الأساس الذي تقوم عليه الهوية الوطنية الإلكترونية.

يمكن للأشخاص ممن هم ليسوا من مواطني إستونيا ولا يعيشون فيها، ولكنهم يرغبون في الحصول على الخدمات الاستونية، تعريف أنفسهم في بيئة إلكترونية تحمل بطاقة تصريح الإقامة الإلكتروني.

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

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

الهدف الرئيسي من **تشفير بطاقة الهوية** هو نقل البيانات في بيئة غير آمنة، مثل الإنترنت العام والبريد الإلكتروني. وليس المقصود من التشفير الاحتفاظ بالبيانات لفترات طويلة.

14. قد يعتمد حق الشخص في الحصول على الخدمات على طريقتهم في تحديد الهوية إلكترونياً. هناك بعض العمليات التي لن يُسمح بها إلا عند استخدام هوية وطنية إلكترونية موثوق 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 تحلل 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 تُنقل بين الشخص والوكالة، يمكن إرسال المعلومات إلى الشخص المعني بتنسيق **مشفر** بطريقته 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 للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل لديك بطاقة هوية سارية المفعول (أو بطاقة تصريح إقامة إذا لم تكن أحد مواطني إستونيا أو الاتحاد الأوروبي) وهل تحتفظ بها بعناية شديدة؟	1. إذا تعذر تقديم الهوية الإلكترونية لأشخاص يحملون هوية وطنية إلكترونية عند تقديم الخدمة، فهل تم تبرير ذلك على نحو معقول؟
2. هل أنت تعلم ما هي خيارات استخدام Digi-ID (الهوية الإلكترونية) و Mobile-ID (معرف الهاتف المحمول)؟	2. هل يُشترط التوقيع على الوثائق رقمياً عند تلقي الخدمات مبرراً وحتماً؟
3. هل حفظت رموز PIN (رقم التعريف الشخصي) الخاص بك وهل تحتفظ به سراً؟	3. هل تم إجراء تحليل لتحديد العمليات التي تتطلب من المستفيدين من الخدمة تعريف أنفسهم ببطاقة الهوية الوطنية والعمليات التي يمكن خلالها قبول وسيلة تحديد هوية أضعف؟
4. هل تعرف كيفية منح توقيع رقمي؟	4. هل تطلب الوكالة من المستفيدين من الخدمة استخدام الهوية الإلكترونية الوطنية، على سبيل المثال، توجيههم إلى مركز مساعدة الهوية الإلكترونية؟
5. هل تعرف من أين تحصل على مساعدة عند الحاجة لتجديد الشهادات اللازمة للتوقيع الرقمي أو تثبيت 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 بتحصيل الأشخاص أعباء مطالب غير معقولة. وتقوم الوكالات بمشاركة المعلومات لتوفر 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 لمقدم الخدمة العامة. ولابد أن يتضمن الحقل المخصص للتفسيرات أو الملاحظات المساحة الكافية للنص ولابد أيضاً من إتاحة إمكانية استخدام الوثائق المضمنة إلى جانب النسخ الإلكترونية عند الضرورة.

20. عند الحصول على الخدمات، لن يُطلب من الأشخاص إعادة تقديم البيانات الموجودة بالفعل في قواعد بيانات الدولة والوكالات الحكومية المحلية. ويجب ألا يطلب منهم أيضاً تقديم وثائق ورقية أو نسخ منها إذا كانت البيانات الخاصة بذلك موجودة في قواعد البيانات. يجب على مقدم الخدمة ضمان وصول هذه البيانات من قواعد البيانات إلى الخدمة الإلكترونية للوكالة. ومن شأن استخدام نماذج الويب المملوءة 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 المملوءة مسبقاً، ولكن يجب إتاحة إمكانية قيام الأفراد بإبلاغ الوكالة عن أي أخطاء موجودة.

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 وتبليغ 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 وآمناً بحيث يمكن تسليم الأعمال الإدارية بدون إبطاء، ومن ثم ينبغي استخدام حل تبادل الوثائق في X-road لتبادل الوثائق. 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، وتماشياً 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، فحينئذٍ 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:

- الفقرة الفرعية 5 (2)، والفقرة 6، والفقرة الفرعية 15 (4)، الفقرتان 16 و 40 من قانون الإجراءات الإدارية؛

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

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

يتضمن معيار WCAG (توجيهات الوصول إلى محتوى الويب) متطلبات الوصول إلى موقع الويب وتوفير المبادئ التوجيهية للامتثال لمتطلبات مطوري موقع الويب ومحركي المحتوى.

- الفقرة الفرعية 17 (1) والفقرة 18 من قانون التعاون الإداري؛
- الفقرة 13 من الجزء العام من قانون مدونة الأنشطة الاقتصادية؛
- الفقرتان الفرعيتان 43³ و 43⁶ (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 2018/5/25).

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

أسئلة ضبط للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل كانت طريقة تقديم الخدمة مفهومة ومريحة بالنسبة لك؟	1. هل تم إرسال طلب البيانات التلقائي إلى قواعد البيانات الوطنية بشأن البيانات المطلوبة للخدمة بعد تحديد هوية الشخص الإلكتروني؟
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 ويشارك المعلومات الشاملة للحصول على الموافقات؟	2. هل تحصل الوكالة على الموافقات اللازمة بنفسها دون الحاجة إلى وثائق وموافقة وكالات أخرى من الأفراد؟
3. هل يتعين عليك تقديم البيانات التي سبق تقديمها بالفعل إلى الدولة رغم عدم إجراء أي تغيير؟	3. هل تم تقديم الخدمات بناءً على مبادرة خاصة من الوكالة، ولم يُطلب من الشخص سوى إعطاء موافقته طالما توافرت جميع البيانات والموافقات؟
4. هل تتيح لك نماذج الويب الإلكترونية إضافة تفسيرات مفصلة بما يكفي لتطبيقاتها عندما يتطلب الأمر ذلك؟	4. هل يمكن للأشخاص تقديم مقترحات لتحسين البيانات الموجودة في قواعد البيانات الوطنية أثناء تقديم الخدمة؟
5. هل يمكنك حفظ المستندات أو نماذج الويب وإرسالها دون الحاجة لتنزيل أو امتلاك برامج خاصة؟	5. هل وصفت الوكالة خدماتها في النظام الإداري لنظام معلومات الدولة (RIHA)؟
6. هل كان من السهل العثور على المعلومات المطلوبة للحصول على الخدمات إلكترونياً (مثل المساعدة، ورسائل الخطأ، والمبادئ التوجيهية) وذات صلة وغير مبهم؟	6. هل كان من السهل العثور على المعلومات المطلوبة للحصول على الخدمات إلكترونياً (مثل المساعدة، ورسائل الخطأ، والمبادئ التوجيهية) وذات صلة وغير مبهم؟
7. هل تم أخذ مصالح الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات (عقد كاف، إمكانية قراءة موقع الويب بمساعدة)؟	7. هل تم أخذ مصالح الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات (عقد كاف، إمكانية قراءة موقع الويب بمساعدة)؟
8. هل تضمنت نظم المعلومات ومنتجات البرمجيات المخصصة للعامة أدوات دعم تكنولوجيا اللغة الإستونية؟	8. هل تضمنت نظم المعلومات ومنتجات البرمجيات المخصصة للعامة أدوات دعم تكنولوجيا اللغة الإستونية؟

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 لمحة عامة عن الدورة والموعد النهائي لتقديم الخدمات عند بدء تقديم طلب للحصول على خدمة عامة. وسيكون من السهل على الأفراد التحقق من المرحلة التي وصلت إليها عملية مراجعة طلبهم.

26. يجب أن تتضمن المواقع الإلكترونية للوكالات معلومات لا لبس 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 أيضاً إمكانية متابعة المرحلة التي وصل إليها طلبهم في بيئة الخدمة الإلكترونية، وأيضاً 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، يُمكن 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 معلومات حول 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 يتعين على الأطراف المشاركة في الإجراءات إكمالها بنفسها مسبقًا. فإذا كانت وقائع الإجراءات واضحة ومثبتة، فإن الوكالة تنفذ الإجراءات وفورًا دون الانتظار لحين الوصول إلى الموعد النهائي.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

- الفقرة الفرعية 44 (2) من الدستور؛
- الفقرتان الفرعيتان 35 (2) و (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 للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل تقدم مواقع الإلكترونية الخاصة بالوكالات نظرة عامة واضحة عن الخدمات وكيفية تقديمها؟	1. هل أتاحت الوكالة الخيار للمستخدمين من الخدمة لمتابعة التقدم المحرز بالإجراءات في بيئة الخدمة الإلكترونية؟ وإذا لم يتم وضع خيار المتابعة هذا في بيئة الخدمة الإلكترونية، فهل تجيب الوكالة عن استفسارات الأفراد على الفور؟
2. هل شُرحت لك الدورة التدريبية والمواعيد النهائية لتقديم الخدمات؟	2. هل توفر الوكالة للأفراد خيار طلب الحصول على إشعارات في بيئة الخدمة الإلكترونية؟
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 الهيكلية أو المسؤول؟	
4. هل يمكنك متابعة مسار تقديم الخدمة عبر بيئة الخدمة الإلكترونية؟	
5. هل أنت على علم بحالة تقديم الخدمة اعتمادًا 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. وتضمن الوكالات سلامة البيانات الشخصية والتخزين الموثوق به لها. 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

البيانات الشخصية هي البيانات التي يمكن ربطها بصورة مباشرة أو غير مباشرة بشخص ما، مثل الاسم وتاريخ الميلاد ومحل الإقامة والحالة الاجتماعية وأصول الشخص وما إلى ذلك.

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

إعطاء الناس لمحة عامة عن 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 وحريات شخص آخر أو يهدد حماية سرية أبوة الطفل أو يعوق منع ارتكاب جريمة أو اعتقال مجرم جنائي أو يجعل التحقق من الحقيقة في الإجراءات الجنائية أكثر صعوبة.

34. كثيرًا ما تطلب الوكالات من الأفراد نفس البيانات الشخصية، كبيانات الاتصال بهم، مرارًا وتكرارًا. 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 بالعناوين. كما أن من مصلحة الأفراد تفعيل عنوان البريد الإلكتروني الرسمي في بوابة الدولة eesti.ee.

35. ويجب 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 انتهى مطاف البيانات الخاصة بعدة أشخاص في نتيجة استعلام، ولكن لم تتم معالجة بيانات الشخص المحدد - فحينئذٍ 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 نظام معلومات بنفس بيانات الاعتماد. وأسهل طريقة لضمان ذلك هي السماح بالوصول إلى نظم المعلومات باستخدام الهوية الوطنية الإلكترونية فقط. ويمكن التأكد من الأشخاص الذين اطلعوا على أي وثيقة وما إذا كانوا قد استخدموا الإجراءات المناسبة أو لا. ومنذ عام 2018، طُلب من الوكالات تعيين اختصاصي لحماية البيانات وللتحقق من اتباع الإجراءات الأمنية اللازمة.

39. عندما لا تكون هناك ضرورة للاحتفاظ بالبيانات الشخصية، يجب على الوكالات إزالة هذه البيانات بتدميرها أو حذفها بطريقة لا يمكن استردادها. وإذا لم ينص التشريع على الموعد النهائي للاحتفاظ بالمعلومات، فيجب على الوكالة تحديد هذا الموعد النهائي بالنظر إلى الهدف من جمع البيانات الشخصية والاحتياجات الأخرى. إذا لم تكن هناك حاجة لشخصية البيانات عند الاحتفاظ بها لفترة طويلة، فيجب وضعها بصورة مجهولة. سيتم إرسال البيانات التي يتحتم الاحتفاظ 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 أولاً توضيحات من الوكالة المعنية. وإذا لم تكن هذه التفسيرات كافية، فيجب على الشخص الاتصال بهيئة مراقبة حماية البيانات أو الشرطة أو مستشار العدل أو المحكمة.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

مراقبة استخدام البيانات الشخصية يُقصد به البرنامج المركزي الذي يسمح للجميع بمراقبة استخدام البيانات الشخصية الخاصة بهم عبر X-road والتحقق ما إذا كان معالج البيانات يتوافق مع متطلبات قانون حماية البيانات الشخصية.

- الفقرة 6، والفقرتان الفرعيتان 10 (1) و (2)، والفقرات 14 و 16 و 19-26 من قانون حماية البيانات الشخصية؛
- الفقرات الفرعية 28 (31¹) و 43¹ (1) و 43³ (2) و 43⁶ (2) من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرة الفرعية 44 (3) من الدستور؛
- الفقرة الفرعية 7 (4) والفقرة 19 من قانون الإجراءات الإدارية؛
- الفقرتان 31 و 33 من قانون المحفوظات؛
- الفقرات 6، 12-19، 21-25، 30 و 32 من لائحة حماية البيانات العامة للاتحاد الأوروبي (ستدخل حيز النفاذ في 2018/5/20).

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

أسئلة ضبط للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل يمكنك العثور على معلومات على الموقع الإلكتروني للوكالة حول الغرض من جمع بياناتك الشخصية وكيفية حمايتها؟	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؟
2. هل يمكنك التحقق من صحة البيانات الشخصية الموجودة بقواعد البيانات والتي تم جمعها عنك؟	2. هل تم منح حق الوصول إلى البيانات الشخصية فقط للمسؤولين الذين يحتاجون إلى معالجة البيانات الشخصية للقيام بواجباتهم، وبالحد المطلوب للقيام بهذه الواجبات؟
3. هل يمكنك طلب تعديل بياناتك الشخصية إذا تبين لك في سياق تقديم الخدمة أن البيانات غير دقيقة أو قديمة؟	3. هل يتم حفظ هذه البيانات، التي تتعلق فقط بالأشخاص الذين يحتاجون إلى حفظها والتي لم ينقضي موعدها النهائي، في محفوظات الوكالة؟
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 تطلب منك تحديث بياناتك؟	4. هل كان يتم تدمير البيانات الشخصية بعد انتهاء الموعد النهائي للاحتفاظ بها؟
5. هل يمكنك أن ترى في بيئة الإنترنت (على سبيل المثال، بوابة الدولة) الشخص الذي قام بالاستفسار عن بياناتك أو من أرسلت إليه بياناتك؟	5. هل يتم تحليل مسارات (سجلات) المشاهدات واستخدامات البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد بصورة منهجية داخل الوكالات؟
6. هل تشرح الوكالة على موقعها الإلكتروني الغرض من تقديم استفسارات عن البيانات الشخصية ولمن يتم إرسالها عند الضرورة؟	6. هل توضح الوكالة للأفراد الأهداف والأسس القانونية لمعالجة البيانات؟
	7. هل قامت الوكالة بتنفيذ قانون مراقبة استخدام البيانات الشخصية X-road وهل يمكن طلب المعلومات في بوابة الدولة؟
	8. هل عينت الوكالة اختصاصي لحماية البيانات وهل تُطبق نظاماً لإجراءات أمن نظام المعلومات؟

6. حق إبداء الرأي فيما يتعلق بتنظيم تقديم الخدمة

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

هل تعلم أن

من المهم تحليل ما إذا كانت أنشطة المسؤولين والعمليات التي يتم القيام بها في الوكالات تساهم في تحقيق أهداف الوكالة لأنها تعطي الدولة لمحة 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 تقديم الخدمات من مؤشرات جودة تقديم الخدمات. ومن المؤشرات الأخرى مدى تكرار تقديم 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. ونقوم 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 الفرعيتان 28 (1) و 32 (1) و 36 (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 ملاحظتك وتقديم اقتراحات حول الخدمات؟	1. هل شُرح على الموقع الإلكتروني للوكالة كيف يمكن للأشخاص تقديم ملاحظات حول جودة الخدمة وتقديم اقتراحات حول تحسين جودة الخدمات؟
2. هل من السهل التعبير عن الرأي حول سهولة توفير الخدمات، على سبيل المثال، هل يُطلب وضع ملاحظات حول جودة الخدمة أثناء تقديمها؟	2. هل يُطلب من الأشخاص وضع تعليقاتهم حول إمكانية فهم الخدمة وسهولة استخدامها فور تقديمها؟ هل من السهل بالنسبة للأفراد وضع ملاحظاتهم؟
3. هل تضع ملاحظتك إذا كانت هناك مشاكل في الحصول على الخدمة؟	3. هل تقوم الوكالة بتحليل ملاحظات المستخدمين بصورة منهجية؟
4. هل تضع ملاحظات إذا كان كل شيء يسير على ما يرام عند الحصول على الخدمة؟	4. هل تقيم الوكالة بانتظام جودة خدماتها، بما في ذلك رضا الأفراد عن هذه الخدمات؟
5. إذا قمت باقتراحات حول تحسين الخدمات، فهل حصلت على ملاحظات حول هذه الاقتراحات؟	5. هل تم تضمين المستفيدين من الخدمة في الاختبار عند تطوير الخدمات؟
	6. هل تكون المعلومات الخاصة بجودة الخدمة مرئية على الموقع الإلكتروني؟
	7. هل تم تعيين 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 المنفق 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 تُرسل 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 تضمن 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. ولإطلاع 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 بغرض نشرها. ويحق للأفراد والشركات على حد سواء الحصول على المعلومات العامة بغرض 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 feed أو وسائل الإعلام الاجتماعية أو تطبيقات الهاتف المحمول أو بوابات الويب المختلفة (نظام المعلومات الخاصة بمشاريع القوانين أو osale.ee أو [Ametlikud Teadaanded](http://Ametlikud_Teadaanded) أو البوابات الموضوعية). وإذا أمكن، ينبغي تقديم المعلومات وفقاً لمجالات محددة (مثل آباء أطفال روضات الأطفال، والأعمال التجارية في مركز المدينة) أو مبدأ 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 مراعاة وتكراراً أيضاً تحديث خدماتهم وبياناتهم وتجديدها إذا تطلب الأمر. وينبغي أن تتضمن الوكالات أصحاب المصلحة، مثل منظمي المشاريع والمؤسسات التعليمية والبحثية وغيرها من أجل اختيار طريقة سهلة لتقديم البيانات المفتوحة.

البيانات المفتوحة ويُقصد بها معلومات القطاع العام التي لا يحظر القانون من الاستخدام العام لها. تقوم الوكالات التابعة للدولة والوكالات المحلية بتقديم وجمع كم هائل من البيانات، مثل البيانات الإحصائية والمكانية والاقتصادية والبيئية ومواد المحفوظات والكتب ومقتنيات المتاحف. وللاستخدام البيانات بكفاءة، يجب تقديمها في تنسيق منظم يمكن قراءته آلياً، لضمان إمكانية إعادة استخدامها. ويمكن إعادة استخدام البيانات المفتوحة التي يمكن قراءتها آلياً بواسطة القطاع العام والجامعات ومؤسسات البحوث لعمليات التحليل أو لتقديم خدمات جديدة.

تزيد البيانات المفتوحة من شفافية الإدارة وإشراك المواطنين وتحفز الابتكار وتعزز الاقتصاد والبحث العلمي.

إمكانية قراءة المعلومات آلياً أي المعلومات التي يمكن لبرامج الحاسوب فهمها والتعامل معها.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

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

■ الفقرة 31، الفقرة الفرعية 28 (31¹)؛ الفقرة 31² من قانون المعلومات العامة؛

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

أسئلة ضبط للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل تم تحويل عنوان eesti.ee@ الخاص بك إلى عنوان بريدك الإلكتروني الشخصي الذي تقوم باستكشافه طوال الوقت؟	1. هل تنتهز الوكالة الفرصة لإرسال المعلومات والمستندات إلى الأشخاص عبر عنوان البريد الإلكتروني eesti.ee@ إذا قام الأشخاص بتفعيله؟
2. هل هناك مساحة كافية لتلقي الرسائل في صندوق البريد الشخصي؟	2. هل يسمح نظام المعلومات للأفراد بمراجعة المعلومات التي تم تسليمها إذا تم تحديدها إلكترونياً؟
3. هل تعرف كيفية فتح المستندات المشفرة المرسلة إلى عنوان بريدك الإلكتروني؟	3. هل يسمح لك نظام إدارة الوثائق بإرسال الوثائق إلى الأشخاص عبر خدمة "المستندات الخاصة بي" في بوابة الدولة؟
4. هل تقدم الوكالة معلومات عبر قنوات إلكترونية مختلفة، إضافة إلى البريد الإلكتروني، بما في ذلك، المشورة في الوقت المناسب عبر تطبيق الرسائل أو مؤتمر الفيديو؟	4. هل أرسلت الوكالة رسائل تذكير إلى الأشخاص (على سبيل المثال فيما يتعلق بوثائق انتهاء الصلاحية أو الحقوق الأخرى) أو رسائل مهمة أخرى عبر عنوان البريد الإلكتروني الرسمي الذي تم تفعيله أو عنوان بريد إلكتروني آخر متفق عليه؟
5. هل أنت على علم بحقوقك في المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة وإدراجها في المناقشات؟ هل تعلم أن المعلومات الخاصة بأعداد القرارات والمناقشات قد تم نشرها في العديد من القنوات الإلكترونية؟	5. هل تستخدم الوكالة القنوات التي يُحتمل أن يستخدمها الأشخاص لإعطائهم المعلومات؟
6. هل يمكن للأشخاص استخدام خدمات المعلومات الشخصية (على سبيل المثال، طلب موجز الأخبار من الوكالات وعمليات بحث وفقاً للموضوعات والمعايير الأخرى)؟	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؟	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. 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 تهمة وتهمة المجتمع. وتدعم الدولة والحكومات المحلية إشراك الأفراد في عملية اتخاذ القرار، وتضمن إبلاغهم في الوقت المناسب، وخلق بيئة يستطيع فيها الأشخاص التعبير عن آرائهم.

58. يُمكن للجميع، في أي مجتمع ديمقراطي، الاطلاع على أنشطة السلطات العامة وتقديم مقترحات والتعبير عن الآراء والحصول على ملاحظات. وينبغي 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. وتستخدم 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 و Riigikogu، حيث تجري المشاورات العامة. يسمح نظام معلومات المسودات للجميع بمتابعة معالجة المسودات والعثور على الوثائق والمشاركة في المشاورات العامة وإبداء تعليقات حول الوثائق المعلقة لحين الموافقة عليها.

60. ويرتبط نظام معلومات المسودات بموقع المشاركة www.osale.ee، وهو بيئة اتصال للوكالات الحكومية والمواطنين حيث يمكن للجميع تقديم مقترحاتهم 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 لمحة 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 مواقعها 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 الاستفتاء.

63. يمكن للجميع تقديم مقترحات 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 المقترحات.

تغطي القوانين التالية جميع الحقوق الواردة في هذا الفصل:

- الفقرة 4، الفقرة الفرعية 9 (1)؛ الفقرات 28 و 29 و 31 من قانون المعلومات العامة؛
- الفقرتان 48 و 50 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 للأشخاص	أسئلة ضبط للوكالات
1. هل يمكنك استخدام بيانات الإدراج عبر الإنترنت مثل volis.ee و osale.ee و eelnoud.valitsus.ee و rahvaalgatus.ee ؟	1. هل يمكن للأشخاص الحصول على معلومات عن حل الأمور ذات الأهمية البالغة لدى العامة (مثل وضع خطط البناء) من المواقع الإلكترونية للوكالة؟
2. هل من السهل عليك الإعراب عن آرائك وتقديم مقترحاتك؟	2. هل تم تضمين الأفراد أو أصحاب المصلحة في حل الأمور ذات الأهمية البالغة لدى العامة بمبادرة من الولاية أو الحكومات المحلية؟
3. هل تقدم الوكالة تعليقات حول الآراء والمقترحات التي تلقتها خلال عملية الإدراج؟	3. هل تنشر الوكالة مقترحات الأشخاص أو أصحاب المصلحة والملاحظات التعليقات الخاصة بهم؟