



Õiguskantsler

Kert Kingo
minister
Majandus- ja
Kommunikatsiooniministeerium
info@mkm.ee

Teie nr
Meie 22.05.2019 nr 7-4/190735/1902616

Ligipääs e-teenustele

Lugupeetud Kert Kingo

Eesti ratifitseeris 2012. aastal ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni. Sellega võttis riik muu hulgas kohustuse tagada puuetega inimestele teistega võrdsetel alustel juurdepääs teabele ja suhtlusele, sealhulgas info- ja kommunikatsioonitehnoloogiale ja -süsteemidele, ning avalikele teenustele. Võetud kohustust tuleb täita järk-järgult, püüdes juba saavutatud taset hoida. Eesmärgile jõudmiseks tuleb kehtestada normid ja kontrollida nende täitmist.

E-teenused teevad kõigi inimeste elu üldjuhul mugavamaks ja kiiremaks. Mõnele inimesele on aga e-teenused ainus võimalus riigiga suhelda ja oma kohustusi täita. Näiteks inimene, kelle liikumisvõime piirdub vaid puuetundliku ekraani kasutamisega, saab selle abil iseseisvalt internetis toiminguid teha. ID-kaardi abil teeb ta pangatehinguid, tellib e-poest koju toitu, raamatuid ja tarbeesemeid ning muid teenuseid, sõlmib lepinguid, tegutseb ühingu juhatuse liikmena jne. Kui aga tema elektroonilise identiteediga peaks midagi juhtuma (ununeb parool, lukustub kaart, uueneb tarkvara, mis ei ühildu enam ekraanilugeriga jne), kaotab ta võimaluse ühiskonnaelus iseseisvalt osaleda.

[ÜRO e-valitsuse uuring](#) viitab digilõhe suurenemisele. Üha uute e-teenuste kasutuselevõtt tähendab muu hulgas, et osa teenuseid arendataksegi üksnes e-teenusena ning sama teenust teisel viisil saada pole enam võimalik. Näitena sobib siia Eesti äriregister, mis juba ongi valdavalt e-teenus. Kui IT-arenduse käigus ei pöörata piisavalt tähelepanu kõigi kasutajate (sh erivajadustega kasutajate) vajadustele, tuleb tahtmatult juurde lahendusi, mida kõik kasutada ei saa. Nii jäetakse osa ühiskonnaliikmeid kõrvale ja rikutakse sellega nende õigusi.

E-Eesti toimib tänu elektroonilisele identiteedile. *Alates 15. eluaastast on ID-kaart Eestis elavale Eesti kodanikule kohustuslik.* ID-kaardi kasutusvõimalused tuginevad DigiDoc tarkvarale.

Tänavu jaanuaris teatas Riigi Infosüsteemide Amet (RIA), et aegunud DigiDoc tarkvaraga ei saa dokumente allkirjastada ja samuti ei toeta vana DigiDoc uut ID-kaarti, mida Politsei- ja Piirivalveamet väljastab alates 3. detsembrist 2018. Peagi selgus, et uus tarkvara ei võimalda arvestada kõigi kasutajate vajadustega. Vaegnägijad kasutavad ekraanilugereid, kuid DigiDoc4 lugeriga ei tööta. Seega jäid vaegnägijad uuenduse tõttu ilma seni harjumuspärase e-Eesti kasutamise võimalusest.

Õiguskantsleri Kantsleil

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

RIA lootis vea parandada aprillis, kuid siiani ei ole seda tehtud. Vaegnägijatel soovitati e-toimingute tegemiseks kasutada aegunud tarkvara, mis RIA enda sõnul pole turvaline. Samuti on õiguskantsleri ametkonna töötajad saanud tagasisidet, et keskmiste arvutioskustega vaegnägijad ei oska oma arvuteid RIA soovitusel täitmiseks vajalikul viisil seadistada.

Vaegnägijad on palunud oma probleemide lahendamisel õiguskantsleri abi.

[Eurostati andmete](#) kohaselt kasutas 2018. aastal 69% eestlasi internetti avaliku võimuga suhtlemiseks. Niisiis on Eestis avalike e-teenuste tarbimine, samuti asutuste kodulehtedelt informatsiooni otsimine üldlevinud praktika. Puudega inimesed on sunnitud avaliku võimuga suhtlema esiteks juba sellepärast, et puude tuvastamine eeldab kindlate, riiklikult kehtestatud toimingute tegemist ning tugiteenuseid korraldavad üldjuhul kohalikud omavalitsused. Seega, kui ametiasutuste kodulehti ei saa kasutada, võivad puudega inimesed jääda vajaliku abita.

Toon näitena riigile kuuluva ettevõtte Omniva kodulehe, kust peaksid informatsiooni leidma kõik soovijad. Kodulehel puudub teave erivajadustega kasutajale, mistõttu selle vastavus WCAG 2.0¹ nõuetele on küsitav. Ettevõtte veebilehelt leiab küll postkontorite ja pakiautomaatide asukohad, aga pole informatsiooni, kas neile ka näiteks ratastooliga ligi pääseb. Näiteks pole see võimalik Toompea postkontoris, ometi puudub sellekohane info Omniva kodulehel.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellitud [uuringu aruanne](#) näitab, et suur osa avaliku sektori veebilehti ei vastanud 2013. aastal WCAG 2.0 nõuetele^[2]. Loodetavasti on viimastel aastatel olukord paranenud.

ÜRO viidatud e-valitsuse uuringus on muu hulgas välja toodud, et avalike veebilehtede puuduste põhjuseks on napp või olematu järelevalve. Nüüd on Andmekaitse Inspeksioonile (AKI) antud ülesanne kontrollida, kas [avalikud veebilehed ja mobiilirakendused vastavad ligipääsetavuse nõuetele](#). Mõistagi tuleb AKI-le tagada selle ülesande täitmiseks piisavalt ressursse.

ÜRO e-valitsuse uuring järeldab, et digitaalne ilmajäetus toob kaasa sotsiaalse ilmajäetuse. Seega tuleb e-riigi arendamisel hoolega silmas pidada erivajadustega inimeste vajadusi.

Eelnevast lähtudes palun Teilt võimaluse korral 1. juuliks 2019 vastuseid järgmistele küsimustele:

1. Millal saavad valmis DigiDoc tarkvara täiendused, mis võimaldavad ID-kaardi kõiki funktsioone kasutada ka vaegnägijatel?
2. Kuidas saavad vaegnägijad e-Eesti teenuseid (sh allkirja andmine ja kontrollimine) turvaliselt kasutada seni, kuni tarkvaravead on parandamata?
3. Mil viisil plaanite tulevikus erinevaid kasutajagruppe neid mõjutavatest eelseisvatest muudatustest teavitada?
4. Millised muudatusi on tehtud arendusprotsessis, et edaspidi vältida niisuguse tarkvara kasutusele võtmist, mida mõni tarbijagrupp kasutada ei saa?
5. Kuidas kindlustab riik, et avalike teenuste loomisel oleks kõigile kasutajatele tagatud võrdne võimalus teenuseid kasutada, nii nagu näeb ette puuetega inimeste õiguste konventsioon?

¹ WCAG 2.0 on World Wide Web Consortiumi hallatav rahvusvaheline standard, mis käsitleb veebilehe sisule juurdepääsu erinevate kasutajatehнологiatega, sh erivajadustega inimestele mõeldud tehnoloogiatega.

^[2] Nõuetele vastas 13% kõigist ja üksnes 3% kohalike omavalitsuste veebilehtedest (2013. aasta lõpus).

6. Veebilehtedele ja mobiilirakendustele ligipääsu nõuetele vastavuse kontroll eeldab pädevate spetsialistide ja asjakohase tarkvara olemasolu. Kas AKI-le antud ülesande täitmiseks on vajalikud vahendid tagatud?
7. Kas avalike veebilehtede nõuetele vastavuse kohta on värskemad teavet kui viidatud AS Ernst & Young Baltic uuringu tulemused?

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Juta Saarevet 693 8446
Juta.Saarevet@oiguskantsler.ee