



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

KÄSKKIRI

12.05.2026 nr 1-2/26-047

Infokanalite kasutamise ja haldamise kord

Majandus- ja tööstusministri 30.03.2026 määruse nr 10 „Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti põhimäärus“ § 6 p 1 alusel

kinnitan Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infokanalite kasutamise ja haldamise korra (lisatud).

(allkirjastatud digitaalselt)
Kristi Talving
peadirektor

Infokanalite kasutamise ja haldamise kord

1. Üldsätted

- 1.1. Käesolev kord reguleerib Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (edaspidi TTJA) infokanalite (sh sotsiaalmeedia kontode) kasutamist ja haldamist.
- 1.2. Korda järgivad kõik TTJA teenistujad, eelkõige infokanalite haldurid. Infokanalite halduriteks on TTJA kommunikatsiooniüksuse teenistujad.

2. Sisu loomise ja avaldamise protsess

- 2.1. TTJA kommunikatsiooni aluseks on:
 - 2.1.1. TTJA kommunikatsioonistrateegia;
 - 2.1.2. TTJA kriisikommunikatsiooni juhend;
 - 2.1.3. TTJA kommunikatsiooniüksuse iga-aastane tööplan.
- 2.2. TTJA kommunikatsiooniüksuse kontakt on: press@ttja.ee.
- 2.3. TTJA kommunikatsiooniüksuse tööplan, mis hõlmab endas muuhulgas infokanalite sisu kavandamist, koostatakse vähemalt ühe kuu kaupa.
- 2.4. Postitused peavad olema kooskõlas organisatsiooni visuaalse ja keelelise stiiliga.
- 2.5. Tundlik sisu (nt kriisid, poliitilised seisukohad) vajab vastava valdkonna peadirektori asetäitja ning peadirektori kooskõlastust.
- 2.6. Sisu vaadatakse üle enne avaldamist, et vältida eksitavat või ebasobivat teavet. Võimalusel ja/või vajadusel rakendatakse „nelja silma“ reeglit ehk avaldamise-eelset sõltumatut läbivaatust.
- 2.7. Kui tegemist on otsepostitusega, siis tuleb veenduda, et adressaatide nimistu on BCC (pimekoopia) väljal.

3. Kontode ja ligipääsude haldamine

- 3.1. Infokanalid ja kontod:
 - 3.1.1. Kõik ametlikud kontod peavad võimalusel olema registreeritud TTJA nimel.
 - 3.1.2. Kõikide TTJA digitaalsete infokanalite ja -kontode nimistu (muuhulgas TTJA välis- ja siseveeb, TTJA sotsiaalmeedia kontod) hoitakse ajakohasena, kanalite ja kontode andmestik on kättesaadav TTJA infoturbejuhile ning TTJA kriisivalmiduse ja riskijuhile.
 - 3.1.3. Sarnaselt infokanalitele ja -kontodele peavad olema inventariseeritud keskkonnad, mis sisaldavad TTJA sisuloomet (videod, kujundused).
 - 3.1.4. Andmestiku ajakohasuse eest vastutab TTJA kommunikatsioonijuht.
 - 3.1.5. Kontode haldusõigused antakse ainult volitatud töötajatele.

- 3.1.6. Ligipääs TTJA infokanalite ametlikele kontodele on rollipõhine ning lähtub minimaalsuse printsiibist.
- 3.1.7. Ligipääsude logimine ja nende regulaarne ülevaatus (inventuur) toimub vähemalt kord aastas, vastavalt TTJA infoturbe auditite ja läbivaatuste korrale.
- 3.2. Autentimine ja ligipääsude haldamine:
 - 3.2.1. Ligipääs sotsiaalmeedia haldustööriistadele toimub reeglina TTJA kontode kaudu, muudel juhtudel (Facebook, LinkedIn) isikustatud kontode kaudu.
 - 3.2.2. Ligipääsude muutmine ja tühistamine toimub viivitamatult töötajate lahkumisel või rollimuutusel.
 - 3.2.3. Kasutatakse tugevaid paroole ja paroolide regulaarset uuendamist.
 - 3.2.4. Kasutatakse kahefaktorilist autentimist (2FA) kõigil TTJA-ga seotud (sh isiklikel) kontodel.
- 3.3. TTJA ametlike kontode ja/või nendega seotud isiklike kontode kompromiteerimisel tuleb viivitamatult informeerida TTJA kommunikatsioonijuhti, infoturbejuhti ning raporteerida intsidendist vastavalt TTJA turvaintsidentide käsitluse juhendis sätestatule.

4. Andmekaitse

- 4.1. Mitte üheski TTJA infokanalil ei tohi jagada isikuandmeid ilma nõuetekohase aluseta.
- 4.2. Isikuandmete töötlemisel järgitakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2016/679 (GDPR) ja teistes isikuandmete töötlemist puudutavates õigusaktides sätestatud ning Andmekaitse Inspektsiooni (edaspidi AKI) juhiseid.
- 4.3. Sisu ei tohi sisaldada salastatud, tundlikku või asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teavet.

5. Kriisikommunikatsioon

- 5.1. Kriisikommunikatsiooni aluseks on TTJA kriisikommunikatsiooni juhend.
 - 5.1.1. Kriisikommunikatsiooni plaan sisaldab turvameetmeid info lekkimise ja pahatahtliku sisu leviku korral.
 - 5.1.2. Kriisiolukorras aktiveeritakse vajadusel eraldi infokanalid, millele on piiratud ligipääs.
 - 5.1.3. Kriisiolukorras määratakse vastutav isik, kes koordineerib kommunikatsiooni.
 - 5.1.4. Kogu kriisiga seotud kommunikatsioon logitakse ja arhiveeritakse.
- 5.2. Valeinfo või pahatahtliku sisu leviku korral reageeritakse kiiresti ja läbimõeldult.

6. Kommentaaride haldamine

- 6.1. Kommentaaride modereerimine toimub TTJA sotsiaalmeedia kanalites vastavalt sisupoliitikale.
- 6.2. Vihkamist, laimu, isikuandmete avalikustamist või väärinfot sisaldavad kommentaarid varjatakse ja/või eemaldatakse. Vajadusel:
 - 6.2.1. Blokeeritakse või piiratakse kommentaari nähtavust;
 - 6.2.2. Kogutakse tõendid (ekraanipildid, lingid, kuupäevad);
 - 6.2.3. Teavitatakse asjakohaseid korrakaitseasutusi (eelkõige AKI-t ja/või politseid), kui tegu on isikuandmete avaldamise või muu tõsise rikkumisega.

7. Teadlikkus

- 7.1. Infokanalite haldurid selgitavad teenistujatele väljendusvabaduse ja vastutuse põhimõtteid.
- 7.2. Uutele teenistujatele tutvustatakse TTJA infokanalite kasutamise korda ja infoturbe nõudeid.

8. Ülevaatus ja ajakohastamine

- 8.1. Käesolev kord vaadatakse üle kord aastas või vajadusel sagedamini.