



Õiguskantsleri Kantslei

Teie: 10.02.2025 nr 7-
7/250211/2500933

Meie: 28.02.2025 nr 1.1-10.1/25/709-2

Vastus pöördumisele (suulise pöördumise õigus)

Austatud õiguskantsler

Palusite selgitada, kas ja kuidas on inimestele tagatud võimalus võtta ühendust ministeeriumi ametnikega. Samuti soovisite teada, kas ja millal on ette nähtud ministri, pädeva ametniku või töötaja vastuvõtuaeg ning kus on see avalikustatud.

Haridus- ja Teadusministeeriumi kodulehel ei ole avaldatud infot vastuvõtuaegade kohta. Küll aga on veebilehel olemas nii üldinfo telefoninumber, millele vastav kommunikatsioonitöötaja juhatab vajadusel pöörduja konkreetse valdkonna teenistuja juurde, kui ka teenistujate otsekontaktid. Kokkusaamine on võimalik kokku leppida igal ajal, mitte üksnes 3 tunni jooksul ühes kuus. Samuti on võimalik kokkuleppel pidada kohtumisi veebis.

Teie pöördumisest nähtub, et inimesed on kaevanud, et ministeeriumi ametnikud ei võta telefoni vastu ega helista tagasi. Märgime, et Haridus- ja Teadusministeeriumi teenistujate poole pöördutakse palju, näiteks registreeris ministeeriumi järelevalve valdkond 2023/2024. õppeaastal kokku 500 sellist pöördumist, kus kas otse või kaudselt sooviti, et ministeerium algataks järelevalve. Kõiki neid pöördumisi menetleti põhjalikult ning selle raames suheldi ka iga pöördujaga korduvalt. Paraku ei ole võimalik kõnelele vastata kohtumiste ja koosolekute ajal (kuna Haridus- ja Teadusministeerium viib läbi järelevalvet õppeasutuste üle, siis ei ole järelevalvetoimingute tegemise perioodil, mis kestab päevi järjest, tööajal võimalik telefonile vastata). Kuid teenistujad helistavad tagasi esimesel võimalusel, lisaks on võimalik esitada pöördumine ka kirjalikult.

Peame vajalikuks ka esile tuua probleemi rahulolematute pöördujatega, kes helistavad korduvalt mitmele ministeeriumi teenistujale sama küsimusega, kuna ei ole rahul eelmiste vastustega. Lisaks, ka meieni jõuab kaebuseid, kus heidetakse mõnele ametnikule ette, et ta ei ole pöördumisele vastanud, kuid asja uurides selgub, et ametnik on vastanud, kuid probleem seisneb tegelikult selles, et pöörduja ei saanud sellise sisuga vastust, mida ta soovis.

Haridus- ja Teadusministeerium menetleb kõiki meieni jõudnud pöördumisi erapooletult ning paraku saavad pöördujad vahel ka selliseid vastuseid, millega nad ei nõustu. Kuigi me ei kogu Haridus- ja Teadusministeeriumi ülest pöördumiste detailset statistikat, võib ainuüksi riikliku

järelevalvet läbiviiva meeskonnani jõudvat pöördumiste statistikat vaadates näha pöördumiste arvu pidevat kasvu.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Kristina Kallas
minister

Elen Ruus
elen.ruus@hm.ee

Kristel Siimula-Saar
735 0638
kristel.siimula-saar@hm.ee