



Õiguskantsler

Ministeeriumid

Meie 10.02.2025 nr 7-7/250211/2500933

Suulise pöördumise õigus

Austatud ministrid

Mitmed inimesed on õiguskantslerile kaevanud, et ministeeriumide ametnikega pole võimalik telefoni teel ühendust võtta. On kurdetud ka selle üle, et ministeeriumid ei võta inimesi vastu.

[Eesti Vabariigi põhiseaduse](#) § 44 lõigete 1 ja 2 ning § 46 järgi on igapähe õigus saada ametiasutustelt informatsiooni ning pöörduda ametiasutuste poole märgukirjade ja avaldustega. Märgukirju ja selgitustaotlusi ning neile vastamist reguleerib [märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus](#) (MSVS), teabenõuet ja sellele vastamist [avaliku teabe seadus](#) (AvTS).

Seadus ei kohusta märgukirja või selgitustaotlust esitama kindlas vormis. Seega võib inimene märgukirja ja selgitustaotluse esitada enda valitud vormis, sealhulgas telefoni teel. Seadus lubab suulise pöördumise esitada ka ametiasutuse korraldatud vastuvõtul (MSVS § 4). Suuliselt võib esitada ka teabenõude (vahetu pöördumise või telefoni teel; AvTS § 13 p 1).¹

Selleks, et inimene saaks märgukirja, selgitustaotluse või teabenõudega pöörduda ministeeriumi pädeva ametniku poole, peab asutus avalikustama oma veebilehel mh ametnike telefoninumbrid (AvTS § 28 lg 1 p 6, § 29 lg 1).² Telefoninumbrite avalikustamine ei tohi olla formaalne, vaid inimesele peab olema ka tegelikult tagatud võimalus võtta pädeva ametnikuga ühendust. Kui ametnik viibib pikemat aega eemal, peab tema telefonile tulevad kõned suunama tema asendajale või üldtelefonile.

Veebilehel tuleb avalikustada ka asutuse juhi, pädeva ametniku või töötaja vastuvõtuajad (AvTS § 28 lg 1 p 24, § 29 lg 1). Asutuses tuleb vastuvõtuaeg ette näha igal kuul vähemalt kolme tunni ulatuses (MSVS § 4 lg 1).

¹ Kui isik küsib näiteks teavet, mis sisaldab tema või kolmandate isikute juurdepääsupiiranguga isikuandmeid, peab asutus isiku tuvastama (AvTS § 14 lg 2).

² Veebilehel ei pea avalikustama sisejulgeoleku tagamise, riigikaitsepoliitika kujundamise, riigikaitse korraldamise, sealhulgas riigi sõjalise kaitse planeerimise, ettevalmistamise ja juhtimise või riigisaladuse ja salastatud välisteabe kaitse korraldamisega tegeleva ametniku ega töötaja kontaktandmeid, kui sellise teabe avalikustamine ohustaks riigi julgeolekut või riigisaladuse ja salastatud välisteabe kaitset (AvTS § 35 lg 1 p 3¹).

Palun selgitage, kas ja kuidas on inimestele tagatud võimalus võtta ühendust ministeeriumi ametnikega. Palun andke ka teada, kas ja millal on ette nähtud ministri, pädeva ametniku või töötaja vastuvõtuaeg ning kus on see avalikustatud.

Ootan teilt vastust hiljemalt 28. veebruariks 2025.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Evelyn Bach 693 8436
Evelyn.Bach@oiguskantsler.ee
Jaanus Kirikmäe 693 8403
Jaanus.Kirikmae@oiguskantsler.ee