

## TÖÖVERSIOON!

*Kutsume Sind juhendi valmimisele kaasa lööma! Palun kommenteeri juhendit e-Riigi Akadeemia e-kaasamise veebifoorumis <http://www.ega.ee/et/foorum> ! Palun tee seda juba täna, sest tahame juhendi valmis saada hiljemalt oktoobri lõpuks!*

## Juhend e-kaasamiseks: 16 küsimust ja vastust

Käesolev e-kaasamise juhend on valminud 2009. aastal e-Riigi Akadeemia poolt läbi viidud valdade ja linnade veebilehtede uuringu ja Eesti erinevates regioonides toimunud aruteluseminaride tulemusena. Aruteluseminaridel üles kerkinud küsimused moodustavad juhendmaterjali telje. Juhend on esmajoones mõeldud kohalikele omavalitsustele, kuid loodame, et sellest leiavad ideid oma veebisuhtluse tõhustamiseks nii riigi kui kolmanda sektori esindajad.

Projekt „e-Kaasamine kohalikes omavalitsustes“ sai teoks tänu Vabaühenduste Fondi ja Siseministeeriumi toetusele. Vabaühenduste Fond on Norra, Islandi ja Liechtensteini rahastatud kodanikuühenduste toetusmehhanism, mida haldab Avatud Eesti Fond.

### 1. Mis on e-kaasamine?

e-Kaasamine tähistab info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) poolt pakutavate võimaluste kasutamist selleks, et avaliku võimu teostamine oleks inimestele hõlpsamini jälgitav, paremini arusaadav ning pakuks kaasäräkimise võimalusi. e-Kaasamist võib tinglikult jagada kolmeks tasandiks:

1. Informeerimine, milles oluline roll on täita veebilehel kui peamisel kaasaegsel infopakkujal ;

2. Konsulterimine, mille algatab avalik võim kasutades selleks veebisuhtluse võimalusi;
3. Partnerlus, milles avaliku võimu ja kogukonna vahel toimub pidev dialoog ja arutelu veebipõhiseid vahendeid kasutades. Kasutusel on seadusega loodud võimalused korraldada rahvaküsitlusi ja rahvahääletusi võimaldades e-osalust.

e-Kaasamise kõigi kolme tasandi juhul on oluline roll täita kohaliku omavalitsuse veebilehel, mille tõhususele kohaliku demokraatia tööriistana ongi juhend eelkõige suunatud. Siiski puudutame ka teiste veebikeskkondade kasutamise võimalusi tõhusama sideme loomisel avaliku võimu ja kodanike vahel.

## **2. Kas tasub e-kaasamisega tegelda, kui kõigil meie valla/linna elanikel pole juurdepääsu Internetile?**

Eesti on elanike ligipääsu poolest Internetile maailmas heal positsioonil – viimastel Eurostati andmetel kasutab Interneti regulaarselt ligi 2/3 elanikkonnast. Paljud riigi ja erasektori koostöös läbi viidud projektid (Külatee, Vaata Maailma) ja hetkel käimasolev [Ole Kaasal](#) projekt on aidanud kaasa sellele, et inimeste oskused ja võimalused uut tehnoloogiat kasutada järjest paranevad. Kõigis kohalikes omavalitsustes on olemas avalikud Internetipunktid ja koduarvuteid tuleb järjest juurde. Tehnoloogia kiire arengu tingimustes võib eeldada, et kodanikena tahavad internetikasutajad avaliku võimuga suhelda mitte niivõrd vallamaja või linnavalitsust külastades, vaid arvuti taga istudes. On nad ju harjunud asju ajama ja suhtlema veebikeskkonnas. Kui avalik võim neid aruteludesse ei kaasa, loovad nad ise alternatiivsed keskkonnad, mille puhul on süstemaatilist kaasatust oluliselt rakem tagada, kui avaliku võimu osalusel loodud keskkondade puhul.

Siiski ei saa online suhtlust muuta ainuvalitsevaks, sest kaasata tuleb loomulikult ka need kogukonna liikmed, kes interneti ei kasuta. Traditsioonilised suhtluskanalid nagu omavalitsuse vastuvõturuum või teeninduslett ning telefonikõne jäävad ilmselt kasutusele veel pikkadeks aastateks.

## **3. Kuidas teada saada, kui palju inimesi veebilehte külastab, kes nad on ja mis neile huvi pakub?**

Selleks tuleb veebilehele lisada [Google Analytics](#) või mõni teine tasuta leitav veebianalüüsi programm. Nii saab lihtsalt teada, kust tulevad veebilehe külastajad ja kuidas nad lehel liiguvad, mida otsivad. Statistika analüüs võimaldab aru saada, kas veebilehe ülesehitus on kasutajasõbralik või kulub külastajal palju aega ekslemiseks, enne kui ta vajaliku infokillu üles leiab. Näiteks, kui otsuim sõnaühend kodulehel on sotsiaaltöötaja nimi, kuid sotsiaalteenuseid puudutav info on raskesti leitav (näit. üldinfo all, 6 kliki kaugusel avalehest), siis tasub kaaluda, kas mitte loetleda kõik valla pakutavad teenused avalehel ja

seal ülevaatlilikult esitada kogu info sotsiaalteenustest ja isikutest, kes asjaga tegelevad. Rusikareeglina tasub meeles pidada, et kasutaja juurdepääs talle huvipakkuvale infole peaks olema paari kliki kaugusel!

Pole mingit põhjust arvata, et teie veebileht ei võiks pakkuda huvi ka küllastajatele väljastpoolt koduvalda ja linna, maakonda või koguni väljastpoolt Eestit. Samuti ei tohiks unustada, et ka Eestis elab inimesi, kelle emakeel ei ole eesti keel. Lühike võõrkeelne sisu vene, inglise või mõnes muus keeles on suureks abiks nii kohalikule muukeelsele elanikule kui turistile.

#### **4. Kuidas hinnata valla/linna veebilehe kasutajasõbralikkust?**

Küllastajate hulga põhjal ei saa veel otsustada veebilehe kasutajasõbralikkuse üle, sest on võimalik, et nad lahkusid otsitut leidmata. Seepärast on väga oluline, et veebilehe struktuur oleks loogiline ja ülevaatlilik. Sisukava koostamisel tasub mõelda, kes on veebilehe kasutajad ja mida nad veebilehel otsivad. See võimaldab kasutajad jagada põhigruppidesse ja nende vajadustest lähtuvalt kujundada veebilehe infoarhitektuur. Näiteks, kui inimene tahab küsida vallalt toetust, peaks ta ühest kohast leidma selle kohta kogu info – mis tingimustel abi saab, mida selleks on vaja teha ja kelle poole konkreetselt pöörduda.

Väheoluline pole ka veebilehel kasutatav keel – püüdke kasutada sisu luues lihtsaid sõnu ja võimalikult vähe kantseliiti! Inimesed otsivad teavet prügiveo, mitte „korraldatud olmejäätmete käitluse” kohta.

Veebi loogilisust, kasutajamugavust ja keelelist arusaadavust on parim viis testida järgmiselt: paluge kedagi, kes pole veebilehe regulaarne kasutaja, otsida valla/linna kodulehelt erinevat infot (näiteks vallasekretäri telefoni ja e-posti aadressi, avalike ürituste korraldamise tingimusi vms.). Kasutajat jälgides saab järeldada nii mõndagi veebilehe kasutajasõbralikkuse kohta ja vajadusel teha korrektiivseid veebilehe ülesehituses.

Üks esimesi asju, mida kasutaja kohe märkab on veebilehe päevakajalisus. Kui viimane uudis on rohkem kui kuu vanune või kevadel kaunistab veebilehte ilus talveilm, kõigub usk sellise veebilehe poolt pakutavasse infole. Kuigi avaliku teabe seadus nõuab veebilehe sisu regulaarset uuendamist, on sellega hädas paljud kohalikud omavalitsused, sest napib nii ressursse kui tähelepanu veebilehe uuendamise vajalikkusele.

Mis puudutab veebilehe visuaalset kujundust, siis see olgu pigem lihtne ja lakooniline kui linnulaulu ja vilkuvaid logosid pakkuv. See võib kasutajale olla huvitav esmakülastusel, hiljem tahab ta veebilehelt leida midagi asjalikku ja endale vajalikku.

Lisaks ülaltoodule on veebilehe kasutajasõbralikkusel veel palju aspekte, millest olulisem on veebilehe vastavus [WAI](#) (veebile lihtsama juurdepääsu initsiatiiv) standarditel. Veebilehte peavad saama kasutada ka nägemis- või mõne muu puudega inimesed. Seda tasub kindlasti silmas pidada, kui kavas on veebilehe tehniline uuendamine.

## 5. Kes peaks tegelema veebilehe sisu uuendamisega?

Meie küsitluste järgi on omavalitsustes see töö tehtud väga erineval ametipostil olevate inimeste ülesandeks ja tihti pandud nii sisu kui tehniline teostus ühe inimese hooleks. Siit ka soovitus: jagage veebilehe sisu administreerimine osadeks, määrake teemadele vastutajad ja jagage täpselt rollid, kes mida teeb. Pole mõtet loota, et näiteks sekretär-asjaajaja saaks tunda kõiki sotsiaaltemade nüansse – sotsiaalvaldkonna teemad valmistagu ette ikkagi sotsiaaltöötaja, kes vastutab ka selle eest, et kõik vajalik info oleks õigeaegselt uuendatud. Parim viis on loomulikult ühendada veebileht kohaliku omavalitsuse erinevate andmekogudega, mis tagab info automaatse uuendamise, aga see nõuab tõhusalt toimiva infosüsteemi loomist, mis seni on olnud jõukohane vaid jõukamatele omavalitsustele.

Eelpoolkirjeldatu edukaks realiseerimiseks on vajalik võtta kasutusele koduleht, mille administreerimisvaated on võimalikult lihtsad ja arusaadavad ning kus saab kasutada tavapäraseid tekstitötluse, joonistamise ja dokumendihalduse tarkvaralahendusi.

## 6. Millist informatsiooni peab veebilehel edastama?

Kindlasti peab veebilehel olema seadustega ette nähtud info. Seda valdkonda reguleerib eelkõige avaliku teabe seadus, kuid täiendavad nõuded info avalikustamiseks tulevad ka näiteks planeerimisseadusest. Silmas tasub pidada ka kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse üldnõuet, mille kohaselt kohalik võim peab tegutsema avalikult. See puudutab eelkõige kohaliku volikogu töid ja tegemisi, mida inimesed peaksid saama jälgida ka veebi vahendusel.

On oluline, et seadusega nõutud info esitamisel peetaks kinni eespool rõhutatud kasutaja loogikast ja -lihtsusest, mitte formaalsetest seaduse nõuetest. Nii näiteks ei pruugi kodanikud ära arvata, mis peitub paljude valdade/linnade veebilehtedel leiduva märksõna „Avalik teave“ taga. Dokumentide täistekstid olgu küll dokumendiregistris, kuid neile juurdepääs peaks avanema ka vastava teema alamlehelt, et kodaniku teed huvipakkuva infoni lühendada. Uudised ja uudisväärtusega dokumendid peaksid kindlasti nähtavad olema juba avalehel.

Kuigi veeb mahutab tohutult infot, tasub selle üleküllust oma veebilehel vältida. Aeg-ajalt tuleks veebileht puhastada vananenud ja kastust sisust, muidu võime uppuda infomürasse nagu Napoli linn prügisse.

## 7. Kuidas kajastada veebis volikogu tööd?

Volikogu on kohalikus poliitikas tähtsaim tegija ja nii peaks see ka veebilehel kajastuma. Kodanik kui valija peaks veebi kaudu saama selge ülevaate rahvaesindajate tööst ja võimaluse otsuste kujundamisel kaasa rääkida. Selleks tuleb veebilehel volikogu puudutavale infole määrata kindel koht ja sisu. Praegu võib leida veel selliseid veebilehti, kus volikogu infole juurdepääsuks tuleb kõigepealt vallavalitsuse alamleht avada. Veebis peaks olema jälgitav kogu volikogu töösükkel: regulaarselt uuendatavad volikogu ja komisjonide tööplaanid, istungite päevakorrad, ettevalmistatavad eelnõud, istungite protokollid ja stenogrammid, samuti ka detailne info volikogu liikmete kohta (kontaktandmed, poliitiline kuuluvus, osalemine istungitel, jne.). Kindlasti tasuks volikogus arutlusele tulevate teemade kohta esitada lühike sisukokkuvõte, mis aitab kodanikul ilma dokumente uurimata aru saada asja sisust ja huvi korral toimuvale reageerida.

Mitmed omavalitsused on leidnud võimaluse volikogu istungid veebis üle kanda, mis iseenesest on kiiduväärt, kuid nõuab kodanikult aega ja täit tähelepanu. Seepärast tasub kaaluda näiteks [Viiratsi valla](#) eeskuju, kus volikogu istungite salvestusi võib tagantjärele veebilehel kuulata/alla laadida.

Volikogu tööd puudutava info avalikustamist veebis tasuks volikogus kindlasti arutada, sest kes muu, kui rahvaesindus ise, peaks siin sõna sekka ütleva. Lausahtlitesse ei tasuks jätta ka valimiste järel sõlmitud koalitsioonileppeid ja muid poliitilisi dokumente, mis valijale kindlasti huvi pakuvad.

## 8. Kuidas saavad kodanikud kaasa rääkida volikogu otsuste valmimisel?

Kõige olulisem sisaldus juba vastuses eelmisele küsimusele – kodanikud peavad olema informeeritud volikogu ja täitevvõimu tegemistest. Tihti algab volikogu otsuste ettevalmistamine täitevvõimu tasandil, seega tuleb hoolitseda ka selle eest, et valla- ja linnavalitsuse tegevus oleks avalik. Demokraatlik võim peaks olema igati huvitatud sellest, et kõik olulised otsused sünniksid kodanike arvamust ära kuulates ja erinevaid seisukohti kaaludes. Veebisuhtlus pakub selleks erinevaid võimalusi. Miks mitte panna veebilehele üles küsimustik, millele vastates kodanikud saavad päevakorras oleva probleemi kohta arvamust avaldada. Kasuks tuleb ka see, kui ettevalmistamisel olev eelnõu on veebilehel väljas kommentaaride saamiseks. Eriti väärtuslik on sellise arutelukeskkonna pakkumine, kus kodaniku arvamus on avalikult nähtav kõigile asjahuvilistele, mitte ainult eelnõu ettevalmistajatele. Riigiasutuste jaoks pakub sellist keskkonda [osalusveeb](#), mida saaks hea tahtmise juures rakendada ka kohaliku võimu algatatud e-konsultatsioonide jaoks. Oluline on

arvestada, et kodanike arvamuse küsimist ei saa taandada lihtsale nupulevajutusele poolt või vastu, sest demokraatliku osaluse kõige tähtsam külg on arutelu sisuliste küsimuste üle, mitte mehhaaniline hääletamine.

Kuigi veebikeskkonnas toimuv on oluline, ei tasu alahinnata ka otsest suhtlust valitud rahvaesindajate ja ametnikega. See peaks olema võimalikult lihtne ja mugav – miks mitte kasutusele võtta kogu tänapäevane suhtluskanalite arsenal (telefon, e-mail, msn, skype, jne).

## 9. Kuidas online konsultatsioone korraldada nii, et neil oleks tulemus?

See on väga oluline küsimus, sest konsultatsioon ei tohiks valmistada pettumust ei kodanikele ega ametnikele. Senine praktika näitab, et pelgalt konsulteeritava eelnõu paigutamine veebilehele ei pruugi anda head tulemust. Selleks, et online konsultatsioon õnnestuks, tuleb silmas pidada järgmist:

- Selgelt sõnastada konsultatsiooni eesmärk ja selle läbiviimise reeglid;
- Valmistada ette materjal, mis võimaldab inimestel teemast aru saada ja selles kaasa rääkida;
- Informeerida kogukonda konsultatsioonis osalemise võimalusest, kasutades selleks kindlasti ka teisi kanaleid peale veebilehe;
- Soovitav on avalikustada esitatud arvamused, mis võimaldab kaasata inimesed arutellu. See on palju väärtuslikum kui eraldiseisvate arvamuste kogumine;
- Tuleb leia aega arutelu modereerimiseks, varustades seda vajadusel lisainfoga, et diskussiooni elavdada ja asjalikku süngi suunata. Seejuures tuleb säilitada neutraalne ja tolerantse hoiak erinevate seisukohtade suhtes.
- Arutelu lõppedes on vaja teha sellest kokkuvõtte ja anda osalejatele tagasisidet tulemuse kohta ning informeerida neid edasistest tegevustest.

Online konsultatsiooni korraldamine nagu iga uus asi, vajab õppimist. Seepärast ei tasu heituda sellest, kui kohe kõik täiuslikult välja ei tule. Oluline on pihta hakata ja tehes õppida.

## 10. Millist infot peaks veebilehel avalikustama planeeringute kohta?

See on väga oluline küsimus, sest inimesed on eluliselt huvitatud, mis toimub nende kodu ümbruses, milleid maju, tänavaid ja muid rajatisi sinna kavandatakse. Planeerimisseadus sätestab kõigi planeeringute avaliku koostamise, mis peab tagama avalikkuse ja asjast huvitatud isikute õigeaegse informeerimise ja kaasamise. Loogiline on, et kõik planeerimisprotsessi olulised etapid ja materjalid kajastuksid ka kohaliku omavalitsuse veebilehel:Planeeringute algatamine;

- Planeeringute lähteseisukohad ja eskiislahendused;
- Kinnitatud ja avalikustatud planeeringud;
- Kehtestatud planeeringud.

Kuigi vastavad dokumendid leiduvad enamasti dokumendiregistris, pole nende otsimine sealt lihtne ülesanne. Kindlasti tuleks eelistada korrastatud ja ülevaatlikku planeeringute info esitamist veebilehel, kus otsida saab nii kaardilt kui aadressi järgi.

Planeeringu avalikustamisele järgneb avalik arutelu. Tasub mõelda ka sellele, et inimesed saaksid oma seiskohta väljendada ka veebilehe vahendusel, mitte ainult isiklikult koosolekul viibides. See elavdab oluliselt planeeringu arutelu ning annab kaasrääkimise võimaluse hoopis laiemale ringile inimestele.

Planeeringute menetlemise kõiki etappe tasub kajastada ka omavalitsuse uudistevoos nii koduleheküljel kui valla paberlehes. Eriti oluline on aga saata elektrooniline kiri koos vastavate veebiviidetega planeeringuala lähiümbruse elanikele.

Hästi on planeeringute veebis avalikustamisega toime tulnud mitmed linnad ja vallad, näiteks [Tallinn](#), [Tartu](#) ja [Kuusalu vald](#). Paljudele väikestele omavalitsustele oleks kindlasti abiks, kui riik oma poolt aitaks kaasa kaasaegse planeeringute infosüsteemi loomisele. See ongi lähiajal plaanis, sest Siseministerium on ette võtnud ruumilise planeerimise infosüsteemi loomise.

## 11. Kas e-teenuste ja e-kaasamise vahel on selge piir?

Ehkki kodanik ootab kohalikul omavalitsuselt enamasti praktilisi igapäevaseid teenuseid, olgu need siis veebipõhises või traditsioonilises vormis, on käepärase tagasiside võimaldamine väga oluline teenuse taseme tõstmiseks ja kodanike rahulolu saavutamiseks. Seega võiks veebilehel olemas olla lihtne vorm küsimuste ja ettepanekute esitamiseks ning ka ametniku vastus võiks olla avalikult näha, nii nagu see on Tartu linna veebilehel rubriigis [„Ametnik vastab”](#). Võimalik, et igapäevaelu praktiliste küsimuste lahendamine online suhtluse abil on esimeseks sammuks e-kaasamise õppimise teel.

Mis puudutab e-teenuseid, siis on otstarbekas siduda kõik valla/linna poolt osutatavad teenused loogilisteks valdkondadeks ja varustada iga teenus selgitustega, mida kodanik peab tegema, et teenust saada. Lihtsalt dokumendi vormi ülespanek ei ole lahendus, kui puudub info, kellele täidetud vorm saata või kuhu see viia. Oluliseks abiks võib seejuures olla e-teenuste arendamine [riigiportaalis](#), mille kaudu ka kohalikud omavalitsused saavad oma teenuseid pakkuda. Silmas tasuks pidada ka [e-kodaniku harta](#) nõuet, mille kohaselt inimene peab saama veebi kaudu oma asja menetlemist jälgida.

## 12. Oleme katsetanud foorumiga, aga välja tuli nii nagu alati – leim ja personaalne sõim . Mida teha, et foorum õnnestuks?

Foorumi loomine valla ja linna veebilehel viib meid internetisuhtluse keerukasse maailma, milles toimetulekut tuleb õppida. Kahjuks on mitmed kohalikud omavalitsused, kellel veel mõni aasta tagasi oli veebifoorum olemas, selle tänaseks sulgenud. Meie analüüs kinnitab seda - 2006. aasta kevadel oli veebifoorum olemas 25% valdadest ja 33% linnades, praeguseks on neid järele jäänud 12% valdadest ja 21% linnadest. Ka praeguseni toimivatel foorumitel tundub olevat hulgaliselt probleeme, mis lahendust vajavad. See ei peaks olema võimatu ülesanne, sest foorumikultuuri saab kujundada, kui mõningaid põhimõtteid silmas pidada.

Kõigepealt tuleks vastata küsimusele – mis on kohaliku omavalitsuse veebifoorumi eesmärk? Kas see on keskkond, kus avalik võim konsulteerib kodanikega kohaliku elu küsimuste üle või hoopis keskkond, kus kodanikud algatavad neile huvipakkuvaid teemasid? Kõige halvem on olukord, kus valla/linna veebifoorum on küll olemas, aga kohalikul võimul pole sellest sooja ega külma. Siis muutub foorum paratamatult kohaks, kus käiakse oma pettumust ja viha välja elamas.

Kindlasti tuleks foorum varustada selgitusega selle eesmärgist ja lihtsate kasutajareeglitega, ehk foorumi hea tavaga. Omaette küsimus on foorumi kasutajate identifitseerimine – mida rangem see on (näiteks, ID kaart), seda kõrgem on barjäär, mille kasutaja peab ületama oma sõnumi postitamiseks. Siiski võiks teatud kujul registreerumine foorumis osalemiseks vajalik olla, sest mõnikord nõuab foorumis tekkinud probleemide lahendamine ka *offline* suhtlust. Senine praktika näitab, et paremini toimivad modereeritud foorumid, kus kellegi ülesandeks on kaasa aidata asjalikule arutelule. Seejuures tuleks moderaatori õigused ja kohustused foorumi reeglites selgelt sõnastada.

Tihti kurdetakse, et veebifoorumil on liiga vähe külastajaid. Probleem hakkab pihta foorumi asukohast, mis mõnikord pole mitte esilehel, vaid mitme kliki kaugusel. Kindlasti vajab foorum tutvustamist ka teiste kanalite kaudu, näiteks valla või linna ajalehes. Parim reklaam veebifoorumile on aga kogukonnale oluline ja huvipakkuv teema foorumis arutamiseks. Selle võib algatada kohalik võim, aga miks mitte ka mõni aktiivne kodanik või kodanikeühendus.

Veebifoorumi latusaks kasutamiseks peaks foorumi platvorm olema kasutajasõbralik ja foorumis esitatav info ülevaatlik. Pole mõtete foorumit üle kuhjata erinevate alafoorumitega, millesse postitamine nõuab kasutajalt õige koha äraarvamist ja lugejalt head õnne huvipakkuva sisu leidmiseks. Kui foorumil on vähe kasutajaid, ei tuleks neid veelgi pihustada erinevate alafoorumite vahel.

Tavaliselt reastatakse foorumi teemad viimasena saabunud postituse järgi, mis aitab jälgida päevakajalisi teemasid. Kuid lisaks viimase postituse ajale peaks kiiresti saama infot teema avamise aja ja saabunud arvamuste arvu kohta. Ka teema sulgemise kriteeriumid vajavad selgeks rääkimist, sest mõttetu on avatuna hoida teemat, mis on ammu päevakorrast maas.

Tihti küsitakse, kas Eestis on kohalike omavalitsuste veebifoorumeid, millest tasuks eeskuju võtta. Jah, on küll. Näiteks, [Mäksa valla foorum](#), millel on selged reeglid ja kus ametnikud on võtnud kohustuse vastata kodanike püstitatud teemadele 48 tunni jooksul.

### **13. Kuidas kasutada blogisid ja sotsiaalseid keskkondi kohaliku elu edendamiseks?**

Pea igas vallas ja linnas on aktiivseid kodanikke, kes peavad blogi ja kajastavad seal ka kohaliku elu küsimusi. Toimuvaga tasub kindlasti kursis olla ja adekvaatselt reageerida. Kuna veebikeskkond on sisuliselt avalik ruum, siis seal püstitatud kohaliku elu küsimused võiksid väärida samasugust tähelepanu kui vallamajja või linnavalitsusse jõudnud kiri või avalikul koosolekul esitatud ettepanek. See võib esialgu tunduda harjumatu, aga parema teineteisemõistmise saavutamiseks e-kodanikega on dialoogi astumine hädavajalik.

Kaaluda tasuks ka kohaliku elu küsimusi kajastava blogi pidamist valla või linna veebilehelt lingituna, kus suhteliselt vabamas formaadis diskuteerida probleemide üle või pakkuda täiendavat infot omavalitsuse kõõgipoleelt. See võiks aidata kuiva ja ametlikku veebisuhtlust mitmekesistada. Küll aga tuleks ametkonnasiseselt kokku leppida teatud reeglid, et ametnik, kes on ju samal ajal ka kodanik, mängureegleid teaks. Tasuta blogimise kohti leidub mitmeid, näiteks, [blogspot](#) või [wordpress](#).

Järjest enam populaarsust koguvad sotsiaalsed keskkonnad on hea võimalus kohalikust elust-olust laiemalt teada anda. Uurige, kus ja millist infot tasuks seal teie omavalitsuse kohta levitada.

### **14. Kuidas kavatseb riik toetada kohalikke omavalitsusi veebilehete kaasajastamisel?**

Siseministeriumi ettevõtmisel ja EL struktuurifondide toel on käimas 2 projekti kohalike omavalitsuste infosüsteemide ja veebilehete kaasajastamiseks. Projekt KOVTP on seadnud eesmärgiks luua tarkvaralahendus kohalike omavalitsuste teenusportaalile, mis sisuliselt tähendab uut veebilehe platvormi ja selle seostamist erinevate andmebaasidega, mida on vaja e-teenuste pakkumiseks. Veebilehe prototüüp peaks valmima septembris 2009 ning kõikidel kohalikel huvilistel on võimalik sellega tutvuda ning oma ettepanekuid esitada.

Projekti kohta leiad infot [e-maakonna veebilehelt](#) küsimustele vastab projektijuht Kaupo Kase [kaupo.kase@riik.ee](mailto:kaupo.kase@riik.ee).

Teine, esimesega tihedalt seonduv projekt kannab nime VOLIS ja kujutab endast kohaliku omavalitsuse volikogu ja valitsuse infosüsteemi. VOLIS annab võimaluse efektiivsemalt korraldada volikogu ja valitsuse liikme tööd, mida saab häälestada vastavalt kohapealsele vajadusele - alates paberivaba töökeskkonna kasutuselevõtust ja lõpetades virtuaalse volikogu istungiga. Lisaks aitab VOLIS kaasata kohalikke elanikke volikogu töösse, andes avalikkusele võimaluse jälgida ja kuulata volikogu istungeid, otsida ja lugeda volikogu tööga seotud dokumente, vastata küsitlustele, esitada omapoolseid ettepanekuid jne. VOLISE rakendamise pilootprojekt viiakse läbi Jõgevamaal. Vaata lisaks infot [e-maakonna veebilehelt](#) või pöördu projektijuhi Henri Pooki poole [henri.pook@jogevamv.ee](mailto:henri.pook@jogevamv.ee).

## 15. Milliseid tagasiside võimalusi peaks veebileht pakkuma?

Kindlasti peaks kodanik saama otse veebilehel esitada teabenõude. Paljudel juhtudel otsitakse infot just veebilehe vahendusel ja kui soovitud ei leita, peaks sealsamas kohe saama oma küsimuse teele saata. Teabenõude õiguslikku tähendust võiks vastav alamleht põhjalikumalt selgitada, sest inimesed ei pruugi teada, mis on tavalise küsimuse ja teabenõude vahe. Kasutajasõbralikuks ei saa lugeda ka seda, kui teabenõue on paigutatud ainult dokumendiregistrisse. Ametnikele küsimuste esitamise vorm võiks veebilehel samuti olemas olla. Nagu eelpool Tartu linna näitel juba viidatud, võib „[Ametnik vastab](#)“ rubriik olla üpris sisukas ja pakkuda olulist infot nii kodanike murede kui ka ametnike tegevuse kohta.

Lihtsamatest tagasiside vahenditest on levinuim arvamusuuring ehk gallup, mis võimaldab kasutajal ühe klikiga arvamust avaldada. Kui küsimus on lihtne ja vastajaid arvestatav hulk, võib gallupi tulemuse põhjal üht-teist järeldada. Kui näiteks arvamuse küsimine asja uuendatud veebilehe kohta annab ülekaalukalt tulemuseks „kehvem, kui vana“, tasub järele mõelda, milles on asi. Olulisi poliitikaküsimusi ei tasu siiski gallupi abil otsustada, vaid asja laiemalt arutades nii veebi võimalusi kasutades kui ka inimestega kohtudes.

Mitmed kohalikud omavalitsused on oma veebilehele paigutanud külalisraamatu. Isegi põgus pilk nende sisule lubab väita, et enamasti kasutatakse külalisraamatut foorumi aseainena. Mõni turist võib sinna küll jätta oma kiidusõnad huvitava matka järelkajana, kuid kohalikud inimesed tahab seal omi asju ajada. Külalisraamatutes toimuv on selge näide veebisuhtluse vajadusest, milleks tuleb aga leida sobivam vorm.

## 16. Mida saaksime teha kohe, et muuta veebileht kõnekamaks?

Mööname, et mitte kõik eespooltoodud soovitusel ei ole realiseeritavad kohe ilma suurema inim-, aja- või raharessurssi kasutamata. Seepärast esitame mõned lihtsad võtted, mis aitaksid muuta valla ja linna veebilehte kõnekamaks:

- Looge kaart [GoogleMapis](#), kuhu kandke oma valla vaatamisväärsused, koolid, kultuurimajad, külamajad, turismiettevõtted ja muud objektid. Google's loodud kaardiinfo on universaalne, st seda on lihtne tõsta mõnesse teise kaardisüsteemi.
- Laadige valla sündmusi ja vaatamisväärsusi kajastavad videod üles mõnda populaarsesse videote jagamise keskkonda ([YouTube](#), [Vimeo](#), [Toru](#)) ning valla sündmusi ja vaatamisväärsusi kajastavad pildid üles mõnda populaarsesse piltide jagamise keskkonda ([Flickr](#), [Picasaweb](#), [Nagi](#)).
- Vaadake, mis on [Wikipedias](#) kirjas teie omavalitsuse kohta ja toimetage seda lehte. Loomulikult tuleb seejuures arvestada Wikipedia reeglitega, et sissekanne peab olema neutraalne ja reeglina põhinema juba avaldatud materjalil.
- Kasutage veebilehe sisu autoritena kohaliku elu aktiviste ja vabatahtlike kooliõpilastest pensionärideni, sest ametnik kõike ei suuda. Nii saate luua oma koduleheküljele elava ja päevakajalise sisu.
- Avaldage koduleheküljel ka infot vallas tegutsevate ettevõtete kohta – nende teenused, kontaktid ja veebiküljed. Nii annate kohalikele ettevõtetele täiendava infokanali, mida huviga kasutavad nii kohalikud elanikud kui suvitajad.

Omavalitsuse koduleheküljel on tema visiitkaart nii püüasukale kui kaugemalt vaatajale ning ainus võimalus info hankimiseks turistile ja võimalikule investorile. Kasutagem seda võimalust siis tõhusalt kohaliku elu edendamiseks.