

# Õigusdisainiga kasutajakesksuse ja selguse suunas

## **Lona Pärtel**

Riigi Tugiteenuste Keskuse teenusedisaini talituse juhataja

## **Peegi Kaibald**

Riigi Tugiteenuste Keskuse teenusedisaini talituse teenusedisainer-ärianalüütik

## **Virge Pihel**

Riigi Tugiteenuste Keskuse toetuste korraldamise talituse õigusüksuse jurist

## **Maili Kallaste**

Riigi Tugiteenuste Keskuse elu- ja ettevõtluskeskkonna talituse projektikoordinaator

## **Piret Palts**

Riigi Tugiteenuste Keskuse toetuste korraldamise talituse riigihangete kontrollüksuse hankeekspert

Tõenäoliselt on mitmed kuulnud või ise kogenud, kuidas õigusteenustes ja -tekstis orienteerumine võib olla keeruline. Sageli on spetsialistidel kiusatus teenuste ja tekstide loomisel lähtuda enda eeldustest, kontekstist ja perspektiivist, sest nii võib olla kiirem ja käepärasem. Samas suure tõenäosusega ei ühti need kasutajate vajadustega. Sellegipoolest soovime, et kasutajad, sõltumata enda taustast, saaksid aru, millised teenused on neile mõeldud, kuidas neid kasutada võimalikult sujuvalt ning tunda end riigiga suheldes kindlalt, väärikalt<sup>1</sup> ja hoitult.

Seega, kuidas teha nii, et:

- õigusaktid ja -normid oleks elulähedased ja vastaksid inimeste tegelikele vajadustele;
- õigustekstid oleks arusaadavad;
- õigusteemades orienteerumine oleks igaühe jaoks lihtne ega meenutaks džunglis giidi ja kompassita navigeerimist?

Üha laiemalt on maailma eri riikides levimas inimkeskne õigusdisain, mille eesmärk on muuta õigusvaldkond inimestele ligipääsetavaks, mõistetavaks ja kaasavaks. Järgnevalt on selgitatud, mida tähendab õigusdisain, tutvustatakse kahte infodisaini näidet ja antakse praktilisi nippe, kuidas ise materjale kasutajasõbralikumaks muuta.

---

<sup>1</sup> Vt ka Legal design: dignifying people in legal systems. Koost. ja toim. **M. Kim, D. Jackson, J. R. Sievert**. Cambridge, United Kingdom; New York, NY: Cambridge University Press, 2024.

## Õigusvaldkond + kasutajakesksus = õigusdisain

Õigusdisaini võib pidada olemuselt multidistsiplinaarseks õigusinnovatsiooniks, sest see ühendab õiguse ja disainimõtlemise. Selle põhimõtteid järgides kujundatakse õigussüsteemi, õiguslikke protsesse, õigusakte, dokumente ja infomaterjale kasutajatest lähtuvalt.<sup>2</sup> Nii võib õigusdisaini vaadelda sillana õiguse ja inimeste vahel. Õigusdisaini üks teerajajaid Margaret Hagan on toonud välja, et õigusdisain on muutuseteooria just selle kohta, kuidas kujundada õigussüsteem arusaadavamaks, tõhusamaks ja inimkessemaks ka neile, kes on kõige haavatavamad või kellel on abi kõige rohkem vaja.<sup>3</sup> Juristide vaatest aitab õigusdisain ennetada probleeme, sest mida paremini mõistavad inimesed toetuse saamise tingimusi, mida nad peavad täitma, seda vähem esineb vaidlusi.

Kasutajate nähtavate ja nähtamatute vajaduste mõistmiseks on disainimõtlemises aluspõhimõtteks just empaatia, kaotamata seejuures oma sihtrühma uurimisel objektiivsust.<sup>4</sup> Praktikast tähendab see, et enne õigusakti või -teenuse loomist püütakse probleemist ja sihtrühmast sügavamalt aru saada. Üldjuhul minnakse enne lahenduse loomist sihtrühma liikmete juurde, räägitakse nendega näiteks süvaintervjude käigus ja püütakse mõista nende praktikast, olukorda, murekohti ja vajadusi. Sageli kasutatakse ka muid andmekogumise meetodeid, näiteks vaatlusi ja dokumendianalüüsi. Vahel aga astutakse samm edasi ja kasutatakse koosdisainimist, kus lahenduse kasutajad panustavad lahenduse loomise etapis tiimiliikmetena.

Probleemi ja kasutaja uurimise järel pannakse paika, mida lahendada asutakse. Seejuures arvestatakse võimalikult palju kasutajauuringust saadud taipamisi ja ollakse lahendusideedes loovad. Siin on aga suur oht oma välja nuputatud lahendusse "ära armuda". Sellepärast tuleb oma lahendusideid palju testida ja juba võimalikult varajases faasis alates – nii saab sihtrühm kohe märku anda, kui midagi ei toimi või on keeruline. Testimine näitab, mida enne lahenduse ellurakendamist veel muutma peab.

Seega kätkeb õigusdisaini olemus ka eksperimentaalsust ning õppimist ja sammhaaval liikumist.<sup>5</sup> Õigusdisainis kasutatavad põhimõtted ja võtted on needsamad, mida kasutatakse teistes disainivaldkondades. Seetõttu ei saa õigusdisaini vaadelda kui asja iseeneses, kuna see on otseselt seotud nii süsteemi-, organisatsiooni-, teenuse-, toote- kui infodisainiga.<sup>6</sup> Just sellepärast saab õigusdisainiga aidata muuta avalikke teenuseid terviklikult kasutajasõbralikumaks.

<sup>2</sup> Vt ka **M. Hagan**. [Law by Design](#). Vaadatud 21.03.2025.

<sup>3</sup> **M. Hagan**. Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. – Design Issues, MIT Press, 2020, nr 36 (3), lk 4.

<sup>4</sup> **G. Berger-Walliser, T. D. Barton, H. Haapio**. From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. – American Business Law Journal, 2017, nr 54(2), lk 360.

<sup>5</sup> **M. Hagan** (viide 3), lk 5.

<sup>6</sup> **M. Hagan** (viide 2).

### **Toetused õigusdisaini abil kasutajasõbralikuks**

Kuna õigusdisainist on palju võita, siis on see viimastel aastatel fookusesse võetud ka Riigi Tugiteenuste Keskuses (RTK). RTK on Euroopa Liidu toetuste korraldusasutus Eestis ja vastutab, et toetuste ettevalmistamise ja rakendamise süsteem toimib ning et toetused saavad tulemuslikult ja tõhusalt välja jagatud. Õigusdisaini süsteemset praktiseerimist veab RTK toetuste valdkonnas eest teenusedisaini talituse viieliikmeline meetmedisainitiim, kuhu 2025. aasta kevade seisuga kuuluvad Helina Kudu, Liis Remmelg, Lona Pärtel, Kaja Karlson ja Peegi Kaibald. Tiimi missiooniks on anda hoogu sellele, et nii toetuse tingimused, toetuse info kui ka taotlemise protsess oleksid kasutajasõbralikud.

Toetuste riigisisises korralduses on asutustel erinevad ülesanded ja rollid. Toetuse tingimusi koostavad ministriumid ja toetusi jagavad rakendusüksused (RTK, Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus ja Keskkonnainvesteeringute Keskus). RTK meetmedisain aitab mõlemat poolt nende ülesannete ja rolli täitmisel. Nii nügib meetmedisainitiim disainimõtlemisele umbes 400 toetustega tegelevat avaliku sektori töötajat, et:

1. toetusmeetmed oleks kasutajakesksed, see tähendab, et õigusaktid ja toetuste reeglid oleksid poliitika kujundamise etapis koostatud sihtrühma arvestades ja vastaksid nii poliitikaeesmärkidele kui ka sihtrühma tegeliku elu vajadustele ja olukorrale;
2. infosüsteem oleks toetuste taotlemiseks kasutajasõbralik ja intuitiivne, kuna e-riigis käib taotlemine ja aruandlus digitaalselt;
3. toetustega seotud protsessid oleksid optimaalsed ning vahendid saaksid jaotatud tõhusalt, tulemuslikult ja kasutajasõbralikult;
4. toetuste infomaterjalid oleksid sihtrühma arvestavad, arusaadavad ja lihtsalt leitavad.

Tiimi suurem eesmärk on pakkuda võimalust koos katsetamiseks, uutmoodi mõtlemiseks, eri asutustest kokku tulemiseks ja ühisloomeks. Seeläbi toetab RTK meetmedisainitiim mõtteviisi muutust, et tuua kasutajast lähtumine avaliku sektori töötajate igapäeva. Selleks pakub meetmedisainitiim toetuste andjatele ja rakendajatele teenusedisaini nõu ning korraldab töötube ja disainiprotsesse, mida kutsutakse sprindiks. Sprindis osaleb üks või mitu tiimi, kus on kuni kaheksa võimalikult erineva taustaga osalejat, iga tiim liigub konkreetse küsimuse lahendamise suunas. Viimasel kahel aastal on disainitiim korraldanud õigusdisaini valdkonnas mitmeid eri suunitlusega disainisprinte – näiteks toetusmeetmete kitsaskohtade tuvastamiseks, täiesti uutest toetusmeetmetest sihtgrupi vajadusi arvestavate tingimuste kujundamiseks ja kasutajakesksete infomaterjalide disainimiseks.

### **Sprintides selgete infomaterjalide suunas**

Kui reegleid ei saa muuta, saab neid alati muuta paremini mõistetavaks ja arusaadavaks. Seejuures saab neid muuta tähenduslikumaks ja väärtuslikumaks inimestele, keda need puudutavad – tuues

õigusesse positiivset muutust.<sup>7</sup> Nii saavad kasutajad infodisainitud materjalidest selgemini aru, mida reegel neilt nõuab või milliseid samme nad peavad ette võtma.

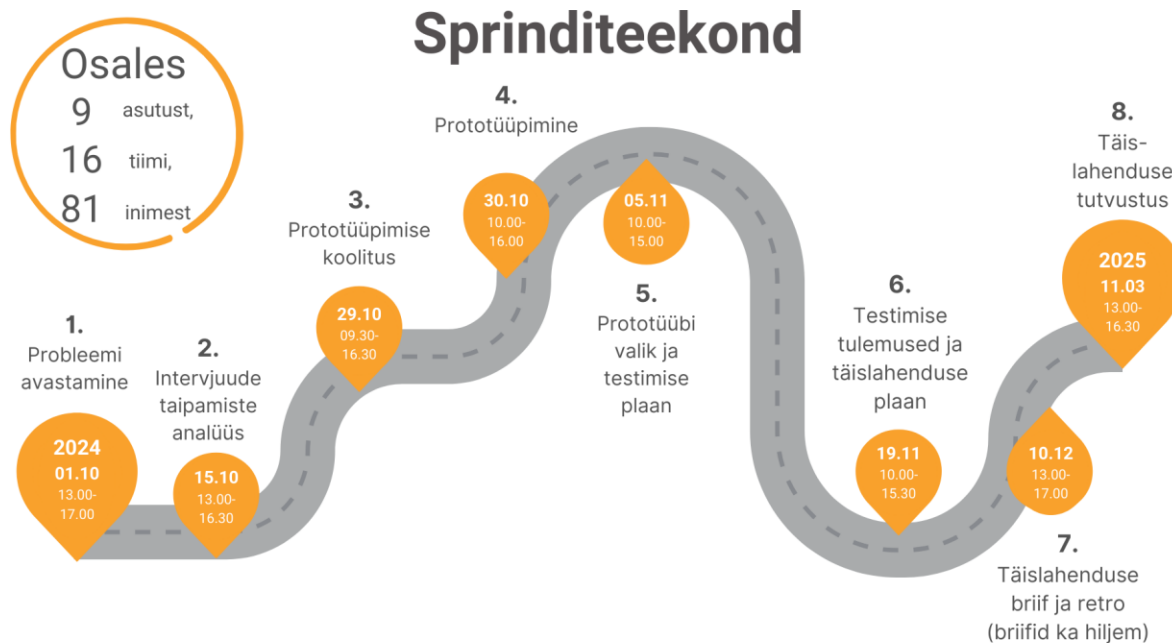
Ka toetuste valdkonnas esineb sageli olukord, kus reegleid ei saa muuta, ning seetõttu on vaja koostada funktsionaalsed ja kasutajale lihtsasti mõistetavad infomaterjalid. Selleks kujundas RTK meetmedisainitiim uuendusliku infodisainisprindi formaadi.

Sprint on intensiivne koosloome töövorm, kus tiimid töötavad ühise probleemi lahendamiseks RTK meetmedisainereite loodud töölehtede, juhiste ja struktuuri abil. Esimest korda toimus infodisainisprint RTK-s 2024. aasta kevadel. Osales kaks tiimi, kes muutsid kasutajakesksemaks riigihangete valdkonna juhendmaterjali ja ühe konkreetse toetusmeetme info. Sprindi käigus testiti kasutajate peal nii originaal- kui ka infodisainitud materjali ning mõlema teksti kohta küsiti sama raskusastmega küsimusi. Kasutajatestidega leidis tõestust, et uutest disainitud infomaterjalidest leidsid testitavad küsimustele vastused kiiremini ja õigeid vastuseid oli rohkem, seega tekstist saadi paremini aru. Veelgi enam, ka üldine hinnang uutele disainitud infomaterjalidele oli märkimisväärselt kõrgem ning nii ütles koguni 19 testitavat 20st, et eelistab uut disainitud infomaterjali vanale. Tänu sellele sai disainitiim kinnitust, et ollakse õigel teel, ning otsustati sprinti korraldada uuesti ja seekord suuremal skaalal.

Teist korda toimuski infodisainisprint 2024. aasta sügisest 2025. aasta kevadeni ja sprindi tulemusi esitleti 11. märtsil 2025. Selle sprindi tulemusena valmis 16 uut kasutajasõbralikku infomaterjali, mis ulatuvad juhistest ja dokumentidest veebilehtede ja sotsiaalmeedia postitusteni. Osales kokku 16 tiimi 81 inimesega üheksast avaliku sektori asutusest. Kokku toimus kaheksa virtuaalset sprindipäeva ehk koosloomet tehti 40 tundi. Sellele lisandusid tiimide kodutööd – näiteks intervjuud, et küsida, millist infot nende sihtgrupid vajavad ja kas lahendatakse üldsegi õiget probleemi, ning kasutajatestid, et loodud lahendustele tagasisidet saada.

---

<sup>7</sup> G. Berger-Walliser, T. D. Barton, H. Haapio (viide 4), lk 360.











*Pilt 1. 2024. aasta sügisest 2025. aasta kevadeni RTK-s toimunud infodisainisprindi ajakava ja protsess*

Lisaks said osalejad sprindipäevadel õpiampse disainikeskkondade praktilise kasutamise, infodisaini põhimõtete ja selge keele kohta. Sprindi vältel rõhutati läbivalt Eesti Keele Instituudi välja toodud selge keele kuldreeglit, mille kohaselt on „selge sõnum sellise sõnastuse, ülesehituse ja kujundusega, millest sihtrühm leiab vajaliku teabe kergesti, saab sellest aru ja oskab selle põhjal tegutseda<sup>8</sup>”. Nii pandi rõhku sellele, et osalejad kirjutaksid tekste selges keeles, et lugeja saaks kiirelt aru, kas, mida, kus, kuidas ja mis ajaks ta tegema peab. Lisaks tutvustati RTK meetmedisainitiimi kokkupanud kaheksasammulist teekonda kasutajasõbralike juhendite loomiseks, mida täiendasid näited selge keele ja infodisaini põhitõdedega arvestamise kohta.

<sup>8</sup> Eesti Keele Instituut. [Mis on selge keel?](#) – EKI teatmik. Vaadatud 24.03.2025.

## 8 SAMMU KASUTAJASÕBRALIKU JUHENDINI

							
<b>1. Määratle eesmärk ja sihtrühm</b>	<b>2. Tee struktuur sihtrühma arvestades</b>	<b>3. Tekita selgus: kes, mida ja millal tegema peab</b>	<b>4. Kasuta visuaalseid elemente</b>	<b>5. Lisa praktilisi näiteid</b>	<b>6. Vaata üle vormistus</b>	<b>7. Testi kasutatavust</b>	<b>8. Hoiu juhendit ajakohasena</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tee selgeks teema.</li> <li>2. Tee selgeks kontekst: kes, kellele, miks sõnumit edastab</li> <li>3. Mõtle läbi sihtrühm: kes ja milleks teksti vajab? Millal loeb?</li> <li>4. Mõtle, mis on lugeja oskused ja väärtused ning motivatsioon juhendi lugemiseks.</li> <li>5. Lähtu sihtrühmast.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mõtle, mis info, mis järjekorras just sihtrühma huvitada võiks.</li> <li>2. Taga teksti sidusus: jaota eri osad loogiliselt teemade kaupa.</li> <li>3. Taga dokumentis lihtne navigatsioon.</li> <li>4. Erista olulisem info detailidest: kõige olulisem olgu kõige kiiremini leitav ja hoomatavam.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selge keel: lühikesed ja lihtsad sõnad ning laused.</li> <li>2. Sõnasta üheselt, kes, mida, kus, mis ajaks tegema peab.</li> <li>3. Meie/sina vorm, tee/ära tee, kronoloogilised sammud, listid, kontrollküsimuse d, skeemid, näited.</li> <li>4. Lingid ja sisseehitatud tekstid.</li> <li>5. Lisa kontaktid.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lisa keeruliste protsesside, mõistete selgitamiseks graafikat, diagramme, jooniseid, tabelleid.</li> <li>2. Kasuta visuaalseid elemente: pealkirjad, alapealkirjad, punktloendid.</li> <li>3. Kasuta värve, et rõhutada olulisi punkte, eristada erinevaid osi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Too näiteid juhendi põhimõtete rakendamiseks olukordades.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hea esmamulje on oluline!</li> <li>2. Vaata, et juhendi eri osad on pealevaadates kohe nähtavad.</li> <li>3. Vaata, et juhend järgib asutuse brändingu reegleid.</li> <li>4. Vormista juhend korralikult, et see jätkaks lugejale hea esmamulje ja soodustaks edasist lugemist.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Testi juhendit mõne sihtrühma esindaja või katseisikuga, et saada tagasisidet selle kasutatavuse kohta.</li> <li>2. Küsi tagasisidet, kas juhend on selge, arusaadav ja aitab kasutajal soovitud tulemuseni jõuda.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kui õigusnormid või protsessid muutuvad, uuenda juhendit vastavalt.</li> <li>2. Märki juhendi peale viimase uuendamise kuupäev, et kasutajad saaksid aru, kui ajakohane see on.</li> </ol>

Allikad: Stefania Passera slaidid ja loeng 25 mail 2023 RTK korraldatud õigusisaini päeval. Chat GPT, prompt Kristel Lopsik. Kokku pannud Peegi Kaibald, joonise tegemisel võetud eeskuj: The New South Wales Behavioural Insights Unit. Sludge audits in New South Wales and beyond

### Pilt 2. Kaheksa sammu kasutajasõbraliku juhendini

Lahendustega töötades said osalejad soovi korral meetmedisaineritelt mentorlust. RTK tiimid said vajadusel ka veebilahenduste tehnilist tuge RTK kommunikatsioonispetsialistilt. Oluline on rõhutada, et kui RTK meetmedisainitiim andis osalejatele platvormi, formaadi ja võimaluse kasutajasõbralike infomaterjalide loomiseks, olid osalenud tiimid ise need, kes infomaterjalid ära disainisid ja valmis tegid.

### Mida infodisainisprindis saavutati?

Sprindis osalenud tiimid otsisid vastuseid, kuidas teha nii, et:

- saad kiirelt aru, kas toetusmeede on sulle mõeldud?
- toetusehuvilisena ei peaks sa tundma, et oled toetuste reeglirägastikus eksinud?
- saad esimesel lugemisel kohe aru, mida pead toetuse saamiseks taotlusvormi kirjutama?
- tead, mida pead pärast toetuse otsuse saamist edasi tegema?
- riigihangete küsimused ei aja juheta kokku ja leiad tee õige vastusteni kiirelt?
- ostumenetlust järgides tead, mida tegema pead, ja mõistad võimalikke libastumisohtusid?

Lisaks toetuse taotlejale ja saajale suunatud infomaterjalidele tegeleti sprindis aga ka laiemate küsimustega. Nii otsiti vastuseid, kuidas teha nii, et:

- poliitikakujundajad teaksid, mis hetkel, keda ja kuidas kaasata?
- toetusmeetmete eelnõud jõuaksid kiirelt ja korrektselt eelnõude infosüsteemi?
- teavitused oleksid arusaadavad ja abiks toetuse loo jutustamisel?
- võrdsete võimaluste edendamine oleks toetuste maailmas selge ja arusaadav?

- lepingud aitaksid kaasa turvatunde ja usaldusliku suhte loomisele ning probleemide ennetamisele?

Lahendusi loodi Canva, Wordi ja Miro keskkondades. Tulemusena jõuti uute ja kasutajakesksemalt koostatud infomaterjalideni, millest mitmed on praeguseks juba täiesti valmis ja avalikult kasutatavad ning teiste puhul on valmis prototüüp ja täislahenduse loomine tiimidel veel käib.<sup>9</sup>

### **Näide 1: Lepingudisain kui tööriist**

Miks on teenuslepinguid vaja? Kas ja millal neid loetakse? Kas osapooled mõistavad lepingus sätestatud? Nendest küsimustest kujunes probleemi kirjeldus, kui RTK tiim (teenusedisaini juht Lona Pärtel, IT-ärianalüütik Kriste Letta ja jurist Virge Pihel) asus disainima esimest RTK kasutajakeskset lepingut.

Protsessis võeti fookusesse toetuste infosüsteemi kasutusleping, mida seni oli sõlmitud toetuse andjatega, kellele on antud toetuse jagamise haldusülesanne konkreetse riigieelarvelise toetuse jaoks. Leping hõlmab teenuse kirjeldust, maksumust, tüüptingimusi ning andmetöötluse ja -kaitse aspekte. Klassikaline juriidiline ülesehitus oli infomahukas ja kasutajale raskesti haaratav. Tiimi eesmärgiks oli mõista, milline info on kasutajale kõige olulisem, mis on liigne ja kuivõrd üldse teksti sisust aru saadakse.

Kasutajauuringusse valiti teenuslepinguga seotud sihtgruppidest välja kuus olulist intervjueeritavat, et mõista teenuslepingu vajalikkust, info kasutatavust ja loetavust ning protsessi selgust. Huvitavalt koorus intervjuudest välja, et teenuse osutaja eelistaks pigem üldisemat lepingupõhja, kuid teenuse kasutaja soovib saada kogu infot ühest kohast ja mitte edasi viidatult. Ühtlasi leidis kinnitust hüpotees, et seni on teenuse pakkuja näinud lepingu vajadust eeskätt vaidluste korral, kuid kasutajale on ennekõike oluline saadava teenuse kirjeldus, maht ja selle ületamise korral järgnev. Seejuures võis märgata, et kuigi teenuse osutajale on eeskätt oluline tingimuste standardiseeritus ja konkreetsus, siis kasutaja kahtles, kas mõistis selgelt kõiki talle kohalduvaid tingimusi. Selle võis tingida ka asjaolu, et teenuse kasutajal puudus asutusesisene juriidiline nõustaja. Ilmnes veel kord selge keele ja infoarhitektuuri olulisus kohustuste võtmisel.

Lepingudisainiga võetud eesmärgid:

- Kasutaja loeb ja mõistab lepingutingimusi, seejuures saab pühenduda põhitööle.
- Lepingust info leidmine on lihtsam ja kiirem, seejuures saavad küsimused/probleemid lahenduse.
- Lepingute koostamine on operatiivsem ja vähema halduskoormusega, seejuures on teenus kvaliteetselt osutatud ja asutuse tööprotsess sujub.

---

<sup>9</sup> Kõigi 16 infomaterjali disaininäidet saab näha [siit lingilt](#). Vaadatud 04.04.2025.

Lepingu struktuuri ja infoarhitektuuri prototüüpimiseks kasutati toetava allikana ka WorldCC Contract Design Pattern Library<sup>10</sup> infopanka koondatud põhiformaate. Prototüübi faasis sõnastati lepingu tingimused selge keele põhimõtetel, kasutades tegutsemisele kutsuvat kõnestiili. Lisaks kujundati sisu peegeldavad ikoonid, et kiirendada lepingus navigeerimist.

Prototüüpi testiti kasutajate peal kahel korral, kuna esimese testimisega selgus, et nii pilt kui ka sõnaline osa vajasis parandamist. Testid tehti nii juristide, juhtide kui ka teenuse kasutajate seas (kokku 15 testi). Taipamistena said kirja ja prototüüpi sisse viidud (pilt 1 ja pilt 2) järgmised.

- Olulise ja teenuse saajaga läbiräägitava info esilehele toomine on kasulik. Tsitaat kasutajatestist: „Esimene leht on osapooltele kõige olulisema infoga”.
- Kontrollküsimuste vastused näitasid, et infodisainitud lepingust leiab vastuse võrreldes originaaliga vähemalt 50% kiiremini ja kõik vastused on korrektsed (mõned testitavad ei leidnudki originaaldokumendist vastust). Tsitaadid kasutajatestidest: „Majadele, kus ei ole juriste, on kasulik” ja „Mõistus otsib lahtisi otsi, mida vähem neid on, seda parem”.
- Kui algses prototüübis kasutati meie-vormis lauseid, siis testide tulemusel jäädiski isikulise tegumoe juurde, mis aitas kaasa rollide selgusele ja korrektsusele.
- Märkimist vääriv tsitaat kasutajatestist: „Kahtlaselt lühike leping, kas kõik on ikka olemas?”

Näide prototüübist: esileht

Lepingu esilehele on toodud kasutajale oluline info (intervjuude ja testide tulemusel): teenuse kirjeldus, maksumus, kehtivus ja relevantssed kontaktid.

Ikoon teenib visuaalse mõtlemisega kasutajat, aga lisatud on selgitav teemapealkiri.

**KOKKULEPE TOETUSTE REGISTRI KASUTAMISEKS**

RTK Riigi Tugiteenuste Keskus  
Digitaalteenuste Pärast-õu Rannap  
(põhimääruse alusel)  
70077340  
Lõike 4  
10122 Tallinn  
Tel 669 8200  
info@rtk.ee

TEENUSE SAAJA  
[Asutuse Nimi]  
Digitaalteenuste Pärast-õu  
(põhikõrpa/teenuse) alusel  
[Registrikoode]  
[Täpne nimi ja number]  
[Sisenumbr ja linn]  
[Kontaktifon]  
[Üldkontakt e-post]

sihtime kokkuleppe, et

kogujata, loodeld ja säilitada andmeid toetuste registris toetusmeetme „XXX” rakendamiseks XXministri d.d.mm.2025. a määruse nr XY alusel (lepingu vee).

**TEENUSE SISU**

1. Teenuse maht kokku on X tundi, millega
  - 1.1. RTK annab X volitatud isikutele juurdepääsu registrile toetusmeetme üksusele tähtsusele.
  - 1.2. RTK pakub registri tehnilist tuge ja nõustab kasutajate projektis osalemist ja protsessi registris rakendamist.
  - 1.3. RTK seadistab registri vooühenduseid ja nõustab kasutajate ühenduste vajadusel RTK juhtide infoosinimari teadega, kasutades e-koostamise sisenõude ja andmeid sisestada.
  - 1.4. RTK seadistab registri vooühenduseid ja nõustab kasutajate ühenduste vajadusel RTK juhtide infoosinimari teadega, kasutades e-koostamise sisenõude ja andmeid sisestada.
2. Toetusmeetme lähtuvaid registreerimisfunktsionaalsuse arendustööde korral RTK toetusmeetmest lähtuvaid registreerimisfunktsionaalsuse arendustööde korral RTK sõlmib lepingu lisa, milles täpsustab tingimused ja arendustöö maksumuse.

**TEENUSE TASU**

3. Tasu suurus on X eurot.
4. RTK esitab teenuse saajale arve ühe kuu jooksva perioodi tähtsusele, maksumääraks 14 päeva.
5. Kui lepingu maht tähtsusele enne kohustusete tähtsusele, sõlmime tähtsusele mahtu ja hinna üle läbi.

**LEPINGU KEHTIVUS**

6. Leping jõustub selle alla kirjutamise hetkest ning kehtib kuni lepinguliste kohustusete tähtsusele.

**KONTAKTANDMED**

Registri kasutamise küsimustes kirjuta Kärt Kraaving, kart.kraaving@rtk.ee. Registreerimise korral kirjuta sfo@rtk.ee või helista 668 1963.  
Pöördumisele reageerimise aeg: E-ni kell 08.00–17.00, R-ni kell 08.00–16.45.  
Andmekaitse inspektorile korral kirjuta hel@rtk.ee

Lepingu tähtsusele küsimustes kirjuta RTK: Lona Partel, lona.partel@rtk.ee  
Teenuse saaja: [nimi, e-maili aadress]

Kasutatud on visuaalset infoarhitektuuri, mis toetab info kiiret leitavust.

Keeleline stiil on võimalikult konkreetne ja lihtne.

Pilt 3. Näide lepingu prototüübi esilehest

<sup>10</sup> [WorldCC Contract Design Pattern Library](#). Vaadatud 04.04.2025.

## Näide prototüübist: viimane leht

Andmekaitseteemaline pealkiri on personaalses pöördumise stiilis, sest see on mõlema osapoole kohustus



KUIDAS KAITSEMIS-  
ANDMEID?

Numeratsioon tagab lepingu muutmisel selge viite



18. RTK on registreeritud andmete vastutav töötleja. Teenuse saaja on võimeline töötleja sinult toetuse andmise tingimustes nimetatud ülesannete täitmiseks.
19. RTK on andmete töötlemise õiguse vaid teenuse saaja selleski võimendatud töötlejale nendele antud tööülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses.
20. RTK kinnitab, et töötleme teenuse raames edastatavaid isikuandmeid vaid tehnikavõimalikele otsele ja teenuse pindole ning andmesuhtlused on sellest teadlikud ja/või sellega nõus.
21. Teiliga tagada oma toetuse vastutuse kohaldamiste andmekaitse õigusaktidele ja käesolevas lepingus sätestatud isikuandmete töötlemist puudutavatele tingimustele.
22. RTK kasutab isikuandmeid käesoleva lepingu eesmärgi täitmiseks ja säilitamiseks andmekehtade koostamiseks.
23. Teenuse saaja rakendab vajalikke turvameetmeid isikuandmete kaitsesse võltamata muutmise, hävimise, hävitamise, avalikustamise jms eest.
24. Teenuse saaja aitab mõistlikus ulatuses tagada isikuandmete turvalisusega seotud vastutava töötleja kohustuste täitmist ning RTK on võimeline jätma teenuse saaja vastava andmesuhtluse tähtsusele ja turvalisusele tulevad toimingud teha.
25. Teenuse saaja teavitab RTK-d kohe, kui saadab töötlejale isikuandmetega seotud rikkumised, ja edastab kogu asjassepuutuvat info e-posti aadressil [helgimitt@rtk.ee](mailto:helgimitt@rtk.ee), isikuandmetega seotud rikkumise olemas, ees, tagajärjed, ennetavad tulevikumeetmed jne. Rikkumise esialgsed dokumentatsioonid.
26. Kui isikuandmetega seotud rikkumise põhjustab andmesuhtlusele kahju, vastutab teenuse saaja selle eest olemas, mille ulatuses ei ole ta täitnud õigusaktide või sellest lepingust tulenevaid kohustusi.



LEPINGU MUUTMINE,  
LÕPETAMINE JA  
VAIDUSTAMINE



LEPINGU LISA

27. Lepingu muudatused lepime kokku ja vormistame lepingu lisana.
28. Lepingut on õigus ühepoolseti üles öelda, kui sellest on kirjeldatud teatisel 2 kuud enne.
29. Lepingut tuleb enne erimeelset lahendamist läbirääkimiste teel, läbirääkimised kokkuleppe mittesaadumisel lahendatakse vaidluste lahendamiseks.
30. Lepinguga viietal kohustute tähtsuse eest või mittesaadumise tähtsuse eest vastutamine Eesti Vabariigi õigusaktidega kehtestatud korras.
- Lisa 1 - "Bul on" /sisa kühle seftus, mis sealt dokumentid leib ja miks see on oluline, kui see sümmeeri pausid, kustutades keel!

Allkirjastajat lepingu lõpus ei korrata, viide on ühekordselt esilehel

Pilt 4. Näide lepingu prototüübi viimasest lehest

Lepingu tekstist võeti välja korduvad, sama mõttega tingimused ja sisutühjad sõnad, mis muutis teksti lühemaks. Samas ei leidnud kasutajatestides osalenud juristid, et asutuse huvid oleksid kasutajakeskses lepingudisainis kuidagi vähem kaitstud kui originaaldokumentis.

Miks ikkagi on avalikus sektoris vaja kasutajakeskset lepingut? Suurim väärtus on riskide maandamisel. Kui näiteks infosüsteemi andmetöötluskohustusi ei mõisteta ja risk realiseerub, jäävad vastutus ning tagajärjed suuresti süsteemi omaniku kanda. Teisest küljest aitab leping tööriistana kaasa info edastamisele, mainekujundusele, protsessi lihtsusele ja paremale teenusekogemusele. Kõnekas tsitaat kasutajatestist kõlas: „Idealne, kui riik näitaks eeskujut“.

## Näide 2: Ostumenetluse kuldreeglid

Toetusprojekti käigus peavad kindlatele reeglitele vastavat ostumenetlust järgima ka need toetus saajad, kes tavapäraselt seda tegema ei pea. Kuidas muuta ostumenetluse juhust lihtsamini mõistetavaks? RTK hankeeksperdid Piret Palts, Sandra Toim ja Elen Eigo-Aunbaum, hankeüksuse juht Kersti Kukk ning projektikoordinaator Maili Kallaste lahendasid sprindis olemasoleva juhendmaterjali järgmisi probleeme:

- liiga pikk ja tiheda tekstiga juhust;

- kohati mitmeti mõistetav sisu;
- toetuse saajatel on keeruline orienteeruda ostumenetluse reeglites, mistõttu ei pruugi nad mõista, mida juriidiline tekst neilt tegelikult nõuab;
- üks juhisis, aga kaks eri sihtgruppi – toetuse saajad ja toetuse andjad.

Sprindi käigus seadis tiim fookuseks kujundada infodisainitud materjal vaid toetuse saajatele – nii saab luua juhendi, mis vastaks täpselt kõige olulisema sihtgrupi vajadustele. Välitöodes tegi tiim üheksa intervjuud nii toetuse andjate kui ka toetuse saajatega. Intervjuud tõid esile, et paljud toetuse saajad ei tea, et neil on üldse ostumenetluse korraldamise kohustus. Teiseks, juhendeid ei otsita sealt, kuhu need seni on veebilehele pandud, ja otsingumootor ei toeta juhendi leitavust. Kolmandaks sai kinnitust, et seni kasutatud juhendis olnud info oli toetuse saajatele ebaselge ja raskesti leitav. Seetõttu seati õigusakti selgituste koostamise asemel eesmärgiks samm-sammulise juhise koostamine, mis:

- vastab sihtgrupi teadmistele, oskustele ja kogemustele;
- on loogilise ja selge struktuuriga;
- sisaldab elulisi näiteid ja praktilisi selgitusi (“mis juhtub, kui sa ei tee nii?”);
- on selgemas keeles.

Tiim koostas lausa viis prototüüpi, millest valiti välja üks, mida testiti uuesti sama üheksa intervjuueeritava peal. Kasutajatestid näitasid, et ostumenetluse etapid peavad olema järjekorda seatud – nii saavad kasutajad selgemini aru tegevuse sisust ja järgnevusest. Testide põhjal pidi teksti veelgi lihtsamaks muutma ja liigendama. Kasutajad leidsid, et korduma kippuvate küsimuste ja praktiliste näidete avamine aitab tingimusi paremini mõista.

Märkimist väärib, et kasutajate vajadustele vastavaks kohandamise tagajärjel muutus juhisis senise kuue lehekülje asemel 61-leheküljeliseks. Samas tänu teksti liigendusele, lihtsusele ning ikoonidele, tabelitele ja joonistele muutus juhend oluliselt mugavamaks kasutada. Nii saab jagada toetuse saajatest testitavate tagasisidest järgmisi tsitaate:

- “See on ju suisa imeline! Väga äge ja braavo!”;
- “Dokumendist on lihtne aru saada ja eri peatükid on koostatud samal meetodikal”;
- “Tekst on võrreldes määruse või meetmelehe tekstidega visuaalselt köitvam, liigendatud ja kergesti jälgitav”;
- “Juhendis kasutatavad ikoonid on loogilised ja teevad kasutamise lihtsamaks”;
- “Peatüki teemalised korduma kippuvate küsimuste punktid teema järel on palju parem, kui dokumendi lõpus olev KKK, mis koondab kõiki teemasid.”

Näide dokumentidist

**Personaalne ja kutsuv lähenemine**

**Teksti liigendamine, ikoonidega visualiseerimine - lugemise lihtsustamiseks**

**Kasutatud on visuaalset infoarhitektuuri, toetab info kiiret leitavust**

**Mugavus**

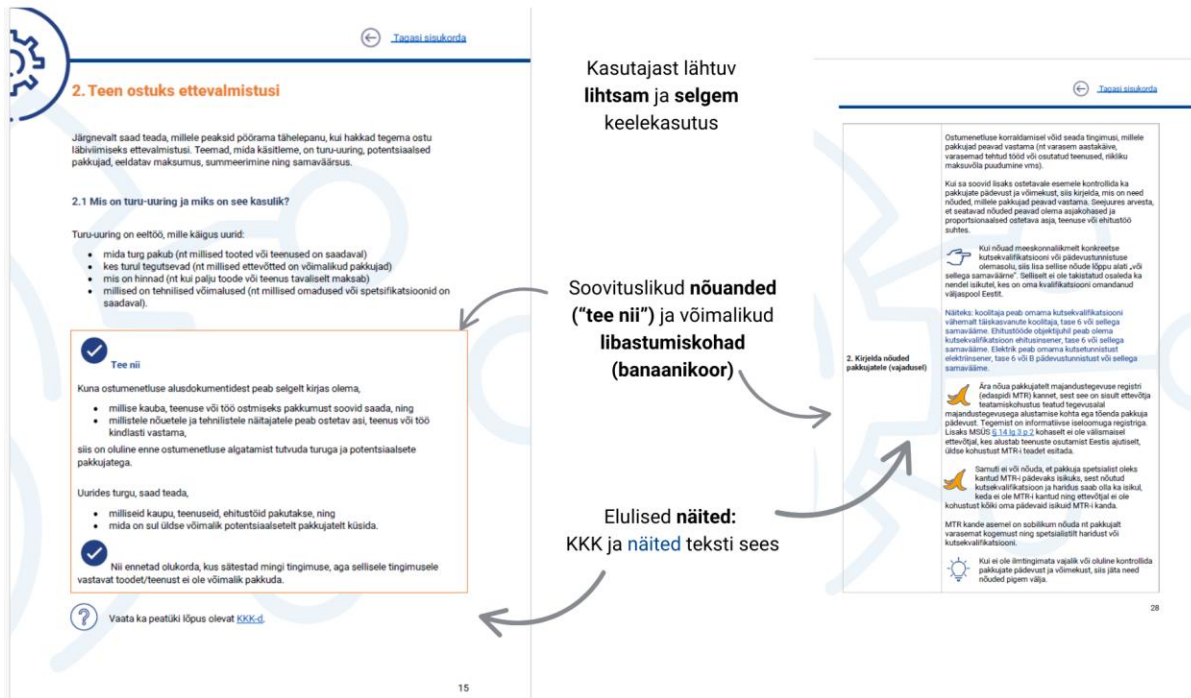
Pilt 5. Näide ostumenetluse juhiseist (1)

**Tervikpildi lihtsustamine ja visualiseerimine**

**Läbiv, ühtne visuaal: vesipilt, värvid, ikoonid, tabelid**

**Kronoloogiline sammude teekond, mida jälgida ostumenetluse läbiviimisel**

Pilt 6. Näide ostumenetluse juhiseist (2)



Pilt 7. Näide ostumenetluse juhiseist (3)

### Infodisaini saab teha ka ise

RTK infodisainisprintides on saanud mitmel korral kinnitust tõsiasi, et igapähe on peidus disainer. Oluline on vaid see disainer endas üles leida. Nii saab ka igapäheks ise infomaterjale kasutajakeskseks muuta. Kõige olulisem on pihta hakata, olla valmis sihtrühmaga suhtlema ja neid päriselt kuulda võtta.

## KUIDAS INFOMATERJALE DISAINIDA?

<p><b>1.</b></p> 	<p><b>Saa aru probleemist ja kasutajate vajadustest</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaardista ära, millised erinevad kasutajagrupid sul on.</li> <li>• Räägi kasutajatega! Uuri, milline on nende kogemus infomaterjaliga, sh probleemid ja vajadused selle infomaterjali olemasolu, leitavuse, arusaadavuse ja kasutatavusega.</li> <li>• Vajadusel tee kasutajatekonnad (<i>as-is</i> ja/või unistuste teekonnad).</li> </ul>
<p><b>2.</b></p> 	<p><b>Tee prototüüp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototüüp ei ole valmislahendus. See võiks anda ülevaate kontseptsioonist ja näidata infomaterjalist üldpilti, selle ülesehitust ja ka mõnd väikest sisuosa.</li> <li>• Lähtu prototüübi tegemisel kasutajatest ja nende vajadustest!</li> <li>• Vaata vajadusel RTK materjali: "<a href="#">8 sammu kasutajasõbraliku juhendini</a>" </li> </ul>
<p><b>3.</b></p> 	<p><b>Testi prototüüpi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Räägi kasutajatega ja palu neil anda prototüübile tagasisidet. Testi seda, kuidas kasutajad materjalis orienteeruvad, sealt info üles leiavad ja sellest aru saavad.</li> <li>• Vajadusel testi võrdluse saamiseks ka algset infomaterjali, kui seda enne ei teinud.</li> <li>• Ole avatud meelega. Ole valmis asju mitu korda testimata ja ümber tegema!</li> </ul>
<p><b>4.</b></p> 	<p><b>Tee lõplik infomaterjal valmis ja muuda see hõlpsasti leitavaks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasuta lõpliku infomaterjali koostamiseks testitud prototüüpi ja kasutajatelt saadud tagasisidet. Vaata vajadusel ka RTK materjali: "<a href="#">8 sammu kasutajasõbraliku juhendini</a>".</li> <li>• Mõtle läbi, kuidas eri kasutajagruppide kasutajad infomaterjali juurde jõuavad ja tee lõplik infomaterjal neile lihtsasti leitavaks!</li> </ul>

Pilt 8. Soovitused kasutajakeskse infomaterjali loomiseks

RTK meetmedisainitiim loodab, et RTK kogemus innustab ka teisi katsetama õiguse valdkonnas uudseid lähenemisi. Ei tasu unustada, et isegi kui õigusdisain ja infodisain võivad tunduda võõrad, siis empaatia kasutaja suhtes, selge keel ja soov teha lahendusi võimalikult hästi ei ole tegelikult midagi uut. Vastupidi, need on hästi hoitud väärtuslikud põhimõtted, mida tasub igapäevas kasutada ja neist lähtuvalt tegutseda.