



riigikontroll
National Audit Office of Estonia

Elu- ja ärisündmusteenuste arendamine

*Kas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi juhtimisel on
sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärgid täidetud?*

Kokkuvõte auditeerimise tulemustest

Sündmusteenus – otsene avalik teenus, mida mitu asutust osutab ühiselt, et isik saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki õigusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenusesse on kasutajale koondatud mitu sama sündmusega seotud osateenust üheks teenuseks.

Proaktiivne teenus – otsene avalik teenus, mida asutus osutab omal initsiatiivil, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi andmekogude andmete alusel.

Allikas: Vabariigi Valitsuse 25.05.2017. a määrus „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“

Kasutajakeskne teenus

- loob kasutajale oodatavat väärtust;
- on lihtsasti leitav ja kasutatav;
- vähendab süsteemi koormust;
- aitab kulusid kokku hoida.

Sündmusteenuse infoteenus – riigiportaalis (eesti.ee) kuvataval sündmusteenuste platvormil koondinfo ja viidete pakkumine elusündmusteenuste ja nende osateenuste kohta. Infoteenus on sündmusteenuse madalaim tase, kõrgemad tasemed on personaliseeritud teenus ja proaktiivne teenus.

Ärisündmusteenused – ettevõtjale suunatud e-teenused, informeerimine ja asjaajamine avaliku sektoriga, mis tehakse kättesaadavaks ettevõtja teenusvärava kaudu riigiportaalis. Arendamisel on kavas analüüsida viise, kuidas olemasolevaid teenuseid enne liidestamist parendada, et tagada proaktiivsed, kliendikesksed ja vajaduspõhised e-teenused.

Allikas: Riigikontroll Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi veebilehe andmetel

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium alustas 2017. aastal sündmusteenuste arendamist, kuid algul lubatud eesmärgi – luua kasutamiskõlpsus proaktiivsed ja kasutajakesksed sündmusteenused – ei ole seni suudetud täita. Algselt plaaniti juba 2020. aastaks seitsmet toimivat sündmusteenust.

Praeguse seisuga on sündmusteenuste arendamiseks kulunud kokku umbes 11,3 miljonit eurot ning valmis on vaid viie elusündmuse – abiellumise, lapse saamise, lähedase kaotuse, kaitseväge kohustuse täitmise ja Eestis kohanemise – infoteenused.

Samuti on deklareeritud viie ärisündmusteenuse – ettevõtja andmekkaart, tähtajalised kohustused, ettevõtete finantseerimine, volituste haldamise infosüsteem ja ettevõtja postkast – valmisolekut, kuid audit näitas, et kõik need teenused täisfunktsionaalsuses veel päris ei tööta.

Toimivaid sündmusteenuseid ei ole suudetud luua järgmistel põhjustel:

- **Sündmusteenuste arendamise planeerimisel ei näinud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium algselt ette arendusprotsessi kogu keerukust.** Praeguseks on välja töötatud elusündmusteenuste nn arengutasemete süsteem, mille järgi on eespool nimetatud sündmusteenustest valminud madalaima taseme ehk infoteenused. Proaktiivsuse ja kasutajakesksuse suurendamiseni sündmusteenustes ei ole seni jõutud.
- **Proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste loomist takistavad mitmed õiguslikud probleemid.** Vajalik on õigus-selgus, missuguseid proaktiivseid teenuseid võib kasutajatele pakkuda ilma nõusolekut küsimata ja missuguste teenuste osutamiseks on vaja eelnevalt saada kasutaja nõusolek. Samuti tuleb Riigi Infosüsteemi Ametil reguleerida eri andmekogude andmete töötlemine riigiportaalis.
- **Sündmusteenuste arendamiseks ei ole Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium leidnud koostöömudelit, mis piisavalt kaasaks arendusse asutusi, kes osutavad sündmusteenuse osateenuseid.** Praegu ei ole sündmusteenuste arendamist juhtival asutusel võimalik mõjutada osateenuste pakkujaid muutma sündmusteenuseid kasutajale lihtsamaks ning pakkuda mingit hulka teenuseid erinevate osateenuste koosmõjus juba ennetavalt, kasutaja eeldatavast tahtest tulenevalt.

Ärisündmusteenuseid oli auditeerimise ajal ministeeriumi hinnangul valminud viis, kuid audit näitas, et sisuliselt ei olnud kõik need teenused siiski veel sündmusteenusena kasutusvalmis. Auditis vaadeldud ettevõtte finantseerimise ja tähtajaliste kohustustega

seotud sündmusteenustes on praegu vähe infot pakutavate toetuste ja tekkivate kohustuste kohta. Seda põhjusel, et osateenuste liitmine ärisündmusteenustega käib asutuste kaupa ja võtab seetõttu võrdlemisi kaua aega.

Sündmusteenuste arendamisele on 31.12.2023. a seisuga kulunud kokku 11,3 miljonit eurot. Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumil puudub teadmine, kui palju läheb alustatud sündmusteenuste arendamine kokku maksma, et need oleks proaktiivsed ja kasutajakesksed. Lisaks ei ole hinnatud, kui palju on mõistlik investeerida ja kulutada konkreetsete sündmusteenuste edasisele arendamisele ning millise n-ö arengutasemeni peaks iga konkreetset teenust arendama. Elusündmusteenuste arendamisele oli 31.12.2023. a seisuga kulutatud 4,3 ja ärisündmusteenuste arendamisele 7 miljonit eurot.

Peamised soovitused

Riigikontrolli soovitused Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumile:

- Panna paika sündmusteenuste arendamise täpsem eesmärk, sealhulgas see, millal ja millistes elu- ja ärisündmustes, missuguste vahendite ja tegevuste abil plaanitakse jõuda toimiva kasutajakeskse ja proaktiivse sündmusteenuseni; ning analüüsida, milliseid sündmusteenuseid on otstarbekas kõrgeima n-ö arengutasemeni arendada.
- Hinnata, kas õiguslikud takistused sündmusteenuste arendamisel on ületatavad, et võimaldada nende teenuste edasist arendamist ja viimist kõrgemale tasemele; ning muuta õigusakte, mis praegu takistavad proaktiivsete sündmusteenuste loomist ja andmete töötlemist riigiportaaalis.
- Leida proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste loomiseks nende teenuste arendamisele parem koostöömudel, et enam kaasata kõiki arendusega seotud osapooli (nt osateenuste omanikud), et arenduse lõpptulemus oleks võimalikult kasutajakeskne ja proaktiivne.

Justiits- ja digiminister ning majandus- ja tööstusminister

selgitasid oma vastuses, et 2025. aastal valmivad nii elusündmus- kui ka ärisündmusteenuste uuendatud visioonid. Samuti valmib uute elusündmusteenustega täiendatud nn teekaart aastateks 2025–2027.

Ministrid nentisid oma vastuses, et õiguslikud takistused on ärisündmusteenuste vaatest teenuste arendamisel ületatavad. Elusündmusteenuste osas on 2024. aasta juuli keskel kooskõlastusringile saadetud avaliku teabe seaduse muutmise seaduse eelnõu, mis teeb võimalikuks sündmusteenuste järgmisesse arenguetappi jõudmise, et hakata kuvama isikustatud teavet. Proaktiivse teenuse pakkumise võimaldamine vajab suuremahulist analüüsi, millega

ongi Riigi Infosüsteemi Ametil, MKMil ning Justiitsministeeriumil plaanis tegeleda järgmise sammuna.

Sündmusteenuste arendamisel on tegemist mahuka ja väga paljusid osapooli hõlmava teenuseinnovatsiooniga, kus tulemuseni jõudmine vajab pikaajalist järjekindlat koostööd, etapiviisi ja agiilset lähenemist ning paljude asutuste infotehnoloogiliste lahenduste paralleelset arendamist. Ministeeriumid plaanivad jätkata sarnast kaasamist ning suurendada eesmärkide saavutamiseks asutuste juhtide tasandil kommunikatsiooni, et arendusvajadused jõuaksid võimalikult varajases faasis protsessiga seotud asutuste tööplaani. Kavas on jätkata nii elu- kui ka ärisündmuste vaates fookuse hoidmist valitsuse tasandil.

Sisukord

Sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide täitmine	5
Sündmusteenuste arendamisel on puudu olnud selgetest eesmärkidest	5
Info esialgu sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide täitmise või muutmise kohta on vastuoluline	9
Sündmusteenuste arendamisel ei ole esialgseid eesmärke saavutatud	10
Proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste pakkumine	13
Sündmusteenuste infoteenus koondab kogu olulise info riigiportaali	14
Sündmusteenused ei ole muutunud kasutajakesksemaks ega proaktiivsemaks, kuid üksikute osateenuste puhul on täheldatav edasimineku	15
Personaliseeritud vaateks on riigiportaalis vajalikud sündmusteenuste ja nende platvormi mitmed edasiarendused	17
MKMi loodud tingimused sündmusteenuste arendamiseks	20
Sündmusteenuseid arendatakse suures osas olemasolevate arendusreeglite ja -vahenditega	21
Sündmusteenuste arendamiseks ei ole leitud hästi toimivat koostöömudelit	22
Sündmusteenuste arendamise kulude hulka ei arvestata kõiki sellega seotud kulusid	23
Sündmusteenuste kvaliteedi mõõtmine	28
Sündmusteenuste kvaliteedi mõõdikute süsteem on veel välja arendamata	29
Riigikontrolli soovitusel ja auditeeritute vastused	32
Auditi iseloomustus	36
Riigikontrolli varasemaid auditeid avalike teenuste valdkonnas	39

Sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide täitmine

1. Sündmusteenuste arendamine sai alguse Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (MKM) initsiatiivil 2017. aastal, mil toonane ettevõtlus- ja infotehnoloogiaminister tutvustas Vabariigi Valitsuse istungil teenuste korraldamise ja teabehalduse aluste määruse eelnõu arutelu käigus ka plaani lisada värskendatud visioonidokumenti „Infoühiskonna arengukava 2020“ eesmärk hakata välja töötama nn nähtamatuid (s.t proaktiivseid) sündmusteenuseid.

2. Püstitatud eesmärgi kohaselt plaaniti mitmeid ühe elu- või ärisündmusega seotud teenuseid osutada ühtse sujuva teenusena, kasutades selleks targalt riigi käes olevaid andmeid. Sündmusteenus peaks koosnema üksikutest osateenustest, mille arendamise eest vastutavad seejuures endiselt nende n-ö omanikud, kuid asutuste koostööd hakkaks koordineerima MKM.

3. Sündmusteenuste arendamise algusest saadik on MKM sellele püstitanud mitmeid erinevaid eesmärke. Need eesmärgid on kogu arenduse jooksul olnud suures muutuses, kuid esialgseid eesmärke ei ole MKM suutnud siiani täita. Vaid paari viimase aasta jooksul on sündmusteenuste madalaima taseme teenuse – infoteenuse – arendamiseks paika pandud arendustööde tähtajad olnud jõukohased.

4. Sündmusteenuste arenduse eesmärkide saavutamist näitavate mõõdikute paikapanek ja mõõtmistulemuste avaldamine ning hindamine on olnud sama suures muutuses nagu eesmärgidki. Kehtivas arengukavas määratud mõõdikud ei võimalda objektiivselt hinnata sündmusteenuste arendamise edukust.

5. Ehkki sündmusteenuste arendusprotsess loob eelduse jõuda arendustega kasutajakesksema ja proaktiivsema teenuseni, ei ole mitmetel põhjustel siiani õnnestunud luua veel ühtegi kasutamiskvaliteet kasutajasõbralikku ja proaktiivset sündmusteenust.

Sündmusteenuste arendamisel on puudu olnud selgetest eesmärkidest

6. Riigi IT-süsteemide arendamise seisukohalt olulise arenduse elluviimiseks vajalike muude tingimuste (nt keskkond, reeglid, tööriistad) paikapaneku kõrval on oluline kindlaks määrata ka selle saavutamise peamine, seejuures mõõdetav eesmärk ja tulem. Eesmärgi saavutamine tuleks raamistada ka ajalise mõõtmega ehk kindlaks määrata selle saavutamise vaheetapid, lõpptähtaeg ja eelarve.

7. Sündmusteenuste eesmärgid on seni paika pandud Vabariigi Valitsuse istungitel vastu võetud otsustega ja avaldatud ka erinevates

Riigikontrolli järeldused

Auditi kriteerium

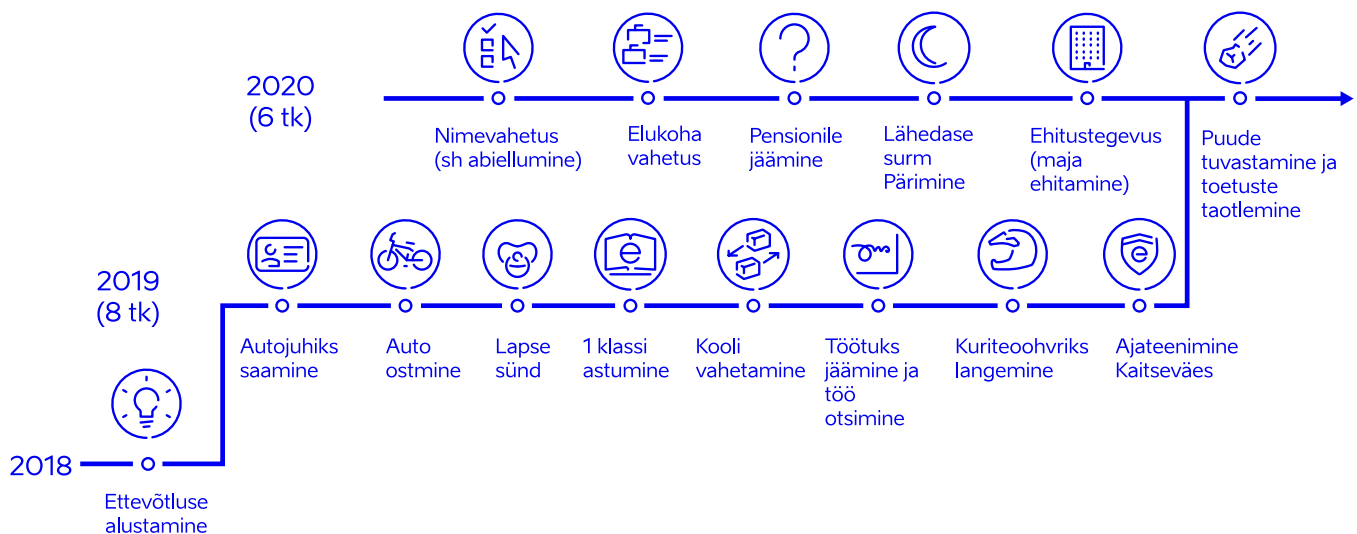
infoühiskonda puudutavates arengukavades. Algselt oli eesmärk arendada kindlaksmääratud ajaks toimivad sündmusteenused.

8. Vabariigi Valitsuse 27.04.2017. a istungil deklareeris MKM valmisolekut võtta sündmusteenuste disaini ja arendustööde algsel käivitamisel juhtroll ning tuua sama aasta lõpuks koostöös teenuseid osutavate asutustega valitsuskabinetti ettepanekud selle kohta, milliste sündmusteenuste arendusega, millal ja mis töökorraldusega edasi minna. Samal aastal siiski valitsusse ei jõutud, kuid arendustöödega mindi sisuliselt edasi.

Algselt lubati valitsusele 2020. aastaks 7 toimivat sündmusteenust

9. Järgmisel, 2018. aastal täiendas MKM strateegiadokumenti „Eesti infoühiskonna arengukava 2020“ sündmusteenuste arendamist puudutava infoga. Muu hulgas sätestati seal ühest küljest moodsikuna, ent teisalt ka eesmärgina saavutada **2020. aastaks kokku seitse toimivat sündmusteenust**. Samuti toodi ära sündmusteenuste arendamise nn teekaart (vt joonis 1). Sama aasta 6. detsembril toimunud valitsuse istungil täpsustas MKM, milliste sündmusteenuste arendamisega ja millal alustatakse.

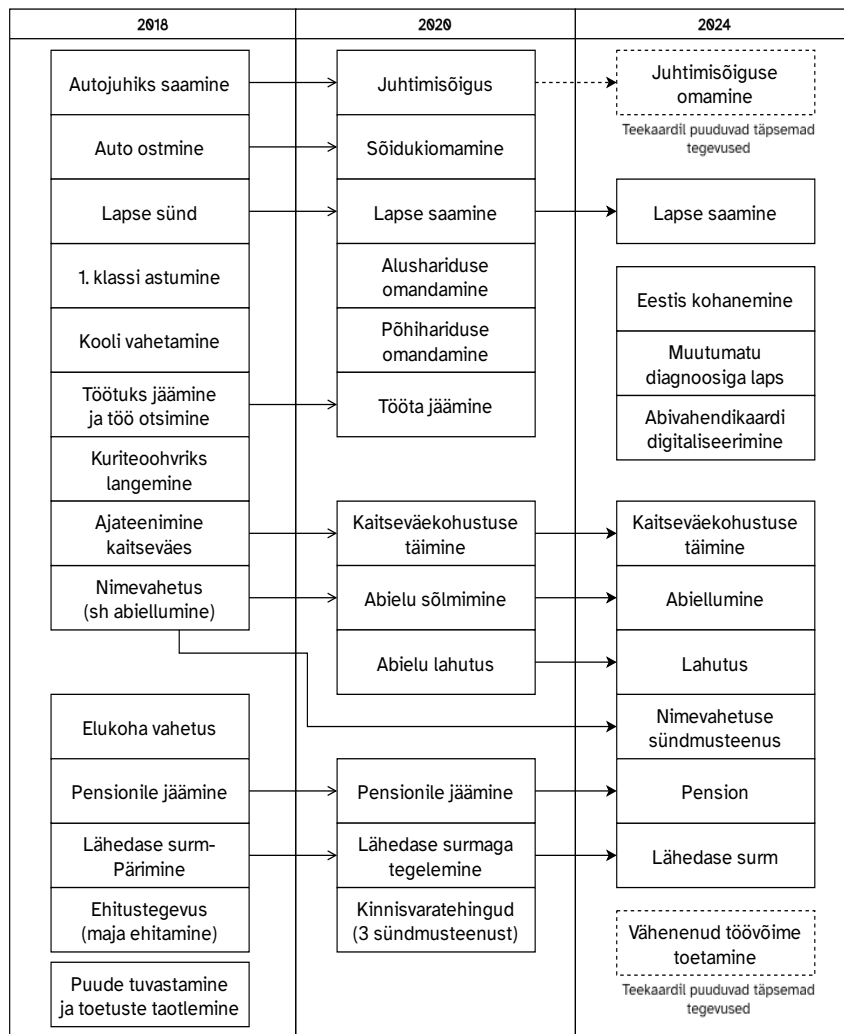
Joonis 1. Sündmusteenuste arendamise teekaart aastal 2018



Allikas: kuvatõmmis dokumendist „Infoühiskonna arengukava 2020“

10. Praegu arendatavatest elusündmusteenustest olid teekaardil lapse sünni, ajateenistust, nimevahetust, pensionile jäämist, lähedase surma ja puude tuvastamist puudutavad sündmusteenused (vt joonis 2). Ülejäänud teenused on kas sündmusteenuste hulgast välja arvatud või ei ole muul põhjusel praegu kehtival sündmusteenuste arendamise teekaardil.

Joonis 2. Elusündmusteenuste muutumine aastatel 2018–2024



Allikas: Riigikontroll MKMi andmete põhjal

11. Ärisündmusteenuste puhul oli algsest määratletud ainult ettevõtluse alustamise sündmusteenus, hilisemad eesmärgid on seotud ärisündmusteenuste arvuga.

12. Järgmisel korral arutati sündmusteenuste arendamist Vabariigi Valitsuse 17.12.2020. a istungil. Selleks ajaks olid valminud erasektorilt tellitud sündmusteenuste analüüsid, mille tulemusena pakkus MKM välja sündmusteenuste kontseptsiooni ja hierarhiamudeli, arendus- ja haldusmodeli ning tehnilise arhitektuuri mudeli. Ühtlasi koostas MKM uue arenduse teekaardi 12 sündmusteenusega, millest viie kohta oli tehtud hetkeolukorra kaardistus ja kuuete tulevikuvisioon.

13. Eelnimetatud istungiks ette valmistatud memorandumis ei ole kirjeldatud, kuidas suhestub uus sündmusteenuste kontseptsioon eelnevalt paika pandud arenduse eesmärkidega. MKM avaldas uue plaani, mille järgi **kavatses 2021. aasta jooksul nelja sündmusteenuse puhul edasi minna tulevikuvisiooni ja viie sündmusteenuse puhul detailanalüüsiga**. Ajalisi eesmärke seejuures ei püstitatud.

14. 18.06.2021 koostatud „Tulemusaruanne 2020. aasta tegevuste ja tulemuste täitmise kohta tulemusvaldkonnas: infoühiskond“ keskendus enamasti tulemuste esitlemisele, ent sündmusteenuste osas nimetati ka mõned lähiajal plaanis olevad arendused. Dokumendis mainiti, et 2021. aastal on eesmärk alustada selliste sündmusteenuste arendamisega nagu juhtimisõiguse ja sõiduki omamine, töötuks olemine, abiellumine ja lahutamine. 2021. aasta tulemusaruandes oli aga sihttasemeks määratud samal aastal 3 ja 2022. aastal 6 toimivat proaktiivset sündmusteenust.

15. Uus digivaldkonna arengut käsitlev dokument „Eesti digiühiskond 2030“ ei ole sündmusteenuste osas eesmärkide seadmisel enam nii detailne. See 13.12.2021. a Vabariigi Valitsuse kinnitatud strateegiadokument lubab, et **iga eraisiku sündmusteenuste arendusplaanis oleva elusündmuse kohta arendatakse välja sündmusteenus ja pidevalt uuendatakse arendusplaani.**

16. Selles strateegiadokumendis aga ei ole mingeid tähtaegu eelnimetatud tegevuste kohta toodud. Mõõdikuteks on digiteenuste arendamise osas avalike digiteenustega rahulolu, mida hinnatakse eraldi eraisikute ja ettevõtjate seas (vt tabel 1). Sündmusteenuste arenduste edukust eraldi ei mõõdetata, sh ei ole kasvõi sündmusteenustega rahulolule seatud eraldi eesmärki.

Tabel 1. Digiühiskonna arendamise üldeesmärgi mõõdikud digiteenuste puhul 2030. aastaks

Üldeesmärgi mõõdik	Arengukava algseis	2030. aasta eesmärk
Avalike digiteenustega rahulolu eraisikute seas	69%	90%
Avalike digiteenustega rahulolu ettevõtjate seas	47%	90%

Allikas: „Eesti digiühiskond 2030“

17. Veidi täpsem on 2022. aastal MKMi koostatud „Digiarengu valdkonna 2023. aasta tööplan“. Selles dokumendis on eesmärk inimestele aasta lõpuks välja arendada eesti.ee keskkonnas kolm ja ettevõtjatele kaks uut sündmusteenust. Samuti plaaniti käivitada nimetatud aastal andmevahetus, et võimaldada teenustes proaktiivsust.

18. Sündmusteenuste arendusele on MKM seadnud aastate jooksul erinevaid eesmärgi ja mõõdetavaid tulemeid. Arenduse käigus on tulnud pidevalt vähendada esialgsete plaanide ambitsioonikust ja lisada täiendavaid arendusetappe, mis Riigikontrolli hinnangul viitab puudulikule eeltööle. Arenduste eesmärkide muutmine võib olla vajalik ja mõistlik, kuid see pikendab üldjuhul teenuste valmimist ja selleks peaksid olema piisavad põhjendused.

Info esialgu sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide täitmise või muutmise kohta on vastuoluline

Auditi kriteerium

19. Sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide ja nende saavutamise hindamiseks mõeldud mõõdikute ülesanne on hinnata arendamise edukust. Kui määratud ajaks eesmärgi ei saavutata, siis tuleks selgitada, millised olid ühest küljest selle põhjused ning teisest küljest tagajärjed edasiste tegevuste, sh vajalike muudatuste planeerimiseks.

20. Kui esialgu seati eesmärgiks luua kindlaks tähtjaks kindel arv kasutusvalmis või toimivaid sündmusteenuseid, siis hiljem hakkas MKM sündmusteenuste arendusprotsessi etappideks jagama ning pani tähtjad paika seoses sündmusteenuste erinevate arendusetappidega.

21. Eesmärgi arendada 2020. aastaks seitse toimivat sündmusteenust täitmise kohta avaldati info 2021. aastal MKMi „Tulemusaruandes 2020. aasta tegevuste ja tulemuste täitmise kohta tulemusvaldkonnas: infoühiskond“. Aruande kohaselt oli nii 2019. kui ka 2020. aasta seisuga töötavaid proaktiivseid sündmusteenuseid kaks, kuid mis teenused need olid, seda aruandes ei mainita.

22. 2021. aasta kohta koostatud tulemusaruanne näitab, et valminud on kolm töötavat proaktiivset sündmusteenust, samal ajal eelneval kahel aastal (2019 ja 2020) selle aruande kohaselt sellised teenused puudusid. Samuti ei ole selles aruandes öeldud, millised kolm sündmusteenust 2021. aastal valmisid.

23. Hilisemates ülevaadetes ei ole MKM enam deklareerinud, et neil oleks valminud mõni töötav proaktiivne sündmusteenus. 2022. aasta tulemusaruandes räägitakse juba sündmusteenuste madalama taseme ehk infoteenuste arendamisest.

24. Tellitud analüüside ja erinevate sündmusteenuste arenduste käigus on MKMi sõnul peale 2020. aastat selgunud, et sündmusteenuse arendamine ei ole ühe sujuva protsessina hõlpsasti teostatav.

25. Sündmusteenuste arendusprotsessi tulemusi hakati kirjeldama üksikute etappide valmimise kaudu, näiteks olid eristatud sellised etapid nagu hetkeolukorra kirjeldus, tulevikuvisioon, detailanalüüs. Samas ei olnud selgitatud, kuidas selles uues vaates on eesmärgid muutunud või millises arendusetapis on täidetud algselt paika pandud eesmärk, et valmib teatud arv toimivaid sündmusteenuseid.

26. Eelnevatel aastatel on MKM oma arengukavades ja nende tulemusaruannetes avaldanud vastuolulist infot valminud sündmusteenuste kohta. Riigikontrolli hinnangul ei ole enamasti ka selgitatud, millised sündmusteenused ja mis aastal on valminud ning kuidas peaks tõlgendama aruannete vasturääkivusi.

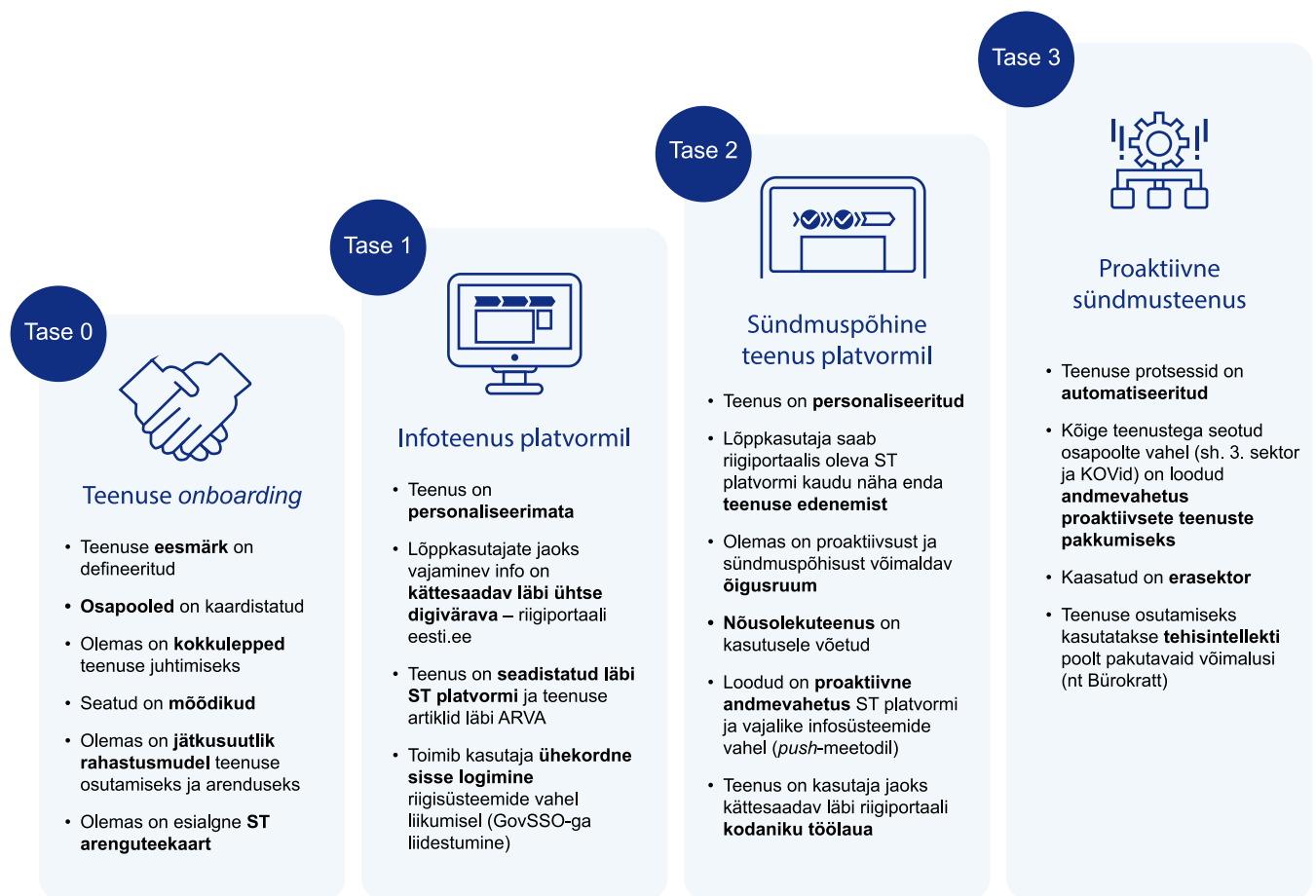
Infot on vähe sündmusteenuste arendamise edukuse hindamiseks

Sündmusteenuste arendamisel ei ole esialgseid eesmärgi saavutatud

27. Kui 2022. aasta lõpus olid valmis esimeste sündmusteenuste detailanalüüsid ja alustati reaalse arendustöö planeerimist, selgus, et 2018. aastal valitsusele lubatud toimivaid, s.t proaktiivseid ja personaliseeritud sündmusteenuseid (vt p 9) ei suudeta esimeses arendusfaasis luua.

28. 2023. aasta alguseks valmis MKMis elusündmusteenuste nn arengutasemete kontseptsioon (vt joonis 3), millest lähtuvalt võeti suund liikuda elusündmusteenuste n-ö nulltasemelt esimesele tasemele ehk luua infoteenused.

Joonis 3. Elusündmusteenuse planeeritud arengutasemed



Allikas: RIA

Sündmusteenuste arendamiseks seatud lattu on toodud madalamale

29. Senise sündmusteenuste arendusprotsessi iseloomustamiseks võib öelda, et arendamise aja jooksul on vähenenud paika pandud eesmärkide ambitsioon. **Esialgu arendustele püstitatud eesmärgi – luua arendamise tasemete uue süsteemi mõistes kolmandal tasemel olevaid toimivaid sündmusteenuseid – ei ole suudetud täita.**

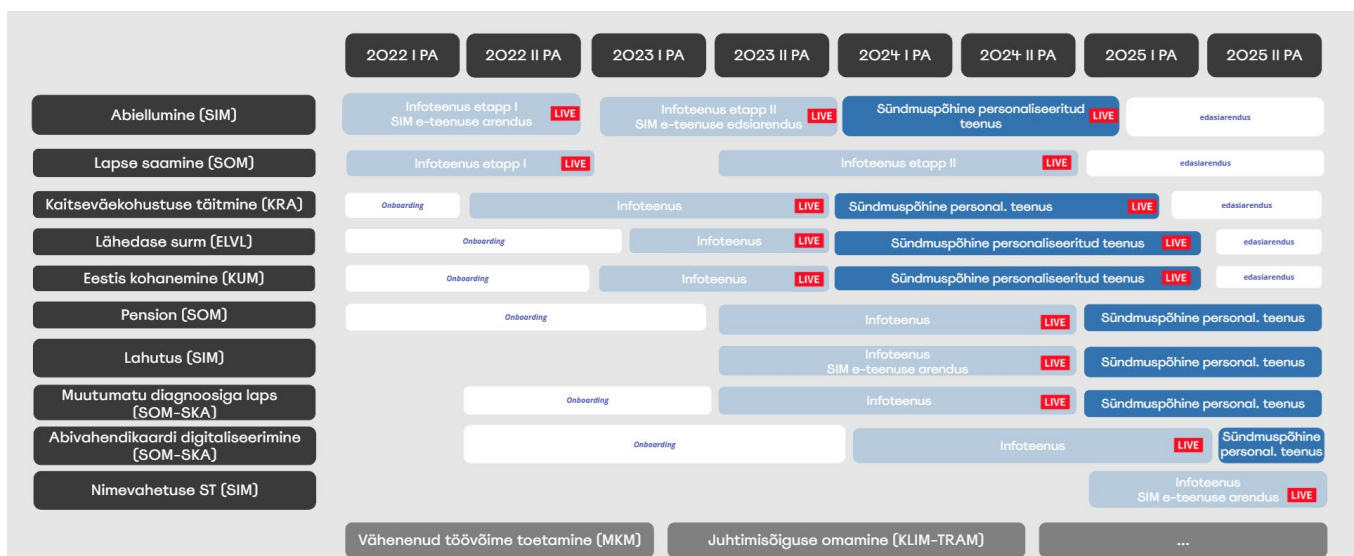
30. Arendamisprotsessis on olnud mitmeid sündmusteenuseid, mille analüüsimisel on selgunud, et nende arendamine eraldi

sündmusteenusena ei ole mõistlik ja teenuse saab kasutajate jaoks kvaliteetsemaks teha osateenuste omaette arendamisega. Seesugused muudatused on enamasti olnud argumenteeritud ja põhjendatud.

31. Esialgu paika pandud eesmärkide täitmata jätmist ja muutmist ei ole MKM aga enamasti põhjendanud, s.t ei ole selgitanud, miks mingid eesmärgid ei ole enam nende algsel kujul täidetavad ja miks peaks neid muutma. Seesuguses olukorras võib hägustuda ka kontroll selle üle, kuidas on kõige otstarbekam sündmusteenuste arendamist juhtida ning milliseid ressursse (tööjõud, raha) vajab arendusprotsess tulevikus.

32. Viimasel elusündmusteenuste arendamise teekaardil (vt joonis 4) on MKM plaaninud nelja teenuse puhul, mille arendamisega on jõutud infoteenus faasi, jätkata järgnevatel aastatel nende arendamist, et viia need personaliseeritud sündmusteenuse ehk teise arenguetaapi. Kolmanda taseme ehk toimivate proaktiivsete sündmusteenuste valmimist MKM lähema kahe aasta jooksul ette ei näe.

Joonis 4. Elusündmusteenuste arendamise teekaart 02.04.2024. a seisuga



Allikas: kuvatõmmis MKMi veebilehelt (06.05.2024)

33. Samuti on teekaardil mitmed teenused, mis kaugenevad esialgsest elusündmuste käsitlest, näiteks nimevahetuse või abivahendikaardi digitaliseerimise sündmusteenused. Riigikontrolli hinnangul ei kata need teenused terviklikult ühtegi elusündmust. Tegemist on pigem spetsiifiliste teenustega ehk osateenustega, mis võiksid kuuluda mingi üldisema ja suurema sündmusteenuse koosseisu.

34. Ärisündmusteenuste arendamisel oli 2020. aastal visioonianalüüsi tulemusel loodud ärisündmusteenuste teekaart, millel oli paika pandud eesmärk anda 2022. aastal kasutusse üks, 2023. aastal neli, 2024. aastal kolm ja 2025. aastal kaks sündmusteenust. Auditi lõppedes oli MKMi hinnangul valmis viis ärisündmusteenust:

- ettevõtja andmekaart (ettevõtte info kuvamine riigiportaalis ühel veebilehel),
- info kuvamine ettevõtte tähtjaliste kohustuste kohta,
- info kuvamine ettevõtte finantseerimisvõimaluste kohta,
- keskse volituste haldamise infosüsteemi Pääsuke teenused ja
- ettevõtja e-postkasti teenus.

35. Ehkki otseselt ei ole deklareeritud, millisel n-ö arengutasemel valminud ärisündmusteenused peavad olema, näitas audit, et esialgu ei ole ühegi teenusega kõrgematele arengutasemetele jõutud.

36. 2024. aastal peaks MKMi sõnul valmima kolm ärisündmusteenust:

- ettevõtte töötajatega seotud teenused, mida osutatakse ühest kohast;
- äritegevust toetavad ja soodustavad avalikud teenused (nt nõustamine) ning
- majandustegevusteadete (tegevuslubadega seotud toimingute) kuvamine.

37. 2025. aastal peaks valmima veel kaks täiendavat ärisündmusteenust:

- ettevõtete (sh filiaali) asutamiseks vajaliku info pakkumine ja ligipääs teenustele ning
- koondvaate pakkumine ekspordiga seotud avalike teenuse kohta.

38. Eespool nimetatud viie valminud ärisündmusteenuse puhul ei saa siiski rääkida veel sündmusteenuse lõplikust valmimisest. Nimelt kuvab ettevõtte finantseerimise teenus praegu toetusvõimalusi Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Ametilt (PRIA), Riigi Tugiteenuste Keskuselt, Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuselt ning Keskkonnainvesteeringute Keskuselt.

39. Ettevõtete tähtjaliste kohustuste teenusega on liitunud ainult Eesti Pank. Samuti on riigiportaalis selle sündmusteenuse puhul toodud info, et arendustööd partnerasutustes veel käivad.

40. Riigikontrolli hinnangul ei ole saavutatud esialgu paika pandud eesmärgi – luua toimivaid proaktiivseid ja kasutajakeskseid sündmusteenuseid – mitte ühegi sündmusteenuse puhul. Praeguseks on loodud vaid mõningaid madalama taseme sündmusteenuseid ehk infoteenuseid ja muudetud kasutajakesksemaks üksikuid osateenuseid. Auditi käigus vaadatud ärisündmusteenustega on liitunud aga veel liiga vähe osateenuste pakkujaid.

41. **Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiainistrile:** panna paika täpsem eesmärk sündmusteenuste arendamisel, näiteks leppida kokku, millal ja millistes elu- ja ärisündmustes ning missuguste

Ainus töötav äri-
sündmuste infoteenus
on ettevõtja kohta info
pakkumine
andmekaardil

vahendite ja tegevuste abil plaanitakse jõuda toimiva kasutajakeskse ja proaktiivse sündmusteenuseni.

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus:

2025. aastal valmib elusündmusteenuste uuendatud visioon ja uute elusündmusteenustega täiendatud teekaart aastateks 2025–2027. Siinjuures on oluline, et kõigi teenuste puhul ei pruugi olla proaktiivne sündmusteenus eesmärk. Selle otstarbekust peab hindama iga sündmusteenuse puhul eraldi.

Ärisündmusteenuste vaates on järgitud teekaarti, mis on loodud aastani 2025, ja käesoleval hetkel on MKM alustanud ärisündmusteenuste tulekuvisiooni loomisega, sh et hinnata praeguste teenuste vastavust ettevõtjate vajadusele ja edasisi arendusvajadusi, senisest teekaardist puuduolevaid, kuid ettevõtjate jaoks olulisi teemasid ja ettepanekuid vastavalt uuteks sündmuspõhisteks, proaktiivseteks või infoteenusteks. Seejärel on võimalik täpsustada tegevuste rahastusvajadus järgmise teekaardi perioodiks ja planeeritud tegevused ellu viia.

Proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste pakkumine

Riigikontrolli järelused

42. Eelnev eesmärkide analüüs näitas, et algselt sündmusteenuste arendustele pandud ootusi ei ole suudetud täita. Ka auditi käigus veendus Riigikontroll, et sündmusteenuste arendamise eesmärgiks võetud kasutajakeskseid ja proaktiivseid sündmusteenuseid praegu veel ei pakuta. Proaktiivsemaks ja kasutatavamaks on osal juhtudel suudetud küll muuta osateenuseid.

43. Ainus aspekt, mida on suudetud sündmusteenuste kvaliteedis paremaks muuta, on aja- ja asjakohase teabe pakkumine sündmusteenuste, osateenuste ja nende osutamise protsessi kohta. Praeguseks valminud madalama taseme sündmusteenused ehk infoteenused võimaldavad saada kogu elusündmust puudutava protsessi kohta üldinfot, samuti teavet ja viiteid kõigi seotud osateenuste kohta.

44. Mitmete ärisündmusteenuste puhul on juba analüüsietapis paika pandud, et lõppeesmärk ei olegi jõuda proaktiivse teenuseni, vaid pakkudagi ainult infoteenust. Samas ei ole praegu kogu vajalikku infot veel saadaval, kuna teenusega on liidestatud vähe asutusi.

45. Ka personaliseeritud sündmusteenuseid, kus igal inimesel oleks võimalik näha oma teenuse tarbimise seisu, praegu veel pakkuda ei suudeta. See on kavas alles siis, kui arendusprotsessiga on jõutud elusündmusteenuste nn teisele arengutasemele, mis aga ei juhtu enne käesoleva aasta lõppu. Samuti on RIA-l veel kasutusele võtmata kasutatavuse analüüsi (vt punkt 70) tulemusena tehtud soovitusel, et tõsta sündmusteenuste platvormi kasutajamugavust.

Sündmusteenuste infoteenus koondab kogu olulise info riigiportaali

Auditi kriteerium

Kontaktpunkt – toote või teenusega kokkupuute või selle kohta teabe saamise võimalus või vahend, näiteks veebisait, mobiilirakendus või e-post.

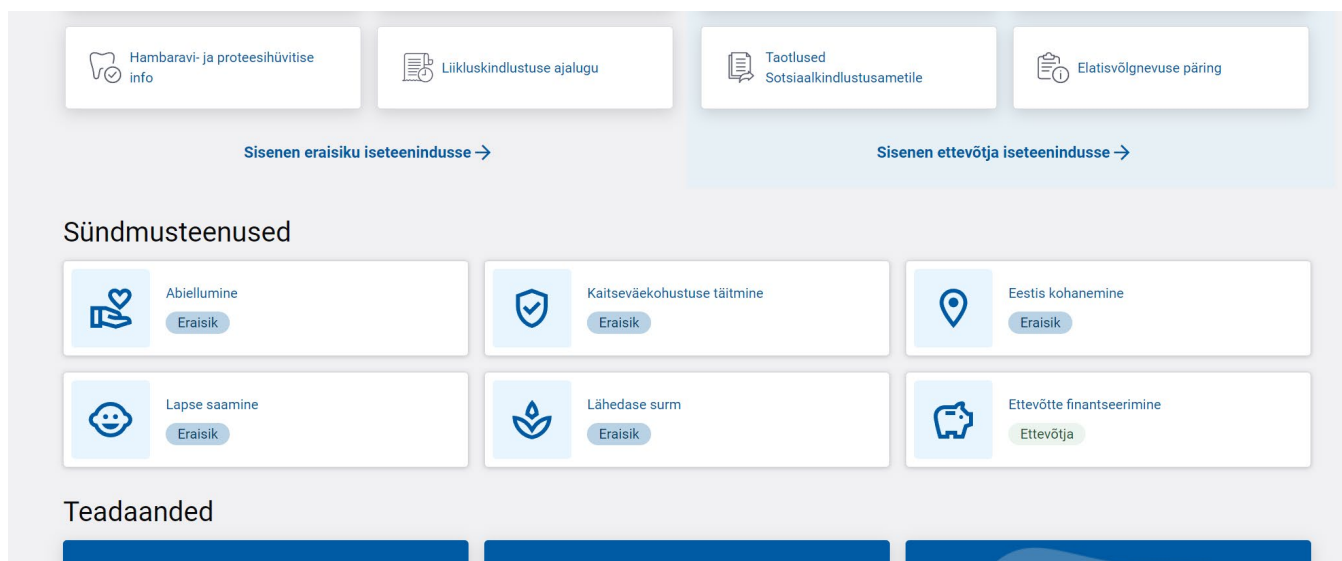
Allikas: andmekaitse ja infoturbe portaali AKIT (<https://akit.cyber.ee/>)

46. Üheks esmaseks otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajaks on teenust puudutava info olemasolu ja kättesaadavus. Sündmusteenuste kontekstis tähendab see nii asja- kui ka ajakohase info pakkumist sündmusteenuse kohta ühes **kontaktpunktis**.

47. Kontaktpunktis tuleks anda selgitusi teenuse saamise kanalite kohta, kirjeldada teenuse osutamise protsessi ja tähtaegu, viidata teenuse osutamist reguleerivatele õigusaktidele ja panna välja viited e-teenindusele või veebivormidele. Kui kontaktpunktis on võimalik kasutaja autentida, peaks infot talle pakkuma vajalikul määral isikustatult.

48. Riigi Infosüsteemi Amet sõlmis 23.03.2022 arendustööde raamlepingu, et teha riigiportaalis (aadressil eesti.ee) kättesaadavaks erinevate riigiasutuste poolt inimestele ja ettevõtjatele suunatud sündmusteenused ja luua selleks vajalikud uued komponendid ning vajaduse korral täiendada olemasolevaid. Nende tööde tulemustel loodi sündmusteenuste platvorm, kust on kättesaadavad kõik valmisolevad elusündmuste infoteenused (vt joonis 5).

Joonis 5. Sündmusteenuste platvorm



Allikas: kuvatõmmis riigiportaalist (06.05.2024)

Elusündmusteenuste kohta on riigiportaalis info olemas

49. Auditis vaadeldud elusündmusteenuste kohta, mille infoteenused olid auditeerimise ajal juba valmis, oli ühtses kontaktpunktis ehk riigiportaalis kuvataval sündmusteenuste platvormil olemas asja- ja ajakohane info nii sündmusteenuste osateenuste kui ka muude elusündmust puudutavate asjaolude kohta.

50. Suures osas oli seejuures olemas ka info nende osateenuste kohta, mis eelanalüüsides sündmusteenuste koosseisust välja jäeti ning mille osutamist tuleb kasutajatel ka edaspidi taotleda eraldi.

Info ärisündmusteenuste kohta on enamasti puudulik

51. Sündmusteenuste osateenuste kohta infot pakkuvates allikates, näiteks osateenuseid pakkuvate asutuste veebilehtedel, ei olnud ühelgi juhul seesugust kompleksset vaadet elusündmustele, nagu oli antud sündmusteenuste infoteenuste puhul. Riigiportaalis oli sündmusteenuste osutamise protsessi kohta olemas struktureeritud vaade etappide kaupa, enamasti olid toodud ka teenuse osutamise kanalid ja neile juhatavad viited.

52. Auditi käigus vaadeldud ärisündmusteenuste puhul seevastu ei olnud kogu vajalik info kättesaadav (vt p 38). Seda eeskätt põhjusel, et finantseerimise ja tähtjaliste kohustuste teenuste puhul oleks informatiivne väärtus seda suurem, mida enam oleks teenusega liitunud asutusi, kes annavad ettevõtetele infot finantseerimisvõimaluste ja tekkivate kohustuste kohta. Auditi läbiviimise ajal oli aga finantseerimisteenuses vaid info kaheksa PRIA toetuse kohta oma sadakonnast ettevõtjatele mõeldud toetusest.

53. Sündmusteenuste platvormil on teenuste kasutajal võimalik end autentida, kuid see ei anna esialgu veel mingisugust lisainfot võrreldes avaliku vaatega. Personaliseeritud infot ei ole tervikliku sündmusteenuse vaates seepärast, et ühegi teenuse arendamine pole veel jõudnud teisele arengutasemele. Mitmete osateenuste puhul pakutakse personaliseeritud vaadet, kuid seda nende teenuste endi kasutuskeskkonnas, mitte keskselt riigiportaalis.

54. Kokkuvõttes võib öelda, et enamasti on valmis infoteenuste puhul sündmusteenuse platvormil olemas kõige olulisem info ja viited nii sündmusteenuste kui ka selle osateenuste kohta. Ja ehkki sama info oli ka enne kättesaadav asutuste veebilehtedel, on Riigikontrolli hinnangul oluline sündmusteenuse kohta käiva teabe kättesaadavus ühes kontaktpunktis.

Sündmusteenused ei ole muutunud kasutajakesksemaks ega proaktiivsemaks, kuid üksikute osateenuste puhul on täheldatav edasimineku

Auditi kriteerium

55. Kasutajakesksed teenused on kvaliteetsed, kui need on hõlpsad kasutada ega koorma kasutajat põhjendamatute kohustustega. Eestis on teenustele ootus, et kasutajapoolset initsiatiivi vajavate protseduuride tegemiseks saab end autentida erinevate vahenditega (sh ID-kaart, m-ID, Smart-ID). Teenuste tarbimiseks ei peaks olema vaja arvutisse paigaldada lisatarkvara või laadida blankette.

56. Samuti ei peaks teenuse kasutajalt küsima andmeid, mis on juba olemas riigi ja kohalike omavalitsuste registrites ega koormama neid muude põhjendamatute kooskõlastuste küsimisega. Kui riik on võtnud suuna arendada proaktiivseid teenuseid, siis osutatakse neid omal algatusel kasutaja eeldataval tahtel ja kooskõlas teenuse eesmärgiga.

57. Audit näitas, et sündmusteenuste arendamisega ei ole sündmusteenused muutunud kasutajatele ei proaktiivsemaks ega kasutajakesksemaks. Selle põhjuseks on, et sündmusteenuste arendamise tasemete (ehk etappide) mõistes (vt joonis 3) on MKM praegu liikunud viie elu- ja viie ärisündmusteenusega vaid esimese taseme suunas, s.t arendanud sündmusteenuste infoteenused.

58. Siiski on kasutajakesksust suurendatud üksikute osateenuste puhul. Näiteks on pärast arendustöid abiellumise avalduse esitamine võimalik digitaalselt, ilma et abiellujad peaksid selle ühel ajal samas asukohas paberil esitama. Samas peab abiellumisavalduse esitamiseks minema riigiportaalist rahvastikuregistri digikeskkonda (vt joonis 6), ehkki seal ei pea end täiendavalt autentima.

Joonis 6. Abieluavalduse esitamine riigiportaalil

Allikas: kuvatõmmis riigiportaalist (06.05.2024)

59. Lahendus, mis aitaks abiellumisega seotud teenuse kõrval ka teistes sündmusteenustes osateenuste vahel ilma ennast täiendavalt autentimata liikuda, on RIA väljatöötatud GovSSO. See on riigi SSO-lahendus, mis võimaldab kasutajal ühekordse autentimisega liikuda eri riiklike e-keskkondade vahel ilma teistkordse autentimiseta.

60. Praegu on peale RIA selle kasutusele võtnud veel vaid mõned üksikud asutused ja sellest lahendusest saadav potentsiaal on suures osas kasutamata. GovSSO laiem kasutuselevõtt aitaks sündmusteenused märkimisväärselt kasutajasõbralikumaks muuta.

61. Samuti võis auditi käigus täheldada, et mitmetel juhtudel ei olnud tehnilistel põhjustel infoteenustes kasutusel süvalingid, mis juhataksid teenuste kasutaja otse digiteenuse veebilehele. Kasutaja suunati kas

SSO (ainulogimisega pöördumine, *single sign-on*) – pääsu reguleerimise funktsioon, mis võimaldab kasutajal pöörduda üheainsa sisselogimisega paljude eri ressursside poole.

Allikas: AKIT

Süvalink – hüperlink, mis viib veebisaidi hierarhilise struktuuri sisemusse, s.t selle ülatasemest sügavamale.

Allikas: AKIT

asutuse või teenuseportaali avalehele. See ei ole mugav ja kulutab kasutaja aega teenuse otsimisele.

62. Proaktiivsemaks ei ole samuti sündmusteenuseid veel jõutud muuta ja selle põhjuseks on olnud muu hulgas õiguslikud takistused, iseäranis andmekaitse aspektist lähtuvad. Takistuste analüüsimiseks tellis MKM õigusliku analüüsi, mis valmis 01.09.2022.

63. Analüüsi tulemusena leiti, et vaja oleks täpsustada õigusakte, näiteks avaliku teabe seadust. Kuna leiti, et sündmusteenus on mugavusteenus ehk vabatahtlik teenus, peab iga teenuse kasutaja andma nõusoleku, et osateenuseid osutav asutus võib isikuandmed edastada riigiportaali haldavale RIA-le. Analüüsi kohaselt on lisaks õigusaktide muutmisele RIA-l vaja luua ka nõusoleku küsimise teenus kui uus riigi [infosüsteemi kindlustav süsteem](#).

64. Lisaks tõi eelnimetatud õigusanalüüs välja, et täpsemalt tuleks õigusaktides reguleerida ka eri andmekogude andmete töötlemine riigiportaalis kättesaadaval sündmusteenuste platvormil. S.t seadusega tuleks kehtestada RIA pädevus sündmusteenustega seotud andmeid töödelda. Praegu selleks avaliku teabe seaduses pädevusnorm puudub.

65. Samuti on õigusliku analüüsi tulemusel soovitatud eraldi analüüsida iga konkreetse sündmusteenuse osutamisega seotud andmekogude regulatsioone, et tagada RIA kui ühtse kontaktpunkti haldaja õigus saada andmeid riigiportaali infosüsteemi teatud andmekogudest ja edastada andmeid teabevärvast andmekogudesse, näiteks kui sündmusteenuse osaks on ühe haldusmenetluse andmete edastamine teise haldusmenetluse eest vastutavale haldusorganile.

66. Eelnimetatud soovitude ellurakendamisega tegeleb MKM. Avaliku teabe seaduse muudatused on ettevalmistamisel, kuid seadusemuudatuste vastuvõtmise aeg pole veel teada.

67. Riigikontroll veendus, et sündmusteenuste arendamise praegusest tasemest lähtudes ei ole jõutud veel proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste valmimiseni, ning seetõttu ei olnud auditi käigus võimalik ka nendele aspektidele hinnangut anda. Enne sündmusteenuste edasist arendamist peaks aga MKM veenduma, et eelnimetatud eesmärkide saavutamisele ei oleks muid õiguslikke takistusi.

Personaliseeritud vaateks on riigiportaalis vajalikud sündmusteenuste ja nende platvormi mitmed edasiarendused

68. Kasutajakeskses personaliseeritud teenuses peaks sündmusteenuse platvormil olema igal kasutajal võimalik näha enda sündmusteenuse, sh iga osateenuse edenemist ehk infot selle osutamise staatuse ja hetkeseisu kohta. Samuti peaks lisaks mugavale ja kasutajakesksele

Riigi infosüsteemi kindlustavad süsteemid – seadusega kindlaks määratud kesksed süsteemid, mis võimaldavad ühtlustada andmekogude haldamist ja vahetada andmeid efektiivsemalt. Praegu on nendeks süsteemideks klassifikaatorite süsteem, geodeetiline süsteem, aadressiandmete süsteem, infosüsteemide andmevahetuskiht (X-tee) ja riigi infosüsteemi haldussüsteem (RIHA).

Allikas: avaliku teabe seadus

Auditi kriteerium

sündmusteenusele selle pakkumiseks loodud digitaalne kanal ehk veebiplatvorm vastama olulisematele kasutatavuse nõuetele.¹

69. Sarnaselt muude kasutajasõbralikkuse ja proaktiivsuse karakteristikutega ei ole ka selleks, et saada ülevaade teenuse osutamise protsessist ja hetkeseisust, sündmusteenuste platvormile veel funktsionaalsust välja arendatud. Enamasti on seesugune võimekus olemas üksikute osateenuste puhul, ent see on laiali eri teenusekeskkondades. Näiteks on võimalik teada saada, millises faasis on Politsei- ja Piirivalveametist (PPA) passi või ID-kaardi taotlemine. Sündmusteenuse puhul hakatakse seesugust funktsionaalsust pakkuma alles sündmusteenuse arendamise teisel tasemel.

70. Riigiportaalis asuva sündmusteenuste veebiplatvormi kasutatavust auditi ajaks hinnatud ei olnud, kuid RIA oli koostöös MKMiga tellinud analüüsi „Elusündmusteenuste platvormi kasutajamugavuse mõõtmine ja andmekoosseis“. Selle eesmärk oli välja pakkuda sündmusteenuste platvormile sobiv ning teenuste eripära arvesse võttev kasutajamugavuse mõõtmise viis.

71. Töö tulemusena pakuti RIA-le välja indikaatorite süsteem, mis mõõdaks teenuste toimimist, kestust teenuste olulisemates faasides, teenuste tarbimise ajalist rütmi nii info- kui ka funktsionaalsete sündmusteenuste puhul ning teenuste lihtsust. Kõikide nende indikaatorite kombinatsioonides saab luua rea terviklikke kliendikogemuse mõõdikuid, mida võib kasutada platvormil asuvate teenuste ühtlustamiseks. Praegu ei ole RIA eelnimetatud analüüsi tulemusi ellu rakendanud.

Riigiportaal (eesti.ee) loodi aastal 2003 ning see on olnud oluline keskpunkt riigi käes olevate andmete ja osutatavate teenuste pakkumisel inimestele.

Allikas: RIA

72. Riigiportaalis, mille kaudu on sündmusteenuste platvorm kättesaadav, on aastate jooksul mitmete kasutatavuse nõuetega arvestatud ja sellega tegeletakse jooksvalt ka edasi. Näiteks on riigiportaali ligipääsetavuse teatises RIA koostanud detailse nimekirja ligipääsetavuse standardi² nõuetest, millele RIA enda hinnangul riigiportaal praegu veel ei vasta.

73. Samas peaks riigiportaali haldav RIA Riigikontrolli hinnangul sündmusteenuste platvormi kasutatavuse täpsema jälgimise ja analüüsimisega algust tegema, et muuta sündmusteenuste kasutamine hõlpsamaks ja kasutajat vähem koormavaks.

74. Riigikontrolli hinnangul on MKMil koostöös RIAGA oluline roll sündmusteenuste platvormi arendajana. Keskse sündmusteenuste pakkumise platvormi edaspidised arendused mõjutavad oluliselt sündmusteenuste viimist järgmisele nn arengutasemele.

¹ „Kasutatavuse mõõdikute süsteem avaliku sektori tarkvarasüsteemidele“

² WCAG ehk [Web Content Accessibility Guidelines](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/)

75. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiainistrile:

hinnata, kas õiguslikud takistused sündmusteenuste arendamisel on ületatavad, et võimaldada sündmusteenuste edasist arendamist ja nende viimist järgmistele arenguastmetele; ning muuta õigusakte, mis praegu takistavad proaktiivsete sündmusteenuste loomist ja andmete töötlemist riigiportaalis.

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus:

MKM saatis 2024. a juuli keskel kooskõlastusringile avaliku teabe seaduse muutmise seaduse eelnõu, mis teeb võimalikuks sündmusteenuste järgmise arenguetaapi – isikustatud teabe kuvamise. Muudatustega täpsustatakse Eesti teabevärava definitsiooni ja sisu ning sõnastatakse selgemalt õiguslik alus, et riigi keskses teabeväravas saaks kuvada inimese kohta käivat isikustatud teavet ning seeläbi personaalset infot temaga seotud sündmusteenuste menetluse protsessist.

Proaktiivse teenuse pakkumise võimaldamine vajab suuremahulisemat analüüsi, millega ongi RIA-l, MKMil ja JUMil plaanis tegeleda järgmise sammuna. Sealjuures on oluline silmas pidada, et proaktiivsuse võimalikkust ja vajalikkust on vaja hinnata iga sündmusteenuse puhul eraldi.

Samuti nõustume, et ärisündmusteenuste terviklikuks toimimiseks on oluline viia teenused järgmisele arengutasemele.

Ärisündmusteenuste arendamisel oleme seni teinud õigusanalüüsi koos ärisündmusteenuse ärianalüüsiga, et selgitada välja õiguslikud seosed ja võimalikud takistused konkreetse ärisündmuse väljaarendamisel. Planeerime nii jätkata ka järgmiste teenuste loomisel. Seni on olnud ärisündmusteenuste vaatest õiguslikud takistused ületatavad ning teadaolevalt ei ole hetkel ületamatuid takistusi.

76. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiainistrile ning Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektorile:

- võtta sündmusteenuste osutamisel senisest enam kasutusele ainulogimisega pöördumise ehk GovSSO lahendus, et muuta sündmusteenused ja nende osateenused kasutajasõbralikumaks;
- võtta sündmusteenuste osutamisel kasutusele otseviited ehk süvalingid, et teha teises veebikeskkonnas olevate teenuste juurde liikumine hõlpsamaks ja kiiremaks.

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus:

Nõustume, et GovSSO-lahenduse kasutuselevõtmine on üks oluline komponent, mis muudab sündmusteenuste ja nende osateenuste kasutamise senisest enam kasutajasõbralikumaks.

Nõustume, et süvalinkide kasutusele võtmine sündmusteenuste pakkumisel, et teha teistes veebikeskkondades olevate teenuste juurde liikumine hõlpsamaks ja kiiremaks, parandab teenuse kvaliteeti ning kasutajamugavust.

Elusündmusteenustel, millel on võimalik GovSSO-ga liidestuda, nagu näiteks abiellumine, oleme seda lahendust juba rakendanud. Selline võimalus tekitatakse järgmisena kaitseväekohustuse saamise teenusele. Samuti on ärisündmusteenuste vaates liidestumas GovSSO-ga Riigi Tugiteenuste Keskus ning Registrite ja Infosüsteemide Keskus. Rõhutame siinkohal, et valmisolek liidestumiseks peab olema mõlemapoolne.

Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori vastus: Nõustume Riigikontrolli soovitustega ja lisame, et GovSSO-lahendus on riigiportaalis eesti.ee kasutusel alates 2023. a algusest ning järjest kasutusele võtmisel erinevate sündmusteenuste poolt teenuseomaniku soovil. Infoteenuste süvalinkidel ei ole võimalik tehniliselt GovSSO-lahendust kasutada, kui teenuse omanik ei ole rakendanud enda iseteeninduskeskkonnas GovSSO-lahendust. Otseviited saame lisada süvalingina juhul, kui teenuseomanik on süvalingi võimekuse loonud enda iseteeninduskeskkonnas olevale teenusele.

MKMi loodud tingimused sündmusteenuste arendamiseks

Riigikontrolli järeldused

77. MKM ei ole sündmusteenuste arendamiseks osateenuste omanikele eraldi juhendeid ega reegleid välja töötanud. MKM on soovitanud arendusi ellu viivatel asutustel kasutada eelnevatel aastatel ministeeriumi loodud juhendeid teenuste disainimise, arendamise ja juhtimise kohta. Asutused neid juhendeid aga ei kasuta, kuna neil on oma valitsemisalades juba sarnased juhendmaterjalid olemas.

78. MKM ja RIA on välja töötanud sündmusteenuste arendamiseks ja haldamiseks vajalikke keskkondi ja tööriistu. Loodud on sündmusteenuste platvorm ning arendamisel on uus projektihalduslahendus ja nn sisseelamise (*onboarding*) keskkond, mis lihtsustab tulevikus uute teenuste lisandumist.

79. Sündmusteenuste arendamiseks ei ole leitud head koostöömudelit, et arendusse sisuliselt kaasata kõik osateenuste nn omanikud ning teenustesse tuua enam kasutajakesksust ja proaktiivsust. Aktiivselt on kaasatud vaid sündmusteenuse omanik ja mõnel juhul selle valitsemisala IT-kompetentsikeskus.

80. Kui sündmusteenuste arendamise alguses pidas MKM oluliseks sõlmida kõigi osateenuste juhtidega koostööleping, siis hilisemas arendusprotsessis seda ei juhtunud. Seetõttu ei suudeta osateenuste

sidumisel ühtse sündmusteenusega valida kõige kasutajakesksemaid lahendusi.

81. Sündmusteenuste arendamisele on 31.12.2023 seisuga kulunud kokku 11,3 miljonit eurot. Samuti on osa asutusi teinud kulutusi, mis selles summas ei kajastu, näiteks ei käsitleta nende asutuste töötajate poolt sündmusteenuste arendamiseks kulutatud aega projekti kuludena.

82. Arendusprotsessi eelarvet arvestatakse ette umbes üheaastases vaates ehk hetkeseisuga on eelarve planeeritud ainult 2025. aasta lõpuni. Kuna pikemat vaadet arenduses välisrahastusele ei ole, ei ole sündmusteenuste viimine kõrgemale nn arengutasemele kindlalt tagatud.

Sündmusteenuseid arendatakse suures osas olemasolevate arendusreeglite ja -vahenditega

Auditi kriteerium

83. Sündmusteenuste efektiivse ja ühetaolise arendusprotsessi kujundamisel peaks sellele määrama ühtsed reeglid, võimalusel pakkuma selleks riigi väljatöötatud arendustööriistu ja keskkondi. Hea oleks, kui juba alguses on selge, kuidas hakatakse mõõtma ja hindama teenuse kvaliteeti.

84. Audit näitas, et sündmusteenuste arendamiseks ei ole MKM eraldi juhendeid ega reegleid välja töötanud. Enamasti toimitakse juba olemasoleva arendusrutiini alusel ja kasutatakse sündmusteenuste detailanalüüsi dokumentides välja toodud soovitusi.

MKMi arendusjuhiseid ega tööriistu pigem ei kasutata

85. MKM on aastate jooksul välja töötanud hulga üldisi juhendeid teenuste disainimise, arenduse ja juhtimise kohta ning pannud need kasutamiseks välja eraldi veebiportaali digiriik.eesti.ee. Audit näitas, et sündmusteenuseid arendavad asutused pigem neid oma töös ei kasuta ja lähtuvad enda (või oma valitsemisala) juhendmaterjalidest.

86. Siiski ei ole Riigikontrolli hinnangul juhendite ja reeglite puudumine ning MKMi juhendite mittekasutamine põhjuseks, miks pole sündmusteenuste arendamisel suudetud esialgseid eesmärgesid täita.

87. Mõned keskkonnad ja tööriistad on aga loodud ka spetsiaalselt sündmusteenuste projekti jaoks. Nagu eespool mainitud, on RIA loonud sündmusteenuste platvormi, kus on praegu kõik seni valminud sündmusteenuste madalama taseme teenused ehk infoteenused ning kuhu plaanitakse lisada kõik tulevikus valmivad sündmusteenused.

88. Lähemas tulevikus on sündmusteenuste arendamiseks MKMil plaanis mugandada ja kasutusele võtta uus projektihalduslahendus, samuti nn sisseelamise (*onboarding*) keskkond. Need tööriistad peaks tulevikus lihtsustama nii sündmusteenuste infoteenuste kui ka teise ja kolmanda arendamistaseme sündmusteenuste loomist.

89. Auditi käigus selgus samuti, et lisaks sündmusteenuste arendusi juhtivatele asutustele ei vaja ka osateenuste arendamise eest vastutavad asutused arendustegevuseks täiendavaid juhendeid või reeglistikke. Ka nende asutuste IT-majades ja kompetentsikeskustes on nimetatud pädevus ja korrad juba olemas.

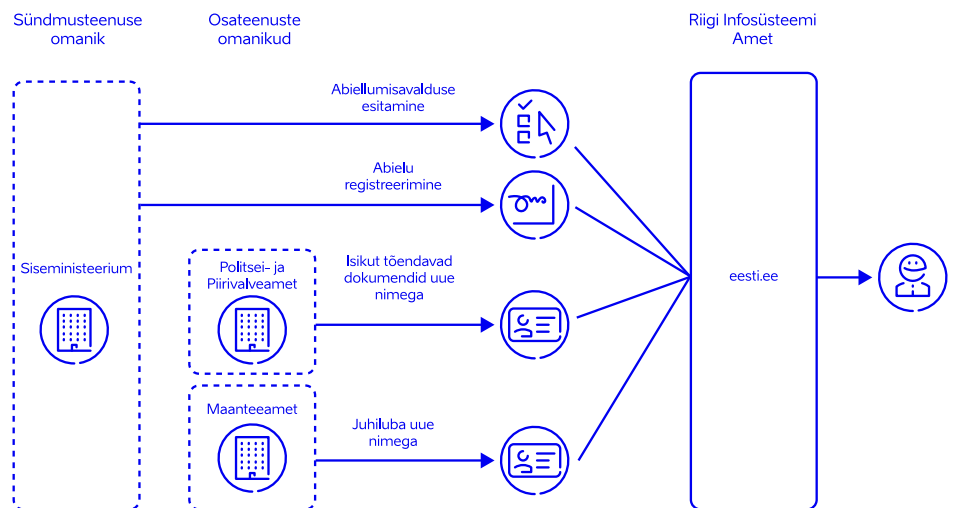
Sündmusteenuste arendamiseks ei ole leitud hästi toimivat koostöömudelit

Auditi kriteerium

90. Valdkondadevahelised digiteenuste arendused, mis puudutavad paljude asutuste menetlusprotsesse, digitaalseid keskkondi ja andmekogusid, on väga keerukad ning vajavad edukaks läbiviimiseks hästi läbimõeldud korraldust. Seesugustel arendusprojektidel peaks olema selge ja üheselt arusaadav koostöömudel, kus on kindlaks määratud kõigi osalevate poolte rollid, ülesanded, vastutusala ja järelevalve.

91. Vabariigi Valitsuse 17.12.2020. a koosolekul tuli MKM välja sündmusteenuste arendus- ja haldusmudeliga (vt joonis 7). Sellest lähtudes peaks iga sündmusteenuse puhul olema sündmusteenuse omaniku ning sündmusteenuse pakkumise osapoolte – sündmusteenuse omaniku, osateenuste omanike ja RIA – rollid ning vastutus olema enne sündmusteenuse IT-arenduse algust kirjalikult kokku lepitud, näiteks koostöömemorandumis.

Joonis 7. Sündmusteenuste arendus- ja haldusmudel abiellumise näitel



Allikas: kuvatõmmis MKMi veebilehelt (06.05.2024)

92. Samuti oli mudeli järgi plaanis iga sündmusteenuse arendamiseks luua juhtühm, mida juhib sündmusteenuse omanik ja kuhu on kaasatud sündmusteenuse pakkumisega seotud osateenuste omanikud, RIA ja vajaduse korral MKM.

93. Sündmusteenuste arendusprojekte alustades moodustas iga konkreetset elusündmust juhtiv asutus oma käskkirjaga arenduseks juhtühma, näiteks Siseministeerium abiellumise ja abielulahutuse,

Sotsiaalministeerium lapse saamise ja pensionile minemise, Eesti Linnade ja Valdade Liit lähedase kaotuse sündmusteenuse puhul. Koostöömemorandumeid aga kõigi arenduse osapooltega ei sõlmitud, osateenuste omanikud on protsessi kaasatud pigem omal initsiatiivil.

Taaste- ja vastupidavusrahastu ehk RRF ehk *Recovery and Resilience Facility* – Euroopa Komisjoni loodud fond eesmärgiga pärast üleilmset pandeemiat kaitsta ELis elusid ja elatusvahendeid, taastada ühtne turg ning kindlustada püsiv ja jõukas taastumine.

Allikas: Riigi Tugiteenuste Keskuse veebileht

Sündmusteenuste omanikud ja MKM ei suuda kaasata kõiki osapooli

94. Riigikontrolli vaadeldud arendustes sõlmis MKM sündmusteenuste arendamiseks ette nähtud taaste- ja vastupidavusrahastu vahendite kasutamiseks lepingu sündmusteenuse omanikuga, mõnel juhul oli kolmanda osapoolena kaasatud IT-kompetentsikeskus asutuse valitsemisalast. Lepinguga kehtestati projekti eesmärk, eelarve ja aruandlus ning sellega rahastati enamasti väljastpoolt sisse ostetavaid arendustöid. Osateenuste omanikega enamasti mingeid kokkuleppeid ei sõlmitud ega fikseeritud nende kohustusi arendusprojekti.

95. Auditi käigus selgus, et paika pandud arendusmudel ei suuda tagada eri osapoolte tõhusat koostööd ega allutada osateenuste omanike huvisid ühtse kasutajakeskse ja proaktiivse sündmusteenuse arendamisele. Pelgalt kuulumine sündmusteenuste arendamise juht-rühma ei suuda teha sündmusteenuse arendamist osateenuste omanike jaoks niisama oluliseks kui asutusesisesed või valitsemisalaülesed IT-juhtimise ja -arendamise tööd. Samuti ei ole sellises juhtimismudelil võimalik seesuguseid otsuseid teha ega prioriteete seada MKMil.

96. Näiteks analüüsiti abiellumise kui sündmusteenuse puhul, kuidas ühildada abiellumisega kaasneva dokumendivahetuse osateenust abielu sõlmimise osateenusega kahes Siseministeeriumi valitsemisala asutuses. Kuna Siseministeeriumi rahvastikuregistri osakond ei soovinud koguda andmeid, mille omanikuks saab olema PPA, valiti lõpplahenduseks vähem kasutajasõbralik lahendus, kus teenuse kasutaja peab eraldi minema PPA infosüsteemi, et dokumendivahetuse taotlus esitada.

97. Riigikontroll leiab, et praegu puudub sündmusteenuste arendusprotsessis selline kokkulepe, mis motiveeriks kõiki eri asutusi tegema olulisi muudatusi nende osutatavates teenustes, et luua proaktiivseid sündmusteenuseid.

Sündmusteenuste arendamise kulude hulka ei arvestata kõiki sellega seotud kulusid

98. Et sündmusteenuste arendamine oleks jätkusuutlik, tuleb arendamise rahastamine läbi mõelda ja tagada projektile eelarve, kus on ette nähtud kõik arendusprojekti kulud. Samuti tuleb hinnata, kui palju kasutajaid hakkab potentsiaalselt loodavaid sündmusteenuseid kasutama võrrelduna tehtud kulutustega.

Auditi kriteerium

TAIE – teadus- ja arendustegevuse, innovatsiooni ning ettevõtluse arengukava. Sündmusteenuste arendamiseks antakse raha fookusvaldkonnas „Digilahendused igas eluvaldkonnas“.

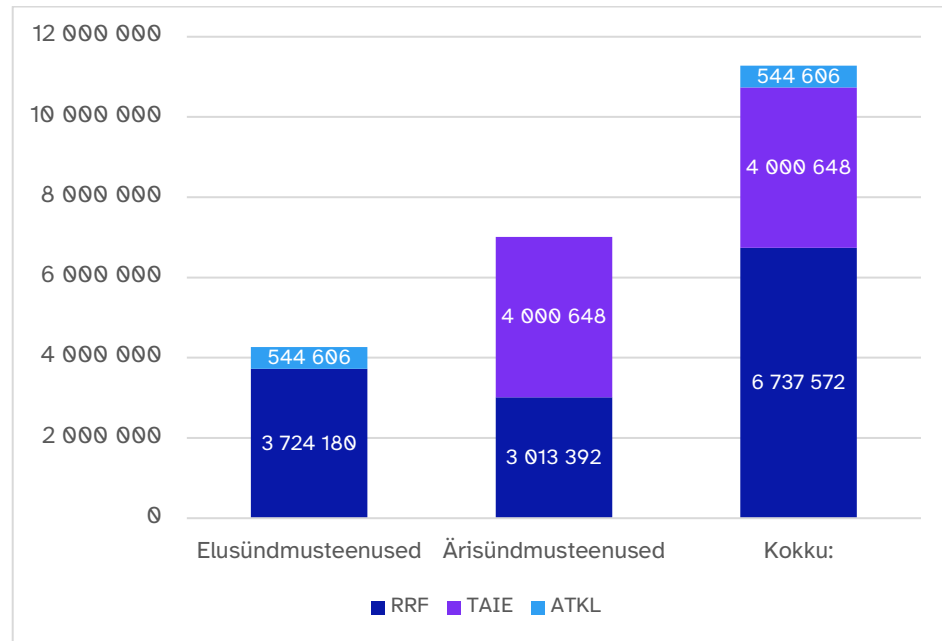
Allikas: Haridus- ja Teadusministeerium

ATKL – toetuskeem, mille eesmärk on tõhustada koostööd ja luua asutuste üleseid elu- ja ärisündmustega seotud avalikke teenuseid. Toetuskeemi kogueelarve on 3 529 412 eurot, millest riiklik kaasfinantseering moodustab 15% ja Euroopa Regionaalarengu Fondi toetus 85%.

Allikas: MKM

99. Sündmusteenuste ja sündmusteenuste platvormi arendamiseks on kasutatud taaste- ja vastupidavusrahastu vahendeid, **TAIE** arengukava alusel antavaid toetusi ning toetusi avalike teenuste koostöö loomiseks (**ATKL**). Kokku on 31.12.2023. a seisuga elu- ja ärisündmusteenuste arendamiseks kulutatud 11,3 miljonit eurot (vt joonis 8). 2024. aasta prognoositav eelarve on ligi 6 miljonit.

Joonis 8. Sündmusteenuste arendamisele eri allikatest tehtud kulud 31.12.2023. a seisuga (eurodes)



Allikas: Riigikontroll MKMi andmete alusel

Sündmusteenuste arendamisel kaudseid kulusid eraldi ei arvestata

100. Audit näitas, et sündmusteenuste arendusprojektide kuludesse on arvestatud enamasti vaid eelnimetatud allikatest saadud raha. Sündmusteenuseid arendavate asutuste endi panuse, s.t peaausjalikult arendusega seotud asutuste töötajate palgakulude kohta eraldi arvestust ei peeta. Vähestel juhtudel on palgakulud projekti kuludesse sisse arvestatud, näiteks MKMi ja RIA ärisündmusteenuste ning sündmusteenuste platvormi arendamisel.

101. Üksikute sündmusteenuste arendamiseks pikemaks ajaks eelarvet ette ei määrata, arendused on läbi viidud üksikute väiksemate etappide kaupa (vt punkt 32) ehk hetkel ei ole teada, kui palju läheb maksma olemasolevate sündmusteenuste viimine kolmandale tasemele, kus need oleksid proaktiivsed.

102. MKM on arvestanud, et ühe sündmusteenuse väljaarendamiseks kulub umbes miljon eurot. Seni on elusündmusteenuste arendamisele kokku kulunud 4,3 miljonit eurot. Suurimad summad on läinud RIA sündmusteenuste platvormi arendamisele, MKMi projekti kuludeks ning abiellumise ja lapse saamise infoteenuse arendamisele (vt tabel 2).

Tabel 2. Elusündmusteenuste ja nende alussüsteemide arenduskulud
31.12.2023. a seisuga

Elusündmusteenuste arendamise kulu nimetus	Kulud eurodes
RIA sündmusteenuste platvormi arendused ning tööjõu- ja majanduskulud	2 452 326
MKMi tööjõu- ja majanduskulud	430 650
Abiellumine	577 877
Lapse saamine	304 504
Töötu olemine	94 545
Ravimatu diagnoosiga laps	78 600
Abivahendikaardi digitaliseerimine	78 500
Lähedase surm	64 853
Lasteaiakoha sündmusteenus	63 406
Kinnisvara sündmusteenused	42 350
Juhtimisõiguse ja sõiduki omamisega sündmusteenuste arendamise analüüs	32 200
Eestis kohanemine	29 525
Lahutamine	19 116
Kaitseväekohustuse täitmine	334
Kokku	4 268 786

Allikas: Riigikontroll MKMi andmete alusel

103. Ärisündmusteenuste kogukulud on elusündmusteenuste kuludest pea poole võrra suuremad ehk kokku 7 miljonit eurot. Üle poole sellest summast moodustavad RIA kulud arendustele (sh sündmusteenuste platvorm) ning erinevatele tööjõu- ja majanduskuludele (vt tabel 3).

Tabel 3. Ärisündmusteenuste ja nende alussüsteemide arenduskulud
31.12.2023. a seisuga

Ärisündmusteenuste arendamise kulu nimetus	Kulud eurodes
RIA arendused ning tööjõu- ja majanduskulud	4 434 877
MKMi tööjõu- ja majanduskulud, sh analüüsid	1 224 459
Finantseerimisteenused	808 010
Tähtajalised kohustused	546 694
Kokku	7 014 040

Allikas: Riigikontroll MKMi andmete alusel

Sündmusteenuste arenduse pikaajaline rahastamine ei ole tagatud

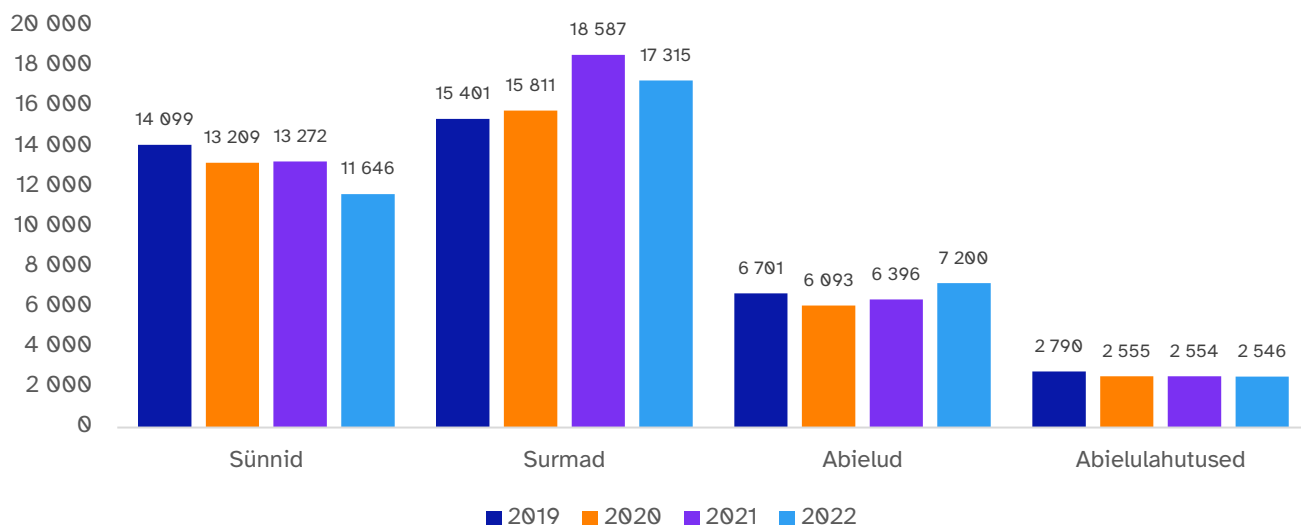
104. Praeguses sündmusteenuste arendamise korralduses planeeritakse sündmusteenuste arendamise eelarve kokku vaid lühiajaliselt – umbes järgneva aasta jooksul toimuvateks projektideks. MKM on seda selgitanud keerukusega paljude asutuste koostööd koordineerida ja vajadusega arvestada asutuste endi arendusplaanide elluviimisega.

105. Samal ajal on teada, et taaste- ja vastupidavusraha vahendeid, mis moodustavad üle poole senisest eelarvest, on võimalik kasutada vaid 2026. aasta keskpaigani. Sündmusteenuste arendamise projekt ei ole jätkusuutlik, kui MKM ei planeeri, milliste allikate arvelt pikemas plaanis teenuseid arendatakse.

106. Kui praegu on enamik arendusteks vajaminevast rahast tulnud taaste- ja vastupidavusraha vahenditest ning selle eest on vastutanud peamiselt MKM, siis tulevikus ei ole selge, kas teenuste arendamise rahastamise eest vastutab täielikult osateenuse omanik, RIA või MKM.

107. Elusündmusteenuste maksimaalne kasutajate arv e-kanalites on määratud teenuste üldise kasutajate arvuga (vt joonis 9). Elusündmuste puhul, millega seotud teenuste kasutajad on suuremate digioskustega, on ka potentsiaalne teenuste kasutajate arv suurem.

Joonis 9. Info 2019.–2022. aasta sündide, surmade, abiellumiste ja abielulahutuste kohta



Allikas: Statistikaamet

108. Audit näitas, MKM ei ole hinnanud, kui palju tuleks investeerida ja kulutada konkreetsete elusündmusteenuste arendusteks ja haldamiseks, et sellest saadav kasu ületaks tehtud kulutusi. Riigikontrolli hinnangul peaks iga sündmusteenuse puhul analüüsima, millise n-ö arengutasemeni on seda mõistlik arendada, s.t hindama, kas arenguhüpe teenuse proaktiivsuses ja kasutajakesksuses kaalub üles tehtavad kulud.

109. Riigikontrolli soovitused majandus- ja infotehnoloogia-ministrile:

- leida proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste loomiseks sündmusteenuste arendamisele parem koostöömudel, mis kaasaks enam kõiki arendusega seotud osapooli (nt osateenuste omanikud), et arenduse lõpptulemus oleks võimalikult kasutajakeskne ja proaktiivne;
- võtta sündmusteenuste arendamisel kõige kasutajasõbralikuma lahenduseni jõudmiseks roll, mis võimaldaks motiveerida osateenuseid osutavaid asutusi otsuste tegemisel enam lähtuma tervikliku sündmusteenuse huvidest ning sellest tulenevalt viima sisse vajalikke muudatusi osateenustesse ja nendega seotud infosüsteemidesse;
- arvestada sündmusteenuste arenduste planeerimisel projekti kulude hulka ka osalevate asutuste töötajate panus, s.t töötunnid või -tasud, mida asutused ise rahastavad, sest see annab täpse ülevaate sündmusteenuste arendamise kuludest; samuti analüüsida, milliseid sündmusteenuseid on otstarbekas kõrgeima arengutasemeni arendada;
- koostada arenduse pikaajalisem plaan, kus on toodud ka ressursivajadused, et sündmusteenuste arendamisele oleks ka tulevikus võimalik õigeaegselt leida rahastusallikaid.

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus:

Sündmusteenuste koostöömudeli keerukus on üks sündmusteenuste arendamise väljakutsetest üleriigiliselt üle ministeeriumide, allasutuste, ja kohalike omavalitsuste. Sündmusteenuste arendamiseks on loodud erinevad juhtrühmad, kuhu kuuluvad nii teenuseomanike, osateenuse omanike, nende IT-majade, MKMi kui ka RIA esindajad – otsused teenuste arendamisele sünnivad koostöös, loomaks suurimat väärtust lõppkasutajale. MKM on teinud koostööd ka välispartneritega, ning eri riikide juhtimismudelites on palju sarnasusi Eesti lähenemisega.

Oleme ärisündmusteenuse arendamise protsessis kaasanud oluliste osateenuste omanikke ärianalüüsi planeerimise faasist alates, et teadmine vajalikust arendusvajadusest oleks kaasatud asutustel võimalikult varajases etapis. Samuti oleme ärisündmusteenuste puhul lähtunud järjepidevalt 2020. aastal visiooni käigus loodud teekaardist, et partnerasutustel oleks teada arendatavad ärisündmusteenused.

Sündmusteenuste arendamisel on tegemist suuremahulise ja väga paljusid osapooli puudutava teenuseinnovatsiooniga, kus tulemuseni jõudmine vajab pikaajalist järjekindlat koostööd, etapiviisilist ja agiilset lähenemist ning paljude asutuste infotehnoloogiliste lahenduste paralleelset arendamist. Planeerime jätkata sarnast kaasamist ning suurendame eesmärkide saavutamiseks asutuste juhtide tasandil

kommunikatsiooni, et arendusvajadused jõuaksid võimalikult varajases faasis seotud asutuste tööplaanidesse.

Kasutajasõbralikkus: Sündmusteenuste arendamisel lähtume teenusedisaini ja agiilse arenduse põhimõtetest, seejuures nii analüüsides (paljude teenuste analüüsides on välja joonistunud tendents kogu sündmusteenuse kasutajateekonna infoteenuse loomise vajalikkuse järele), kasutajate tagasisidest, A/B testimisest, tänaste infosüsteemide võimekusest jne.

Ärisündmusteenuse vaatest oleme võtnud MKMis endale äripoole tellija esindaja rolli, kelle ülesanne on tervikliku teenuse ja lõppkasutaja huvides parima kasutajasõbraliku lahenduseni jõudmine. Ärianalüüse teostades kaasame alati lisaks seotud asutustele ka ettevõtjaid, et mõista nende vajadust ja loodava lahenduse lisandväärtust ettevõtjatele.

Teiste asutuste töötajate panus/kulud: Selle aasta augusti lõpuks valmib koostöös Tartu Ülikooliga elusündmusteenuste sotsiaalmajandusliku mõju analüüs, mille järel on võimalik toimiva metoodika alusel arvutada teenuse majanduslikku, sotsiaalset, keskkonnaalast ja mittemateriaalset mõju ning kogumõju.

Ärisündmusteenuste vaates oleme koostöökokkulepete kaudu suuremate partnerasutuste puhul, kelle töötajad panustavad olulisel määral ärisündmusteenuse arendusfaasis teenuste loomisel, arvestanud ka töötajate panusega ning kuludega. Väiksema panuse puhul näeme, et tuleb arvestada, et kulude arvestamisega seotud halduskoormus ei oleks ebaproportsionaalne kulude arvestamiseks tehtavate kuludega seoses. Esialgne mõjuhindang on koostatud 2020. aasta visiooni käigus.

Pikaajalise plaani rahastusallikana oleme planeerinud sündmusteenuste kulud katta riigieelarvest, samuti kasutada jätkuarendusteks teisi ELi rahastusvõimalusi.

Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammi osana on plaan jätkata valitsuse tasandil nii elu- kui ka ärisündmusteenuste arendamise fookuses hoidmist.

Sündmusteenuste kvaliteedi mõõtmine

Riigikontrolli järelused

110. Sündmusteenuste kvaliteeti keskselt veel ei mõõdeta ega analüüsita, kuna toimivaid sündmusteenuseid ei ole veel valmis saadud. Kvaliteedi hindamine toimub eraldi osateenuseid osutavates infosüsteemides ja sündmusteenuste platvormil. MKMi tellitud uuringuaruanne elusündmusteenuste platvormi kasutajamugavuse ja andmekoosseisu kohta loob aluse kvaliteedi hindamise süsteemi väljatöötamiseks.

111. Kasutaja tagasisidest tulenevalt tehakse osateenustes ja sündmusteenuste platvormil muudatusi, kui kasutajad on leidnud teenuste osutamist või info pakkumist takistavaid tehnilisi või sisulisi vigu ja takistusi.

Sündmusteenuste kvaliteedi mõõdikute süsteem on veel välja arendamata

Auditi kriteerium

112. Sündmusteenuste kvaliteedi tagamise eelduseks on õige ja asjakohase info olemasolu teenuste eri aspektide kohta. See puudutab nii statistilisi näitajaid teenuste osutamise ja teenustega rahulolu kohta kui ka muid teenuste kasutatavusega seotud näitajaid.

Sündmusteenuste kvaliteedi kohta keskselt andmeid koguda veel ei saa

113. Kuna sündmusteenused ei ole veel tasemel, kus neid saaks ühtse protsessina osutada selleks loodud platvormil, ei koguta ka keskselt andmeid nende kvaliteedi kohta. Esiolgu kogub RIA statistikat riigiportaalis infoteenuseid kui madalama taseme sündmusteenuseid pakkuvate veebilehtede külastatavuse ja kasutajate tagasiside kohta.

114. Samuti kogutakse osateenuste kohta, kus infoteenus suunab kasutaja edasi seda osutava asutuse iseteenindusportaali, statistikat ja tagasisidet. Praegu on selle info kogumine osateenuse omaniku ülesanne.

115. Käesolevas aruandes juba mainitud kasutajamugavuse mõõtmise analüüsis (vt punkt 70) on välja pakutud indikaatorite süsteem, mida soovitatakse kasutusele võtta sündmusteenuste juhtimiseks. Selles analüüsis ei ole pigem antud lõplikult paika pandud juhiseid, millist infot täpselt koguda.

116. Analüüs sisaldab pigem soovitusi kaardistada tervikliku sündmusteenuse kontaktpunktid ning väga põhjalikku vaadet, millised peaksid olema nendes kontaktpunktides kliendikogemuse mõõtmiseks vajalikud elemendid. Nendest soovitustest lähtudes peaks MKM ka esimestele toimivatele sündmusteenustele välja töötama teenuste kvaliteedi mõõdikute süsteemi.

Auditi kriteerium

117. Sündmusteenuste kvaliteedi parandamise eelduseks on teenuste kohta kogutavate andmete regulaarne analüüsimine ja sidumine teenuste juhtimise protsessiga. Kui selles protsessis on koht sündmusteenuste kasutusstatistika ja klienditagasiside analüüsimisel, siis on edasiste tegevustega võimalik tõsta teenuste kvaliteeti ehk muuta need kasutajakesksemaks ja proaktiivsemaks.

Muudatusi teenustes kutsub esile enamasti klientide tagasiside

118. Audit näitas, et teenuste juhtimise protsessis analüüsiti enamasti kliendi tagasisidet, mis oli antud sündmusteenuste osateenuste omanikele nende osutavate teenuste kohta, ning RIA-le saadetavat tagasisidet sündmusteenuste platvormi kohta. Eelkõige oli selle analüüsi eesmärk kõrvaldada teenuste osutamise protsessis ja sündmusteenuste

platvormil leiduvaid tehnilisi või sisulisi vigu ja takistusi, mille tõttu teenuste tarbimine on ebamugav või võimatu.

119. Kasutusstatistikast on vaadatud tavaliselt veebikeskkondade või konkreetsete teenust pakkuvate veebilehtede külastatavust valitud perioodil. Mõne sündmusteenuse puhul koguneb vastav info aga otse riigi registritesse, näiteks andmed sündide ja surmade kohta.

NPS (Net Promoter Score) – ettevõtte kliendisuhete lojaalsuse mõõdik, kus soovitusindeks arvutatakse vastustest ühele küsimusele. Enamasti kasutatakse selleks skaalat 0-st 10-ni.

Allikas: Vikipeedia

120. Tagasisidet küsitakse reeglina soovitusindeksi ehk **NPSi** põhimõttel. Näiteks küsib RIA MKMi suunistest lähtudes 10 palli süsteemis, kui tõenäoliselt soovitaks kasutaja teenust tarbida (vt joonis 10). See on võrdlemisi pealiskaudne tagasiside küsimise süsteem ja ei võimalda teenuse osutamise protsessi kohta täpsemaid analüüse teha.

Joonis 10. Tagasiside vorm riigiportaalis

Tagasiside

Kui tõenäoliselt soovitaksite portaali eesti.ee oma sõbrale või kolleegile?

Kindlasti mitte Kindlasti jah

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Palun kommenteerige oma hinnangut:

Saadan

Allikas: kuvatõmmis riigiportaalist (06.05.2024)

121. Nagu juba eespool mainitud, on sündmusteenused praegu veel infoteenuse tasemel. Seetõttu ei ole võimalik teha põhjalikumaid analüüse sündmusteenuste kasutamise ja kvaliteedi kohta, sealhulgas muuta selle kaudu teenuseid kasutajakeskseks ja proaktiivsemaks.

122. Riigikontrolli hinnangul peaks siiski ettevaatavalt juba sündmusteenuste järgmisele tasemele liikudes selge olema, milliseid andmeid sündmusteenuste kvaliteedi kohta koguma ja analüüsima hakatakse.

123. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiaministrile ning Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektorile: luua selleks, et sündmusteenustest oleks tulevikus nende tarbijatele suuremat kasu, ühtne süsteem sündmusteenuste kvaliteedi ja kasutajate tagasiside mõõtmiseks ja analüüsimiseks ning teha selle kasutamine kõikide sündmusteenuste puhul kohustuslikuks.

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus: Otseste avalike teenuste rahuolu, sh sündmusteenuste rahulolu, mõõdetakse rahuloluindeksiga. Lisaks jälgime järjepidevalt infoteenuste kasutatavuse arvu, tagasisidet, mida arvestada teenuse loomisel.

MKMil on hiljemalt 2025. a plaanis luua üleriigiline rahulolu väljaselgitamise ja kasutajakogemuse hindamise metoodika nii sündmusteenuste platvormile kui üksikutele teenustele/rakendustele.

Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori vastus: Nõustume

Riigikontrolli soovitud. Tegeleme ühetaolise lõppkasutaja tagasiside mõõtmise ja analüüsi süsteemi ülesehitamisega. RIA on tellinud kolm analüüsi, mis toetavad ühtse süsteemi loomist:

1. „Elusündmusteenuste platvormi kasutajamugavuse mõõtmine ja andmekoosseis“, mille eesmärk oli välja pakkuda sündmusteenuste platvormile sobiv ning teenuste eripära arvesse võttev kasutajamugavuse mõõtmise viis.
2. „Sündmusteenuste mõju hindamise meetodi väljatöötamine ja selle valideerimine“, mille eesmärk oli pakkuda välja metoodilised lähtekohad, mõõtmaks sündmusteenuste mõju nii majanduslikku, sotsiaalset, keskkonnavalast kui ka mittemateriaalset dimensiooni arvestades.
3. „Riigiportaali eesti.ee partnerite analüütika vajadused ja analüütika tööriistad“, saamaks teada, milliseid analüütika vahendeid kasutada, et need kataksid ära analüütika kogumise ja analüüsimise vajadused.

Ühtse süsteemi loomisel kasutame tellitud analüüse, kuid peame arvestama, et ükski sündmusteenus pole tänaseks lõplikul ehk proaktiivsel küpsustasemel. Seetõttu näeme ühtse sündmusteenuste kvaliteedi ja kasutajate tagasiside mõõtmise ning analüüsimise süsteemi loomist kui pidevat protsessi, mis areneb koos sündmusteenustega. Tänaseks oleme rakendanud teenuste logide põhise analüütilise võimekuse. Kasutajateekondade täpsemaks analüüsiks vajame protsessikaeve võimekust. Levinud protsessikaeve tööriistad toimivad pilvepõhiselt ja seetõttu eeldab nende kasutusele võtmine ka riskianalüüse.

/allkirjastatud digitaalselt/

Ines Metsalu-Nurminen
auditiosakonna peakontrolör

Riigikontrolli soovitusel ja auditeeritute vastused

Riigikontroll andis auditi põhjal Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ning Riigi Infosüsteemi Ametile mitmeid soovitusi. Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektor saatis oma vastuse Riigikontrolli soovitustele 22.08.2024, justiits- ja digiminister ning majandus- ja tööstusminister 27.08.2024.

Üldised kommentaarid auditiaruande kohta

Justiits- ja digiminister ning majandus- ja tööstusminister tänavad Riigikontrolli põhjaliku aruande koostamise eest. Soovitused, mis on aruandes välja toodud, on nende arvates asjakohased, mistõttu peavad nad neid väga oluliseks ning mitmete soovitude rakendamise osas on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi initsiatiivil juba tegevusi alustatud. Lisaks toodi ära mõned üldised tähelepanekud aruande kohta:

- Tegevuskava ja teenuste arendamine vajab rahalisi ressursse, elusündmusteenuste tegevusplaan aastal 2017. vajas sisulisemat ja suuremat sündmusteenuste analüüsi, milleni jõuti 2020. aastal. Esialgu rahastati analüüsi, mis olid vajalikud teenuste arendamiseks, avalike teenuste koostööme loomise (ATKL) toetusmeetmest, seejärel on võimaldanud teenuste loomist taaste- ja vastupidavusrahastu (RRF).
- 11,3 miljonit eurot on kulunud nii elu- kui ärisündmuste arendamisele – tegemist ei ole vaid infoteenustega, vaid ka andmevahetusega ärisündmusteenustega. Nt volituste haldamise lahendus „Pääsuke“, finantseerimise ning tähtajaliste kohustuste rakendus. Elusündmusteenuste vaatest on abieluavalduse esitamine muudetud digitaalseks (varem oli tegemist paberavaldusega).

Riigi infosüsteemi Ameti peadirektor nõustub ametile tehtud soovitustega ning kirjeldab väljakutseid nende täitmisel ja juba praeguseks astunud esimesi samme. Samuti täiendab oma informatsiooniga mõningaid aruande punkte:

- Sündmusteenuse personaliseeritud teenuse staatuse jälgimine ning andmete väljanäitamine on võimalik õigusliku regulatsiooni olemasolul, hiljemalt 2025. a esimeses pooles (p 45).
- Teenuste arendamise rahastamise eest vastutab täielikult MKM kui äriomanik (p 106).
- Täpsustame ja lisame juurde, et kogu rahastuse osas peame arvestama lisaks kõigele muule ettevõtja digivärava loomist (eesti.ee ettevõtja vaade) kui ka kogu riigiportaali tehnoloogilise poole uuendamise võimekuse, nt MFE (*micro front-end*). Jätkusuutlikkuse tagamiseks tuleb leida rahaline kate, mis võimaldab loodud lahenduste käitamise ja ajakohastamise (p 109).
- RIA tegeleb hetkel süsteemi loomisega ning püüab olemasolevate analüüsides alusel vaadata Riigiportaali ning seal olemasolevaid teenuseid terviklikult. Sündmusteenuste eripära arvestades tuleb meil aluseks võtta 2025. a esimeses pooles toimima hakkav teenuste andmevahetus. Seejärel saame konkreetsete andmete põhjal teha vajalikke täiendusi analüütika parendamiseks (p 123).

Riigikontrolli soovitusel	Auditeeritute vastused
Sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärkide seadmine ja täitmine 41. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiainistrile: panna paika täpsem eesmärk sündmusteenuste arendamisel, näiteks leppida kokku, millal ja millistes elu- ja ärisündmustes ning missuguste vahendite ja tegevuste abil plaanitakse jõuda toimiva kasutajakeskse ja proaktiivse sündmusteenuseni. (p-d 1–40)	Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus: 2025. aastal valmib elusündmusteenuste uuendatud visioon ja uute elusündmusteenustega täiendatud teekaart aastateks 2025–2027. Siinjuures on oluline, et kõigi teenuste puhul ei pruugi olla proaktiivne sündmusteenus eesmärk. Selle otstarbekust peab hindama iga sündmusteenuse puhul eraldi. Ärisündmusteenuste vaates on järgitud teekaarti, mis on loodud aastani 2025, ja käesoleval hetkel on MKM alustanud ärisündmusteenuste tulevikuvisioni loomisega, sh et hinnata praeguste teenuste vastavust ettevõtjate vajadusele ja edasisi arendusvajadusi, senisest teekaardist puuduolevaid, kuid ettevõtjate jaoks olulisi teemasid ja ettepanekuid vastavalt uuteks sündmuspõhisteks, proaktiivseteks või infoteenusteks. Seejärel on võimalik täpsustada tegevuste rahastusvajadus järgmise teekaardi perioodiks ja planeeritud tegevused ellu viia.

Õiguslikud takistused sündmusteenuste arendamisel 75. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiaministrile: hinnata, kas õiguslikud takistused sündmusteenuste arendamisel on ületatavad, et võimaldada sündmusteenuste edasist arendamist ja nende viimist järgmistele arenguastmetele; ning muuta õigusakte, mis praegu takistavad proaktiivsete sündmusteenuste loomist ja andmete töötlemist riigiportaalis. (p-d 62–66)	Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus: MKM saatis 2024. a juuli keskel kooskõlastusringile avaliku teabe seaduse muutmise seaduse eelnõu, mis teeb võimalikuks sündmusteenuste järgmise arenguetaapi – isikustatud teabe kuvamise. Muudatustega täpsustatakse Eesti teabevärava definitsiooni ja sisu ning sõnastatakse selgemalt õiguslik alus, et riigi keskses teabeväravas saaks kuvada inimese kohta käivat isikustatud teavet ning seeläbi personaalset infot temaga seotud sündmusteenuste menetluse protsessist. Proaktiivse teenuse pakkumise võimaldamine vajab suuremahulisemat analüüsi, millega ongi RIA-l, MKM-l ja JUMil plaanis tegeleda järgmise sammuna. Sealjuures on oluline silmas pidada, et proaktiivsuse võimalikkust ja vajalikkust on vaja hinnata iga sündmusteenuse puhul eraldi. Samuti nõustume, et ärisündmusteenuste terviklikuks toimimiseks on oluline viia teenused järgmisele arengutasemele. Ärisündmusteenuste arendamisel oleme seni teinud õigusanalüüsi koos ärisündmusteenuse ärianalüüsiga, et selgitada välja õiguslikud seosed ja võimalikud takistused konkreetse ärisündmuse väljaarendamisel. Planeerime nii jätkata ka järgmiste teenuste loomisel. Seni on olnud ärisündmusteenuste vaatest õiguslikud takistused ületatavad ning teadaolevalt ei ole hetkel ületamatuid takistusi.
Sündmusteenuste muutmine kasutajasõbralikumaks 76. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiaministrile ning Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektorile: - võtta sündmusteenuste osutamisel senisest enam kasutusele ainulogimisega pöördumise ehk GovSSO lahendus, et muuta sündmusteenused ja nende osateenused kasutajasõbralikumaks; - võtta sündmusteenuste osutamisel kasutusele otseviited ehk süvalingid, et teha teises veebikeskkonnas olevate teenuste juurde liikumine hõlpsamaks ja kiiremaks. (p-d 59–61)	Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus: Nõustume, et GovSSO-lahenduse kasutuselevõtmine on üks oluline komponent, mis muudab sündmusteenuste ja nende osateenuste kasutamise senisest enam kasutajasõbralikumaks. Nõustume, et süvalinkide kasutusele võtmine sündmusteenuste pakkumisel, et teha teistes veebikeskkondades olevate teenuste juurde liikumine hõlpsamaks ja kiiremaks, parandab teenuse kvaliteeti ning kasutajamugavust. Elusündmusteenustel, millel on võimalik GovSSO-ga liidestuda, nagu näiteks abiellumine, oleme seda lahendust juba rakendanud. Selline võimalus tekitatakse järgmisena kaitsevääkohustuse saamise teenusele. Samuti on ärisündmusteenuste vaates liidestumas GovSSO-ga Riigi Tugiteenuste Keskus ning Registrate ja Infosüsteemide Keskus. Rõhutame siinkohal, et valmisolek liidestumiseks peab olema mõlemapoolne. Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori vastus: Nõustume Riigikontrolli soovitustega ja lisame, et GovSSO lahendus on riigiportaalil eesti.ee kasutusel alates 2023. a algusest ning järjest kasutusele võtmisel erinevate sündmusteenuste poolt teenuseomaniku soovil. Infoteenuste süvalinkidel ei ole võimalik tehniliselt GovSSO lahendust kasutada, kui teenuse omanik ei ole rakendanud enda iseteeninduskeskkonnas GovSSO lahendust. Otseviited saame lisada süvalingina juhul, kui teenuseomanik on süvalingi võimekuse loonud enda iseteeninduskeskkonnas olevale teenusele.

Sündmusteenuste arendamiseks loodud koostöömudel**109. Riigikontrolli soovitused majandus- ja infotehnoloogiaministrile:**

- leida proaktiivsete ja kasutajakesksete sündmusteenuste loomiseks sündmusteenuste arendamisele parem koostöömudel, mis kaasaks enam kõiki arendusega seotud osapooli (nt osateenuste omanikud), et arenduse lõpptulemus oleks võimalikult kasutajakeskne ja proaktiivne;
- võtta sündmusteenuste arendamisel kõige kasutajasõbralikuma lahenduseni jõudmiseks roll, mis võimaldaks motiveerida osateenuseid osutavaid asutusi otsuste tegemisel enam lähtuma tervikliku sündmusteenuse huvidest ning sellest tulenevalt viima sisse vajalikke muudatusi osateenustesse ja nendega seotud infosüsteemidesse;
- arvestada sündmusteenuste arenduste planeerimisel projekti kulude hulka ka osalevate asutuste töötajate panus, s.t töötunnid või -tasud, mida asutused ise rahastavad, sest see annab täpse ülevaate sündmusteenuste arendamise kuludest; samuti analüüsida, milliseid sündmusteenuseid on otstarbekas kõrgeima arengutasemeni arendada;
- koostada arenduse pikaajalisem plaan, kus on toodud ka ressursivajadused, et sündmusteenuste arendamisele oleks ka tulevikus võimalik õigeaegselt leida rahastusallikaid.

(p-d 90–97)

Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri

vastus: Sündmusteenuste koostöömudeli keerukus on üks sündmusteenuste arendamise väljakutsetest üleriigiliselt üle ministeeriumide, allasutuste, ja kohalike omavalitsuste. Sündmusteenuste arendamiseks on loodud erinevad juhrühmad, kuhu kuuluvad nii teenuseomanike, osateenuse omanike, nende IT-majade, MKMi kui ka RIA esindajad – otsused teenuste arendamisele sünnivad koostöös, loomaks suurimat väärtust lõppkasutajale. MKM on teinud koostööd ka välispartneritega, ning eri riikide juhtimismudelites on palju sarnasusi Eesti lähenemisega.

Oleme ärisündmusteenuse arendamise protsessis kaasanud oluliste osateenuste omanikke ärianalüüsi planeerimise faasist alates, et teadmine vajalikust arendusvajadusest oleks kaasatud asutustel võimalikult varajases etapis. Samuti oleme ärisündmusteenuste puhul lähtunud järjepidevalt 2020. aastal visiooni käigus loodud teekaardist, et partnerasutustel oleks teada arendatavad ärisündmusteenused.

Sündmusteenuste arendamisel on tegemist suuremahulise ja väga paljusid osapooli puudutava teenuseinnovatsiooniga, kus tulemuseni jõudmine vajab pikaajalist järjekindlat koostööd, etapiviisilist ja agiilset lähenemist ning paljude asutuste infotehnoloogiliste lahenduste paralleelset arendamist. Planeerime jätkata sarnast kaasamist ning suurendame eesmärkide saavutamiseks asutuste juhtide tasandil kommunikatsiooni, et arendusvajadused jõuaksid võimalikult varajases faasis seotud asutuste tööplaanidesse.

Kasutajasõbralikkus: Sündmusteenuste arendamisel lähtume teenusedisaini ja agiilse arenduse põhimõtetest, seejuures nii analüüsides (paljude teenuste analüüsides on välja joonistunud tendents kogu sündmusteenuse kasutajatekonna infoteenuse loomise vajalikkuse järele), kasutajate tagasisidest, A/B testimisest, tänaste infosüsteemide võimekusest jne.

Ärisündmusteenuse vaatest oleme võtnud MKMis endale äripoole tellija esindaja rolli, kelle ülesanne on tervikliku teenuse ja lõppkasutaja huvides parima kasutajasõbraliku lahenduseni jõudmine. Ärianalüüsi teostades kaasame alati lisaks seotud asutustele ka ettevõtjaid, et mõista nende vajadust ja loodava lahenduse lisandväärtust ettevõtjatele.

Teiste asutuste töötajate panus/kulud: Selle aasta augusti lõpuks valmib koostöös Tartu Ülikooliga elusündmusteenuste sotsiaalmajandusliku mõju analüüs, mille järel on võimalik toimiva meetodika alusel arvutada teenuse majanduslikku, sotsiaalset, keskkonnavalast ja mittemateriaalset mõju ning kogumõju.

Ärisündmusteenuste vaates oleme koostöökokkulepete kaudu suuremate partnerasutuste puhul, kelle töötajad panustavad olulisel määral ärisündmusteenuse arendusfaasis teenuste loomisel, arvestanud ka töötajate panusega ning kuludega. Väiksema panuse puhul näeme, et tuleb arvestada, et kulude arvestamisega seotud halduskoormus ei oleks ebaproportsionaalne kulude arvestamiseks tehtavate kuludega

	seoses. Esialgne mõjuhindang on koostatud 2020. aasta visiooni käigus. Pikaajalise plaani rahastusallikana oleme planeerinud sündmusteenuste kulud katta riigieelarvest, samuti kasutada jätkuarendusteks teisi ELi rahastusvõimalusi. Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammi osana on plaan jätkata valitsuse tasandil nii elu- kui ka ärisündmusteenuste arendamise fookuses hoidmist.
Sündmusteenuste kvaliteedi mõõtmine 123. Riigikontrolli soovitus majandus- ja infotehnoloogiaministrile ning Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektorile: luua selleks, et sündmusteenustest oleks tulevikus nende tarbijatele suuremat kasu, ühtne süsteem sündmusteenuste kvaliteedi ja kasutajate tagasiside mõõtmiseks ja analüüsimiseks ning teha selle kasutamine kõikide sündmusteenuste puhul kohustuslikuks. (p-d 110–122)	Justiits- ja digiministri ning majandus- ja tööstusministri vastus: Otseste avalike teenuste rahuolu, sh sündmusteenuste rahulolu, mõõdetakse rahuloluindeksiga. Lisaks jälgime järjepidevalt infoteenuste kasutatavuse arvu, tagasisidet, mida arvestada teenuse loomisel. MKMil on hiljemalt 2025. a plaanis luua üleriigiline rahulolu väljaselgitamise ja kasutajakogemuse hindamise meetodika nii sündmusteenuste platvormile kui üksikutele teenustele/rakendustele. Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori vastus: Nõustume Riigikontrolli soovitustega. Tegeleme ühetaolise lõppkasutaja tagasiside mõõtmise ja analüüsi süsteemi ülesehitamisega. RIA on tellinud kolm analüüsi, mis toetavad ühtse süsteemi loomist: 1. „Elusündmusteenuste platvormi kasutajamugavuse mõõtmine ja andmekoosseis“, mille eesmärk oli välja pakkuda sündmusteenuste platvormile sobiv ning teenuste eripära arvesse võttev kasutajamugavuse mõõtmise viis. 2. „Sündmusteenuste mõju hindamise meetodi väljatöötamine ja selle valideerimine“, mille eesmärk oli pakkuda välja metoodilised lähtekohad, mõõtmaks sündmusteenuste mõju nii majanduslikku, sotsiaalset, keskkonnavalast kui ka mittemateriaalset dimensiooni arvestades. 3. „Riigiportaali eesti.ee partnerite analüütika vajadused ja analüütika tööriistad“, saamaks teada, milliseid analüütika vahendeid kasutada, et need kataksid ära analüütika kogumise ja analüüsimise vajadused. Ühtse süsteemi loomisel kasutame tellitud analüüsi, kuid peame arvestama, et ükski sündmusteenus pole tänaseks lõplikul ehk proaktiivsel küpsustasemel. Seetõttu näeme ühtse sündmusteenuste kvaliteedi ja kasutajate tagasiside mõõtmise ning analüüsimise süsteemi loomist kui pidevat protsessi, mis areneb koos sündmusteenustega. Tänapäevaks oleme rakendanud teenuste logide põhise analüütilise võimekuse. Kasutajatekondade täpsemaks analüüsiks vajame protsessikaave võimekust. Levinud protsessikaave tööriistad toimivad pilvepõhiselt ja seetõttu eeldab nende kasutusele võtmine ka riskianalüüsi.

Auditi iseloomustus

Käesolev audit puudutab järgmisi ülemaailmseid säästva arengu eesmärke:



Auditi eesmärk

Auditi eesmärk oli hinnata, kas sündmusteenuste arendamise protsess on muutnud otsesed avalikud teenused proaktiivseks ja kasutajakeskseks.

Hinnangu andmise kriteeriumid

Auditi põhiküsimused ja kriteeriumid olid järgmised:

- Kas sündmusteenuste arendamiseks on MKM välja töötanud vajalikud standardid ja reeglid, keskkonna ning tööriistad, mida asutused teenuste arendamise protsessis kasutada saavad?
 - Riigil on sündmusteenuste arendamiseks välja töötatud ja juurutatud ühtsed reeglid, samuti pakutakse riigi väljatöötatud arendustööriistu ja keskkondi.
 - MKM on loonud teenuste kvaliteedi mõõtmise ja hindamise põhimõtted riigiasutustes.
 - Sündmusteenuste arendusprotsessile on määratud mõõdetav eesmärk ja tulem ning selle tulemusel on saavutatud seatud eesmärgid.
 - Kindlaks on määratud reeglid, mis panevad paika kõigi osapoolte ülesanded ja vastutusala sündmusteenuste loomisel ning järelevalve kogu protsessi üle.
 - Sündmusteenuste arendamise rahastamine on läbimõeldud ja projektile on tagatud eelarve, kus on ette nähtud kõik arendusprojekti kulud.
- Kas sündmusteenused on proaktiivsed, kasutajate jaoks hõlpsasti kasutatavad ega koorma neid põhjendamatute protseduuridega?
 - Sündmusteenuste ja nende osateenuste kasutajatele antakse nende teenuste kohta piisavalt infot.
 - Kasutajale pakutakse sündmusteenuse ja selle osateenuse osutamise seisu kohta infot.
 - Sündmusteenuste ja nende osateenuste pakkumiseks loodud veebilahendused vastavad kasutatavuse olulisematele nõuetele.
- Kas e-teenuste osutajad mõõdavad e-teenuste kvaliteeti ja parandavad seda, sh muudavad teenuseid proaktiivsemaks ja kasutajakessemaks?
 - Sündmusteenuste ja nende osateenuste kvaliteedi hindamiseks kogutakse aja- ja asjakohast infot.
 - Auditis vaadeldavate sündmusteenuste eest vastutavad asutused analüüsivad andmeid teenuste kasutamise kohta.

- Sündmusteenuste ja nende osateenuste kohta kogutud ja analüüsitud info põhjal toimub teenuste parendamine ning muutmine proaktiivsemaks ja kasutajakeskseks.

Auditi ulatus ja käsitusviis

Auditi objekt oli sündmusteenuste arendusprotsess ning sündmusteenuste ja nende komponentideks olevate osateenuste kvaliteet. Auditis vaadeldi asutusi, kes vastutavad sündmusteenuste arenduse juhtimise eest ja on olulisemad osateenuste osutajad. Kuna sündmusteenused tervikuna ei olnud veel valmis, vaadati senist sündmusteenuse arendamise protsessi ja selle takerdumise põhjuseid ning osateenuste kasutatavust.

Teiseks auditi objektiks oli sündmusteenuste arendamise projekti juhtimine Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Riigi Infosüsteemi Ameti poolt. Sündmusteenuste arendusprotsessis on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium sündmusteenuste portfelli omanik, visiooni ja teekaardi hoidja. Sündmusteenuseid võimaldava tehnoloogilise platvormi haldaja on Riigi Infosüsteemi Amet. Igal elusündmusteenusel on nn omanik, kes koordineerib osapoolte (sh osateenuste omanike) tööd ja vastutab teenuse jätkusuutlikkuse eest.

Auditeeritavate teenuste hulka valiti kaks inimestele suunatud valmis sündmusteenust ning kolm arenduses olevat inimestele suunatud ja kaks ettevõtetele suunatud sündmusteenust. Auditeeritud sündmusteenused ja asutused olid järgmised:

- lapse saamine – Sotsiaalministeerium, Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus;
- lähedase kaotuse – Eesti Linnade ja Valdade Liit;
- abiellumine – Siseministeerium, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus;
- abielulahutus – Siseministeerium, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus;
- pensionile jäämine – Sotsiaalkindlustusamet;
- ettevõtete tähtajalised kohustused – Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium;
- ettevõtte finantseerimine – Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Auditeeritud sündmusteenuse arenduse keskse juhtimise osas olid Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ning Riigi Infosüsteemi Amet. Lisaks olid auditeeritud sündmusteenuste osateenuseid osutavate asutustena Transpordiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Statistikaamet, Politsei- ja Piirivalveamet, Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Amet ning Riigi Tugiteenuste Keskus.

Auditis analüüsiti intervjuude käigus kogutud infot ja tehti dokumentide kvalitatiivset sisuanalüüsi ning välja valitud sündmusteenuste ja nende osateenuste osalusvaatlusi ja nende tulemuste põhjal juhtumiuuringuid.

Auditis oli vaatluse all periood 01.01.2018–10.04.2024.

Auditi lõpetamise aeg

Auditi toimingud lõpetati 10.04.2024.

Auditi meeskond

Auditijuht Toomas Viira, audiitorid Alo Lääne, Jevgeni Lazartšuk ja Hanna Kätlin Ardel

Kontaktandmed

Auditi kohta saab lisainfot Riigikontrolli kommunikatsiooniüksusest
tel +372 640 0777, e-post riigikontroll@riigikontroll.ee

Auditiaruande elektrooniline koopia (pdf) on saadaval koduleheküljel www.riigikontroll.ee.

Auditiaruande kokkuvõte on saadaval ka inglise keeles.

Auditiaruande number Riigikontrolli asjaajamissüsteemis on 80118.

Riigikontrolli postiaadress on:

Kiriku 2/4

15013 TALLINN

Tel +372 640 0700

riigikontroll@riigikontroll.ee

Riigikontrolli varasemaid auditeid avalike teenuste valdkonnas

07.10.2016 – Avalike e-teenuste kasutatavus

02.11.2010 – Avalike teenuste kvaliteet infoühiskonnas 2010

Kõik aruanded on kättesaadavad Riigikontrolli koduleheküljelt www.riigikontroll.ee.