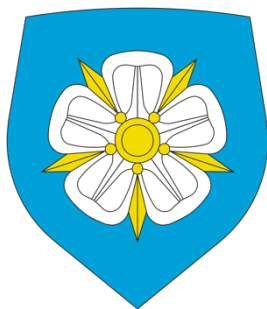


# VILJANDI LINNA HALLATAVATE ASUTUSTE JUHTIMISE JA TEENUSTE KORRALDAMISE OPTIMAALSE TEGEVUSMUDELI VÄLJATÖÖTAMINE

E-teenused



Kaasrahastanud  
Euroopa Liit



Eesti  
tuleviku heaks

## Viljandi linna hallatavate asutuste juhtimise ja teenuste korraldamise optimaalse tegevusmudeli väljatöötamine

**Raport:** e-teenused

**Tellijaja:** Viljandi Linnavalitsus

**Koostaja:** OÜ Cumulus Consulting

**Versioon:** 2 | 26.04.2024

# SISUKORD

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>SISUKORD.....</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>SISSEJUHATUS.....</b>                        | <b>3</b>  |
| <b>1 E-TEENUSED VILJANDI LINNAS .....</b>       | <b>4</b>  |
| 1.1 KASUTUSEL E-TEENUSED .....                  | 4         |
| 1.2 KULUD IKT-LE .....                          | 7         |
| 1.3 RAHULOLU E-TEENUSTEGA .....                 | 9         |
| <b>2 E-TEENUSED TEISTES OMAVALITSUSTES.....</b> | <b>11</b> |
| 2.1 TARTU LINN .....                            | 11        |
| 2.2 RAKVERE LINN .....                          | 13        |
| 2.3 VÖRU LINN.....                              | 15        |
| 2.4 RAEVALD.....                                | 16        |
| 2.5 EESTI LINNADE JA VALDADE LIIT.....          | 18        |
| <b>3 ARUTELU JA ETTEPANEKUD.....</b>            | <b>20</b> |
| <b>LISAD.....</b>                               | <b>22</b> |
| LISA 1. RAHULOLUKÜSITLUSE ANKEET .....          | 22        |
| LISA 2. INTERVJUUDE TEEMAD .....                | 28        |

## SISSEJUHATUS

Viljandi Linnavalitsus tellis hankega „**Viljandi linna hallatavate asutuste juhtimise ja teenuste korraldamise optimaalse tegevusmodeli väljatöötamine**“ (viitenumber Riigihangete registris 270221) analüüsi, kuidas võiks edaspidi avalikke teenuseid osutada ning asutuste tööd korraldada.

[Viljandi linna arengustrateegias](#) on eesmärgistatud, et omavalitsust juhitakse asjatundlikult ja efektiivselt, kasutades seejuures uusi ning tarku lahendusi, et avalikke teenuseid pakutaks parimal võimalikul moel. Samas on väheneva tööealise elanikkonna tingimustes keeruline tagada kõikide teenuste ühetaoliselt kõrge kvaliteet. Seetõttu on vajalik leida lahendusi, mismoodi oleks edaspidi mõttekas asutusi juhtida ja teenuseid korraldada.

Analüüsitavaid komponente oli kokku kuus<sup>1</sup>:

1. Alusanalüüsina Viljandi linna rahvastikuanalüüs ja -prognoos, täpsustamaks teenusevajadust tulevikus
2. Hallatavad asutused
3. *Huvihariduse ja -tegevuse korraldus*
4. *Kinnisvara kasutus*
5. *Personalijuhtimine ja arvestus*
6. E-teenused

**Analüüsi komponendid on koondina kokku võetud üldistavas tuleviku teenusmodeli ja võimalike muudatusprojektide raportis.**

**Siinses dokumendis käsitletakse e-teenuseid.** Vastavalt lähteülesandele tuli analüüsis:

- Tuua võrdlus sarnastes omavalitsustes pakutavate e-teenustega.
- Anda hinnang, kas pakutavad e-teenused on lihtsad nii keeleliselt, sisuliselt, kujunduslikult, tehniliselt kui ka ülesehituse loogika poolest ning kasutajatele kergesti kättesaadavad.
- Tuua välja vajadus uute e-teenuste loomiseks.
- Viia elanike hulgas läbi e-teenuste kasutamise ja kvaliteedi rahuloluküsitlus.

Analüüsi koostamise käigus kirjeldati esmalt praegust olukorda (peatükk 1). Esmalt vaadeldi, milline on kasutajate ligipääs Viljandi linna e-teenustele. Seejuures toodi välja e-teenuste rahaline maht. Elanike rahulolu väljaselgitamiseks viidi läbi veebipõhine ankeetküsitlus. Selleks saadeti kõikidele üle 15 aasta vanustele Viljandi linna registreeritud elanike rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressidele palve ja link uuringu osalemiseks.

Paralleelselt kaardistati nelja omavalitsuse e-teenuste osa (peatükk 2). Selleks viidi läbi poolstruktureeritud intervjuu kas IT-spetsialistide või teenuste arendusjuhtidega. Intervjueeriti Tartu, Võru ja Rakvere linnade ning Rae valla esindajaid. Valik intervjueeritavate osas langetati koos tellijaga. Täiendavalt täpsustati Eesti Linnade ja Valdade Liidu lähiaja plaane seoses omavalitsuste e-teenuste keskse arendamisega.

Tuginedes praeguse olukorra kaardistusele ja teiste omavalitsuste praktikatele töötati välja ettepanekud e-teenuste edasiseks arendamiseks Viljandi linnas (peatükk 3).

---

<sup>1</sup> Raportid 3–6 on mõeldud asutusesiseseks kasutamiseks tulenevalt esitatud andmete tundlikkusest.

# 1 E-TEENUSED VILJANDI LINNAS

## 1.1 Kasutusel e-teenused

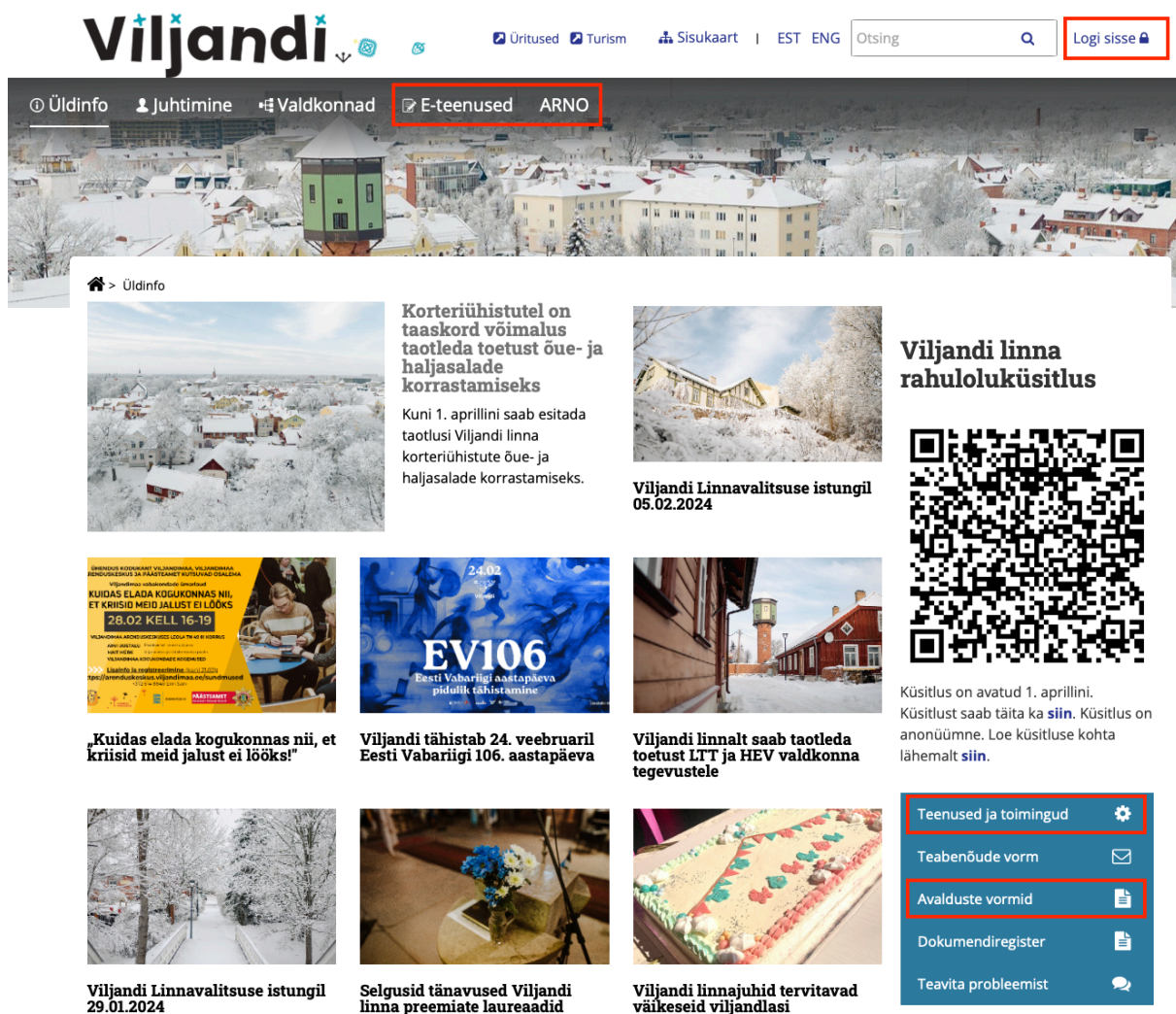
Viljandi linna poolt osutatavate teenuste, sh e-teenuste väravaks on [kodulehekülg](#). Kasutajal on võimalik teenusteni jõuda mitmel erineval viisil (Joonis 1):

- Valides peamenüüst „[E-teenused](#)” viiakse ta iseteeninduskeskkonna SPOKU sisselogimiselehele (milliseid teenuseid sealtkaudu saab, ilma isikut tuvastamata ei näe).
- Valides peamenüüst „[ARNO](#)”, viiakse ta haridusteenuste haldamise süsteemi (eeldus on, et kasutaja teab, mis „ARNO” on).
- Võimalik on valida veel „[Teenused ja toimingud](#)”, mis suunab valdkondliku jaotuse (ettevõtlus, haridusvaldkond jne) sisu puusse.
- Valik „[Avalduste vormid](#)” viib mitmesuguste avalduste vormide juurde, mis on liigitatud linna ametite kaupa. Seejuures on osa avaldustest e-teenused, mis suunavad kasutaja reeglina edasi SPOKU-sse.
- Menüü pakub ka võimalust „Logi sisse”, mis viib kodulehe sisselogimiselehele (ligipääs ainult ID-kaardiga). Tegemist on kodulehe platvormile integreeritud mooduliga, mis võimaldab (lihtsamaid) taotlusi esitada.

Teenusteni on võimalik jõuda ka menüü kaudu, valides vajaliku valdkonna. Samas ei ole kõik (e)-teenused sealtkaudu leitavad. Menüü on pigem mõeldud teenuste sisu kirjeldamiseks.

**Peamised lõppkasutajale ehk linnaelanikule väljakuvatavad keskkonnad on järgmised:**

- [KOVTP](#) – linna kodulehe mootor, mis võimaldab ka lihtsamate e-vormide esitamist (täidetud vormist loob süsteem e-kirja linnavalitsusele).
- [SPOKU](#) – toetuste taotlemise ja menetlemise süsteem. Sisse logides ja valides menüüst toetuste info, on näha, milliseid taotlusi SPOKU kaudu esitada saab (Joonis 2). Pakutavate teenuste loetelu ülesehitus on erinev nendest, mis on kuvatud linna kodulehel.
- [ARNO](#) – tarkvarasüsteem haridusteenuste haldamiseks (huvihariduse osa on lisamisel)
- [EVALD](#) – infosüsteem planeeringute ja geoarhiivi kuvamiseks. Samuti asub seal Viljandi teeregister. Süsteemi sisenemiseks tuleb läbi käia teekond: *valdkonnad > planeeringud ja ehitised > detailplaneeringud/geodeetilised mõõdistused > üldinfo* ja siis siseneda süsteemi.
- [VOLIS](#) – volikogude infosüsteem, mis on mõeldud ka virtuaalsete koosolekute pidamiseks. Viljandi linn kasutab seda ka kaasava eelarve ja küsitluste läbiviimiseks.
- [Anna Teada](#) – rakendus, mis on mõeldud linnaelanikele mitmesugustest muredest teadaandmiseks (näiteks katkine lambipirn tänaval vms).
- [Amphora](#) – dokumendihaldussüsteem, võimalik otsida määruseid, otsuseid, protokolle jms. Kättesaadav linna kodulehe avalehelt.
- [Stuudium](#) – kõikide linna haridusasutuste poolt kasutatav elektrooniline päevik ja suhtluskanal nii töötajate kui lapsevanemate vahel.



Joonis 1. Kuvatõmmis linna kodulehest (6.02.2024)

## Sisemiselt on kasutusel veel:

- [Finbite](#) – e-arvete menetluskeskkond
- [Persona](#) (hetkel ainult linnavalitsuses kui ametiasutuses) – personalijuhtimistarkvara (tööaja arvestus, puhkusegraafikud)
- [PMen](#) – raamatupidamisprogramm
- [Veera](#) – eelarvestamise programm

Spetsiifilistest rakendustest kasutab linna haldusamet [Alldevice'i](#), mis on mõeldud kinnisvara haldamiseks (töövoogude juhtimine jms, suhtlus allasutustega, kes näevad sealtkaudu tööde järjekorda) ja arhitektuuriamet [Esri ArcGIS-i](#). Viimase võimalusi on rakendatud vähesel määral, peaaesjalikult on soov lahendada selle baasil linna uus koostamisel olev üldplaneering.

Pilveteenusena kasutatakse kõikides asutustes kontoritarkvara [Microsoft 365](#).

## TOETUSTE INFO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Alusharidus</b> <p>Koolieelse lasteasutuse õppekulu soodustuse taotlus<br/>Avaldus toidukorrast loobumiseks<br/>Avaldus lasteaiast lahkumiseks<br/>Õppemaksuvaba kuu avaldus</p>                                                                                                                                                       |  <b>Planeeringud</b> <p>Taotlus detailplaneeringu algatamiseks</p>                                                                                                                                                                                                                    |
|  <b>Haridus</b> <p>Arve ja maksekorralduse esitamine erahuvikoolide õppetasu kompenseerimiseks<br/><u>Huvihariduse ja -tegevuse täiendavate võimaluste loomise programmi taotlus (HEV)</u><br/>Huvihariduse ja -tegevuse täiendavate võimaluste loomise programmi taotlus (LTT)<br/>Huvikooli õppetasu maksimisest vabastamise taotlus</p> |  <b>Projektitaotlused</b> <p>Noortevolikogu projektidele rahalise toetuse taotlus<br/>Projektitoetuse taotlus (HARIDUS)<br/>Projektitoetuse taotlus (KULTUUR)<br/>Projektitoetuse taotlus (NOORSOOTÖÖ)<br/>Projektitoetuse taotlus (SOTSIAAL)<br/>Projektitoetuse taotlus (SPORT)</p> |
|  <b>Keskkond</b> <p>Hooldusloisloa taotlus<br/>Korraldatud jäätmeveoga liitumise kohustusest vabastamise taotlus<br/>Raieloa taotlus</p>                                                                                                                                                                                                   |  <b>Restaureerimine</b> <p>Taotlus restaureerimistoetuse saamiseks</p>                                                                                                                                                                                                                |
|  <b>Kultuur</b> <p>Avaliku ürituse korraldamise loa taotlus</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |  <b>Sihtfinantseerimine</b> <p>Põhivara soetamise taotlus</p>                                                                                                                                                                                                                         |
|  <b>Linnahaldus</b> <p>Kaeveloa taotlus<br/>Linnamaa kasutusse andmise taotlus<br/>Taotlus üle 8-tonnise registrimassiga sõidukite liiklemiseks Viljandi linnas<br/>Tänavasulgemisloa taotlus</p>                                                                                                                                        |  <b>Sotsiaaltoetused</b> <p>Avaldus hoolduse seadmiseks ning hooldajatoetuse määramiseks<br/>Eluruumide kohandamise taotlus<br/>Hoolduse lõpetamine<br/>Matusetootuse taotlus</p>                                                                                                   |
|  <b>Peretoetused</b> <p>Sünnitoetuse taotlus</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  <b>Stipendiumid</b> <p>Loomestipendiumi taotlus<br/>Spordistipendiumi taotlus<br/>Õpilasstipendiumi taotlus</p>                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  <b>Taksovedu</b> <p>Taotlus sõidukikaardi väljastamiseks<br/>Taotlus taksoveoloa väljastamiseks<br/>Taotlus teenindajakaardi väljastamiseks</p>                                                                                                                                    |

Joonis 2. SPOKU kaudu esitatavad taotlused (9.02.2024)

## Üldine korraldus on järgmine:

- Riistvara haldamine on linnas tsentraliseeritud. See tähendab, et seadmed hangitakse keskselt ja nende haldamine toimub samuti linna infotehnoloogia teenistuse poolt. Intervjuudest asutuste juhtidega ilmnes, et rahulolu sellise korraldusega on kõrge. Vaid mõni üldhariduskool tõi välja, et IT-haldurite

töökoormus on suur ja alati ei lahendata küsimusi nii kiiresti, kui võiks. Peamiseks põhjuseks on tööjõu vähesus. Nimelt on linnas kokku neli spetsialisti.

- Konkreetsete e-keskkondadega infotehnoloogia teenistus ei tegele. See tähendab, et kesket süsteemijuhtimist ei toimu. Suurem osa keskkondadest on küll keskselt hangitud, kuid ühte üldist vastutajat ei ole.
- Osadel asutustel on veebilehed ühel platvormil (näiteks Kesklinna Kool ja Paalalinna Kool), teised on need lahendanud iseseisvalt (näiteks Sakala Keskus ja Spordikeskus, aga ka Lasteaed Karlsson). Ühele platvormile kolimine pole samas ka eesmärgiks olnud. Veebilehtede sisu haldavad asutused iseseisvalt.
- Personalitöös on küllaltki palju käsitööd. Juhid on küll Persona kasutajad, kuid ülejäänud töötajaskond mitte. Seega tehakse puhkuseplaneerimist ja tööajaarvestust enamasti tabelarvutusprogrammi baasil ning info saadetakse e-posti teel raamatupidamisse. Persona kasutuselevõtmise osas olid intervjueritud juhtide arvamused erinevad. Osad olid väga pooldavad, teised mitte.
- Käsitööd on palju ka kuludokumentide menetlemisel, näiteks lähetuskorraldused ja kulude kompenseerimine töötajatele. Käskkirjad vormistatakse Amphora's, kuludokumentid, näiteks tšekid jms skaneeritakse juhiabi/sekretäri poolt sisse ja lisatakse Finbite'i. Seega ühtset töövoogu elektroonilises keskkonnas ei teki. Samas ilmnes intervjuudest, et asutuste juhid ei pea seda probleemiks, kuna mahud ei ole suured.
- Teenuste kasutamist ja rahulolu ei mõõdeta<sup>2</sup>. Tunnetuslikult tehakse u 75% elanike taotlustest elektrooniliselt, ülejäänud e-kirja teel või ka paberkandjal.
- Konkreetsete teenuste eest vastutavaid isikuid, kes seisaksid hea tervikliku teenuse osutamise ja arendamise eest, ei ole kokku lepitud.
- Teenused ja nende osutamise protsessid ei ole terviklikult kaardistatud ja kirja pandud. Pigem on teenuste arendamine, sh e-kujule viimine toimunud *ad hoc*<sup>3</sup>.
- Digitaalsetele andmekogudele, sh riiklikele on määratud muutmisõigusega kasutajad, samuti on teada vaatamisõigusega kasutajad. Teisalt ei ole registrit, mis näitaks, millised õigused millistes süsteemides konkreetsetel töötajatel, sh allasutuste omadel on.

## 1.2 Kulud IKT-le

Viljandi linna IKT-kulud on 2024. a eelarves ligi 550 tuhat eurot, millest IT-teenistuse hallata on 440 tuhat. Ülejäänud on ametite eelarvetes (Tabel 1). Suurima osa (59%) moodustab kulu riist- ja tarkvara rendile, mis on ka ootuspärane. Veebipõhised süsteemid moodustavad eelarvest 13% ehk ligi 74 tuhat eurot. Hinnanguliselt ei ole tegemist ebamõistlikult suurte kuludega<sup>4</sup>, kuid täpsemalt ei ole võimalik öelda, kuna eelarves ei ole eristatavad kulud üksikutele rakendustele. Samuti puudub hea referentsbaas võrdluseks, sest intervjuudest teiste omavalitsustega selgus, et ka neil on IKT-kulud laiali erinevate asutuste eelarveridadel.

---

<sup>2</sup> Teadaolevalt on SPOKU-I kavas arendus, millega hakata taotlejate rahulolu mõõtma. Samas on oluline välja tuua, et taotlus on vaid osa e-teenusest.

<sup>3</sup> Analüüsi protsessi käigus liitus Viljandi Eesti Linnade ja Valdade Liidu poolt initsieeritud pilootgrupiga, kes hakkavad teenuseid süsteemselt kaardistama.

<sup>4</sup> Asutuste soovid on IT-teenistuse info kohaselt pigem suuremad.



Üksnes Rae vald tõi välja, et tarkvarakulud on vallavalitsuses kui ametiasutuses (s.o ilma allasutusteta) u 100 tuhat eurot aastas.

Tabel 1. IKT kulud 2024. a eelarves (Viljandi Linnavalitsus)

|                                        | IKT<br>kulud           | Kulud<br>andme-<br>sidele | Kulud<br>remondile ja<br>hooldusele | Kulud<br>riist- ja<br>tarkvara<br>ostmiseks | Kulud<br>riist- ja<br>tarkvara<br>rendile | Telefonide<br>ost | Veebi-<br>põhine<br>tarkvara<br>ja info-<br>süsteem | Kokku          |
|----------------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| <b>Huviharidus</b>                     |                        | <b>1 869</b>              | <b>2 375</b>                        | <b>1 851</b>                                |                                           |                   | <b>7 670</b>                                        | <b>13 765</b>  |
| Viljandi Huvikool                      |                        | 355                       | 1 200                               | 1 063                                       |                                           |                   | 2 150                                               | 4 768          |
| Viljandi Kunstikool                    |                        | 480                       | 125                                 | 521                                         |                                           |                   | 620                                                 | 1 746          |
| Viljandi Muusikakool                   |                        | 198                       | 950                                 | 202                                         |                                           |                   | 1 850                                               | 3 200          |
| Viljandi Spordikool                    |                        | 836                       | 100                                 | 65                                          |                                           |                   | 3 050                                               | 4 051          |
| <b>Kool</b>                            |                        | <b>3 316</b>              | <b>15 600</b>                       | <b>17 890</b>                               | <b>38 086</b>                             |                   | <b>10 603</b>                                       | <b>85 495</b>  |
| Viljandi Jakobsoni Kool                |                        | 765                       | 4 800                               | 4 393                                       | 10 226                                    |                   | 2 931                                               | 23 115         |
| Viljandi Kaare Kool                    |                        | 300                       | 2 500                               | 4 777                                       | 3 774                                     |                   | 1 432                                               | 12 783         |
| Viljandi Kesklinna Kool                |                        | 1 416                     | 5 280                               | 4 275                                       | 18 481                                    |                   | 2 536                                               | 31 988         |
| Viljandi Paalalinna Kool               |                        | 750                       | 1 350                               | 4 263                                       | 4 565                                     |                   | 2 372                                               | 13 300         |
| Viljandi Täiskasvanute<br>Gümnaasium   |                        | 85                        | 1 670                               | 182                                         | 1 040                                     |                   | 1 332                                               | 4 309          |
| <b>Lasteaed</b>                        |                        | <b>4 496</b>              | <b>5 840</b>                        | <b>943</b>                                  | <b>1 300</b>                              | <b>8 269</b>      | <b>4 620</b>                                        | <b>25 468</b>  |
| Viljandi Kesklinna<br>Lasteaed         |                        | 1 550                     | 2 740                               | 110                                         |                                           | 4 750             | 1 750                                               | 10 900         |
| Viljandi Lasteaed<br>Karlsson          |                        | 650                       | 630                                 | 283                                         | 650                                       |                   | 600                                                 | 2 813          |
| Viljandi Lasteaed<br>Krõllipesa        |                        | 1 560                     | 1 050                               | 155                                         | 650                                       | 260               | 1 670                                               | 5 345          |
| Viljandi Lasteaed<br>Männimäe          |                        | 736                       | 1 420                               | 395                                         |                                           | 3 259             | 600                                                 | 6 410          |
| <b>Linnavalitsus</b>                   | <b>20 000</b>          | <b>6 181</b>              | <b>15 982</b>                       | <b>23 694</b>                               | <b>282 356</b>                            | <b>3 500</b>      | <b>43 139</b>                                       | <b>394 852</b> |
| Asjaajamisteenistuse<br>juht           |                        |                           |                                     |                                             |                                           |                   | 26 825                                              | 26 825         |
| Haldusamet                             |                        |                           |                                     |                                             | 12 000                                    | 500               |                                                     | 12 500         |
| Infotehnoloogia teenistuse juht        |                        | 6 181                     | 15 982                              | 23 694                                      | 252 281                                   | 3 000             | 100                                                 | 301 238        |
| Peaarhitekt                            | 20<br>000 <sup>5</sup> |                           |                                     |                                             |                                           |                   |                                                     | 20 000         |
| Personalijuht                          |                        |                           |                                     |                                             | 18 075                                    |                   |                                                     | 18 075         |
| Rahandusameti<br>juhataja              |                        |                           |                                     |                                             |                                           |                   | 16 214                                              | 16 214         |
| <b>Muu</b>                             |                        | <b>2 780</b>              | <b>4 502</b>                        | <b>4 506</b>                                | <b>3 500</b>                              | <b>800</b>        | <b>7 453</b>                                        | <b>23 541</b>  |
| Viljandi<br>Hoolekandekeskus           |                        |                           | 900                                 | 920                                         | 660                                       |                   | 216                                                 | 2 696          |
| Viljandi Laste ja Perede<br>Tugikeskus |                        |                           | 935                                 | 82                                          | 2 840                                     | 400               | 4 622                                               | 8 879          |
| Viljandi Linnahooldus                  |                        | 995                       | 217                                 | 158                                         |                                           |                   |                                                     | 1 370          |
| Viljandi<br>Linnaraamatukogu           |                        | 765                       | 2 000                               | 1 016                                       |                                           |                   | 1 150                                               | 4 931          |
| Viljandi Nukuteater                    |                        | 650                       |                                     | 1 777                                       |                                           |                   |                                                     | 2 427          |
| Viljandi Päevakeskus                   |                        | 370                       | 450                                 | 553                                         |                                           | 400               | 1 465                                               | 3 238          |
| <b>Sakala Keskus</b>                   |                        | <b>965</b>                | <b>969</b>                          | <b>490</b>                                  |                                           |                   | <b>205</b>                                          | <b>2 629</b>   |
| Kondase Keskus                         |                        | 445                       |                                     | 22                                          |                                           |                   | 130                                                 | 597            |
| Kultuuritöö                            |                        |                           | 500                                 | 468                                         |                                           |                   | 75                                                  | 1 043          |
| Noorsootöö                             |                        | 520                       | 469                                 |                                             |                                           |                   |                                                     | 989            |
| <b>Spordikeskus</b>                    |                        | <b>1 902</b>              | <b>150</b>                          | <b>84</b>                                   |                                           |                   |                                                     | <b>2 136</b>   |
| Viljandi Spordikeskus                  |                        | 1 902                     | 150                                 | 84                                          |                                           |                   |                                                     | 2 136          |
| <b>Üldkokkuvõte</b>                    | <b>20 000</b>          | <b>21 509</b>             | <b>45 418</b>                       | <b>49 458</b>                               | <b>325 242</b>                            | <b>12 569</b>     | <b>73 690</b>                                       | <b>547 886</b> |
|                                        | 4%                     | 4%                        | 8%                                  | 9%                                          | 59%                                       | 2%                | 13%                                                 | 100%           |

<sup>5</sup> Tõenäoliselt on tegemist kuluga GIS-süsteemile ja veel millelegi.

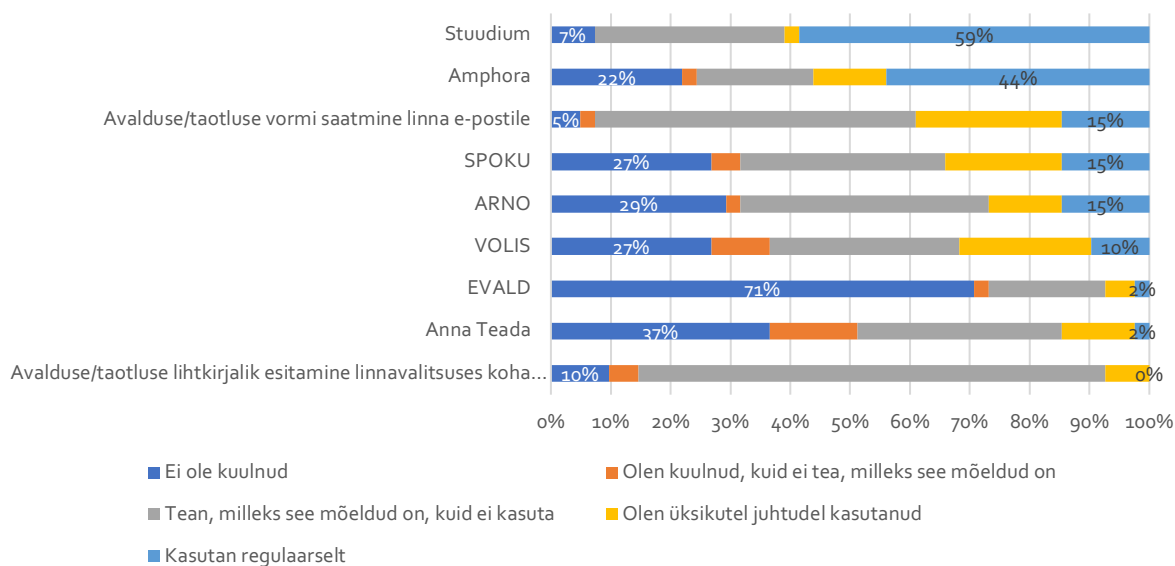
### 1.3 Rahulolu e-teenustega

Hindamaks kasutajate rahulolu e-teenustega, viidi elanike seas läbi veebipõhine küsitlus (ankeet on leitav lisast 1). Algselt oli kavas küsida rahvastikuregistrilt Viljandi linna registreeringuga elanike e-posti aadressid, maksimeerimaks vastanute arvu. **Siseministeerium keeldus aga andmete väljastamisest, viidates õigusliku aluse puudumisele<sup>6</sup>.** Niisiis levitati küsitluslinki perioodil 12.–27.03.2024 linna oma kanalite (koduleht, sotsiaalmeedia) kaudu, mistõttu vastanute arv osutus tagasihoidlikuks (63 inimest). Seega on alljärgnevalt välja toodud üksnes üldistavad tähelepanekud, sest vastanute arv ei ole piisav põhjanevate järelduste tegemiseks. Seetõttu ei ole välja toodud vastuseid küsimuste lõikes ja teostatud näiteks vanusepõhist vastuste jaotuse analüüsi.

**Adekvaatse tulemuse saamiseks on soovitus sama või samalaadne küsitlus uuesti läbi viia peale andmekaitse küsimuste lahendamist.**

Ootuspäraselt ei eristata, millised on kohaliku omavalitsuse ja millised riigi poolt pakutavad e-teenused. Näiteks pea pooled vastanutest arvasid, et sünni registreerimine on KOV-i teenus (tegelikult riigi oma). Sama lugu oli elukohateatega. Seega on elaniku vaates oluline, et teenused oleksid ühetaoliselt KOV-i veebist leitavad.

Järgnev graafik iseloomustab vastanute teadlikkust e-teenustest. Kõige vähem ollakse kuulnud EVALD-ist, mis on ootuspärane, sest tegemist on spetsiifilise rakendusega, aga ka Anna Teada-st, mis võiks olla üldtuntud. Kasutatavaimad rakendused on Stuudium ja Amphora.



Joonis 3. Vastanute teadlikkus e-teenustest

<sup>6</sup> Probleemist ollakse teadlikud ja töötatakse selle nimel, et vastav õiguslik alus luua. Eeldatavalt saab selleks olema Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus.

Valdkondlikus vaates on enimkasutatavateks teenusteks huvihariduse (näiteks projektitoetused), kultuuri (näiteks toetused), alus- ja üldhariduse teenused. Teenuste arendamisel on niisiis mõttekas alustada just nendest valdkondadest.

Kõige paremini kasutatavaks peetakse alus- ja üldhariduse valdkonna e-teenuseid (avaldused lasteaeda ja kooli astumiseks). Mõnevõrra negatiivsemad on hinnangud ehituse ja planeerimise valdkonnas. Vabade vastuste väljal oli tehtud ettepanek, et huvihariduse, kultuuri ja sotsiaalvaldkonna aruannete puhul peaks eristatav olema nende olek (esitatud, kinnitatud vms), mis annaks esitajale rohkem informatsiooni.

Asutuste kodulehti on hinnatud üldiselt hinnetega 4 ja 5. Mõningal määral eristuvad kehvemate hinnangutega Männimäe Lasteaia, Lasteaed Karlssoni, Lasteaed Kröllipesa, Viljandi linna ja Viljandi Kaare Kooli kodulehed.

Üldiselt peetakse kõige olulisemateks kitsaskohtadeks selguse ja lihtsuse puudumist, samuti erinevate keskkondade erinevat ülesehitust ja loogikat.

## 2 E-TEENUSED TEISTES OMAVALITSUSTES

Saamaks ülevaadet, kuidas on e-teenused mujal Eestis korraldatud, viidi läbi neli intervjuud erinevate omavalitsustega:

1. Tartu linn – suur omavalitsus, mis on pikka aega tegelenud süsteemselt teenuste arendamisega
2. Rakvere linn – Viljandi linnale mahult sarnane omavalitsus
3. Võru linn – Viljandi linnale mahult sarnane omavalitsus
4. Rae vald – maaomavalitsus, mis on viimastel aastatel e-teenuste arendamisele tugevalt rõhku pannud

Lisaks vesteldi Eesti Linnade ja Valdade Liidu esindajaga, saamaks ülevaadet kesketest plaanidest omavalitsuste IKT teemadel.

### 2.1 Tartu linn

Tartu linnas on e-teenused üles ehitatud neljale tugisambale:

1. Linnaportaal elanikele (SPOKU), mille kaudu esitatakse taotlusi ja menetletakse neid.
  - a. Haridusvaldkonnas on kasutusel ka ARNO.
2. Dokumendihaldussüsteem ([GoPro Case Professional](#)) – ei ole pelgalt dokumendihoidla, vaid menetlussüsteem.
3. Finantsinfosüsteem ([Microsoft Dynamics 365](#)) – sisuliselt ERP (*enterprise resource planning*), kus toimub finantsplaneerimine, eelarvete jälgimine, aruandlus jms. Plaanis on juurutada sinna ka personali osa (iseteenindus juhile ja töötajatele).
4. Geofinfosüsteem (Esri ArcGIS) – kogu linna ruumiandmestik. Tegemist ei ole ainult füüsilise ruumi elektroonilise salvestusega, vaid osaga tööprotsessidest. Näide: tänavavalgustuse haldamine – valgusti asukoht, seisund, töökäsud, nende täitmist kajastavad aktid ja arved (liiguvad edasi finantsinfosüsteemi).

Kõik neli süsteemi on omavahel liidestatud, et infovahetus oleks sujuv ja käsitöö maht minimaalne. Praegu veel sisestatakse palgaandmeid käsitsi.

Teenuste arendamine on Tartus toimunud enamasti vajaduspõhiselt, läbivat süsteemsust ei ole olnud. Küll aga on mõni aasta tagasi detailselt ära kaardistatud kõikvõimalikud elanikele pakutavad teenused (enam kui 300) ja määratud neile konkreetset vastutajat (omanikud). Sel viisil on tagatud, et teenust arendataks terviklikult. Omanikele on abiks teenuste arendusjuhid. Vaadatakse, et kogu protsess, sh järelteenused oleksid elektrooniliselt tarbitavad. Näide (noorte malevasse registreerimine):

- Taotlus esitatakse iseteeninduses. Sealt lähevad andmed dokumendihaldussüsteemi ja see suhtleb omakorda finantstarkvaraga. Seega on kogu protsess elektrooniline – taotlus, leping, sh allkirjastamine ja vajalikud väljamaksed.

Edaspidi on kavas luua teenuste register, kus kõik protsessid oleksid ära kaardistatud. Teadaolevalt on praegu selline süsteem kasutusel ainult Tallinnas.

Süsteemi tugevuseks on eri osiste omavaheline integreeritus, teenuste omanike olemasolu (kuigi mitte alati ei ole vastutavad isikud omale omanikustaatust täielikult veel teadvustanud) ja teenuste arendusjuhtide olemasolu, kes aitavad tagada terviklikkust.

Probleemkohana toodi intervjuus välja praegune ligipääsetavus teenustele. Nimelt ei ole neil ühtset maandumislehte, kust elanik võiks korraga näha, millised on tema võimalused, vaid tuleb navigeerida kodulehel vastava valdkonna juurde, kus lisaks üldinfole on leitav link iseteeninduskeskkonda, kui vastavas valdkonnas e-teenuseid osutatakse (Joonis 4).

[Avaleht](#) > [Valdkonnad](#) > [Haridus](#) > [Üldhariduskoolid](#)

[Üldinfo](#)

**[Õppima asumine](#)**

[Õppimine](#)

[Põhikoolid](#)

[Gümnaasiumid](#)

[Koolitoit](#)

## ÕPPIMA ASUMINE PÕHIKOOI

Kõikidele Tartu linna koolikohustuslikele 7-17- aastastele lastele tagatakse õppekohad põhihariduse omandamiseks Tartu linna koolides. Lapsele õppekoha saamiseks tuleb lapsevanemal esitada e-keskkonnas ARNO vastav taotlus.

 [„Info lapsevanemale “ Mida ma pean teadma, kui mu laps astub Tartu linnas esimesse klassi?”](#)

 [Esimeste klasside arv 2024/2025. õppeaastaks](#)

[Õpilase vastuvõtt põhikooli](#)

[Põhikoolid](#)



Foto: Heikki Leis

## ÕPPIMA ASUMINE GÜMNAASIUMI

Kõikidel põhikooli lõpetajatel on võimalus jätkata õpinguid kutsekoolis või gümnaasiumis. Kokkuvõtliku ülevaate Tartu linnas pakutavatest võimalustest leiad leheküljelt [Õppimine pärast põhikooli](#)

## LISAD

[Gümnaasiumid](#)

 [Õppekohtade arv gümnaasiumites 2024/2025. õppeaastal](#)

 [Õpilase vastuvõtt gümnaasiumisse](#)

## VAATA VEEL

[Eelkool](#)

[Koolitoetus](#)

Viimati muudetud 20.12.2023



## KIIRLINGID

 [Tartu haridusteenuste haldamise süsteem ARNO](#)

 [Koolid kaardil](#)

 [Haridus- ja Teadusministeerium](#)

Joonis 4. Kuvatõmmis Tartu linna kodulehest (9.02.2024)

Pikaajaline eesmärk on luua personaalne omavalitsus, kus iseteeninduskeskkonda sisse logides oleksid kuvatud just need teenused, mis konkreetsele isikule mõeldud on. Aluseks on kavas võtta sündmusteenuste loogika – milliseid teenuseid mingis eluetapis vajatakse (näiteks lapse lasteaeda minek jne).

## 2.2 Rakvere linn

E-teenuseid on Rakveres arendatud jooksvalt. Enamasti on aluseks ametniku initsiatiiv. Üha enam on suund võetud teenustele e-kanali loomisele (ideaalis võiksid kõik taotlused elektroonilised olla).

E-teenused on koondatud ühele maandumislehele (Joonis 5). Sel viisil on elanikul ülevaade, milliseid teenuseid on võimalik elektroonilisel kujul tarbida. Samas on paralleelselt võimalik teenusteni jõuda sarnaselt Viljandi linna kodulehega (sama mootor) – menüülink avaldused ja taotlused või valides peamenüüst vastava valdkonna.

Samas ei ole teenuseid kõikselt kaardistatud, mis tähendab, et protsessid ei ole täpselt kirjeldatud ja läbiv süsteem puudub. Samuti puudub kasutusstatistika.

### **Kasutusel olevad keskkonnad:**

- PMen – raamatupidamistarkvara
- EVALD – detailplaneeringud
- Persona – personalihaldustarkvara, millega tegeleb ainult personalispetsialist, töötajatel ligipääsu ei ole.
- Amphora – dokumendihaldussüsteem

Kaalumisel oli ka ArcGIS-i kasutuselevõtt, kuid see jäi KOV-i jaoks liiga kalliks. Samuti on arutluse all Veera rakendamine eelarvestamise lihtsustamiseks.

Üldist teenuste juhti linnas ei ole ja sellest tulenevalt arendatakse teenuseid ametnike parema äranägemise järgi.

IT-spetsialistid töötavad linnakantselei koosseisus ja nende põhiroll on linnavalitsuse ametnike töö toimimise tagamine. Samuti kuulub nende vastutusalasse linnavalitsuse targa maja ja üksikute asutuste (näiteks tervisekeskus) haldamine. Allasutused vastutavad oma riist- ja tarkvara eest iseseisvalt, v.a suuremad ühishanked.

Praegust kodulehte peetakse aegunuks ja plaan on üle minna [uuele Eesti Linnade ja Valdade Liidu initsiatiivil arendatud portaalele](#).

Probleemseks peetakse veel ka andmete talletamise ja hävitamise protsesse, mille puhul on jäme ots teenusepakujate käes. Dokumentide elutsükkel ei ole piisavalt selgelt määratletud.



## RAKVERE LINNA E-TEENUSED

E-teenustesse sisselogimine toimub ID-kaardi, SMART-ID või Mobiil-ID-ga.

### HARIDUS

Haridusteenused (lasteaiad, lastehoiud, koolid) ARNO  
Haridustöötaja toetus  
Vanemate poolt kaetava koolieelse lasteasutuse kulude tasumise vabastamise taotlus  
Esmakordne logopeedile registreerimise taotlus

### SOTSIAAL-VALDKOND

Matusetoetus  
Sünnitoetus  
Sotsiaalvaldkonnas tegutsevate MTÜ-de tegevustoetuse taotlus 2024 aastaks (Pole hetkel aktiivne!)  
Sotsiaalvaldkonna ürituste ja projektide toetuse taotlus 2024 aasta I voor (Pole hetkel aktiivne!)  
Kooli alguse toetus (Pole hetkel aktiivne!)

### NOORSOOTÖÖ HUVITEGEVUS

Transpordi ja osalustasu toetus huvitegevuseks väljaspool Rakvere linna (Pole hetkel aktiivne!)  
Noorte omaalgatusprojekti toetus (Pole hetkel aktiivne!)  
Avaldus Rakvere Muusikakooli astumiseks (Pole hetkel aktiivne!)  
Avaldus Rakvere Spordikooli astumiseks (Pole hetkel aktiivne!)  
Laagrites ja võistlustel osalemise toetus 2023 (Pole hetkel aktiivne!)  
Huvitegevuse juhendajate kompetentsi tõstmise toetus (Pole hetkel aktiivne!)  
Rakvere Linnavalitsuse hallatavate asutuste (täiendav) huvitegevuse toetus (Pole hetkel aktiivne!)  
Huvihariduse/-tegevuse osalustasu või õppetasu toetus (Riiklik täiendav toetus) (Pole hetkel aktiivne!)  
Rakvere linna õpilasmalevasse registreerimine (Pole hetkel aktiivne!)

### SPORT JA KULTUUR

Kultuuriorganisatsioonide tegevustoetuse taotlus (Pole hetkel aktiivne!)  
Spordiorganisatsioonide tegevustoetuse taotlus (Pole hetkel aktiivne!)  
Avaliku ürituse teade  
Esindusvõistkonna toetus 2024. aastaks (Pole hetkel aktiivne!)  
Esinduskollektiivi toetus 2024. aastaks (Pole hetkel aktiivne!)  
Kultuuri- ja spordivaldkonna ürituste ning projektide toetus 2024. aastaks (Pole hetkel aktiivne!)  
Kultuuri- ja spordivaldkonna projektikonkurss 2023 aastaks (Pole hetkel aktiivne!)  
Taotlus ruumide ja rajatiste kasutamiseks mitterahalise toetuse saamiseks

### LINNAMAJANDUS

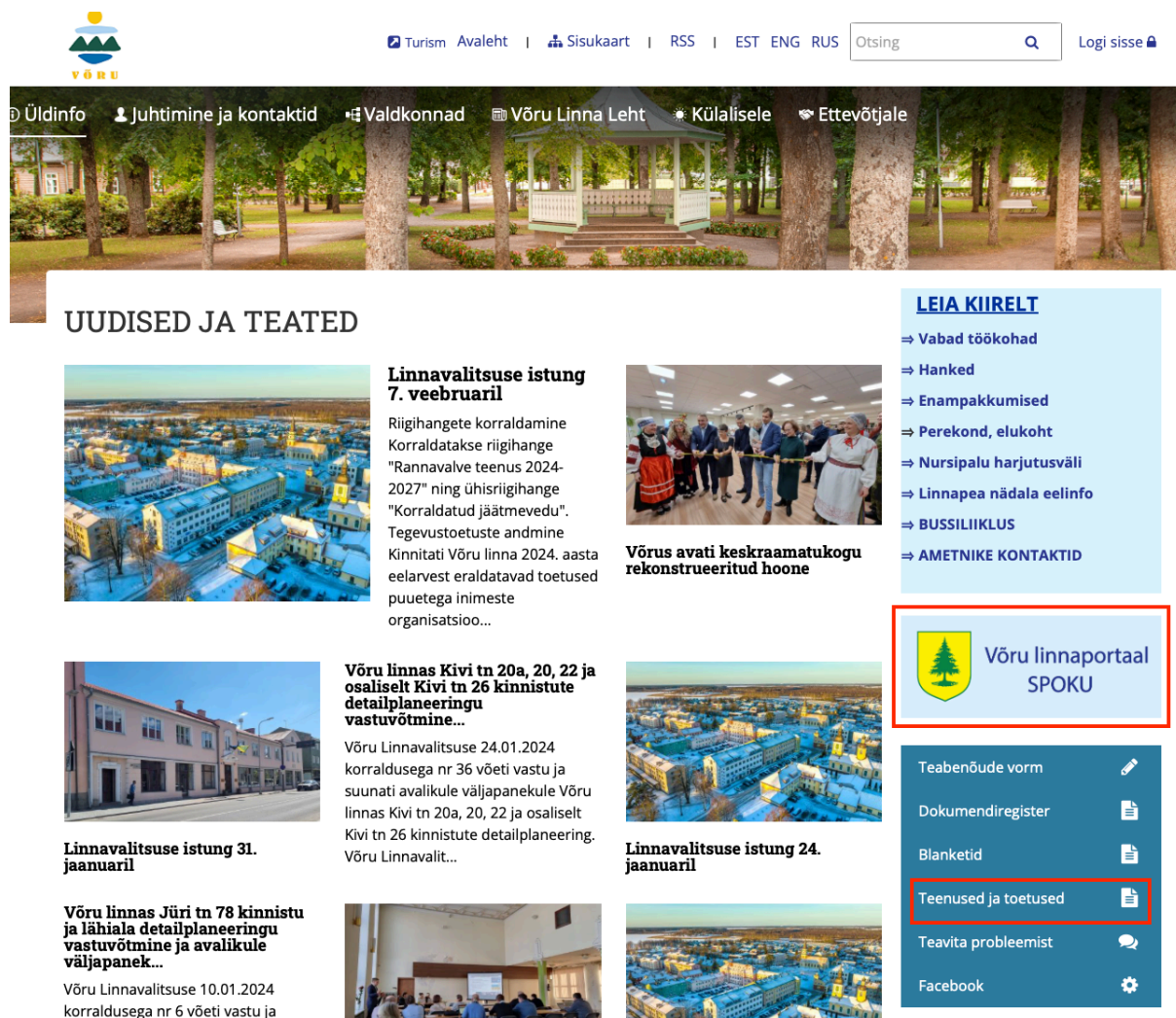
Välireklaami avalikustamise taotlus  
Detailplaneeringu algatamise taotlemine  
Raieloa taotlus  
Taotlus loa väljastamiseks mootorsõidukiga sõitmiseks liiklusemärgi 313a „Veoauto sõidu keeld“ mõjupiirkonnas  
Tänavasulgumise loa avaldus  
Eterniidi tasuta utiliseerimise taotlus (Pole hetkel aktiivne!)  
Lehtklaasi ära andmise taotlus (Pole hetkel aktiivne!)  
Taotlus hooajalise kaubanduse korraldamiseks



## 2.3 Võru linn

Võru linnas on e-teenused välja kujunenud *ad hoc* – kui on tunnetuslikult olnud piisav arv kasutajaid, on teenus välja arendatud. Elanike soove pole otseselt osatud arvestada, pigem on aluseks olnud konkreetse ametniku vaade.

Ligipääs teenustele toimub linna kodulehe kaudu – lingid on nii linnaportaalis SPOKU (hetkel ainult kultuurivaldkonna toetused MTÜ-dele) kui ka teenustele ja toetustele (Joonis 6). Võimalik on läheneda ka valdkondade alamlehti kasutades nagu Viljandiski.



Joonis 6. Kuvatõmmis Võru linna kodulehe avakuvast (9.02.2024)

Süsteemidest on Võrus kasutusel enam-vähem samad, mis Rakvere ja Viljandi puhul – SPOKU, ARNO, EVALD (ainult prügimajandus; detailplaneeringute alade piire kuvatakse ArcGIS-i rakenduses, kuid ilma kaasuvate dokumentideta, mis on leitavad linna kodulehelt), ARNO. Erinevuseks on dokumendihaldussüsteem, milleks on Tartu eeskujul GoPro. See valiti ennekõike põhjusel, et võimaldab menetlusi.

Allasutuste rakendusi on mõnevõrra suunatud, kuid üldiselt on neil vaba voli. Koolid kasutavad Stuudiumit, samuti üks lasteaid. Ülejäänud lasteaiad kasutavad [Eliisi](#).



Personat kasutab ainult linnavalitsus ametiasutusena.

Teenuste pakkumist ainult e-kujul ei peeta realistlikuks, kuna kõik elanikud ei saa keskkondade kasutamisega hakkama. Lihtsamad taotlused (raieload, kaeveload, reklaamiload) on kavas esmajoonel e-kujule viia.

Samuti ei nähta võimalust, et vanale kodulehe platvormile jääda – mitmete teenuste (näiteks mobiil-ID) tuge enam ei ole.

Teenuste kasutusstatistika puudub.

IT-haldus on jagunenud osalt linnavalitsuse (ametiasutus ja väiksemad allasutused) ja osalt asutuste vahel. Pikem perspektiiv näeb ette tsentraliseerimist.

## 2.4 Rae vald

Rae vald on viimastel aastatel palju tegelenud e-teenuste arendamise ja käsitsi tehtava töö vähendamisega. Samas ei ole ka seal protsessid detailselt kaardistatud, mis on kavas perspektiivis ette võtta, sh luua teenuste register.

Teenuste eest vastutavate isikute (omanike) teema on töösse rakendamisel. Selle aluseks on aga esmalt teenuste kaardistamine Tartu linna näitel.

Elanikele on välja arendatud iseteenindusportaal(id) (Joonis 7 ja Joonis 8) SPOKU baasil. Portaali peamine erinevus on, et versioonis 2 kuvatakse ainult neid teenuseid, mida konkreetne isik tarbida saab. Samas on see veel arendusjärgus, s.o kõik kontrollid ei tööta. Oluline on märkida, et portaalides ei eristada KOV-i ja riigi (näiteks Ehitisregister) poolt pakutavaid teenuseid – elaniku vaates ei ole oluline, kes on teenusepakkuja.

Kavas on kasutusele võtta uus KOV-ide jaoks arendatud koduleht, kuna vana ei võimalda enam mitmete uuenduste juurutamist. Näiteks on valmis seadistatud [Bürokratt](#), mis aga praegusel kodulehel ei tööta. Tegemist on tehisintellektil põhineva rakendusega, mis aitab elanikega suhelda, ilma et iga kord peaks sellele ametniku tööaega pühendama. Näiteks saab rakendus elaniku suunata konkreetse taotluse vormi juurde.

Kasutatavad infosüsteemid on sarnased teistele KOV-idele (SPOKU, Veera, ARNO). Välja toomist väärib PMeni asendamine Microsoft Dynamics 365-ga. Peamiseks põhjuseks oli PMeni aegumine – paljud liidestused ei toimi jne. Prognoositakse, et perspektiivis vahetavad ka teised KOV-id selle süsteemi välja.

IT-haldus on keskne. Ühest küljest on see kaasa toonud mastaabisäästu, teisest aidanud süsteeme ühtlustada (ühes asutuses näiteks Linux'i server, teises Microsoft'i oma jne). Tarkvarast on vallavalitsuse poolt hangitud ülevallalised rakendused, asutuste eelarvetes on Studium ja/või Eliis, samuti nende kontoritarkvara (Microsoft 365). Ligikaudne aastane tarkvarakulu on vallavalitsuses kui ametiasutuses 100 tuhat eurot.

Personalihaldustarkvara kasutavad kõik töötajad, sh allasutuste omad. Praegu veel on kasutusel Persona, kuid hankega leiti uus teenusepakkuja ([Andevis Virosoft](#)). IT-juhi hinnangul on aga Persona lihtsam.

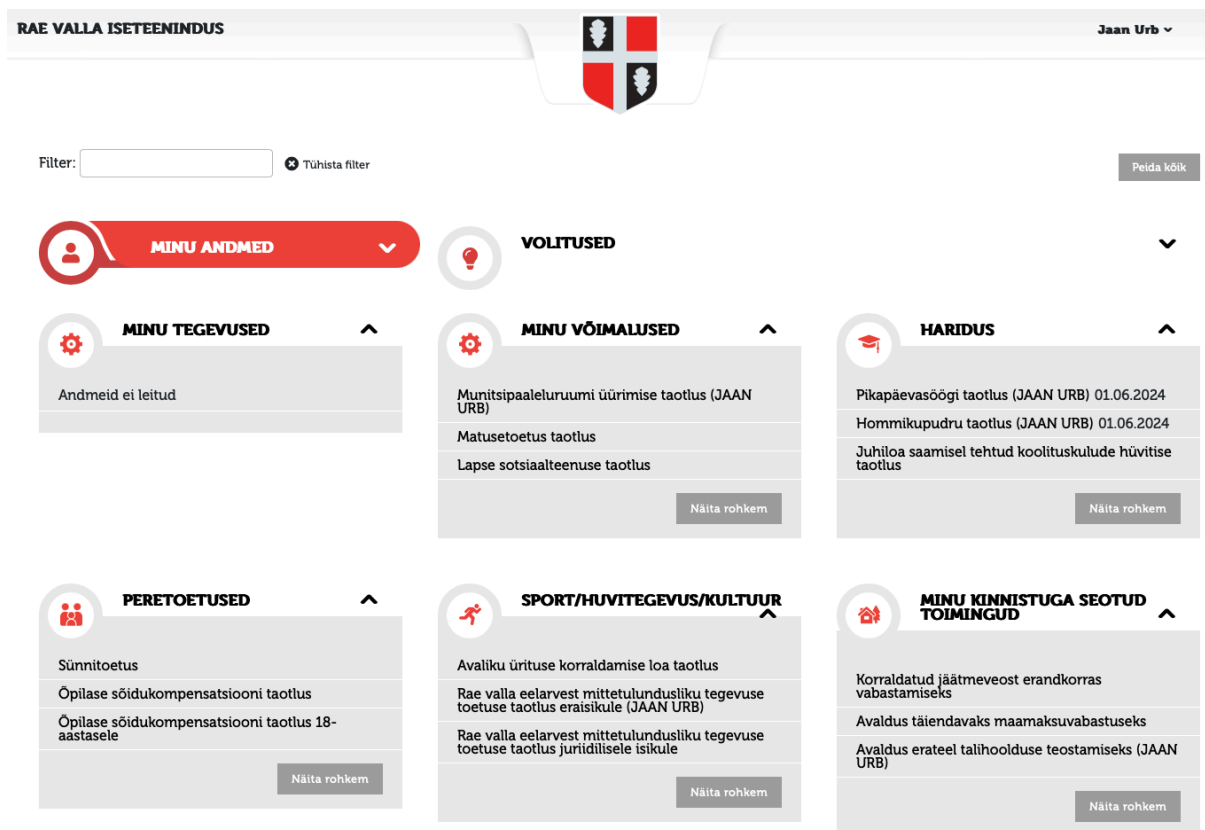


Joonis 7. Kuvatõmmis Rae valla e-teenuste maandumislehest (9.02.2024)

Kasutusstatistikat praeguse seisuga ei ole. Ühe võimalusena näeb IT-juht sessiooni aja mõõtmist – kui kaua isik mingi taotlusega tegeles ja võrrelda seda nn piirväärtusega, kui kaua peaks ühe või teise taotluse esitamiseks kuluma. Probleemiks on pooleli jätmine, sel juhul tuleks küsida, mis selle põhjustas. Nii on võimalik kasutajamugavust suurendada ja arusaamatusi vähendada.

Andmekaitse tarbeks on arendatud register, mis näitab, millised õigused mingil töötajal on. See ei puuduta üksnes valla infosüsteeme, vaid ka riigi omasid. Näiteks peaks otsene juht teadma, millised õigused ühel või teisel töötajal on, ja need tema töölt lahkudes ära võtma. Registrit pole veel töösse rakendatud, kuid see on lähiajal kavas.

Vallavalitsuse sees toimuvate protsesside haldamiseks on kasutusel [PlanPro](#). Sisuliselt on tegemist projektijuhtimistarkvaraga, mis on aidanud protsesse ja tööülesannete täitmist oluliselt süsteemsemaks muuta.



Joonis 8. Kuvatõmmis Rae valla e-teenuste maandumislehe järgmisest versioonist (9.02.2024)

## 2.5 Eesti Linnade ja Valdade Liit

Eesti Linnade ja Valdade Liit koordineerib omavalitsuste IKT arendusi:

- Volikogude infosüsteem VOLIS
- Veebilehed OVP
- Probleemiteavitus Anna Teada

Teadaolevad lähiperspektiivi arendused on järgmised:

- Digiteenustega rahulolu mõõtmise meetoodika väljatöötamine. Idee on hakata koguma vahetut tagasisidet omavalitsuste digitaalsete teenuste kohta.
- Otseste avalike teenuste kaardistamine. Aluseks on võetud Tartu linna poolt tehtud kaardistus ja moodustatud pilootrühm. Soovi korral on ka Viljandi linnal võimalik selles osaleda<sup>7</sup>.
- Uue omavalitsusportaali juurutamine. Platvorm on valmis, seda kasutavad liit ja veel 5 piloodis osalenud omavalitsust. Oluliseks uuenduseks on lisaks tänapäevasele süsteemile kõikide teenuste koondamine ühele lehele (Joonis 9). Samuti väärib märkimist, et lehe ülesehitus järgib riigiasutuste, sh ministeeriumid lehtede loogikat,

<sup>7</sup> Analüüsi protsessi vältel toimus nõupidamine Eesti Linnade ja Valdade Liiduga; Viljandi otsustas pilootrühmas osaleda.

tehes navigeerimise kodaniku jaoks ühetaolisemaks. Uue platvormi hind omavalitsusele on 352 eurot kuus.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div> <div>  <div> <div>SAAREMAA</div> <div>VALD</div> </div> </div> <div> <div>Sündmuste kalender</div> <div>Visit Saaremaa</div> </div> </div> <div> <div>Otsing</div> <div></div> </div> <div> <div>Haridus, kultuur, kogukonnad</div> <div>Perekond, sotsiaalabi</div> <div>Elukeskkond, transport, ehitus</div> <div>Tervis, turvalisus, kriisiolukord</div> <div>Vald, uudised, kontakt</div> <div>Kõik teenused</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <div> <div>Teenused</div> <div>Kõik teenused</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ettevõtlus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hooajalised müügikohad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Haridus ja noored                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Alusharidus ja lasteaiad</div> <div>Ranitsatoetuse taotlemine</div> <div>Lasteaiaakoha taotlemine</div> <div>Õpilaste majutuskulude hüvitamise taotlemine</div> <div>Esimesse klassi astumise taotlemine</div>                                                                                                                                                                      |
| Kultuur ja sport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Avaliku ürituse loa taotlemine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Pere ja elukoht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>Abiellumine</div> <div>Elukoha registreerimine ja vahetus</div> <div>Abieluvõimetööendi väljastamine</div> <div>Isikuandmete muutmine</div> <div>Abielu registreerimine</div> <div>Perekonnasündmuse tõend</div> <div>Abielu lahutamine</div> <div>Sünnitoetuse taotlemine</div>                                                                                                    |
| Planeerimine ja ehitus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <div>Projekteerimistingimused</div> <div>Ehitusprojekti muutmise</div> <div>Ehitise ehitusluba ja -teatis</div> <div>Ehitise kasutusluba ja -teatis</div> <div>Hoone laiendamine ja ümberehitamine</div> <div>Ehitise seadustamine</div> <div>Piirdeaia ehitamine</div>                                                                                                                  |
| Sotsiaalabi ajutises raskuses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <div>Eluruumi tagamine</div> <div>Tugiisikuteenus</div> <div>Erakorraline toetus</div> <div>Turvakoduteenus</div> <div>Iseseisvat toimetulekut soodustav sotsiaalteenus</div> <div>Varjupaigateenus</div> <div>Sissetulekust sõltuv sotsiaaltoetus</div> <div>Võlanõustamisteenus</div> <div>Toidupangateenus</div> <div>Vältimatu sotsiaalabi teenus</div> <div>Toimetulekutoetus</div> |
| Sotsiaalteenused                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <div>Hooldusteenus väljaspool kodu</div> <div>Sotsiaaltranspordi teenus</div> <div>Isikliku abistaja teenus</div> <div>Täisealise isiku hooldus</div> <div>Kuulmispuue ja -nõustamine</div>                                                                                                                                                                                              |

Joonis 9. Kuvatõmmis Saaremaa valla kodulehe teenuste lehest (loetelu ei ole täielik) (9.02.2024)

### 3 ARUTELU JA ETTEPANEKUD

Viljandis on üha enam avalikke teenuseid viidud e-kujule. Selleks on kasutusel mitu süsteemi. Enimkasutatavaks on SPOKU, haridusvaldkonnas kasutatakse ARNO-t ja osaliselt on kasutusel ka (veel) kodulehe põhjal saadetavad vormid.

Peamise kitsaskohana saab välja tuua tervikliku ülevaate puudumise teenustest ja nende osutamise protsessidest. Samuti ei ole määratud konkreetsele teenusele konkreetset vastutajat. Nii ongi jõutud olukorrani, kus paljude teenuste saamiseks on loodud elektrooniline vorm, kuid pole lõpuni selge, kuidas teenus terviklikult toimib või peaks toimima. Oluline on teadvustada, et e-vorm ei ole iseenesest veel e-teenus. Siinkohal on heaks näiteks Tartu linn, kes mõni aasta tagasi kaardistas detailselt ära kõik kasutajatele väljakuvatavad teenused ja määras neile vastutajad. Kuigi n-ö teenuste registri loomiseni (keskkond, kus on kirjeldatud teenused ja nende osutamise protsessid) pole veel jõutud, on see lähiajal kavas.

**Loomaks terviklikku ülevaadet Viljandis pakutavatest teenustest, tulekski esmalt ära teha kaardistus ja määratleda konkreetsed vastutajad.** Kas linnavalitsuse kui ametiasutuse suurus arvestades on vaja luua ka teenuste register, saab otsustada peale seda. Küll aga oleks mõttekas läbi viia mõne enimkasutatava teenuse detailne kaardistus, saamaks aru, millised küsimused lisaks e-vormile lahendada tuleb.

Kõiki teenuseid ei ole võimalik korraga detailselt läbi analüüsida ja parendada. Mõttekas on need ükshaaval ette võtta. Millest alustada, sõltub nende kasutusaktiivsusest, mida aga praegu otseselt ei mõõdeta. **Seega vajab loomist ka mõõtmissüsteem,** mis hõlmaks nii kasutusaktiivsust kui ka rahulolu. Viimast ei mõõdeta teadaolevalt veel üheski Eesti omavalitsuses, v.a Tallinn. Üheks võimaluseks on mõõta vormide täitmiseks kuluvat aega ja kõrvutada seda n-ö kontrollajaga. See aga eeldab, et igale teenusele on vastav aeg määratud.

Lisaks konkreetsete teenuste eest vastutajatele puudub Viljandis ka **teenuste arendusjuht**, kes jälgiks tervikut ja nõustaks vastavalt vajadusele üksikute teenuste arendustegevusi, jälgides seejuures protsessi terviklikkust ja seoseid erinevate infosüsteemide vahel. Kuivõrd aga kogu analüüsiprojekti mõte on lisaks teenuste ja asutuste korralduse kvaliteedi tõstmisele ka kulude kokkuhoid, ei peaks esimeses järjekorras uut ametikohta looma. Tõenäoliselt on võimalik teenuste kaardistus ära teha olemasoleva töötajaskonna baasil, misjärel saab otsustada, kas teenuste arendusjuhti on tingimata vaja või saab vastavad ülesanded täita olemasolevate töötajate vahel vastutust ümber jagades. Pikas perspektiivis, arvestades üha suuremat e-teenuste osakaalu, on aga valdkonnajuhi olemasolu vajalik.

Kasutaja jaoks on oluline teenuste lihtne leitavus ja kasutatavus. Praegu Viljandis ühetaoline lähenemine puudub – konkreetse teenuseni on võimalik jõuda mitut erinevat teed pidi. Samuti on teenuste liigendus erinev. Rakvere linn ja Rae vald on oma e-teenustele loonud ühtse maandumislehe, mis kuvab kõiki e-keskkonnas pakutavaid teenuseid, sh riigi omi. On ka teada, et Eesti Linnade ja Valdade Liidu eestvedamisel arendatav uus omavalitsustele mõeldud koduleht koondab teenused ühele lehele. **Hõlbustamiseks teenuste leitavust ja loomaks kasutajatele tervikliku ülevaate, milliseid teenuseid pakutakse, tuleks kas 1) luua Rae valla eeskujul e-teenuste maandumisleht või 2) võtta kasutusele uus koduleht.**

Soovitus on otsustada uue kodulehe kasuks. Kuigi see on praegusest mõnevõrra kallim (kuutasu 70 eurot vs 352 eurot), on see tänapäevasem ja pakub kasutajatuge võimalustele, mida praegune KOVTP ei võimalda. Nendeks on näiteks Mobiil-ID ja Smart-ID tugi, aga ka võimalus kasutada Bürokratti. Viimane võimaldaks perspektiivis lihtsustada teenustele ligipääsu veelgi – **kasutaja saab tehisintellektilt otse konkreetse teenuse juurde suunamist paluda.**

Arvestades, et Viljandi linnas ei ole palju allasutusi, tasuks ühtlasi kaaluda nende **kodulehtede platvormide ühtlustamist**. Mitmed haridusasutused juba kasutavadki sama põhja, kuid paljud on korraldanud kodulehe oma parema äranägemise ja võimaluste järgi. Ühine platvorm võimaldaks tõenäoliselt saada soodsam hind ja pakkuda kesket kasutajatuge. Üleminek ühisele platvormile ei pea toimuma samaaegselt, vaid vastavalt vajadustele – kui konkreetne asutus leiab, et praegune leht on aegunud ja vajab ringitegemist.

Eraldi teemaks on infosüsteemide integreeritus. Liidestuste mõte seisneb selles, et andmed liiguksid sujuvalt süsteemide vahel nii, et inimtööjõu hulk oleks minimaalne. Intervjuudest asutustega selgus, et praegu toimuvad mitmed tööloigud siiski käsitsi (tööaja-, puhkusearvestus, lähetuskorraldused ja kuluaruanded jms). **Esmajoones võiks ülelinnaliselt juurutada personalitarkvara Persona**, et automatiseerida tööaja- ja puhkusearvestus. Seejärel tuleks tööloigude kaupa läbi analüüsida olemasolevad liidestused ja hinnata täiendavate vajadust. Selle eelduseks on aga teenustest ja nende osutamise protsessidest detailse ülevaate olemasolu. Vastasel juhul ei ole teada, millist infot süsteemid omavahel vahetama peavad.

#### **Eeltoodut arvestades on arendusettepanekud prioriteetsuse järjekorras järgmised:**

1. Kaardistada ära avalikud teenused Viljandi linnas ja määrata neile konkreetseid vastutajad. Seda on võimalik teha, osaledes Eesti Linnade ja Valdade Liidu vastavas pilootprojektis.
2. Mõtestada detailselt lahti enimkasutatavad teenused ja luua nende põhjal näidisjuhtumid, mille alusel lõpuks kõik teenused ükshaaval üle käia.
3. Võtta kasutusele uus koduleht, et teenustele tekiks ühtne maandumisleht.
4. Teha ettevalmistused ja katsetada Bürokrati kasutuselevõtmist.
5. Võtta keskselt kasutusele ühine kodulehtede haldamise platvorm.
6. Võtta ülelinnaliselt kasutusele personalitarkvara Persona, lihtsustamaks tööaja- ja puhkusearvestust.
7. Töötada välja register, kus on kirjas, millised õigused millistes süsteemides konkreetsetel töötajatel, sh allasutuste omadel on. Register on võimalik lahendada ka tabelarvutusprogrammi vms baasil, kuid sellel peab olema kindel vastutaja, kes seisab hea andmete ajakohasena hoidmise eest.
8. Vaadata detailselt üle infosüsteemide omavaheline liidestatus või selle puudumine ja analüüsida täiendamise vajadust<sup>8</sup>.
9. Analüüsida linna ruumiandmete (GIS) täiendamise ja kasutamise vajadust<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Reeglina algavad liidestuste maksumused 10 tuhandest eurost, küündides teatud juhtudel mitmekümneni. Teisalt võivad need pikas perspektiivis hoida märkimisväärselt kokku tööjõukuludelt.

<sup>9</sup> Eestis on KOV-id üha enam oma ruumiandmeid avalikult kättesaadavaks tegemas. See aga eeldab nii süsteemiarendust kui ka vastava kompetentsiga töötaja olemasolu. Vajalik on täpsemalt analüüsida, kuivõrd aitab ruumiandmete kasutamine kaasa avalike teenuste kvaliteedi tõusule.

## LISAD

### Lisa 1. Rahuloluküsitluse ankeet

# Viljandi linna e-teenuste rahulolu-uuring

## Hea Viljandi linna elanik!

Olete oodatud avaldama arvamust Viljandi linna poolt pakutavate e-teenuste kohta! Tegemist on linnavalitsuse tellimusel läbi viidava rahuloluküsitlusega.

Küsitluse eesmärk on hinnata e-teenuste kasutamist ja rahulolu nendega. Samuti on väga oodatud ettepanekud teenuste arendamiseks ja kättesaadavuse parandamiseks.

Küsimustikule vastamine võtab aega umbes 10 minutit. **Vastamise tähtaeg on 27. märts.**

Küsitlus on anonüümne!

Kuna salvestuvad üksnes lõpuni täidetud ankeedid, siis palume kõigil täita küsitlus lõpuni ning enne lehe sulgemist kindlasti vajutada nupule "**Saada vastused!**".

*\* tähistatud küsimused on kohustuslikud.*

Heade soovidega

Madis Timpson

linnapea

Küsitlust korraldab linnavalitsuse tellimusel OÜ Cumulus Consulting. Lisainfo: [jaan.urb@cumulus.ee](mailto:jaan.urb@cumulus.ee)

## TAUST

### 1. Vanus:

Alla 15

15–19

20–29

30–39

40–49

50–59

60–69

Üle 70

## TEADLIKKUS

### 1. Kas eristate, millised on omavalitsuse ja millised riigi poolt pakutavad e-teenused?

|                            | Riigi teenus | Omavalitsuse teenus |
|----------------------------|--------------|---------------------|
| Sünni registreerimine      |              |                     |
| Lasteaiakoha taotlus       |              |                     |
| Elukohateade               |              |                     |
| 1. klassi astumise taotlus |              |                     |

### 2. Teadlikkus Viljandi linnas pakutavatest e-teenustest. Palun märkige, millistest teenustest olete kuulnud ja mida kasutate (viimase 3 aasta jooksul).

|            | Ei ole kuulnud | Olen kuulnud, kuid ei tea, milleks see mõeldud on | Tean, milleks see mõeldud on, kuid ei kasuta | Olen üksikutel juhtudel kasutanud | Kasutan regulaarselt |
|------------|----------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ARNO       |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| Stuudium   |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| Anna Teada |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| SPOKU      |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| Amphora    |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| VOLIS      |                |                                                   |                                              |                                   |                      |
| EVALD      |                |                                                   |                                              |                                   |                      |



|                                                                    |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Avalduse/taotluse vormi saatmine linna e-postile                   |  |  |  |  |  |
| Avalduse/taotluse lihtkirjalik esitamine linnavalitsuses koha peal |  |  |  |  |  |

**3. Palun loetlege, milliseid e-teenuseid Viljandi linnas veel kasutate:**

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**4. E-teenuste kasutamine. Palun märkige, millise valdkonna teenuseid olete viimase 3 aasta jooksul kasutanud.**

|                                                                              | Ei ole teadlik teenuse olemasolust | Ei kasuta üldse, kuigi tean, et teenus on olemas | Olen üksikutel juhtudel viimase 3 a jooksul kasutanud | Kasutan mõnikord | Kasutan regulaarselt |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|----------------------|
| Alusharidus (näiteks lasteaiakoha taotlus, õppemaksuvaba kuu avaldus)        |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Üldharidus (näiteks koolimineku toetuse taotlus, 1. klassi astumise avaldus) |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Huviharidus, sh sport (näiteks projektitoetused)                             |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Kultuur (näiteks mitmesugused stipendiumid ja toetused)                      |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Sotsiaalvaldkond (näiteks mitmesugused toetused)                             |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Keskkond (näiteks jäätmeveoga liitumise kohustusest vabastamine, raieluba)   |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |
| Ehitus ja planeerimine (näiteks detailplaneeringu algatamise taotlus)        |                                    |                                                  |                                                       |                  |                      |

**5. Soovi korral saate vabas vormis oma vastuseid täpsustada/kommenteerida:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**6. Millistes oludes enamasti e-teenuseid kasutate?**

Koduarvuti

Töoarvuti

Kooliarvuti

Mobiil

Raamatukogu arvutiteenus

Muu (palun nimetada)

**RAHULOLU JA ETTEPANEKUD**

**7. Palun hinnake, kui lihtsasti on leitav informatsioon ja kui mugav on järgmisi valdkondlikke teenuseid kasutada:**

|                                                                              | 1 –<br>Informatsioon<br>pole leitav,<br>ebamugav<br>kasutada | 2 | 3 | 4 | 5 –<br>Informatsioon<br>kergesti<br>leitav, väga<br>mugav<br>kasutada | Ei ole<br>kokkupuudet<br>olnud |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Alusharidus (näiteks lasteaiakoha taotlus, õppemaksuvaba kuu avaldus)        |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| <i>Soovi korral kommentaar:</i>                                              |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| Üldharidus (näiteks koolimineku toetuse taotlus, 1. klassi astumise avaldus) |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| <i>Soovi korral kommentaar:</i>                                              |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| Huviharidus, sh sport (näiteks projektitoetused)                             |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| <i>Soovi korral kommentaar:</i>                                              |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| Kultuur (näiteks mitmesugused stipendiumid ja toetused)                      |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |
| <i>Soovi korral kommentaar:</i>                                              |                                                              |   |   |   |                                                                       |                                |

|                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Sotsiaalvaldkond<br>(näiteks mitmesugused<br>toetused)                              |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                            |  |  |  |  |  |  |
| Keskkond (näiteks<br>jäätmeevoga liitumise<br>kohustusest<br>vabastamine, raieluba) |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                            |  |  |  |  |  |  |
| Ehitus ja planeerimine<br>(näiteks<br>detailplaneeringu<br>algatamise taotlus)      |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                            |  |  |  |  |  |  |

**8. Palun hinnake, kui lihtsasti on leitav informatsioon ja kui mugav on järgmisi kodulehti kasutada:**

|                                                                              | 1 –<br>Informatsioon<br>pole leitav,<br>ebamugav<br>kasutada | 2 | 3 | 4 | 5 –<br>Informatsioon<br>kergeasti<br>leitav, väga<br>mugav<br>kasutada | Ei ole<br>kunagi<br>külastanud |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <a href="http://www.viljandi.ee">www.viljandi.ee</a>                         |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.sakalakeskus.ee">www.sakalakeskus.ee</a>                 |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.viljandispordikeskus.ee">www.viljandispordikeskus.ee</a> |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.vkk.vil.ee">www.vkk.vil.ee</a>                           |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.vjk.vil.ee">www.vjk.vil.ee</a>                           |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.paalalinna.ee">www.paalalinna.ee</a>                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.kik.vil.ee">www.kik.vil.ee</a>                           |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.lasteaedkarlsson.ee">www.lasteaedkarlsson.ee</a>         |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| <a href="http://www.mannimae.ee">www.mannimae.ee</a>                         |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |
| Soovi korral kommentaar:                                                     |                                                              |   |   |   |                                                                        |                                |

|                                                                            |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <a href="http://www.krollipesa.ee">www.krollipesa.ee</a>                   |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <a href="http://www.kesklinnalasteaed.ee">www.kesklinnalasteaed.ee</a>     |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <a href="http://www.viljandimuusikakool.ee">www.viljandimuusikakool.ee</a> |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <a href="http://www.viljandikunstikool.ee">www.viljandikunstikool.ee</a>   |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <a href="http://www.huvikool.ee">www.huvikool.ee</a>                       |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <a href="http://www.spordikool.viljandi.ee">www.spordikool.viljandi.ee</a> |  |  |  |  |  |  |
| Soovi korral kommentaar:                                                   |  |  |  |  |  |  |

**9. Palun loetlege kuni 3 kõige olulisemat kitsaskohta e-teenuste juures:**

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

**10. Palun loetlege, millised teenused võiksid lisaks olemasolevatele e-teenusena kättesaadavad olla:**

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |

**11. Milliseid teenuseid e-teenustena kasutades ei tunneks te end mugavalt? Miks?**

|  |
|--|
|  |
|--|

**12. Võimalus veel midagi lisada:**

|  |
|--|
|  |
|--|

## Lisa 2. Intervjuude teemad

1. Missuguseid e-teenuseid pakutakse ja kuidas need on kujunenud (teadlikult juhtides või aja jooksul vastavalt vajadusele):
  - a. Elanikele
  - b. KOV-i töötajatele
2. Kuidas neid teenuseid pakutakse (tsentraalne vs iga asutus iseseisvalt)?
3. Miks pakutakse just neid teenuseid?
4. Milliseid süsteeme KOV-is kasutatakse?
5. Kas ja kuidas teenuste kasutamist monitooritakse (nt kasutusstatistika)? Kas on olemas teenuse kvaliteedi eest vastutav isik?
  - a. Millist statistikat olemas on (näiteks: elektroonilised taotlused vs konventsionaalsed)?
6. Millised on praeguse korralduse tugevad küljed ja mis võiks paremini toimida?
7. Milliseid teenuseid praegu ei osutata, kuid võiks?
8. Mil määral kontrollib KOV süsteemide arendust?
9. Milline on ligikaudne aastane kulu ja kuidas seda eelarves kajastatakse?