

TARTU ÜLIKOOL
Arvutiteaduse instituut
Infotehnoloogia mitteinformaatikutele õppekava

Liisi Park
Proaktiivsete avalike teenuste arendamine
Tartu linna teenusteportfelli näitel
Magistritöö (15 EAP)

Juhendaja: Toomas Saarsen

Tartu 2018

Proaktiivsete avalike teenuste arendamine Tartu linna teenusteportfelli näitel

Lühikokkuvõte:

Tehnoloogia kiire areng on endaga kaasa toonud märkimisväärse hulga informatsiooni, milles inimesed peavad igapäevaselt orienteeruma. Üha keerulisemaks muutub õigel ajal õige informatsiooni leidmine. See probleem puudutab teravalt ka avalikku sektorit, sest avalike teenuste tarbimise eelduseks täna on, et kodanik teab, missuguseid teenuseid avalik sektor pakub ning oskab üles leida informatsiooni, kuidas neid saada.

Ühe võimaliku lahendusena on välja pakutud avalikus sektoris proaktiivsete teenuste kasutuselevõtt. Proaktiivse teenuse puhul pööratakse teenuse pakkumise protsess ümber selliselt, et kodanik ei pea enam teenust taotlema, vaid omavalitsus pakub teenust sihtgrupile õigel ajal ja õiges kanalis, kasutades ära erinevates avalikes andmekogudes olemasolevat informatsiooni.

Uurimuses vaadeldakse avaliku sektori, avaliku teenuse ja e-teenuse mõisteid, e-teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemeid, proaktiivse teenuse mõistet ning Taivani ja Eesti riigi senist praktikat proaktiivsete teenuste arendamisel.

Uurimuse praktilises osas otsitakse vastust küsimusele, missuguseid teenuseid on võimalik proaktiivsel viisil pakkuda. Tuginedes Tartu linna teenusteportfelliga, uuritakse, kui suurt osa avalikke teenuseid üldse on võimalik proaktiivsel viisil pakkuda.

Võtmesõnad:

äriprotsesside juhtimine, e-riik, proaktiivne avalik teenus, avalik teenus, avalik sektor

CERCS: reaalteadused P175 informaatika, süsteemiteooria

Development of Proactive Public Services Using the Service Portfolio of the City of Tartu as an Example

Abstract:

The rapid development of technology has resulted in huge amounts of data in which people have to grasp on a daily basis. Finding the correct information at the right time is becoming more and more complicated. This is a serious challenge also in the public sector because the precondition for using public services is that the citizen knows, which services are offered by the public sector and can find the information regarding how to receive the services.

Implementation of proactive services has been offered as one of the possible solutions to this challenge as in that case the process of offering the services would be reversed in such a way that the citizen does not have to apply for the service themselves any more and instead of that the public authority offers the services to the target group at the right time and via the right channel by using the existing information in different public databases.

The research paper studies the concepts of the public sector, public service and e-government, the different stages of e-government development, the concept of a proactive service, and the practices of Taiwan and Estonia in the development of proactive services until now.

One of the goals of the research paper is to find an answer to the question regarding which services could be offered proactively. Based on the service portfolio of the City of Tartu, it is studied what is the proportion of public services that could be offered in a proactive way.

Keywords:

business process management, e-government, proactive public service, public sector

CERCS: physical science P175 informatics, system theory

Sisukord

1. Sissejuhatus.....	5
2. Proaktiivsete teenuste arendamise teoreetiline käsitlus	7
2.1 Avalik sektor ja avalikud teenused.....	7
2.2 Protsessipõhine teenuste juhtimine erasektoris	7
2.3 Teenusportaalid ja e-teenused	8
2.4 Teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemed.....	9
2.5 Proaktiivse teenuse mõiste	10
2.6 Senine kogemus proaktiivsete teenuste arendamisel	11
Taivan	11
Eesti.....	12
Järeldused Taivani ja Eesti kogemustest.....	13
3. Metoodika valik ja praktilise uurimuse ülesehitus.....	15
4. Tartu linna teenusteportfelli analüüs.....	17
4.1 Probleemi sõnastamine.....	17
4.2 Ehitamine, hindamine ja tagasisidestamine	18
4.3 Peegeldamine ja õppimine	20
Tartu linna täiendav lapsetoetus.....	23
Tasuta sõiduõigus paljulapselistele peredele	24
Koht koolieelses haridusasutuses ja kohatasusoodustus.....	25
Koolitoetus.....	27
4.4 Formuleerimine ja õppimine	28
5. Kokkuvõte.....	34
6. Viidatud kirjandus.....	35
Lisad.....	38
I. Tartu linna avalike teenuste loetelu	38
II. Teenuste mudelid.....	45
III. Teenuse kaardi näidis	50
IV. Litsents	60

1. Sissejuhatus

Inimesi igapäevaselt ümbritseva informatsiooni hulk kasvab väga kiiresti tänu tehnoloogia kiirele arengule. Sellega kaasnev müra muudab üha keerulisemaks õigeaegselt õige informatsioonini jõudmise. Probleem ei puuduta üksnes erasektorit, vaid ka avalikku sektorit, sest suurem osa avalikest teenustest, mida täna Eestis pakutakse, on nõudluspõhised ehk teenuse saamiseks peab huvitatud isik ise pöörduma teenuse pakkuja poole sooviga teenust tarbida. Tõstatub küsimus, kas selliselt üles ehitatud avalikud teenused jõuavad kõikide huvitatud osapoolteni? Viimane sunnib mõtlema alternatiividele, kuidas pakkuda teenuseid nii, et need jõuaksid kõikide huvitatud osapoolteni.

Erasektor, kes tegutseb reguleerimata turul peab reageerima muutustele kiiremini, sest niipea, kui kaob turg, kaob ka ettevõtte. Selleks, et ettevõtte (potentsiaalsed) kliendid oleksid kursis pakutavate teenustega, on üha sagedasem erasektoris, oma teenuste pakkumine sihtgrupile. Enam ei oodata, et klient ise ettevõtte üles leiaks ning teenust küsima tuleks. Samuti on erasektoris oluliselt rohkem levinud protsessipõhine teenustele lähenemine, mis aitab kaasa teenuste kvaliteetsemale, säästlikumale ja kliendikesksemale korraldamisele (Jurisch jt, 2014).

Riigi tasandi teenuste puhul on Eestis juba kasutusele võetud protsessipõhine teenustele lähenemine. Teenuste arendamisega on tegeletud aktiivselt alates 2004. aastast infoühiskonna arendamise sildi all (Infoühiskonna..., i.a). Ellu on viidud mitmeid projekte, mille raames kaardistati riigi tasandi avalikud teenused ning koostati juhendmaterjalid avaliku sektori teenuste juhtimiseks (Avalike teenuste..., 2013; Ernst & Young, i.a; Infoühiskonna..., i.a; Priks, 2015; Teenuste korraldamise..., 2017). Üheks heaks näiteks, Eesti kontekstis, on X-Tee keskkond, mille vahendusel on kättesaadav hinnanguliselt 2 000 avalikku teenust (Sirendi ja Taveter, 2016).

Samas oluline ei ole avalike teenuste arv, vaid see, kuidas teenuste info jõuab õigel ajal õige sihtgrupini ning seda võimalikult säästlikult ja ressursitõhusalt. Olemasolevate teenuste viimine digitaalsesse kanalisse ei paranda nende kvaliteeti, ei aita kaasa oodatava säästu tekkimisele ning tagatud ei ole teenuse informatsiooni jõudmine õigel ajal õige sihtgrupini (*A conversation...*, i.a). Selleks, et teenuseid säästlikumalt, tõhusamalt ja kliendisõbralikumalt pakkuda, on vaja teenuste protsessid ka sisuliselt läbi analüüsida ning parendada. Kui Eesti riigiasutuste tasandil selles suunas töö käib, siis paraku kohaliku omavalitsuse tasandi avalike teenuste arendamine on jäänud pigem tahaplaanile.

Kohaliku omavalitsuse tasandi teenuste arendamiseks, tuleb esimese sammuna kohaliku tasandi teenused kaardistada, et selguks, missuguseid teenuseid üldse kohalikul tasandil pakutakse, millised on teenuste pakkumise põhilised sammud ning missugust ressursi nende pakkumiseks vajatakse (Ernst & Young, i.a). Seejärel saab teenuse protsessi kohandada ning korrigeerida, et pakutavad teenused oleksid efektiivsemad ja kliendisõbralikumad ning tagatud oleks teenuse jõudmine sihtgrupini.

Avaliku sektori puhul on täna valdav osa teenuseid üles ehitatud selliselt, et teenuse saamiseks peab huvitatud isik ise pöörduma esimese sammuna kohaliku omavalitsuse poole. Olemas on vaid üksikuid näiteid teaduskirjanduses, kus avalike teenuste pakkumise protsessi on muudetud selliselt, et kodanik ei pea teenust taotlema, vaid avalik sektori pakub teenust ise sihtgrupile, õigel ajal ja õigeid kanaleid pidi (Linders jt, 2015). Olemas on ka uurimusi, mille kohaselt kohaliku tasandi üksikuid teenuseid on omavalitsusel võimalik pakkuda ennetaval viisil ehk proaktiivselt (Koplimaa, 2016; Kroonmäe, 2017). Proaktiivse teenuse all peetakse käesolevas töös silmas teenust, mida pakutakse tarbijale teenuse omaniku

initsiatiivil, tuginedes põhjendatud eeldusele, et isik on teenusest huvitatud (Riigikontroll, 2017).

Senised uurimused on keskendunud üksikutele teenustele ning ei ole teada, kui suurt osa avalikest teenustest üldse oleks võimaik ennetavalt pakkuda.

Uurimuse raames otsitaksegi vastust küsimusele, kas saab välja tuua eelduste loetelu, mille põhjal otsustada, missuguseid teenuseid saab pakkuda proaktiivselt. Uuritakse, kui suur osakaal kohaliku omavalitise teenusteportfelli tervikuna saaks üldse koosneda proaktiivsetest teenustest.

Uuringu tulemuste kontrollimiseks kasutatakse protsesside modelleerimise meetodikat, mille käigus tuvastatakse praeguste teenuse protsesside kitsaskohad ning rakendades protsessi parendamise võtteid, kujundatakse passiivsetest teenuse protsessidest proaktiivsed protsessid.

Uurimus koosneb viiest peatükist, millest esimene on sissejuhatus. Teine peatükk annab ülevaate proaktiivsete teenuste teoreetilisest käsitlusest, avades valdkonnaga seotud põhimõisted nagu avalik sektor, avalik teenus. Lisaks vaadeldakse protsessipõhise teenustejuhtimise praktikat erasektori näitel ning tuuakse välja kuidas see sobib kasutamiseks avalikus sektoris. Tuuakse välja, kuidas e-teenused aitavad kaasa teenuste kvaliteedi paranemisele ning teenuste paremale kättesaadavusele. Antakse ülevaade e-teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemete hindamise meetodikatest erinevatele autoritele tuginedes, sealhulgas tuuakse esile Eestis kasutusel olev käsitlus. Peatüki lõpetab proaktiivse teenuse mõiste avamine ning Taivani ja Eesti riigi kogemused proaktiivsete teenuste arendamisel.

Kolmandas peatükis tutvustatakse praktilise uurimuse läbiviimise meetodikat ning uurimuse ülesehitust. Uurimus on esitletud peatükis neli. Uurimuse põhiküsimuseks on, missuguseid avalikke teenuseid on võimalik proaktiivseks muuta Tartu linna teenusteportfelli näitel. Otsitakse vastust küsimusele, kui suurt osa Tartu linna teenusteportfelli teenustest on võimalik pakkuda proaktiivsel viisil.

Uurimuse tulemused võetakse kokku viiendas peatükis.

Uurimuse lõppu on lisatud lisamaterjalid, kust leiab Tartu linna teenusteportfelli kuuluvate teenuste loetelu, mis sisaldab lisaks teenuste numbrile, nimetusele ka teenuse algatajat praeguse protsessi juures, teenuse tehnilise küpsuse taset ning hinnangulist kliendikontaktide arvu 2016. aasta seisuga. Lisaks on töö lõpust leitavad uurimuse praktilise osa valimis olevate teenuste protsessijoonised ning üks näidis teenuse kirjeldusest. Uurimusele on lisatud ka litsents lõputöö reprodutseerimiseks ning üldsusele kättesaadavaks tegemiseks.

2. Proaktiivsete teenuste arendamise teoreetiline käsitlus

2.1 Avalik sektor ja avalikud teenused

Avaliku sektori all peetakse silmas riigi ja kohaliku omavalitsuse tasandi organisatsioone, mis jagunevad organisatsiooni omaniku liigi järgi kohalikuks omavalitsuseks või riigiks (Riigihaldus, i.a). Avaliku sektori peamiseks eesmärgiks on erinevatest seadustest tulenevate kohustuste ja juhiste täitmine ning selle kontrollimine (Jurisch jt, 2014). Teisisõnu avaliku sektori näol on tegu kohaliku- või riigitasandi asutustega, mis seisab hea selle eest, et avalikud teenused jõuaksid huvitatud osapoolteni.

Avaliku teenuse all peetakse ennekõike silmas teenuseid, mis on suunatud avalike hüvede pakkumisele ning seadusest tulenevate õiguste ja kohustuste tagamisele (Avalike teenuste..., 2013). Enamasti, on avalike teenuste näol tegu teenustega, mille pakkumise eesmärgiks ei ole tulu teenimine, vaid teenuse tarbijate põhiõiguste või seadusest tulenevate kohustuste täitmise tagamine, mis ei ole eraettevõtja seisukohalt teostatav või atraktiivne.

Riigikontroll on e-riigi hartas avaliku teenuse mõistet kitsendanud ning toonud välja, et avalikuks teenuseks nimetatakse isiku asjaajamist asutusega, kus isik taotluse alusel soovib avalikult asutuselt midagi saada. E-riigi hartas on juba välja toodud, et teenuse saamine ei pruugi enam toimuda üksnes isiku taotluse alusel, vaid avalikku teenust võib avalik asutus pakkuda isikule ise, kui asutusel on alust arvata, et isik teenust vajab, viimast nimetatakse proaktiivseks avalikuks teenuseks. (Riigikontroll, 2017).

Käesolevas uurimuses on avaliku teenuse mõistet kasutatud Riigikontrolli kitsamat definitsiooni silmas pidades ning keskendutakse avalikele teenustele, mis on suunatud otseselt isikutele, vaatluse alt on välja jäetud avalikud teenused, mis on mõistetavad üldise hüvena nagu näiteks avaliku ruumi heakord, tänavavalgustus või teede ja tänavate korrashoid.

2.2 Protsessipõhine teenuste juhtimine erasektoris

Erasektori organisatsioonide eesmärk võrreldes avaliku sektoriga on erinev – erasektori peamiseks eesmärgiks on kasumi teenimine ettevõtte omanikele. Jurisch jt. on oma uurimuses välja toonud, et ettevõtte võime klientide vajadustest aru saada ja neid täita määrab otseselt ettevõtte saatuse ja eluea. Ka protsessipõhine teenuste juhtimine on rohkem tuttav eraettevõtlusest, kus selle metoodika abil soovitakse saavutada parem produktiivsus, väiksemad kulud, kvaliteetsem klienditeenindus ning lühem protsessiaeg. Nimetatud muutujad mõjutavad otseselt ärisektori võimet turul toimida ja ellu jääda. (Jurisch jt, 2014)

Samas, juba 1992. aastal on Osborne ja Gaebler kirjutanud, et avaliku sektori organisatsioone võiks juhtida sarnaselt eraettevõtetega (Osborne ja Gaebler, 1992). Eraettevõtte puhul on just nimelt konkurents see, mis sunnib otsima tõhusamaid lahendusi, välja selgitama ja rahuldama klientide vajadusi, et seeläbi omanike kasumit maksimeerida ning turukonkurentsist ellu jääda. Samal ajal kui avaliku sektori puhul mõistetakse efektiivsuse kasvu ja peamise kasu all hoopiski bürokraatia vähenemist ning avaliku sektori mõistlikku 'paksust' (Jurisch jt, 2014).

Jurisch jt on vaadelnud eesmärke, miks on hakatud teenuste protsesse kaardistama ja parendama ning on jõudnud seisukohale, et põhjused on sarnased nii avalikus- kui erasektoris – kulude kärpimine, ajakulu vähendamine ja teenuse kvaliteedi parendamine. Ressursside piiratus on märksõna nii avaliku kui erasektori puhul. Ühelt poolt on muudatuste eesmärgiks teenuste tõhusam ja kuluefektiivsem pakkumine samade või väiksemate ressursside abil, kuid sageli soovitakse protsesside parendamisega parandada ka töötajate rahulolu. Keskmiselt

30% ellu kutsutud projektidest on seda eesmärki täitnud nii avalikus kui erasektoris. (Jurisch jt, 2014).

Üha rohkem on esile kerkinud ka kliendikesksuse suurem hindamine (Stickdorn ja Schneider, 2011). Molander on oma uurimuses välja toonud, et turule orienteeritus parandab nii era- kui avaliku sektori võimekust turgu teenindada (Molander jt, 2017). Reguleeritud turg, kus avalik sektor tegutseb, ei survesta asutusi nii tugevalt keskenduma kliendivajaduste ja -heaolu rahuldamisele, kui seda teeb reguleerimata turg, kus tegutsevad eraettevõtted, kuid sellest hoolimata on kirjanduses üha kasvav fookus just avalike teenuste kontekstis kasutajakesksusel ja kasutajakesksete teenuste loomisel (Sirendi ja Taveter, 2016).

Protsessipõhise teenuste juhtimise osas on erasektori näitel oluliselt rohkem uurimusi läbi viidud, kuid on arvukalt tõendusmaterjali, et ka avalikus sektoris protsessipõhine lähenemine on põhjendatud, hoolimata organisatsioonide erinevast toimimise loogikast ning turust, mida teenindatakse (Molander jt, 2017).

2.3 Teenusportaalid ja e-teenused

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) laiaulatuslik levik on ühiskonnas kaasa toonud märkimisväärsed muutused erinevate teenuse pakkumisel (Kenenissa ja Cho*, 2017). Ennekõike võimaluse portaalide tekkeks, mille kaudu avalikke teenuseid huvitatud isikutele pakkuda. Avalike teenuste digitaliseerimist ja elektroonilise kanali kaudu huvitatud osapoolteni viimist on peetud e-riigi üheks heaks näiteks (Linders jt, 2015). Viimane on andnud olulise tõe avaliku sektori teenuste kvaliteedi parandamiseks ja teenuste tõhusamaks ning säästlikumaks pakkumiseks kodanikele (Kenenissa ja Cho*, 2017).

Esialgne e-riigi lahendus oli ühesuunalise informatsiooni levitamine kodanikele avalike teenuste kohta (Silcock, 2001). Tehnoloogia arenedes jõuti arusaamale, et ühesuunaline kommunikatsioon ei ole piisav avalike teenuste tõhusamaks ja säästlikumaks pakkumiseks. Oluline on kahe-suunalise suhtluse võimalikkus kodaniku ja avaliku sektori asutuse vahel (Homburg, 2008; Norris, 2005). See tähendab, et avaliku teenuse pakkumiseks on oluline lisaks digitaalselt laekuvale taotlusvormile ka võimalus operatiivselt taotluse esitajaga suhelda.

Esimese sammuna avalike teenuste arendamisel liiguti olemasolevate teenusleti teenuste muutmata kujul digitaalsesse kanalisse viimisele (*A conversation...*, i.a; Linders jt, 2015). Nimetatud teguviis ei ole piisav, sest see ei paranda teenuse protsessi ning pelgalt asjaolu, et teenusest huvitatud isik saab seda tarbida IKT lahenduse kaudu ei muuda ebatõhusat protsessi teenuse pakkumise taga tõhusaks (Kenenissa ja Cho*, 2017). Oluline on leida vajakajäämised ja ebaefektiivsed kohad teenuse pakkumise protsessis ning parandada teenuste kättesaadavust, kvaliteeti ja kliendikesksust halvendavad kohad.

Üheks võimaluseks on avaliku teenuse pakkumise protsessi mudeli muutmine, mille käigus liigutakse passiivselt protsessi mudelilt, kus kodanik peab ise otsima infot pakutavate teenuste kohta ning algatama teenuse protsessi, üle aktiivsele mudelile, mille kohaselt avalik sektor ennetavalt ja sujuvalt pakub õigetele isikutele õigeid teenuseid õigetes kanalites ja õigel ajal, tuginedes isiku kohta teadaolevatele andmetele ja isiku elusündmustele (Linders jt, 2015).

Meeles tuleb pidada, et avalikud teenused on suunatud erinevatele sihtgruppidele kelle digipädevused ning võimalused ja oskused e-kanalitele ligi pääseda võivad olla väga erinevad. On tuvastatud märkimisväärne lõhe isikute vahel, kes võiksid tarbida avalikke e-teenuseid ja kes tegelikkuses neid tarbivad (Linders jt, 2015). Näiteks Eestis, kus piltlikult öeldes internetiühendusest on saamas kodanike põhiõigus ning noorema generatsiooni jaoks

tundub e-teenuste ja e-kanalite vahendusel igapäevaste asjade ajamine ainuvõimalik lahendus, näitavad läbi viidud uuringud pisut teist pilti. Nimelt e-teenuste kasutamine Eestis on väga erinev, varieerudes suuremates linnades 50% ümbruses ning väiksemates asulates ning Ida-Eestis kõigest 10% kandis, mis teeb Eesti keskmiseks avalike e-teenuste kasutusaktiivsuseks kõigest 40% (Sirendi ja Taveter, 2016). Eelpool toodud numbrid väljendavad võrdlemisi madalat kasutusaktiivsust arvestades, kui suurt tähelepanu pööratakse ja ressursi suunatakse teenuste kättesaadavaks muutmisele e-kanalites.

2.4 Teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemed

E-riigi teenuste hindamisel kasutatakse teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemeid, mis näitavad, kui palju teenuse osutamise protsessis on kasutusel erinevad tehnoloogiad (Civitta, 2017). Erinevad autorid käsitlevad nelja kuni kuute teenuse tehnoloogilise küpsuse taset.

Layne ja Lee (2001) poolt välja pakutud e-riigi teenuse tehnoloogilise küpsuse tasemete hindamise raamistik koosneb neljast tasandist, milleks on (Layne ja Lee, 2001):

- (1) veebilehe olemasolu
- (2) ühesuunaline interaktsioon
- (3) kahesuunaline suhtlus
- (4) transformatsioon.

Moon on oma käsitluses pidanud vajalikuks e-teenuse tasemeid detailsemalt defineerida ning eristab oma käsitluses viite erinevat taset, milleks on (Moon, 2002):

- (1) informatsiooni avalikustamine
- (2) kahesuunaline suhtlus
- (3) teenuste ja finantside transformatsioon
- (4) vertikaalne ja horisontaalne integratsioon
- (5) poliitilisel tasandil kodanike kaasamine.

Mooni käsitluses on teenuse tasemed defineeritud küll pisut teistsuguse mõistega, kuid sisu nende mõistete taga on siiski sarnane varasemalt välja toodud Layne ja Lee käsitlusega. Lisandunud on viies tase, mida Moon nimetab kodanike poliitiliseks kaasamiseks, mida teised autorid ei ole varasemalt kasutanud.

Eestis on avalike teenuste tasemete määramisel kasutatud kuue tasemeline teenuse küpsuse hindamise raamistik, mille alusel eristatakse (Civitta, 2017; Pwc ja Riigikantselei 2014):

- (0) puuduv ehk olematut tase
- (1) informatsiooni tase
- (2) ühesuunalise suhtluse tase
- (3) kahesuunalise suhtluse tase
- (4) transaktsiooni tase
- (5) integreeritud teenuse tase
- (6) proaktiivse teenuse tase.

Civitta ning Pwc ja Riigikantselei raportites toodud teenuse tehnilise küpsuse tasemete kirjelduse järgi määratakse avaliku teenuse küpsuse tasemeks null, kui teenuse kohta ei ole e-kanalis informatsioon kättesaadav ning kogu infovahetus käib teisi kanaleid pidi. Esimese tasandi e-teenuse all peetakse silmas teenuseid, mille kohta on informatsioon e-kanali vahendusel kättesaadav, kuid teenuse tarbimiseks tuleb pöörduda teenusepakkuja poole, kuna e-kanalis puuduvad teenuse taotlemiseks vajalikud vormid. Teise tasandi teenuse korral on kogu teenuse kohta käiv informatsioon e-kanali kaudu kättesaadav, sealhulgas vajalikud vormid, kuid vorme ei ole võimalik teenusepakkujale otse e-kanali kaudu esitada, vaid tuleb

kasutada alternatiivseid kanaleid/ lahendusi. Kolmanda tasandi teenuse korral toimub kahepoolne suhtlus e-kanali vahendusel. Neljanda tasandi teenuse korral kasutatakse teenuse pakkumiseks e-keskkonda, kus taotlejal on võimalik teenuse saamiseks vajalikud vormid täita, menetlusprotsess ning hilisem suhtlemine toimub samas keskkonnas. Viienda tasandi teenuse puhul on tegu täisautomaatse teenusega, kus teenuse pakkumine toimub spetsiaalse portaali kaudu personaliseeritult. See tähendab, et teenuse tarbimiseks vajalikud vormid on eeltäidetud avalikes andmekogudes olemasoleva infoga. Lisaks on võimalik teenuse eest koheselt samas keskkonnas tasuda, kuid teenuse peab algitama teenusest huvitatud isik. Kuuenda tasandi teenus on teenus, mille protsessi algatab teenuse pakkuja, kusjuures teenuse saamiseks vajalik info on teenuse pakkujal juba olemas ning teenuse saaja ülesandeks on üksnes teenuse saamise soov kinnitada või teenusest loobuda. (Civitta, 2017; Pwc ja Riigikantselei, 2014).

Eestis kasutusel olev teenuste tehnoloogilise küpsuse tasemete raamistik sarnaneb pigem Layne ja Lee käsitlusele, millele on lisatud viies – integreeritud teenuse tase ning kuues proaktiivse teenuse tase. Ühiseid jooni on ka Mooni käsitlusega, kuid viimasel juhul teenuse tehnoloogilise küpsuse taseme numbrid, mida kasutatakse Eestis avalike teenuste hindamisel ning, mis on välja toodud Mooni käsitluses, mitmel juhul ei lange kokku. Eestis ei ole ka kasutusel Mooni poolt välja toodud poliitilisel tasandil kodanike kaasamise tasandit.

2.5 Proaktiivse teenuse mõiste

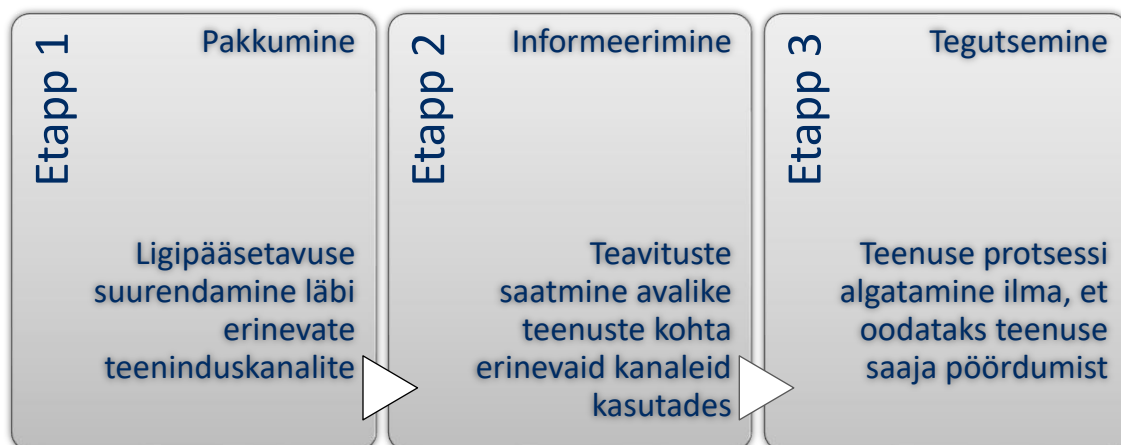
Proaktiivsuse all peetakse ennekõike silmas millegi ennetamist, näiteks kasutatakse sageli mõistet proaktiivne valitsemine/ juhtimine (*proactive governance*) ehk ennetav valitsemine/ juhtimine, mille käigus teenuse pakkuja kasutab erinevaid IKT vahendeid või sotsiaalmeediat, et küsida teenuse tarbija hinnangut ja tagasisidet teenusele, eesmärgiga teenuse kvaliteeti parandada (Callen ja Hasanain, 2011; Kumar, 2015). Muudatused ja sekkumised, mida teenusepakkuja saadud info tulemusena teeb, võivad olla ka väga lihtsad, näiteks suhtluskanali vahetamine teenusest huvitatud isikuga suhtlemisel, et tagada info parem kättesaadavus või teenuse korralduse elementaarne muudatus, et tagada parem teenuse kvaliteet.

Lindersi käsitluse kohaselt on proaktiivse teenuse puhul oluline teenuseosutaja poolne teenuse pakkumine teenuse tarbijale. Teenuse pakkumine peab toimuma ennetavalt, sujuvalt, õigeaegselt ja õiges kanalis. Kusjuures teenus ise peab olema kohandatud teenuse tarbija personaalsete eripäradega. (Linders jt, 2015).

Olenevalt pakutava teenuse väljundist, on eristatud kirjanduses kolme etappi, mille abil proaktiivset teenust kirjeldada (Kroonmäe, 2017):

- (1) pakkumine, mille tulemusena luuakse teenuse tarbijale võimalikult hea ligipääs teenuse informatsioonile läbi erinevate teeninduskanalite, näiteks iseteenindusportaalid;
- (2) informeerimine, mille käigus avaliku teenuse pakkuja saadab sobivale sihtgrupile teavituse teenuse saamise võimalusest või vajadusest, näiteks automaatne teade juhilubade aegumisel;
- (3) tegutsemine, mille käigus avalik asutus ennetavalt alustab teenuse pakkumise protsessiga, näiteks maksudeklaratsioonid.

Kroonmäe lähenemine proaktiivse teenuse kolmele etapile on kujutatud joonisel 1.



Joonis 1. Proaktiivse teenuse etapid (Kroonmäe, 2017)

Kuigi proaktiivseks võiks kontekstist olenevalt tõlgendada ka eraldiseisvalt kõiki joonisel 1 nimetatud etappe, mõistetakse käesolevas uurimuses proaktiivse teenuse all teenust, mille puhul pakub teenuse osutaja ennetavalt teenust potentsiaalsele tarbijale, algatades teenuse protsessi ise. Oluline on, et teenuse pakkumine on personaliseeritud eeltäidetud ankeetide või muu avalikult kättesaadava informatsiooni abil ning kaetud oleksid kõik joonisel 1 toodud kolm teenuse pakkumise etappi.

Oluline on välja tuua, et proaktiivne teenus ei pea ilmingimata olema täisautomaatne teenus (Kroonmäe, 2017). Samas pidades silmas teenuste säästlikumat, tõhusamat ning kliendikesksemat pakkumist, on see siiski soovituslik.

2.6 Senine kogemus proaktiivsete teenuste arendamisel

Avalike teenuste koondumine erinevatesse teenusportaalidesse on üsna laialdaselt leviv trend. OECD raporti kohaselt 92% riikidest on olemas teenusportaal ehk üks keskne keskkond, mille kaudu kodanikud saavad avalikke teenuseid tarbida (OECD, 2017). Teenusportaalid on toonud avalikku sektorit lähemale kodanikule, kuid samas, paljudel juhtudel tähendab see sisuliselt tavapärase teenusleti teenuse pakkumist digitaalse kanali kaudu. Sellisel juhul paraneb küll teenusele ligipääsetavus teatud sihtgrupi jaoks, kuid peamine probleem - ressursi sääst ning kodaniku parem teadlikkus teenuse olemasolust jääb siiski saavutamata, sest kogu sisuline töö teenuse pakkumise protsessis on endine.

Proaktiivsete teenuste arendamine, käesoleva töö proaktiivsuse mõistet silmas pidades, ei ole riikide tasandil veel väga laialatuslikult levinud, kuna tegemist on suhteliselt uue uurimissuunaga. Alljärgnevalt vaadeldakse Taivani ja Eesti kogemust proaktiivsete teenuste arendamisel.

Taivan

Taivan oli 2013. aasta seisuga maailmas kolmas IKT toodete tootja, riigi sisemajanduse kogutoodangust üks kolmandik pärineb IKT seadmete toomisest ja müügist. Taivanist tuleb hinnanguliselt 89% maailmas kasutusel olevatest sülearvutitest ning 46% lauaarvutitest (The

Economist, 2013). See on andnud olulise tõuke ka Taivani avalikule sektorile paremate ja tõhusamate teenuste pakkumiseks.

Linders jt on oma uurimuses kirjeldanud, et Taivanis alustati kodanikuportaalist, mis koondas endas olemuselt tavalisi avalikke teenuseid selle vahega, et teenusest huvitatud isikud said informatsiooni või teenuse taotluse esitada digitaalses kanalis. Taivani riigi eesmärgiks avalike teenuste arendamisel oli teenustesse integreerida juba olemasolev informatsioon ning muuta seeläbi teenused personaliseeritumaks ning pakkuda neid isiku poolt valitud kanalis. Taivani riik sai proaktiivsete teenuste arendamisega tegelema hakata tänu varasemalt tehtud eeltööle, kogetud edusammudele ja läbikukkumistele. Enne teenuste proaktiivsele tasemele viimist oli riigis olemas asutustevaheline informatsiooni jagamise võimekus, standardiseeritud andmemudelid, ühendused erinevate andmebaaside vahel, jagatud platvormid ja teenused, turvaline isiku identifitseerimise võimalus ning teised andmete riskasutamist võimaldavad lahendused. (Linders jt, 2015).

Taiwan alustas proaktiivsete teenuste arendamisega väiksel jälgides mudelit „mõtles suurelt, alustas väiksel, saavutas rohkem järjepidevusega“ (Linders jt, 2015). Vajalik on visiooni ja tervikpildi olemasolu, kuhu soovitakse jõuda. Eesmärgini jõudmiseks tuleb alustada väikeste alameesmärkide saavutamise ja tegevuses tuleb olla järjepidev isegi juhul kui esineb tagasilööke, sest tegu on väga keeruliste muudatustega, mis hõlmavad väga suurt ühiskonna osa ning paraku ei ole olemas universaalset lähenemist, mis garanteeritult töötaks (Klievink ja Janssen, 2009).

Proaktiivse teenuse pakkumise eelduseks on informatsiooni olemasolu kodanike elusündmustest, abikõlblikkuse piirangutest, isikuandmetest ja asukoha informatsioonist (Linders jt, 2015). Sisuliselt tähendab see, et teatud teenuseid on võimalik kodanikule ennetavalt pakkuda juhul kui on täidetud järgmised eeldused:

- (1) teenuse pakkujal on teada elusündmus, mille tõttu kodanik teenust vajab
- (2) on võimalik kontrollida, kas isik kvalifitseerub teenuse saajaks
- (3) olemas on isikuandmed, mida personaliseeritud teenuse pakkumiseks on vaja
- (4) olemas on isiku kontaktandmed, et teenuse pakkumist teha.

Teenused peaksid olema pakutud kodanikele selliselt, et teenuse informatsioon jõuab kodanikuni õigel ajal, õigeid kanaleid pidi ning kodaniku kohustus on üksnes etteantud juhtnööre täita. Selline teenuse pakkumise viis muudaks teenuste taustal toimuva bürokraatia kodaniku jaoks nähtamatuks (Millard, 2013). Kuna vastutus teenuse saamiseks ei lasuks enam üksnes teenuse saaja poolel, jõuaksid avalikud teenused suurema tõenäosusega kõikide huvitatud osapoolteni ning oleksid kliendikesksamad.

Eesti

Eestit peetakse edukaks e-riigiks, kes on selles osas teejuht ja suunanäitaja paljudele, kuuludes e-valitsuse arendamisel maailma 20 hinnatuima riigi hulka (Sirendi ja Taveter, 2016). Samas, proaktiivsete teenuste arendamisega ei ole ka Eesti veel väga kaugele jõudnud.

Analoogselt Taivani kogemusega alustas ka Eesti riigitasandi avalik sektor kodanikuportaalist, kuhu Vassili sõnul esialgu koondati kokku tavapärased teenusleti teenused, mis muudeti digitaalses kanalis kättesaadavaks. Seesuguse kodanikuportaaali tekke eeldus oli turvalise isiku identifitseerimisvõimaluse olemasolu, mida pakkus 2002. aastal kasutusele võetud Eesti ID-kaart. (*A conversation...*, i.a).

Eestis on tehtud märkimisväärne eeltöö selleks, et teenuseid oleks võimalik proaktiivselt pakkuda. Tegu on olnud riikliku pikaajalise strateegiaga, mida on väikeste sammude kaupa realiseeritud (*Infoühiskonna...*, i.a). Eestis on riigi tasandi avalike teenuste arendamiseks välja

töötatud seadusandlus ning juhendmaterjalid, millele avaliku sektori asutused oma teenuste korrastamisel tugineda saavad (Avalike teenuste..., 2013; Ernst & Young, i.a; Infoühiskonna..., i.a; Teenuste korraldamise..., 2017). Viimane tagab, et teenuseid arendatakse ühtsete põhimõtete alusel kogu riigi tasandil. Ühtsed põhimõtted võimaldavad pikas perspektiivis kogutavaid andmeid riskasutada, et seeläbi pakkuda personaalsemaid ning kliendikesksemaid teenuseid. Üks andmete riskasutamise näide on Eestis kasutusel olev e-maksudeklaratsioon. Tegemist on eeltäidetud elektroonilise vormiga, kus kajastuvad isiku poolt või isiku kohta esitatud andmed, mis on Maksu- ja Tolliametile teada. Eestis 95% maksudeklaratsioonidest esitatakse e-kanali vahendusel ning keskmiselt hinnatakse maksudeklaratsioonile kuluvaks ajaks 3 minutit (*A conversation...*, i.a).

Eestis on olemas proaktiivse teenuse eelduseks olevad andmekogud, kus sisaldub informatsioon isiku elusündmuste ning isikuandmete kohta, mis võimaldab infot automaatselt töödelda, et avalik sektor saaks algatada teenuse pakkumise protsessi, kui isikul tekib seadusest tulenev õigus või kohustus teenusele (Teenuste korraldamise..., 2017). Kuid siiski, hinnanguliselt 2 000 avalikust teenusest, mis on X-Tee vahendusel kasutajale kättesaadavaks tehtud, on vaid väike osa teenused, mida saab proaktiivseks nimetada (Sirendi ja Taveter, 2016).

Eesti riigi tasandil on küll suur töö tehtud, kuid pikk tee on veel minna. Marek Helm, endine Eesti Maksu- ja Tolliameti juht nendib, et 15 aastat tagasi loodud teenused ei ole enam ajakohased ning selle asemel, et tavalisi teenusleti teenuseid digitaliseerida või teha neis kosmeetilisi uuendusi, tuleks teenused luua täiesti uuel tasemel (Pau, 2018). Uue taseme teenuste all peetakse silmas proaktiivse teenuse taset või teenuste puhul, mida ei ole võimalik proaktiivselt pakkuda muu põhimõtteline protsessi uuendamine, mis tagaks avaliku teenuse säästlikuma ning kliendikesksema pakkumise.

Järeldused Taivani ja Eesti kogemustest

Taivani ja Eesti kogemuse võrdlemisel proaktiivsete teenuste arendamisel, nähtub, et kahe riigi kogemused on väga sarnased. Proaktiivsete teenuste arendamise on võimalikuks muutnud varasemad riiklikul tasandil tehtud arendustööd, mille raames on loodud turvaline isikutuvastamise süsteem, mis on olnud eelduseks e-riigi teenusportaalide tekkimisele. Riigi teenusportaalid omakorda on loonud võimaluse erinevate andmekogude tekkimiseks, mille juures on oluline ka andmete riskasutamise võimalikkus.

Vaadeldud kogemused annavad vastuse küsimusele, **mis on eelduseks proaktiivste teenuste arendamisele**. Proaktiivsete teenuste loomine ei saa olla nende kahe riigi kogemusele tuginedes esimene samm, mida astuda. Selleks, et teenustega jõuda proaktiivse tasemeni, on vajalik teatud eeltöö, mille raames on tekkinud arvestatavad andmekogud, mis võimaldavad teenuse pakkujal teada informatsiooni isiku elusündmustest, kontrollida isiku vastavust teenuse saajale seatud tingimustele ning ligipääsu teenuse pakkumiseks vajalikele andmetele, et pakkuda personaalset teenust, mis sisaldab juba avalikes andmekogudes olemasolevat informatsiooni. Lisaks on oluline tead isiku kontakti, mille vahendusel teenuse pakkumine teha.

Tegemist on väga põhimõtteliste muutustega teenuse pakkumise protsessis, mis mõjutavad väga suurt osa ühiskonnast. Oluline on olla järjepidev, õppida saadud tagasilöökidest ning olla avatud, sest esialgse kodanikuportaaali loomise ajal ei osanud keegi mõelda, kuhu see välja võib viia. Samuti ei osata täna ennustada, kuhu avalikud teenused võivad areneda järgneva 20 või 30 aasta perspektiivis.

Eelmistes alapunktides vaadeldud parimad praktikad on käsitletud riigi tasandi teenuste arendamist ning juttu ei ole otsesõnu olnud kohaliku omavalitsuse tasandi teenuste

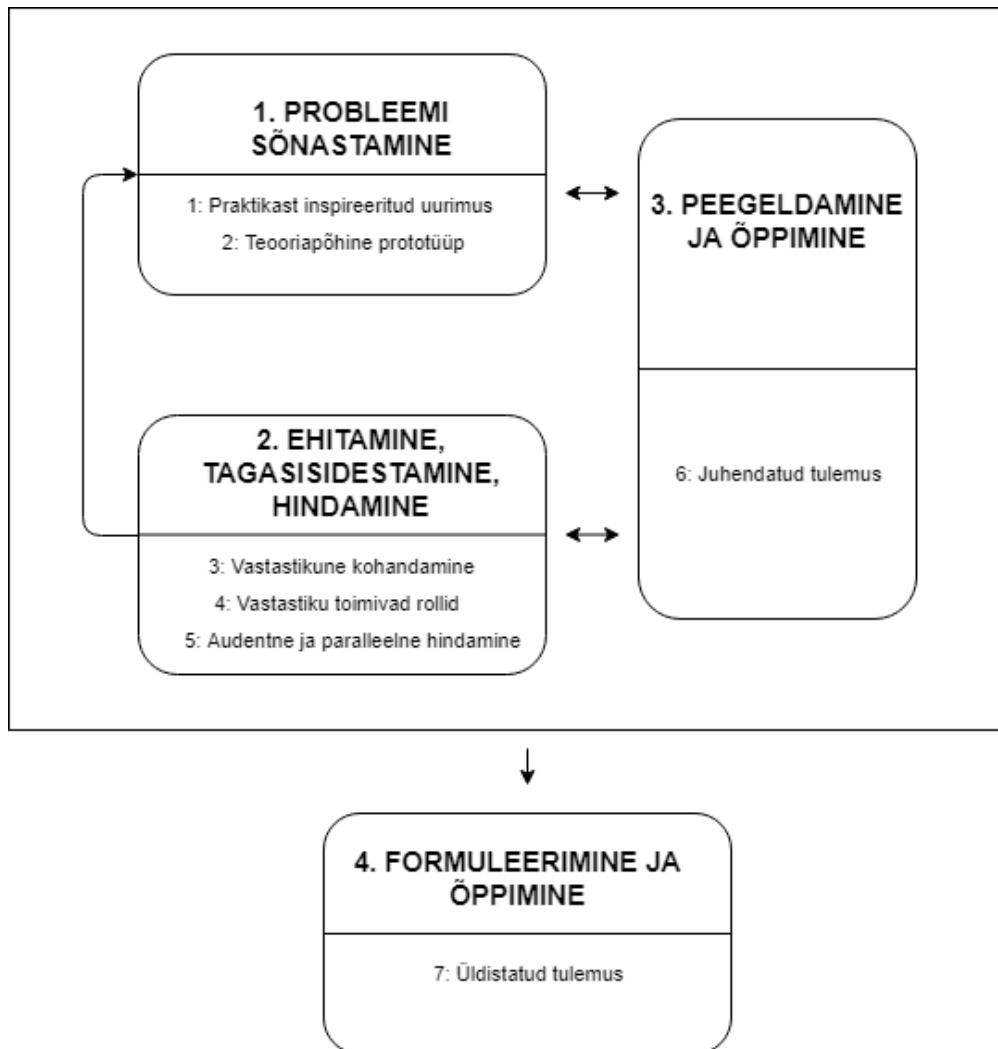
arendamisest. Samas, kohalikel omavalitsustel on võimalus ära kasutada riigi tasandil juba tehtud arendusi nagu turvaline isikutuvastamine, avalikes andmekogudes kättesaadav informatsioon ning erinevate andmete riskasutamise võimalus ning siiski oma teenuseid proaktiivsele tasandile arendada, sest vajalik infrastruktuur on selleks riigi poolt loodud.

3. Metoodika valik ja praktilise uurimuse ülesehitus

Avalike teenuste protsessi parendamiseks ning proaktiivseks muutmiseks on oluline analüüsida olemasolevat protsessi, leida üles võimalikud parendamise kohad, konstrueerida uus mudel ning hinnata mudeli sobivust. Seetõttu on uurimuse praktilise osa metoodikaks valitud tegevuse disain meetod (*Action Design Research*).

Tegevuse disaini meetod on kombinatsioon disaini (*Design Research*) ja tegevuste uurimise (*Action Research*) meetoditest. Meetod tegeleb samaaegselt kahe väljakutsega: (1) probleemsituatsiooni lahendamine, mis on organisatsioonispetsiifiline ning (2) ehitab ja hindab IT-muutujaid, mis on suunatud lahendama probleemide hulka, mis on olemuselt sarnased (Sein jt, 2011).

Uurimismeetod koosneb neljast etapist, mis on kujutatud joonisel 2.



Joonis 2. Tegevuse disaini uurimismeetod (Sein jt, 2011)

Meetodis, mis on koostatud Sein jt poolt, on oluline rõhutada, et tegemist on mitmetasandilise meetodiga, mis tähendab, et meetodi rakendamiseks on vajalik nii valdkonna spetsialistide kui teoreetilist käsitlust valdavate spetsialistide olemasolu. Esimeses etapis tuvastatakse ning üldistatakse probleem ning formuleeritakse esialgne uurimisküsimus. Seejärel vaadeldakse

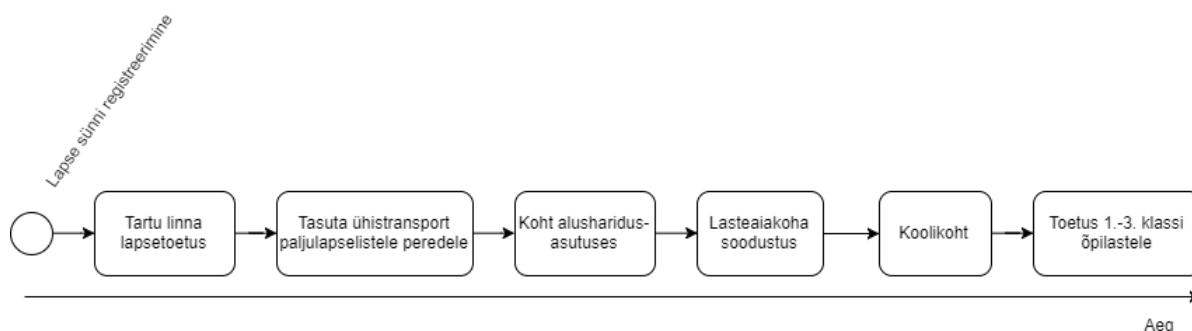
olemasolevaid andmeid ning tuginedes andmetele otsitakse sobivaid meetodeid, mis aitaksid probleemi lahendada. Oluline on, et tagatud oleks probleemi omaniku olemasolu kogu uurimisprotsessi vältel. Teises etapis tuvastatakse olemasolevatele andmetele tuginedes hetkesituatsiooni nõrgad kohad. Oluline on probleemi omanikuga kontaktis olemine, et tagada korrektne arusaam esitatud andmetest ning tuvastatud probleemide asjakohasusest. Vajadusel arutelusid probleemi omanikuga korratakse, et tagada kõikide osapoolte ühine arusaamine kitsaskohtadest. Kolmanda etapina leitakse lahendused tuvastatud probleemidele kasutades sobivat meetodikat, hinnatakse pakutud lahenduse sobilikkust ning kontrollitakse, kas tulemused vastavad püstitatud eesmärkidele. Neljandas etapis üldistatakse saadud lahendust suuremale hulgale organisatsioonispetsiifilistele probleemidele, sõnastatakse uurimuse väljund ja formuleeritakse tulemus. (Sein jt, 2011).

4. Tartu linna teenusteportfelli analüüs

4.1 Probleemi sõnastamine

Tartu linna teenusteportfelli kuulub 159 avalikku teenust, mis on kaardistatud kahes osas. Sotsiaal- ja tervishoiuosakonna sotsiaalvaldkonna teenused ning arhitektuuri- ja ehitusosakonna teenused on kaardistatud 2014. aastal projekti „Tarkade e- ja m-linna lahenduste klaster“ (Tarkade..., 2012) raames ning kõik ülejäänud avalikud teenused on kaardistatud aastatel 2016 ja 2017 projekti „Linnavalitsuse osakondade teenuste kaardistamine ja linna iseteenindusportaali loomise ettevalmistamine“ (Linnavalitsuse..., 2015) raames. Vaatluse alt jäid välja tugiteenused ning üldised hüved, mis ei ole suunatud konkreetsele isikule. Kõikide kaardistatud avalike teenuste loetelu, koos teiste töös kasutatud väärtustega on lisatud käesoleva uuringu lisana (Lisa I). Käesolevas analüüsis ei sisaldu ka teenuseid, mis lisandusid Tartu linnale seoses kohalike omavalitsuste reformiga ning maavalitsuste ärakaotamisega.

Uurimuse praktilise osa realiseerimiseks on Tartu linna teenusteportfelist valitud esmalt teenuste kogum, mis on suunatud alaealise lapse vanemale. Teenuste ajaline järjestus on toodud joonisel 3.



Joonis 3. Tartu linna avalikud teenused lapsevanemale ajalises järjestuses

Üheks sisendiks uurimuse läbiviimisel on autori kasutuses Tartu linna avalike teenuste protsessi mudelid, seetõttu valitakse probleemi lahendamiseks äriprotsesside modelleerimise meetod, mille raames vaadeldakse olemasolevaid protsesse. Kasutades protsesside modelleerimise meetodikat analüüsitakse teenuste protsesside kitsaskohti.

Uurimuse üheks eesmärgiks oli leida vastus küsimusele, **kas on olemas eeldused, millele tuginedes saab otsustada, missuguseid teenuseid on võimalik proaktiivseks muuta.** Käesoleva uurimuse teises peatükis toodi erinevatele autoritele tuginedes välja, et avalikke teenuseid on võimalik proaktiivselt pakkuda, kui avalikul sektoril:

- (1) on teada elusündmus, mille tõttu kodanik teenust vajab
- (2) on võimalik kontrollida, kas isik kvalifitseerub teenuse saajaks
- (3) olemas on isikuandmed, mida personaliseeritud teenuse pakkumiseks on vaja
- (4) olemas on isiku kontaktandmed, et teenuse pakkumist teha.

Alapunktis 4.3 kontrollitakse nimetatud teenuste paikapidavust valimi peal, et otsustada, kas nimetatud eeldused on piisavad otsustamiseks, teenuste proaktiivse pakkumise võimalikkust. Juhul, kui teenuste puhul õnnestub defineerida eeldused, parendatakse teenuse pakkumise protsessi ning vaadatakse, kas saadud tulemus on käsitletav proaktiivse teenusena.

Uurimuse eesmärgiks on välja selgitada, kui suur osa omavalitsuse avalikest teenustest saaksid olla proaktiivsed? Sellele küsimusele vastuse leidmiseks alapunktis 4.4 hinnatakse proaktiivse teenuse pakkumise eelduste olemasolu Tartu linna teenusteportfelli kuuluvate teenuste puhul ning jõutakse tulemuseni, kui suurt osa Tartu linna avalikest teenustest on võimalik proaktiivselt pakkuda.

4.2 Ehitamine, hindamine ja tagasisidestamine

Reeglina tuleb huvitatud isikul iga soovitud teenuse jaoks teha eraldi pöördumine, isegi juhul, kui teenused, mida soovitakse tarbida, on loogilises järgnevuses ja teineteisest sõltuvad või teenuse saamine on seaduse või kohaliku omavalitsuse õigusaktidega ette nähtud. Seetõttu võib juhtuda, et sarnase eesmärgi nimel või loogilises järgnevuses olevate teenuste tarbimiseks peab huvitatud isik teenuste saamiseks esitama iga kord eraldiseisva avalduse ning lisamaterjalid isegi juhul, kui kohalikul omavalitsusel on teenuse pakkumiseks kogu vajalik informatsioon juba olemas. Avalike teenuste rohelises raamatus rõhutatakse, et avalike teenuste pakkumisel peaks ennekõike kasutama juba erinevates avalikes andmekogudes olemasolevaid andmeid, mitte neid uuesti teenuse tarbijalt küsima (Avalike teenuste..., 2013).

Valimisse valitud lapsevanemale suunatud teenuste jada käivitajaks on lapse sünni registreerimine. Peale sünni registreerimist on võimalik lapsevanemal taotleda Tartu linna lapsetoetust (AT-080-STO), mis vastavalt Tartu Linnavolikogu määrusele „Lapsetoetuse maksmise kord“ on ette nähtud lapsevanemale, kes omab sissekirjutust Tartu linnas. Lapsetoetuse suuruseks on esimese ja teise lapse korral 512 eurot kolme aastase perioodi jooksul ning kolmanda ja enama lapse korral 640 eurot kolme aastase perioodi jooksul (Lapsetoetuse..., 2016).

Teenuse saamiseks, peab lapsevanem ise leidma info toetuse võimaluse kohta ning esitama avalduse. Seejärel Linnavalitsuse ametnik esmalt kontrollib, kas taotluse esitaja vastab toetuse saamise tingimustele. Puuduste esinemisel saadetakse taotlus lapsevanemale korrigeerimiseks. Kui taotlus on korrektne suunatakse see edasi rahandusosakonda, kes teostab väljamakse. Teenuse protsessi mudel on leitav käesoleva töö lõpus (Lisa II joonis 1).

Tartu Linnavolikogu on ette näinud paljulapselistele peredele, kus kasvamas neli või enam alla 19-aastast last tasuta ühistranspordi kasutamise võimaluse linnaliinibussides (AT-197-LMO) (Ühistranspordi..., 2015).

Tasuta sõiduõiguse saamiseks peab lapsevanem pöörduma kohaliku omavalitsuse poole sooviga teenust tarbida. Sooviavalduse peale kontrollib ametnik, kas sooviavaldaja kvalifitseerub teenuse saamise tingimustele ning vormistab tasuta sõiduõiguse. Teenuse protsessi mudel on leitav käesoleva töö lõpus (Lisa II joonis 2).

Koolieelsete lasteasutuste seaduse kohaselt peab iga kohalik omavalitsus tagama oma haldusterritooriumil elavale lapsele vajadusel koha koolieelses lasteasutuses (Koolieelse..., 2018). Tartu linnas pakutakse nimetatud teenust munitsipaallastehoiukohtade (AT-168-HO) ja munitsipaallasteaiakohtade (AT-167-HO) kaudu ning lisaks koostöös erasektoriga eralastehoiukohtade (AT-170-HO) ning eralasteaiakohtade (AT-169-HO) kaudu.

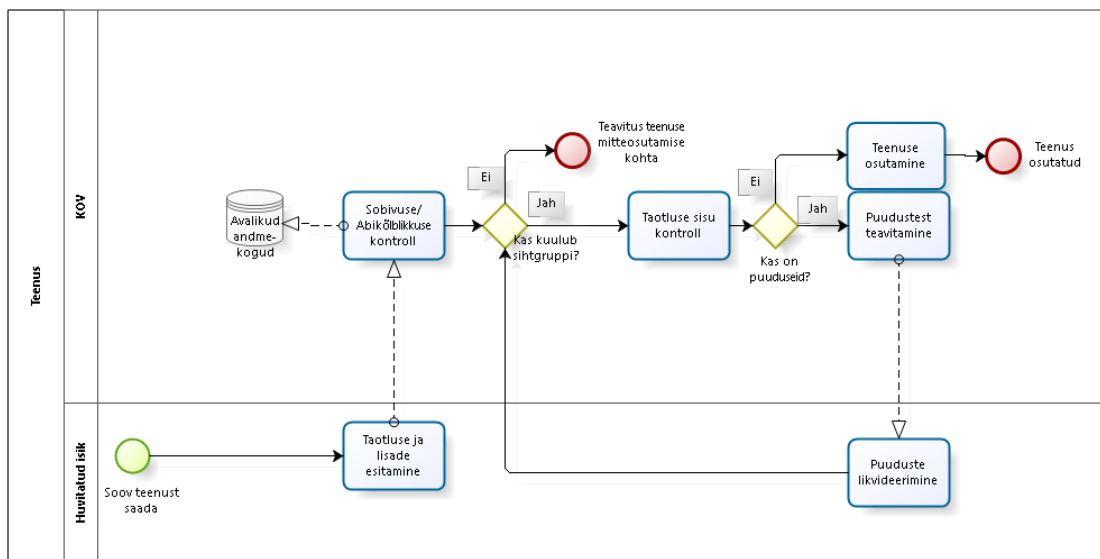
Koolieelse lasteasutuse koha taotlemisel on täna peamine roll lapsevanemal, kes esmalt peab otsima sobiva koolieelse lasteasutuse, kuhu ta oma last soovib panna, tegema avalduse Tartu linnale ning seejärel jääma ootele, kas soovitud asutuses on kohta või mitte. Juhul, kui soovitud lasteasutuses vaba kohta pakkuda ei ole, pakutakse lapsevanemale kohta mõnes teises lasteasutuses, kus kohti on, mis aga ei pruugi olla kodulähedane lasteasutus. Teenuse protsessi mudelid on leitavad käesoleva töö lõpus (Lisa II joonised 3-6).

Tartu Linnavolikogu on määranud alusharidusasutuse kohatasu soodustused (AT-173-HO) peredele, kus koolieelses lasteasutuses viibib kaks või enam last (Tartu linna koolieelsete..., 2017). Täna soodustuse saamiseks peab lapsevanem selleks soovi avaldama, kuigi soodustus on ette nähtud kõikidele Tartu linna sisse kirjutatud peredele, kelle kaks või enam last kasutab koolieelse lasteasutuse teenust Tartu linnas. Teenuse protsessi mudel on leitav käesoleva töö lõpus (Lisa II jooni 7).

Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalkoolikoha tagamine (AT-174-HO) on üks kahest teenusest, mida Tartu linn pakub proaktiivsel viisil juba täna. Teenuse protsessi mudel on leitav käesoleva töö lõpus (Lisa II joonis 8).

Täiendavalt on ette nähtud esimese kuni kolmanda klassi õpilase vanemale, kes on tartlane, koolitoetust (AT-177-HO), mille suuruseks on 50 eurot aastas (Koolitoetus, 2016). Teenuse saamiseks, peab lapsevanem esitama kolmel järjestikusel aastal avalduse toetuse saamiseks. Teenuse protsessi mudel on leitav käesoleva töö lõpus (Lisa II jooni 9).

Eelpool kirjeldatud teenuste puhul (välja arvatud teenus AT-174-HO Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalkoolikoha tagamine) võib öelda, et tegu ei ole kasutajasõbraliku teenuse protsessiga, palju on ressursi raiskamist, viimast nii teenuse tarbija kui teenuse pakkuja poolel. Uurimuse valimisse valitud teenuse pakkumise protsessimudelite vaatlusel ning teenuse kirjelduste lugemisel, saab üldistatult teenuste protsessi kirjeldada nii, et see sobiks kõikide valimi teenuste kirjeldamiseks. Üldistatud teenuse protsess on toodud joonisel 4.



Powered by bizagi Modeler

Joonis 4. Tartu linna avaliku teenuse pakkumise protsess üldistatult

Üldistatud protsess algab huvitatud isiku pöördumisega, misjärel omavalitsus kontrollib, kas taotluse esitajal on õigus teenust saada. Juhul, kui taotleja ei kvalifitseeru teenuse saajate hulka, teavitatakse sellest taotlejat ning protsess lõpeb. Taotleja kvalifitseerumise järel teostab omavalitsuse töötaja taotluse sisulise kontrolli. Juhul kui taotlus on korrektne, osutatakse teenus ja protsess lõpeb. Kui taotluses on puudusi, palutakse taotlejal puudused likvideerida. Protsessi viimast osa korratakse seni, kuni taotleja on esitanud korrektse taotluse.

Joonisel 4 kirjeldatud protsessis esineb mitmeid kitsaskohti:

- (1) Kogu vastutus teenuse saamiseks on seatud taotleja õlule, kes peab leidma info teenuse olemasolu kohta ning esitama omavalitsusele pöördumise sooviga teenust tarbida.
- (2) Abikõlblikkuse kontroll teostatakse teise etapina, siis toob see kaasa täiendava töömahu toetuse tingimusele mittevastavate taotlustega tegelemisel ning pöördumistele vastamisel.
- (3) Erinevates avalikes andmekogudes on olemas hulk informatsiooni teenuse tarbijate kohta, mida ei oleks vaja uuesti küsida, vaid saaks kasutada olemasolevat teadmist.
- (4) Tühjade vormide täitmisel ilma konkreetsete juhisteta teevad toetuse saajad rohkem eksimusi, mille tagajärjel tuleb taotlust korrigeerida. Taotluse parandamine ja lisainformatsiooni pärimine ning päringutele vastamine on ajakulu nii kohaliku omavalitsuse kui teenuse saaja jaoks.

4.3 Peegeldamine ja õppimine

Linders jt on oma uurimuses välja toonud, et teenust saab proaktiivsel viisil pakkuda juhul, kui on teada isiku elusündmus, mis tingib teenuse tarbimise soovi/ kohustuse, andmete olemasolu isiku abikõlblikkuse kriteeriumite täitmise kontrollimiseks, andmed teenuse pakkumiseks ning kontaktandmed (Linders jt, 2015).

Hüpoteesi kontrollimiseks on koostatud Tabel 1, kus on välja toodud eelduste täitmine.

Tabel 1. Proaktiivse teenuse eelduste täitmine lapsevanemale suunatud avalike teenuste korral

Teenuse nr	Teenuse nimi	Elusündmus/ põhjus teenuse tarbimiseks	Isikuandmed töödeldaval kujul	Kvalifitseerumise tingimus
AT-080-STO	Tartu linna lapsetoetus	Lapse sünd	Rahvastikuregister, STAR ¹	Lapsevanem ja laps on sisse kirjutatud Tartu linna, lapsevanem omab linna sissekirjutust lapse sünniaasta 1. jaanuari seisuga.
AT-195-LMO	Tasuta bussisõidu vormistamine paljulapselistele peredele	Lapse sünd	Rahvastikuregister, Ridango ²	Pereliikmed omavad sissekirjutust Tartu linnas ning peres on kasvamas neli või enam alla 19 aastast last
AT-168-HO	Munitsipaallastehoiu koha võimaldamine	Lapse 1,5 aastaseks saamine	Rahvastikuregister, ARNO ³	Laps omab sissekirjutust Tartu linnas ning lapse vanus on vahemikus 1,5-3 aastat
AT-170-HO	Eralastehoiu koha võimaldamine	Lapse 1,5 aastaseks saamine	Rahvastikuregister, ARNO	Laps omab sissekirjutust Tartu linnas ning lapse vanus on vahemikus 1,5-3 aastat
AT-167-HO	Munitsipaallasteaia koha võimaldamine	Lapse 3 aastaseks saamine	Rahvastikuregister, ARNO	Laps omab sissekirjutust Tartu linnas ning lapse vanus on vahemikus 3-7 aastat (vabade kohtade olemasolul 1,5 – 7 aastat).
AT-169-HO	Eralasteaia koha võimaldamine	Lapse 3 aastaseks saamine	Rahvastikuregister, ARNO	Laps omab sissekirjutust Tartu linnas ning lapse vanus on vahemikus 3-7 aastat (vabade

¹ STAR – Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister

² Ridango – Tartu linna ühistranspordi elektroonilise pileti infosüsteem

³ ARNO – Tartu linna haridusteenuste haldamise süsteem

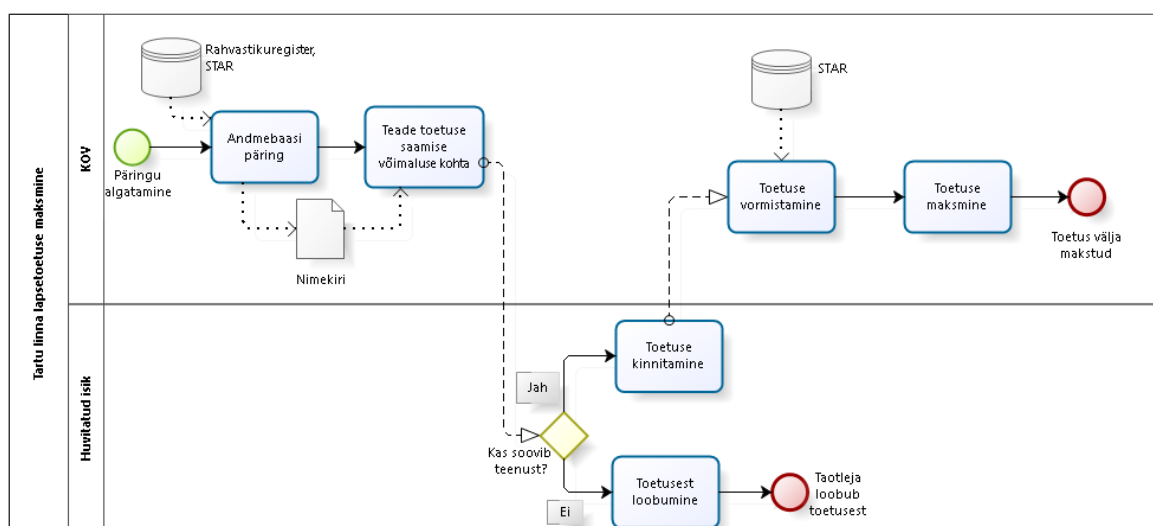
				kohtade olemasolul 1,5 – 7 aastat).
AT-173-HO	Lasteaia kohatasu soodustuse taotluse menetlemine	Lapse asumine hoiuteenusele või lasteaiateenusele	Rahvastikuregister, ARNO	Laps ja lapsevanem omavad sissekirjutust Tartu linnas ning sama pere kaks või enam last kasutavad kohta Tartu linna koolieelses lasteasutuses.
AT-174-HO	Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalpõhikooli õppekohta võimaldamine	Lapse 7 aastaseks saamine, klassikomplektide komplekteerimine	Rahvastikuregister, ARNO	Laps omab sissekirjutust Tartu linnas ning lapse vanus on 7 aastat, laps ei ole ühegi kooli nimekirjas.
AT-177-HO	Koolitoetuse määramine 1.-3. klassi õpilasele	Õppeaasta algus	Rahvastikuregister, ARNO	Laps ja lapsevanem omavad sissekirjutust Tartu linnas, laps õpib Tartu linna munitsipaalpõhikooli 1.-3. klassis.

Tabelis 1 on välja toodud teenuse number, nimetus, elusündmus või põhjus, mis annab omavalitsusele eelduse arvamaks, et isik on teenusest huvitatud. Ühtlasi on tabelis kirjeldatud teenuse pakkumiseks kasutatavad andmekogud, kust on võimalik kontrollida teenuse saaja kvalifitseerumist teenuse saajate hulka ning mille abil on võimalik teha teenuse saajale personaliseeritud teenuse pakkumine. Valimis olnud teenuste puhul on kogu vajalik informatsioon olemas, seega saab teooriale tuginedes väita, et teenuseid on võimalik proatiivsel viisil pakkuda.

Järgnevalt kontrollitakse valimi teenuste peal, kas protsess on võimalik ümber kujundada protsessi parendamise võtteid kasutades nii, et teenus tõepoolest oleks proatiivsel viisil pakutav, st teenuse protsessi algatab kohalik omavalitsus ning teenuse saaja peamiseks ülesandeks on üksnes teenuse saamise soov kinnitada või tagasi lükata.

Tartu linna täiendav lapsetoetus

Lapsetoetuse maksmise protsess, mille puhul algatab teenuse kohalik omavalitsus, on toodud joonisel 5.



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 5. Tartu linna lapsetoetuse proaktiivne protsess

Teenuse käivitab (automaatne) päring avalikesse andmekogudesse, mille tulemusena moodustatakse nimekiri eelmisel päeval registreeritud vastsündinute vanematest, kes kvalifitseeruvad teenuse saajateks. Teenuse saajatele edastatakse toetuse eeltäidetud taotlus, kuhu lisatakse hetkel teadaolev informatsioon. Toetuse saajal lasub seejärel üksnes kohustus, toetus kinnitada ning vajadusel puuduv info esitada (näiteks pangakonto nr). Alati peab säilima ka võimalus teenuse potentsiaalsel saajal pakutavast teenusest loobuda.

Nimetatud ümberkorralduse tulemusena, ei pea taotleja enam ise leidma üles võimalust toetuse taotlemiseks ega otsima infot, mis dokumente toetuse saamiseks on vaja esitada. Esimese sammu kontakti loomiseks teeb linn, saates teenuse saajale eeltäidetud vormi ning loetelu puuduvast informatsioonist, mida teenuse saaja peab juurde esitama juhul kui on teenuse tarbimisest huvitatud. Selle tulemusena kasutatakse ära avalikes andmekogudes ja omavalitsuse andmebaasides olemasolev informatsioon ning ei koormata teenuse saajat sama informatsiooni korduvisitamisega.

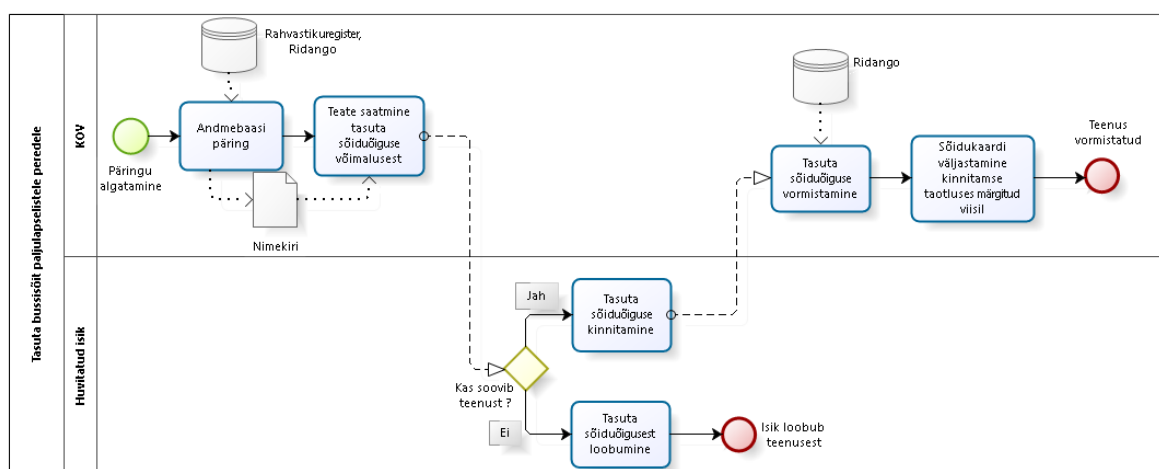
Otse sihtgrupile teenust pakkudes väheneb tõenäosus, et taotluse esitavad isikud, kes ei kvalifitseeru toetuse saajateks, seega väheneb taotluste hulk, mida läbi vaadata, mille tulemusena väheneb teenuse pakkumisele kuluv aeg.

Nimetatud teenuse protsessi ümber kujundamine puudutab aastas 4 000 perekonda, tuginedes 2016. aasta andmetele.

Tasuta sõiduõigus paljulapselistele peredele

Analoogselt Tartu linna täiendava lapsetoetusega on paljulapseliste perede tasuta sõiduõiguse teenuse puhul linnal võimalik registritest välja võtta teenuse sihtgruppi kuuluvad isikud ja pakkuda neile teenust omal initsiatiivil, jättes teenuse saaja kohustuseks üksnes kinnitada teenuse saamise soov või see tagasi lükata.

Joonisel 6 toodud kohaliku omavalitsuse poolt algatatud teenuse tasuta sõiduõigus paljulapselistele peredele protsess.

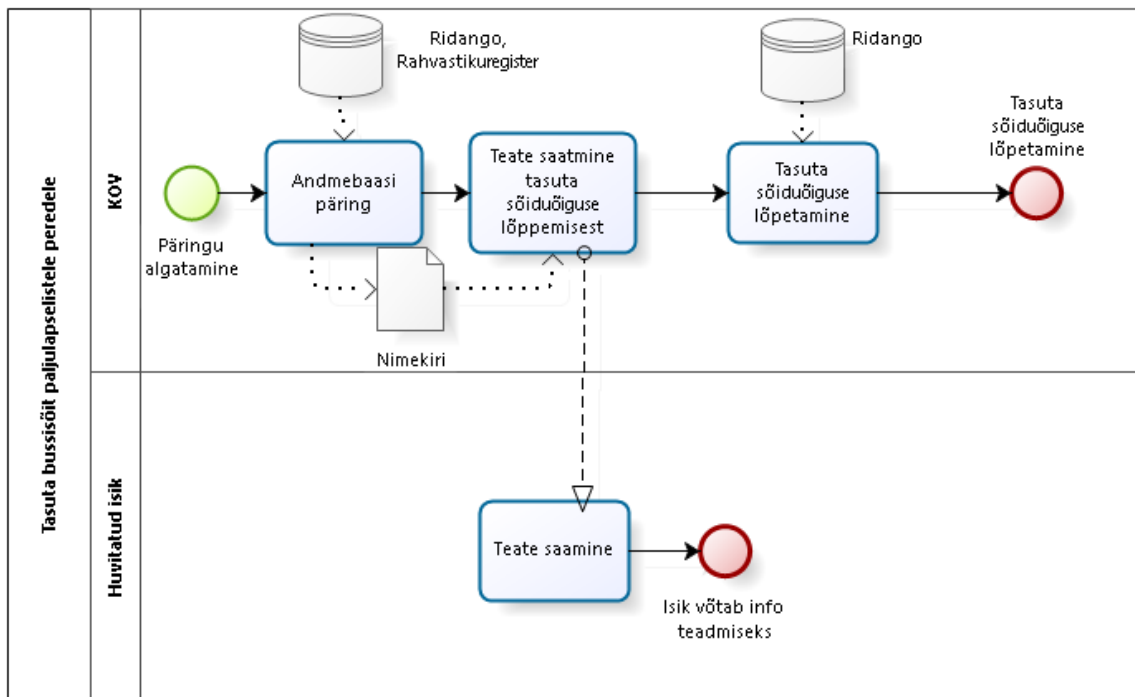


Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 6. Tartu linna tasuta ühistranspordi proaktiivne teenus

Protsessi käivitajaks on päeva vahetus, mil teostatakse päring avalikesse andmekogudesse, et välja selgitada teenuse sihtgruppi kuuluvad isikud, kelleks on Tartu linna sisse kirjutatud pered, kus on neli või enam alla 19-aastast last. Saadud nimekirjast välistatakse pered, kelle kohta on Ridango süsteemis (Tartu linna ühistranspordi infosüsteem) tasuta sõiduõigus juba registreeritud. Saadakse uute perede loetelu, kellele saadetakse teenuse eeltäidetud vorm. Teenuse saaja saab teenuse tarbimise kinnitada või sellest loobuda. Teenuse kinnitamisel, saab teenuse tarbija valida, kuidas Tartu linna ühistranspordi sõidukaart teenuse tarbijani toimetatakse. Protsess lõpeb teenusest loobumisega või tasuta sõiduõiguse vormistamise ja ühistranspordikaardi väljastamisega teenuse saajatele.

Teenuse saamise eeldused on ranged (sissekirjutus ja nelja või enama alla 19 aastase lapse olemasolu), seetõttu tuleb teenusega seoses kavandada ka paralleelselt töötav teenuse kontrolli protsess, juhuks, kui pere ei vasta enam tasuta sõiduõiguse tingimustele. Teenuse lõpetamise protsess on toodud joonisel 7.



Joonis 7. Tartu linna tasuta ühistranspordi proaktiivse teenuse lõpetamine

Teenuse lõpetamise protsess käivitatakse samuti päevavahetusega, mil teostatakse andmekogudesse päringud. Päringud tuleb teha vastupidises suunas – esmalt pärida Ridango süsteemist kõikide perede info, kellele on tasuta sõiduõigus vormistatud ning seejärel rahvastikregistrist ja perekonnaregistrist päring isikute elukoha, vanuste ja peres kasvavate laste arvu kohta, et selekteerida välja teenuse saajad, kes ei vasta enam teenuse saamise tingimustele.

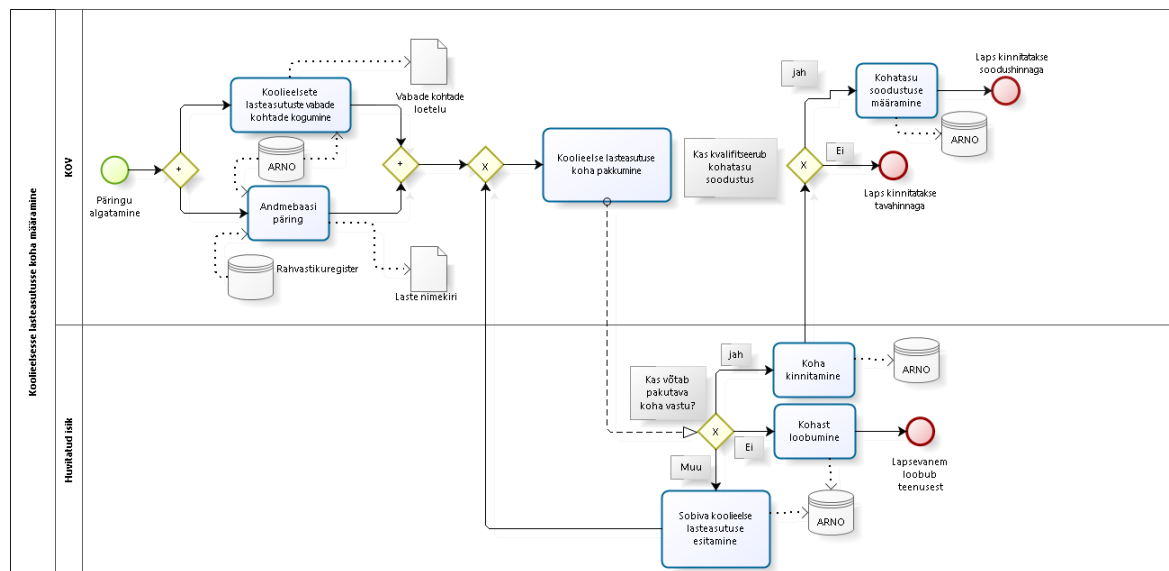
Tasuta ühistranspordi teenus paljulapselistele peredele puudutab hinnanguliselt 200 peret.

Koht koolieelses haridusasutuses ja kohatasusoodustus

Seaduses on üheselt kehtestatud tingimused alusharidusasutustele hoolimata sellest, kas asutused on munitsipaalomandis või eraomandis. Seadus kehtestab vanusepiirangu, mille kohaselt alates kolmandast elusaastast, peab kohalik omavalitsus tagama lapsele lasteaiakoha, noorematele võib pakkuda hoiuteenust (Koolieelsete..., 2018).

Kohalikul omavalitsusel on olemas info oma haldusterritooriumil paiknevate koolieelsete lasteasutuste ning oma haldusterritooriumil elavate laste kohta, kes on vanuses 1,5-7 aastat. Samuti omab omavalitsus informatsiooni koolieelsete lasteasutuste vabade kohtade üle. Seega on võimalik teenuse protsess kujundada analoogselt teenusega AT-0174-HO esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalkoolikoha tagamine (Lisa 1 joonis 8). Avaliku teenuse AT-0174-HO näol on tegu ühega kahest juba täna proaktiivsel viisil pakutavast teenusest Tartu linnas.

Lihtsustatud kujul on teenuse protsess kujutatud joonisel 8.



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 8. Tartu linna koolieelse lasteasutuse koha ja kohatasu soodustuse proaktiivne teenus

Uuenenud teenuseprotsess saab alguse omavalitsuse poolt algatatud infopäringust, mille raames selekteeritakse välja kõik omavalitsuse haldusterritooriumil elavad lapsed, kes vajavad kohta koolieelses lasteasutuses. Välistatakse lapsed, kes juba omavad kohta. Paralleelselt leitakse kõik täitmist vajavad kohad erinevates linna munitsipaallasteaedades ja hoidudes ning erasektori poolt pakutavates lasteaedades ja hoidudes. Saadud tulemused on sisendiks laste paigutamisel kodulähedasse koolieelses lasteasutusse (paigutamise ettepanek tuleb Tartu linna hariduse infosüsteemi ARNO abil). Seejärel saadab kohalik omavalitsus lapsevanemale pakkumise koolieelse lasteasutuse koha kasutamiseks.

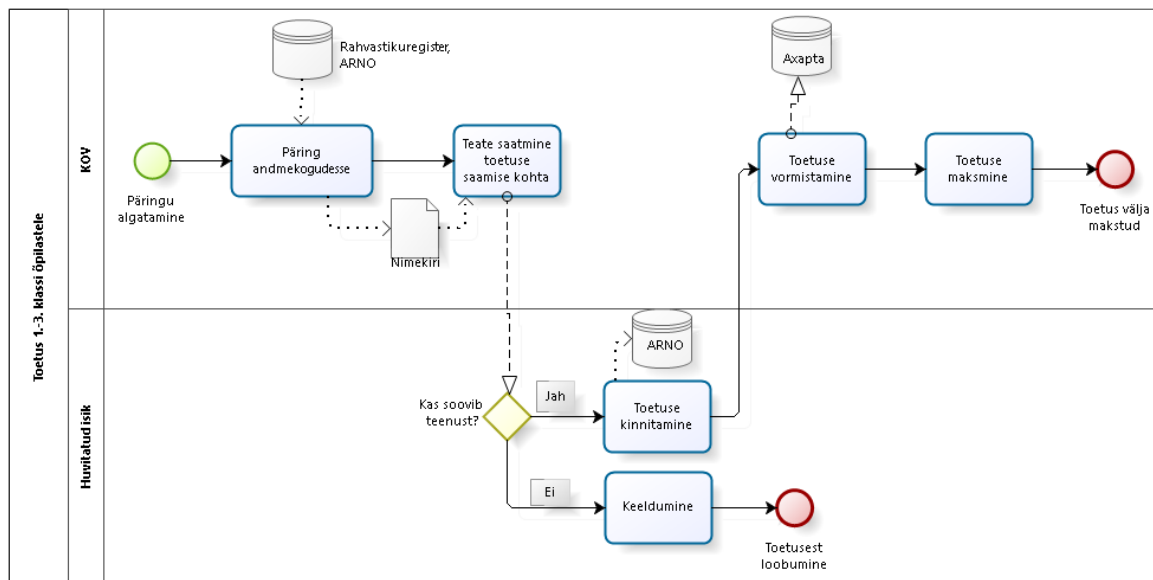
Lapsevanemal on võimalik pakkumine vastu võtta või pakkumisest loobuda. Pakkumise vastuvõtmisel saab omavalitsus kontrollida avalike registrite ja oma sisemiste andmebaaside kaudu, kas lapsevanemal on Tartu linna koolieelsetes lasteasutustes enam kui üks laps. Juhul kui nii on, rakendatakse kõikidele pere lastele kohatasusoodustust ilma, et lapsevanem peaks vastavasisulise avalduse eraldi esitama.

Lapsevanemal on võimalik ka pakutud kohast loobuda. Protsess näeb ette konkreetset pakutavast kohast loobumise, mille tulemusena konkreetne laps läbib uue paigutamise vooru ning lapsevanem saab uue pakkumise. Samas on võimalik lapsevanemal loobuda ka kogu teenusest. Sellisel juhul lapse info korduva paigutusvooru ei lähe ning järgmine pakkumine tehakse lapsevanemale järgmise õppeaasta alguses.

2016. aastal oli Tartu linnas 6 379 last vanuses 1,5-7 aastat, kes kasutas kohta koolieelses lasteasutuses (Tartu Linnavalitsus, 2017).

Koolitoetus

Tartu linnal on olemas informatsioon kõikide munitsipaalkoolide õpilaste ja nende vaemate kohta. Seega on olemas konkreetne sihtgrupp, kellele koolitoetust pakkuda. Koolitoetuse protsess, mille algatab kohalik omavalitsus on toodud joonisel 9.



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 9. Tartu linna 1.-3. klassi lapsevanema toetuse proaktiivne teenus

Protsess käivitub iga õppeaasta alguses peale seda, kui kooli nimekirjad on kinnitatud. Päringu alusel saadakse nimekiri kõikidest Tartu linna munitsipaalkooli 1.-3. klassi õpilastest, kusjuures linnal on võimalik avalikke andmekogusid kasutades välja võtta lapsevanema info, mis võimaldab luua nimekirja lapsevanematest, kes vastavad toetuse saamise tingimustele. Seejärel omavalitsus saadab toetuse teatise toetuse saajale, kellele on võimalik toetuse saamise soov kinnitada ja või pakutavast toetusest loobuda. Vajadusel saab toetuse saaja lisada täiendava info (näiteks pangakonto numbri) eeltäidetud taotlusele. Toetusest loobumisel protsess lõppeb. Toetuse kinnitamise järel vormistatakse toetus ning makstakse toetuse saajatele välja. Protsess lõpeb, kui toetus on välja makstud.

Koolitoetuse teenus puudutab hinnanguliselt 2 280 lapse vanemat.

Seega on leidnud kinnitust, et uurimuse valimisse valitud teenuseid on tõepoolest võimalik muuta proaktiivseks, kui täidetud on proaktiivse teenuse pakkumise eeldused:

- (1) on teada elusündmus, mille tõttu kodanik teenust vajab
- (2) on võimalik kontrollida, kas isik kvalifitseerub teenuse saajaks
- (3) olemas on isikuandmed, mida personaliseeritud teenuse pakkumiseks on vaja
- (4) olemas on isiku kontaktandmed, et teenuse pakkumist teha.

Järgnevalt kontrollitakse, kas tulemused on üldistatavad suurema hulga Tartu linna teenuste peal.

4.4 Formuleerimine ja õppimine

Otsides vastust küsimusele, kui suur osa Tartu linna teenusteportfelligist võiks koosneda proaktiivsetest teenustest, töötatakse läbi kõikide Tartu linna teenusteportfelli kuuluvate teenuste kirjeldused ning protsessijoonised.

Analüüsi sisendiks on teenuste kaardistamise käigus valminud teenuste kirjeldused, mille üks näidis on lisatud (Lisa III) käesolevale tööle ning teenuste pakkumise protsessi joonised (Lisa II). Esimese sammuna süstematiseeritakse sisend tabeli kujule (Lisa I), mille tulemusena selgub, et kasutusel olevate teenuse pakkumise protsessidest 93% juhtudest peab huvitatud isik ise pöörduma kohaliku omavalitsuse poole sooviga avalikku teenust saada ehk teenuste pakkumine on passiivne omavalitsuse poolt vaadates. Kõigest 1% teenustest (kaks teenust) kogu portfelligist on proaktiivse teenuse protsessiga, ehk teenuse algatab kohalik omavalitsus.

Seejärel analoogselt alapunktis 4.3 tehtuga hinnatakse, kas Tartu linna teenusteportfelligis on teenuseid, mille kohta on olemas piisavalt andmeid kohalikul omavalitsusel, et teenust proaktiivsel viisil pakkuda. Tabelisse 2 on koondatud teenused, mille puhul on vajalik informatsioon olemas.

Tabel 2. Tartu linna teenusteportfelli teenused, mille puhul on täidetud proaktiivse teenuse eeldused

Teenuse nr	Teenuse nimi	Elusündmus/ põhjus teenuse tarbimiseks	Isikuandmed töödeldaval kujul	Kvalifitseerumise tingimus	Kommentaar
AT-244-ASO	Tasuta bussisõiduõiguse vormistamine, sõidukaardi väljastamine ja sõiduõiguse pikendamine	65-aastased ja vanemad Tartu linna sisse kirjutatud isikud	Rahvastikuregister, Ridango	Tartu linna sisse kirjutatud 65-aastased ja vanemad elanikud	
AT-171-HO	Erivajadusega lastele lasteaiakoha võimaldamine	Lapse saamine (1,5) 3 aastaseks	Rahvastikuregister, STAR, ARNO	Erivajadusega Tartu linna sisse kirjutatud laps on saanud (1,5) 3 aastaseks	
AT-179-HO	Koolilõpetaja stipendiumi määramine	Kooli lõpetamine	Rahvastikuregister, Kooli sisend kvalifitseeruvate lõpetajate kohta	Kuld- või hõbemedaliga gümnaasiumi lõpetaja või kiirusega kutsekeskhariduse õpingute lõpetaja	
AT-187-LMO	Tartu linna kohalikule elanikule soodushinnaga parkimisloa väljastamine	Auto soetamine	Rahvastikuregister, liiklusregister, Tartu linnas väljastatud parkimislubade andmekogu	Isikud, kellel on liiklusregistri andmetel auto ja kelle rahvastikuregistri järgne elukoht on Tartu linna tasulise parkimise piirkonnas	
AT-232-LMO	Osaliselt või täielikult elektrimootoriga	Auto soetamine	Rahvastikuregister, liiklusregister, Tartu	Isikud, kellel on liiklusregistri andmetel osaliselt või täielikul	

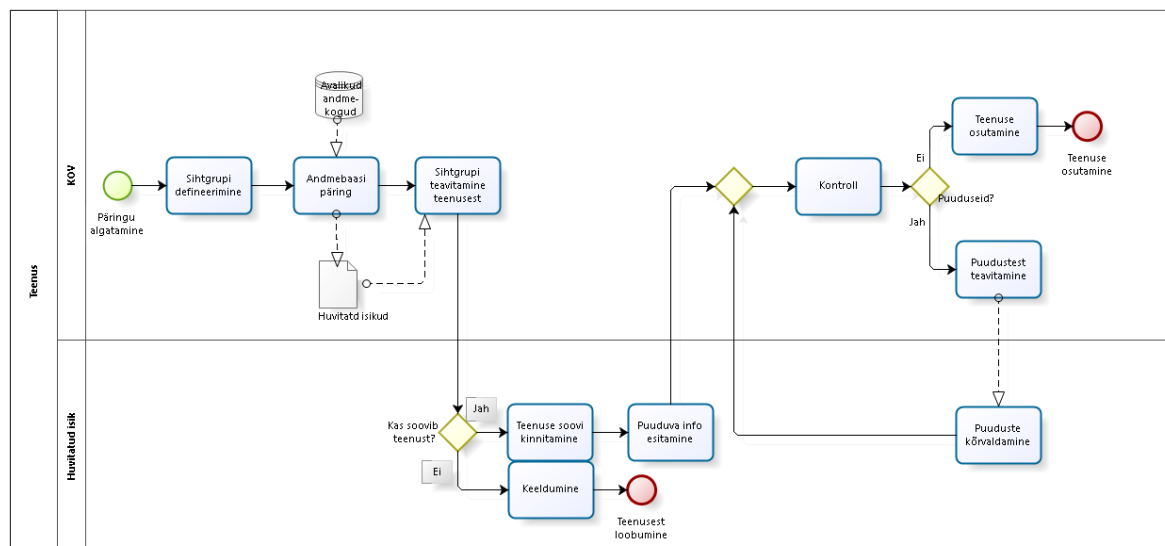
	sõidukitele tasuta parkimisloa väljastamine		linnas väljastatud parkimislubade andmekogu	elektrimootoriga sõitev auto ja kelle rahvastikuregistri järgne elukoht on Tartu linnas	
AT-233-LMO	Puudega inimese sõiduki parkimiskaardi väljastamine	Inimesele on määratud puue, omab autot ja sissekirjutust Tartu linnas	Rahvastikuregister, STAR, liiklusregister, Tartu linna parkimislubade andmekogu	Tartu linna elanik, kellel on puue ja omab autot saab Tartu linnas tasuta parkida	Kogu sihtgrupp ei pruugi olla üheselt tuvastatav
AT-142-LPMKO	Maamaksuvabastuse avalduse menetlemine	Sissekirjutus Tartu linnas või pensionär või töövõimetu või represseeritu	Rahvastikuregister, kinnistusraamat, STAR	Vanadus või invaliidsuspensionär, represseeritu, kellel on eluase Tartu linnas. Kõik Tartu linna sisse kirjutatud isikud, kellel on eluase Tartu linnas.	
AT-027-SAO	Linnatranspordi sõidusoodustuse väljastamine	Hoolekandeaasutuses elavad lapsed	Rahvastikuregister, STAR, Ridango	Laps elab hoolekandeaasutuses	Ühtlasi katab osaliselt ka teenust AT-195-LMO, mis on välja toodud tabelis 1 (kui paljulapseline pere satub osakonda)
AT-055-SAO	Invatakso teenus	Puude olemasolu	Rahvastikuregister, STAR, Ridango	Inimesel on puue, mis ei võimalda ühistranspordi kasutamist või selle kasutamine inimese jaoks on erakordselt raske	Kogu sihtgrupp ei pruugi olla üheselt tuvastatav
AT-057-SAO	Isikliku abistaja teenus	Sügav liikumis- või nägemispuue	Rahvastikuregister, STAR	Tartu linna kodanikul on sügav liikumis- või nägemispuue	Nägemispuudega isikule proaktiivse teenuse pakkumine peab arvestama isiku puudega (e-kanal ei pruugi olla parim lahendus)

AT-058-SAO	Viipekeele tõlketeenus	Kurt	Rahvastikuregister, STAR	Tartu linna kodanikule, kes on kurt pakutakse tõlketeenust asjaajamisel ja suhtlemisel kuuljatega	
AT-064-SAO	Tugiisik puuetega lastele ja perele	Lapsele on määratud puue	Rahvastikuregister, STAR	Tartu linna sisse kirjutatud lapsele on määratud puue, olemas on rehabilitatsiooniplaan	Kogu sihtgrupp ei pruugi olla üheselt tuvastatav
AT-066-SAO	Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele	Liikumis-, nägemispuue, laps õpib koolieelses lasteasutuses, põhikoolis, gümnaasiumis või kutseõppes	Rahvastikuregister, STAR, ARNO, EHIS ⁴	Tartu linna sisse kirjutatud laps, kellel on liikumis-, nägemus- või põhjendatud juhtudel muu puue. Laps õpib koolieelses lasteasutuses, põhikoolis, gümnaasiumis või kutseõppes	Kogu sihtgrupp ei pruugi olla üheselt tuvastatav
AT-081-SAO	Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale	Puudega laps	Rahvastikuregister, STAR, töötamise register	Tartu linna sisse kirjutatud lapsevanemal on võimalik saada toetust, juhul kui tal ei ole võimalik osaleda tööturul, kuna peab hooldama oma puudega last	Kogu sihtgrupp ei pruugi olla üheselt tuvastatav
AT-122-SAO	Toetus eakale aukodanikule	Aukodanikuks saamine, pensioniikka jõudmine	Rahvastikuregister, STAR	Tartu linna aukodanikuks nimetatud isik jõuab pensioniikka.	

⁴ EHIS – Eesti hariduse infosüsteem

Tabelis 2 toodud teenuste puhul on omavalitsusel olemas informatsioon, et algatada teenuse pakkumise protsess ise. Samas mitmete teenuste puhul ei ole omavalitsusel võimalik kogu teenuse saajate sihtgruppi ennetavalt tuvastada, kuid see ei takista teenust proaktiivsel viisil pakkuda sihtgrupi osale, keda on võimalik ennetavalt tuvastada.

Tabelis 2 toodud teenuste pakkumise protsess üldistatud kujul on toodud Joonisel 10.



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 10. Üldistatud proaktiivse teenuse protsess

Võrreldes Joonisel 4 toodud passiivse teenuse protsessiga on joonisel 10 kujutatud teenuse pakkumise protsessi suurimaks muutuseks on asjaolu, et protsessi algatab kohalik omavalitsus. Üldistatult saab teenuse protsess alguse sihtgrupi defineerimisega, mille alusel koostatakse teenuse iseloomu arvestava sagedusega andmebaasi päring(ud). Päringu(te) käigus selekteeritakse välja isikud, kellel on õigus või seadusest tulenev kohustus teenust tarbida. Seejärel saadab kohalik omavalitsus teenuse saajale info teenuse kohta ning juhtnöörid puuduva informatsiooni esitamiseks. Teenuse saajal on võimalik teenusest loobuda. Teenusest loobumisel protsess lõpeb. Teenuse saamise soovi kinnitamisel saab teenuse saaja esitada vormides puuduva informatsiooni ja lisadokumendid, mida omavalitsus oma pöördumises on küsinud. Kinnitatud taotlused kontrollitakse omavalitsuse poolt ning puuduste tuvastamisel teavitatakse teenuse saajat. Analoogselt passiivse teenuse pakkumisega korratakse taotluse kontrolli kuni teenuse saamiseks vajalikud dokumendid on korrektseks. Seejärel osutatakse teenuse saajale teenust ning protsess lõppeb.

Protsessi ümberkujundamise käigus on:

- (1) Jagatud vastutus teenuse saaja ja pakkuja vahel nii, et teenust on võimalik tarbida ka juhul kui teenuse saaja ei olnud teenuse olemasolust teadlik enne omavalitsuse poolse pakkumise saamist.
- (2) Kohalik omavalitsus pöördub ise sobiva sihtgrupi poole eeltäidetud vormide kaudu, väheneb mitteabikõlblike taotluste hulk ja nende töötlemisele kuluv aeg.
- (3) Eeltäidetud vormide kasutamine teenuse pakkumisel väldib andmete liiasust ning teenuse saajal on vajalik esitada üksnes puuduv informatsioon.

- (4) Kasutades ära avalikes andmebaasides olemasolevat informatsiooni ei pea tihtipeale teenuse saaja tegema muud, kui oma huvi teenuse saamiseks kinnitama või esitama juurde minimaalselt lisainformatsiooni, mis omakorda vähendab võimalike vigade esinemist taotlusmaterjalides.

Võttes kokku saadud tulemused, selgub, et enne muudatuste rakendamist oli Tartu linna teenusteportfellis kaks teenust, mida pakuti proaktiivsel viisil, mis oli 1% kogu teenuste portfellist. Peale analüüsi läbiviimist tuginedes Tabelis 1 ja 2 väljatoodule leiti, et Tartu linna teenusteportfelli 159-st teenusest saab muuta proaktiivseks (sh osalisele sihtgrupile) 24 teenust, mis on 15,1% kõikidest teenustest.

5. Kokkuvõte

Informatsiooni ülekülluses on inimestel üha keerulisem jõuda õigeaegselt õige informatsioonini. Viimane, ei puuduta üksnes erasektori poolt pakutavaid teenuseid, vaid üha enam ka avalikke teenuseid. Varasemalt tehtud uurimuste raames on nimetatud probleemi ühe võimaliku lahendusena välja pakutud proaktiivsete teenuste arendamist avalikus sektoris. Seni aga puuduvad uurimused, mis pakuksid vastuseid küsimustele, missuguste teenuste puhul proaktiivsus tuleb kõne alla ning kui suurt osa potentsiaalsetest avalikest teenustest nimetatud muudatus võiks puudutada.

Uurimuse raames otsiti vastust küsimusele, kas on olemas eeldused, mille põhjal otsustada, missuguseid teenuseid saab pakkuda proaktiivselt. Uuriti, kui suur osakaal kohaliku omavalitsuse teenusteportfelligest tervikuna saaks üldse koosneda proaktiivsetest teenustest.

Töös anti esmalt ülevaade avaliku sektori ning avaliku teenuse mõistetest, e-teenuste arendamisest ning e-teenuste tehnilise küpsuse tasemetest. Seejärel vaadeldi kahe riigi – Taivani ning Eesti näitel, kuidas avalikke teenuseid on proaktiivseks muudetud.

Kahe riigi kogemusele tuginedes toodi välja neli olulist eeldust, mida avalik sektor peab teadma selleks, et teenust proaktiivselt pakkuda. Nendeks eeldusteks on:

- (1) on teada elusündmus, mille tõttu kodanik teenust vajab
- (2) on võimalik kontrollida, kas isik kvalifitseerub teenuse saajaks
- (3) olemas on isikuandmed, mida personaliseeritud teenuse pakkumiseks on vaja
- (4) olemas on isiku kontaktandmed, et teenuse pakkumist teha.

Uurimuses praktilises osas võeti vaatluse alla Tartu linna teenusteportfell. Esmalt vaadeldi kitsast valimit teenustest, millele tuginedes tuvastati hetkel pakutavate teenuste protsessides esinevad puudused. Hinnati, kas valimisse osutunud teenuse puhul on täidetud proaktiivse teenuse eeldused ning kontrolliti, kas protsessi parendamise võtteid kasutades on võimalik passiivne teenuse protsess muuta proaktiivseks.

Teenused, mis olid uuringu esmaseks valimiks kinnitasid, et kui kohalikul omavalitsusel on teada eelpool nimetatud neli eeldust, siis teenuse protsessi on võimalik proaktiivseks muuta.

Seejärel hinnati proaktiivse teenuse nelja eelduse olemasolu kogu Tartu linna teenusteportfelli peal ning toodi välja teenused, mille puhul eeldused olid täidetud. Analüüsi tulemusena selgus, et Tartu linnas oleks võimalik pakkuda proaktiivsel viisil tänase 1% ehk kahe teenuse asemel 15,1% ehk 24 teenust proaktiivsel viisil.

6. Viidatud kirjandus

1. *A conversation with Kristjan Vassil on the next generation of public e-services. e-Estonia.* (i.a). Kasutatud 13.03.2018
<https://e-estonia.com/a-conversation-with-kristjan-vassil-on-the-next-generation-of-public-e-services/>
2. *Avalike teenuste korraldamise Roheline Raamat. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi kodulehekülg.* (2013). Kasutatud 19.03.2018
https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf
3. Callen, M., Hasanain, A. (2011). *The Punjab Model of Proactive Governance: Empowering Citizens Through Information Communication Technology. Lahore University of Management Sciences Department of Economics.*
4. Civitta. (2017). *Tartu Linnavalitsuse teenuste kaardistamine. Lõppraport. Tartu Linnavalitsuse välisprojektide teenistus.*
5. Ernst & Young. (i.a). *Avaliku sektori äriprotsessid. Protsessianalüüsi käsiraamat.* Kasutatud 13.03.2018
https://www.mkm.ee/sites/default/files/protsessianaluusi_kasiraamat.pdf
6. Homburg, V. (2008). *Understanding E-Government: Information System in Public Administration.* New York, Routledge.
<http://info.raad.tartu.ee/dhs.nsf/web/viited/VP-12-0059>
7. *Infoühiskonna teenused. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi kodulehekülg.* (i.a). Kasutatud 24.03.2018
<https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/infouhiskonna-teenused>
8. Jurisch, M. C., Ikas, C., Wolf, P., Krcmar, H. (2014). Key Differences of Private and Public Sector Business Process Change. *e-Service Journal*, 2-27.
9. Kenenissa, D., Cho*, Y.C. (2017). Evaluating E-Government Implementation in Public Service Delivery. *Journal of Marketing Thought, Vol. 4(1)*, 1 – 10.
10. Klievink, B., Janssen, M. (2009). Realizing joined-up government - Dynamic capabilities and stage models for transformation. *Government Information Quarterly*, 26(2), 275–284.
11. Koolieelse lasteasutuse seadus (1.02.2018). *Riigi Teataja.* Kasutatud 17.02.2018
<https://www.riigiteataja.ee/akt/114032011006?leiaKehtiv>
12. Koolitoetus (9.07.2016). *Riigi Teataja.* Kasutatud 17.02.2018
<https://www.riigiteataja.ee/akt/406072016015?leiaKehtiv>
13. Koplmaa, M. (2016). *Design a proactive services to disabled child's parents.* Magistritöö. Tallina Tehnikaülikool, infotehnoloogia teaduskond.
14. Kroonmäe, K. (2017). *Implementing proactive services in Estonian local Governments.* Magistritöö. Tallina Tehnikaülikool, infotehnoloogia teaduskond.
15. Kumar, R. (16.06.2015). *What's proactive governance? The World Bank blog. Governance for Development.* Kasutatud 17.03.2018
<http://blogs.worldbank.org/governance/what-s-proactive-governance>
16. Lapsetoetuse maksmise kord (1.01.2016). *Riigi Teataja.* Kasutatud 17.02.2018
<https://www.riigiteataja.ee/akt/405022013106?leiaKehtiv>
17. Layne, K., Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four-stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122–136

18. Linders, D., Liao, C. Z-P., Wang, C-M. (2015). Proactive e-Governance: Flipping the service delivery model from pull to push in Taiwan. *Government Information Quarterly* <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2015.08.004>
19. Linnavalitsuse osakondade teenuste kaardistamine ja linna iseteenindusportaali loomise ettevalmistamine. *Tartu linna kodulehekül.* (2015). Kasutatud 17.02.2018 <http://info.raad.tartu.ee/dhs.nsf/web/viited/VP-15-0088>
20. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. *Juhised määruse "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" rakendajatele. Versioon 1.0.* Kasutatud 31.03.2018 https://www.mkm.ee/sites/default/files/lyhijuhised_tkta_rakendajatele_vers_1_0.pdf
21. Millard, J. (2013). ICT-enabled public sector innovation. *Proceedings of the 2013 International Conference on E-Governance, Oct 22–25, Seoul, 2013.*
22. Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, 62(4), 424–433
23. Norris, D. F., Moon, H. M. (2005). E-Government at the American Grassroots: Future Trajectory. *Proceedings of the 38 Hawaii International Conference on System Sciences, Washington: Computer Society Press*, 65(1).
24. OECD. (2017). *Digital Government Review of Norway: Boosting the Digital Transformation of the Public Sector. OECD Digital Government Studies.* Pariis, OECD Publishing
25. Osborne, D., Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming government.* United Kingdom, Penguin Books.
26. Pau, A. (2018). Marek Helm: Eesti riigi juhtimine tuleb korda teha. *Postimees*, 12.03.2018. Kasutatud 12.03.2018 https://tehnika.postimees.ee/4436593/marek-helm-eesti-riigi-juhtimine-tuleb-korda-teha?_ga=2.70878232.908490600.1520840063-2016602986.1483781834
27. Priks, A. (2015). *Protsesside parendamise meetodite rakendamine Eesti valitsusasutustes.* Magistritöö. Tallinna Tehnikaülikool, majandusteaduskond.
28. Pwc, Riigikantselei (2014). *Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine.* Kasutatud 26.03.2018 https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_uhtne_portfelli_juhtimine.pdf
29. Riigihaldus. *Rahandusministeeriumi kodulehekül.* (i.a). Kasutatud 19.03.2018 <https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigihaldus>
30. Riigikontroll. *E-riigi harta. Igaihe õigused e-riigis.* (2017). Kasutatud 19.03.2018 https://www.riigikontroll.ee/LinkClick.aspx?fileticket=_qn_YLQu0Pw%3d&tabid=305&mid=908&language=et-EE&forcedownload=true
31. Sein, M.K., Henfridsson, O., Purao, S., Rossi, M., Lindgren, R. (2011). Action Design Research, *MIS Quarterly Vol 35(1)*, 37-56.
32. Silcock, R. (2001). What is E-Government? *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88-101.
33. Sirendi, R., Taveter, K. (2016). Bringing Service Design Thinking into the Public Sector to Create Proactive and User-Friendly Public Services. *HCI in Business, Government, and Organizations: Information Systems*, 221 – 230.
34. Stickdorn, M., Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking.* Amsterdam, BIS Publishers.
35. *Tarkade e- ja m-linna lahenduste klaster. Tartu linna kodulehekül.* (2012). Kasutatud 17.02.2018

- <http://info.raad.tartu.ee/dhs.nsf/web/viited/VP-12-0059>
36. Tartu linna koolieelsete munitsipaallasteasutuste rahastaisel vanemate poolt kaetava osa määra kehtestamine (1.01.2017). *Riigi Teataja*. Kasutatud 17.02.2018
<https://www.riigiteataja.ee/akt/407072016001>
 37. Tartu Linnavalitsus. (2017). *Statistiline ülevaade Tartu 2016*. Kasutatud 7.05.2018
http://www.tartu.ee/sites/default/files/uploads/Tartu%20linn/Statistika/Tartu_statistika_aastaraamat_2016.pdf
 38. Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused (31.05.2017). *Riigi Teataja*. Kasutatud 24.03.2018
<https://www.riigiteataja.ee/akt/131052017007>
 39. *The Economist* (6.07.2013). *Taiwan's information-technology industry. After the personal computer*. Kasutatud 21.03.2018
<https://www.economist.com/news/business/21580509-companies-built-pcs-are-adapting-changed-world-after-personal-computer?zid=292&ah=165a5788fdb0726c01b1374d8e1ea285>
 40. Ühistranspordi elektrooniline piletisüsteem (25.06.2015). *Tartu linna avalik dokumendiregister*. Kasutatud 17.02.2018
<http://info.raad.tartu.ee/webaktid.nsf/web/viited/VOLM2015062500085>

Lisad

I. Tartu linna avalike teenuste loetelu

Tabel 1. Tartu linna teenuste loetelu

Teenuse nr	Teenus	Algataja	Küpsus-tase	Klientide arv 2016
AT-241-ASO	Teabepäringutele vastamine	klient	3	7022
AT-244-ASO	Tasuta bussisõidu õiguse vormistamine, sõidukaardi väljastamine ja sõidu õiguse pikendamine	klient/ eestkostja	1	17459
AT-245-ASO	Tartu linna tasulise piirkonna parkimislubade väljastamine	klient	3	468
AT-146-EVO	Ilutulestiku korraldamise loa taotluse menetlemine	klient	1	7
AT-147-EVO	Hasartmängukoha avamiseks nõusoleku andmine	klient	1	⁵
AT-148-EVO	Tarbijakatsealaste projektide toetamine	klient	3	-
AT-149-EVO	Hooajalise müügikoha taotluse menetlemine	klient	3	11
AT-150-EVO	Müügikoha hooajalise laienduse taotluse menetlemine	klient	3	19
AT-151-EVO	Isiku elukohaandmete kandmine rahvastikuregistrisse isiku enda taotlusel	klient	4	5772
AT-152-EVO	Ruumi omaniku nõudmisel isiku elukoha andmete muutmine rahvastikuregistris	klient	4	292
AT-153-EVO	Isikukoodi moodustamine rahvastikuregistris Euroopa Liidu kodanikele	klient/ eestkostja	2	510
AT-154-EVO	Avalduse vastuvõtmine rahvastikuregistri aktuaalsetele andmetele juurdepääsu piiramiseks	klient/ eestkostja	1	2
AT-155-EVO	Statistilisel eesmärgil kogutavate andmete kandmine rahvastikuregistrisse isiku enda taotlusel	klient/ eestkostja	3	0
AT-156-EVO	Isikule tema ja tema alaealiste laste kohta rahvastikuregistrisse kantud andmetele juurdepääsu võimaldamine	klient/ eestkostja	1	1343
AT-157-EVO	Kohtu korralduse alusel juriidilistele isikutele isiku tegeliku asukoha kohta andmete väljastamine	klient	3	85
AT-158-EVO	Ettevõtlusalase informatsiooni jagamine	klient	1	-

⁵ „-“, tähistab kliendikontaktide info puudumist 2016. aasta seisuga

AT-164-EVO	Isiku elukoohaandmete kandmine rahvastikuregistrisse kohaliku omavalitsusüksuse algatusel	klient/ eestkostja /ametnik	3	40
AT-167-HO	Munitsipaallasteaia koha võimaldamine	klient/ eestkostja	4	5054
AT-168-HO	Munitsipaallastehoiu koha võimaldamine	klient/ eestkostja	4	353
AT-169-HO	Eralasteaia koha võimaldamine	klient	3	503
AT-170-HO	Eralastehoiu koha võimaldamine	klient	3	469
AT-171-HO	Erivajadustega lastele lasteaia koha võimaldamine	klient	4	-
AT-173-HO	Lasteaia kohatasu soodustuse taotlemise menetlemine	Klient/ eestkostja	3	-
AT-174-HO	Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalpõhikoolis õppekoha võimaldamine	Tartu LV/ lapsevanem	6	760
AT - 175 -HO	Kooli vahetamisel lapsele munitsipaalkoolis õppekoha võimaldamine	klient/ eestkostja	5	20
AT - 177 -HO	Koolitoetuse määramine 1.-3. klassi õpilasele	klient/ eestkostja	5	2280
AT-178-HO	Tartu linna õpetaja stipendiumi määramine	klient	3	25
AT-179-HO	Koolilõpetaja stipendiumi määramine	Haridusasu-tus	3	30
AT-216-HO	Eraüldhariduskoolide toetamine	klient	3	22
AT-234-kant	Arhiivipäringule vastamine	klient	3	57
AT-235-kants	Tasulise parkimise viivistasu otsuste peale esitatud vaiete lahendamine	klient	4	700
AT-218-KO	Avaliku ürituse registreerimine	klient	3	255
AT-219-KO	Sündmusportaali (Kultuuriaken) haldamine	klient	4	13,000
AT-220-KO	Välibännerite pindade haldamine	klient	3	50
AT-221-KO	Eraõiguslike spordiklubide ja spordikoolide toetamine	klient	4	85
AT-222-KO	Spordi valdkonna toetamine	klient	4	200
AT-223-KO	Tartu linna olümpialootuse stipendiumi andmine	klient	4	15
AT-224-KO	Andeka noorsportlase toetamine	klient	4	92
AT-225-KO	Erahuvikoolide toetamine	klient	4	20
AT-226-KO	Kultuuriprojektide toetamine	klient	4	125
AT-227-KO	Kultuuriühingute toetamine	klient	4	42
AT-228-KO	Tartu muuseumitöötaja stipendiumi välja andmine	klient	4	9
AT-229-KO	Noorsootöö projektide ja programmide toetamine	klient	4	60
AT-230-KO	Noorte huvitegevuse ühingu toetamine	klient	4	48
AT-231-KO	Noorte projektlaagri pidamise loa väljastamine	klient	5	-
AT 180-LMO	Raieloa taotluse menetlemine	klient	3	403

AT-181-LMO	Korraldatud jäätmeveoga liitumisest vabastamise taotluse menetlemine	klient	3	93
AT-182-LMO	Ohtlike jäätmete käitluslitsentsi kooskõlastamine	klient	3	5
AT-183-LMO	Keskkonna-alaste väikeprojektide toetuse määramine	klient	3	-
AT-185-LMO	Jäätmemajade ja süvakogumismahutite paigaldamise toetamine	klient	3	-
AT-186-LMO	Eramaal teekaitsevööndis liikluskorraldusvahendite paigaldamise kooskõlastamine	klient	3	20
AT-187-LMO	Tartu linna kohalikule elanikule soodushinnaga parkimisloa väljastamine	klient	3	-
AT-188-LMO	Suuremõõtmeliste ja /või raskekaaluliste autoveo lubade väljastamise taotluse menetlemine	klient	3	210
AT-189-LMO	Piirangutega aladele sissesõiduloo väljastamise taotluse menetlemine ja loa väljastamine	klient	3	-
AT-190-LMO	Taksoveolubade väljastamise taotluse menetlemine ja loa väljastamine	klient	5	-
AT-191-LMO	Taksoveo sõidukaardi väljastamise taotluse menetlemine ja kaardi väljastamine	klient	5	-
AT-192-LMO	Taksojuhi teeninduskaardi väljastamise taotluse menetlemine ja kaardi väljastamine	klient	3	-
AT-193-LMO	Teede- ja tänavate sulgemisloa väljastamise taotluse menetlemine ja sulgemise lõpetamine	klient	3	644
AT-194-LMO	Jalgrattaparklate rajamise toetuse määramine	klient	3	-
AT-195-LMO	Elamute ümbruse asfalteerimistöde teostamise toetamine	klient	3	-
AT-196-LMO	Kaeveloa väljastamise taotluse menetlemine ja loa lõpetamine	klient	3	-
AT-197-LMO	Tasuta bussisõidu vormistamine paljulapselistele peredele ja hoolekandeametuses viibivatele lastele.	klient/ eestkostja	3	1245
AT-232-LMO	Osaliselt või täielikult elektrimootoriga sõidukile tasuta parkimisloa väljastamine	klient	3	-
AT-233-LMO	Puudega inimese sõiduki parkimiskaardi väljastamine	klient	3	-
AT-243-LMO	Vee erikasutuslubade kooskõlastamine	klient	3	2
AT-129-LVO	Eluruumide üürile andmine	klient	1	-
AT-130-LVO	Mitteeluruumide üürileandmine	klient	3	177
AT-131-LVO	Eluruumide remondiavalduste lahendamine	klient	3	-

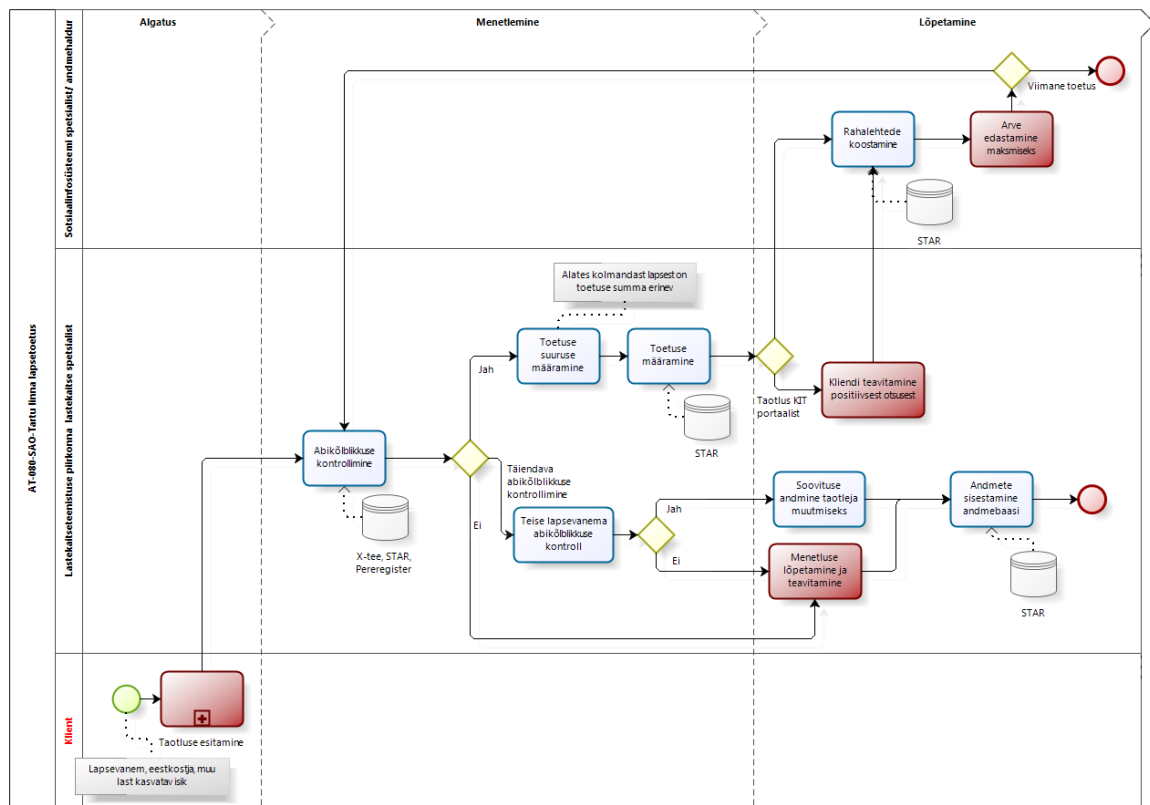
AT-213-RO	Reklaamimaksu haldamise korraldamine	klient	5	-
AT-214-RO	Kohalike maksude võlgnevust või selle puudumist tõendavate õiendite väljastamine	klient	4	-
AT-215-RO	Tartu linna reservfondist toetuse eraldamine	klient	3	-
AT-159-STO	Ravikindlustamata isikute raviteenuse hüvitamine	Pere-/ raviarst	3	250
AT-160-STO	Toetuse andmine perearstile laste ja eakate haiguste ennetamiseks ja tervise edendamisele suunatud tegevusteks	Perearstid	3	130
AT-161-STO	Noorsportlaste tervisekontrolli hüvitamine	TÜ Kliinikum	3	12
AT-162-STO	Laste vältimatu abi (tervishoiuteenus) hüvitamine	TÜ Kliinikum	1	12
AT-163-STO	Toetuste eraldamine terviseprojektidele	Klient	3	-
AT-165-STO	Koduõendusteenuse osutamiseks toetuse andmine	linn	3	4
AT-132-LPMKO	Detailplaneeringu koostamise menetlemine ja avalike arutelude korraldamine	Klient	3	-
AT-133-LPMKO	Katastriüksuse maa sihtotstarbe muutmine	klient	1	55
AT-134-LPMKO	Geodeetiliste tööde lähteandmete väljastamine ja tööde menetlemine	klient/ -	3	1130
AT-135-LPMKO	Aadressi määramine ja muutmine	klient / KOV	1	50
AT-136-LPMKO	Rajatiste linnaehituslike nõuete väljastamine	klient/ projekteerija	3	100
AT-137-LPMKO	Kinnisasjaga liitmiseks sobiva maa erastamise eeltoimingute teostamine	klient	3	-
AT-138-LPMKO	Riigi maale hoonestusõiguse seadmise eeltoimingute teostamine	klient	3	-
AT-139-LPMKO	Isikliku kasutusõiguse seadmine munitsipaalmaale	klient	3	-
AT-140-LPMKO	Hoonestusõiguse seadmine linna omandis olevale kinnistule	klient	3	-
AT-141-LPMKO	Kinnistute piiride muutmise, kinnistute liitmise või jagamise eeltoimingute teostamine	klient	3	-
AT-142-LPMKO	Maamaksuvabastuse avalduse menetlemine	klient	4	25
AT-143-LPMKO	Linna maa rendile andmine, lepingute koostamine	klient	1	-
AT-144-LPMKO	Arhiivimaterjalide väljastamine	klient/ kliendi esindaja	1	3800
AT-145-LPMKO	Ruumiandmete väljavõtte tegemine	klient	3	400
AT-166-LPMKO	Kohanime määramine	klient/ KOV	3	5

AT-102-AEO	Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine	klient/ KOV/ esindaja	3	-
AT-103-AEO	Ehitusloa taotluste menetlemine	klient	3	350
AT-104-AEO	Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine	klient	3	-
AT-106-AEO	Ehitusjärelvalve (rajatised)	klient/ KOV / Muu	3	200
AT-107-AEO	Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine	klient/ esindaja	3	25
AT-108-AEO	Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta	klient/ esindaja	3	-
AT-110-AEO	Ehitise teatise registreerimine	klient/ esindaja	3	-
AT-111-AEO	Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine	klient/ esindaja	3	-
AT-112-AEO	Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine	klient/ esindaja /KOV	3	-
AT-113-AEO	Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine	klient/ esindaja	3	350
AT-114-AEO	Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine	klient/ esindaja	1	-
AT-116-AEO	Eskiisprojektide kooskõlastamine	klient/ esindaja	1	-
AT-117-AEO	Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine	klient/ Esindaja	3	-
AT-118-AEO	Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine	klient	3	-
AT-126-AEO	Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine	klient/ esindaja	1	6
AT-002-AEO	Kultuuripärandi alase info andmine	klient	1	200
AT-003-AEO	Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine	KOV	1	50
AT-007-AEO	Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine	klient/ esindaja	3	50
AT-010-AEO	Miljöalade kaitset puudutav nõustamine	klient /esindaja	1	350
AT-013-AEO	Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine	klient /esindaja	1	300
AT-016-AEO	Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine	klient / esindaja	3	-
AT-088-AEO	Ehitamise alustamise teatiste menetlemine	kleint /esindaja	3	525
AT-089-AEO	Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned)	klient /esindaja	3	433
AT-092-AEO	Ehitusjärelvalve (hooned)	kodanik/ KOV	1	-
AT-093-AEO	Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes	kodanik/ KOV	0	-

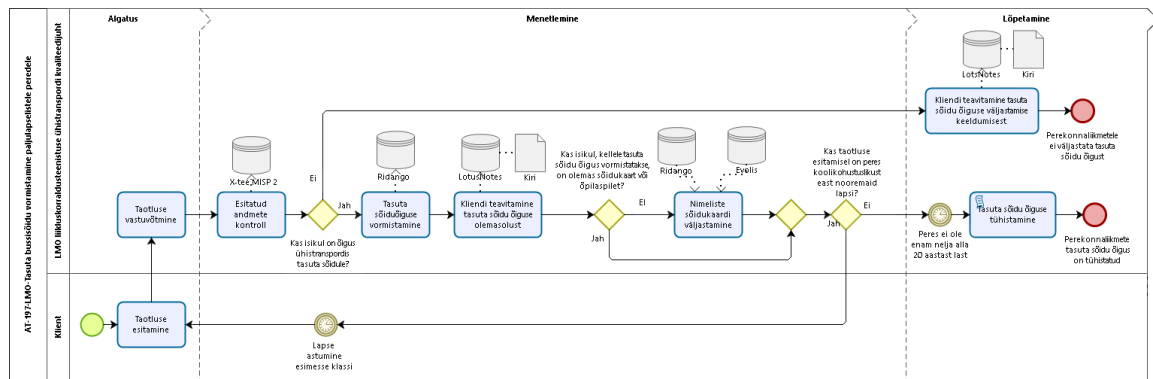
AT-098-AEO	Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmöödistuste kontrollimine	klient / esindaja	1	-
AT-018-SAO	Sotsiaalnõustamine	klient / tugivõrgustiku liige	1	-
AT-019-SAO	Sotsiaaleluasemeteenus	klient / tugivõrgustiku liige	2	400
AT-020-SAO	Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele	klient / tugivõrgustiku liige	1	94
AT-021-SAO	Võlanõustamine	klient / tugivõrgustiku liige	1	75
AT-023-SAO	Last puudutavate vaidluste lahendamine	klient / tugivõrgustiku liige /kohus	1	50
AT-027-SAO	Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine	klient / tugivõrgustiku liige	2	265
AT-028-SAO	Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine	klient / tugivõrgustiku liige / eestkostja	1	30
AT-029-SAO	Peretoetuste ümbermääramine	klient / tugivõrgustiku liige	1	20
AT-030-SAO	Õpilaskoduga kooli suunamine	klient / tugivõrgustiku liige	1	30
AT-033-SAO	Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine	klient / tugivõrgustiku liige	0	600
AT-034-SAO	Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine	tugivõrgustiku liige /kohus /ameti-asutus	0	130
AT-038-SAO	Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud	klient	0	50
AT-039-SAO	Ööpäevaringne hooldusteenus	klient / tugivõrgustiku liige /ametiasutus/ kodanikualgatus	0	120
AT-040-SAO	Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)	klient / tugivõrgustiku liige	0	
AT-049-SAO	Sotsiaalmajutusteenus	klient / tugivõrgustiku liige	2	85
AT-051-SAO	Psüühikahäiretega eakate päevahooldusteenus	klient / tugivõrgustiku liige	0	61

AT-052-SAO	Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus	klient / tugivõrgustiku liige	0	31
AT-055-SAO	Invatakso teenus	klient / tugivõrgustiku liige	0	250
AT-057-SAO	Isikliku abistaja teenus	klient / tugivõrgustiku liige	0	43
AT-058-SAO	Viipekeele tõlketeenus	klient / tugivõrgustiku liige	0	60
AT-059-SAO	Toidu kojuvedu	klient / tugivõrgustiku liige	0	50
AT-064-SAO	Tugiisik puuetega lastele ja perele	klient / tugivõrgustiku liige	2	160
AT-066-SAO	Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele	klient / tugivõrgustiku liige	1	90
AT-069-SAO	Asendushoolduse korraldamise teenus	tugivõrgustik/ ametiasutus / kodanikualgatus	1	15
AT-071-SAO	Riigi rahastatav lapsehoiuteenus	tugivõrgustiku liige	1	130
AT-073-SAO	Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)	klient	1	267
AT-077-SAO	Toimetulekutoetus	klient	3	6500
AT-079-SAO	Vajaduspõhine peretoetus	klient	0	1500
AT-080-SAO	Tartu linna lapsetoetus	klient	4	4000
AT-081-SAO	Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale	klient	1	50
AT-082-SAO	Eluruumi kohandamise toetus	klient	0	30
AT-085-SAO	Puuetega inimeste organisatsioonide toetus	klient /esindaja	0	24
AT-086-SAO	Sotsiaalhoolekandevalaste projektide toetus	klient /esindaja	3	12
AT-087-SAO	Partnerlus välisprojektides	klient /esindaja	1	-
AT-120-SAO	ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluste esitamine	klient	0	98
AT-121-SAO	Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele	klient / tugivõrgustiku liige / eestkostja	1	10
AT-122-SAO	Toetus eakatele aukodanikele	Tartu linnavolikogu	6	25
AT-123-SAO	Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)	klient / esindaja	0	4790
AT-124-SAO	Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)	klient /esindaja	0	4790
AT-125-SAO	Alaealiste komisjonis osalemine	ametiasutus	0	
AT-127-SAO	Teenuse osutamise järelevalve	kohus	0	

II. Teenuste mudelid



Joonis 1. Teenuse Tartu linna lapsetoetuse protsess (Tarkade e- ..., 2012)



Joonis 2. Teenuse tasuta bussisõidu vormistamine paljulapselistele peredele protsess (Linnavalitsuse..., 2015)

III. Teenuse kaardi näidis

AT-174-HO – Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalpõhikoolis õppekoha võimaldamine
(Linnavalitsuse..., 2015)

Teenuse tähis:	AT-174-HO
Teenuse nimetus:	Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalpõhikoolis õppekoha võimaldamine
Teenuse tüüp:	Avalik teenus
Protsessi tüüp:	Põhiprotsess
Protsessijoonis:	AT-174-HO-Esimesse klassi minevale lapsele munitsipaalpõhikoolis õppekoha võimaldamine
Versiooni number:	0.1
Muutmise kuupäev:	25.05.2017
Dokumendi versiooni autor:	Katrin Parv; peaspetsialist

Teenuse kirjeldus ja eesmärk

Teenuse osutamise eesmärgiks on määrata elukohajärgne põhikool kõikidele lastele:

- 1) kes on saanud enne käimasoleva aasta 1. oktoobrit seitsmeaastaseks.
- 2) vanema taotlusel koolikohustuslikust east nooremale lapsele, kui nõustamiskomisjon või lasteasutus, kus laps käib, on hinnanud lapse koolivalmidust, sealhulgas sotsiaalset küpsust, ja soovitanud kooli õppima asumist ning vanem on valla- või linnavalitsust õppima asumise soovist teavitatud enne käimasoleva aasta 1. maid.

Protsessi kirjeldus

Lapsele määrab elukohajärgse põhikooli haridusosakond, kasutades selleks e-keskkonda ARNO. Programm arvutab välja iga lapse kodu kauguse kõikidest elukohajärgsetest põhikoolidest. Elukohajärgse kooli määramine sõltub rahvastikuregistri andmetest.

10. märtsil laseb haridusosakonna statistilise analüüsi peaspetsialist ARNOI paigutada lapsed (v.a ülelinnalise vastuvõtuga kooli vastuvõetud lapsed) koolitee pikkuse ja koolihoonete mahutavuse alusel elukohajärgsetesse koolidesse. Statistilise analüüsi peaspetsialist vaatab tulemused üle ning vajadusel korrigeerib tulemusi lastele sarnase koolitee pikkuse. Üldjuhul määratakse lapse elukohajärgseks kooliks kodule kõige lähemal asuv kool. Kui kooli läheduses elab lapsi rohkem, kui on antud koolis õppekohti, võib elukohajärgseks kooliks määrata läheduselt teise kooli. Seejärel kinnitab peaspetsialist ARNOS tulemused.

Kui tegemist on koolikohustuslikust east noorema lapsega ning vanem teavitab enne 10. märtsi Tartu LV haridusosakonda e-keskkonda ARNO kaudu, täites seal teatise vormi või e-posti teel soovist panna laps varem kooli, määratakse lapsele koos teiste lastega samaaegselt elukohajärgne kool. Vanem võib esitada vastavasisulise avalduse ka paber kandjal tavaposti teel või ise Tartu LV HOsse kohapeale tuues. Kui vanem esitab teatise paber kandjal või e-posti teel, registreerib HO statistilise analüüsi peaspetsialist teatise ARNOS. Peale teatise laekumist ARNOST või selle registreerimist ARNOS peaspetsialisti poolt, arvab HO statistilise analüüsi peaspetsialist lapse ARNOS koolikohustuslike laste hulka vanema soovil ehk lisab ARNOS lapsele vastava tunnuse. Kui vanem teavitab pärast 10. märtsi haridusosakonda soovist panna laps varem kooli, siis määratakse lapsele elukohajärgseks kooliks elukohale lähim põhikool, kus on veel vabu kohti. Kui vanem teavitab pärast 1. maid soovist panna laps varem kooli, ei ole linnal enam kohustust tagada lapsele õppekohta ja lapsevanemal tuleb esitada kooli vastuvõtmise taotlus otse soovitud kooli. Vabade kohtade olemasolul saab laps esimesse klassi astuda.

15. märtsiks avaldatakse vanematele ARNO kaudu lapsele määratud elukohajärgse kooli andmed. Vanemad saavad ARNO kaudu teavituse, et nende lapsele on määratud elukohajärgne kool, ning täpsemat infot näevad ARNOst.

Pärast elukohajärgse kooli teada saamist tuleb vanemal esitada vastavasse kooli vastuvõtutaotlus. Taotlust on võimalik esitada läbi e-keskkonna ARNO või paber kandjal otse kooli. Taotlus tuleb esitada üldjuhul 30. aprilliks. Taotlusi võetakse vastu ka hiljem. Kui lapsevanem esitab taotluse paber kandjal, siis kannab kooli esindaja ise taotluse e-keskkonda ARNO. Peale taotluse registreerimist kinnitatakse laps ARNOs kooli esindaja poolt vastava kooli ja klassi õpilaste nimekirja. Lapsevanem võib võtta vastu õppekoha määratud elukohajärgses koos ja esitada samaaegselt ka haridusosakonda avalduse lapse elukohajärgse kooli muutmiseks. Kui laps kinnitatakse esialgsest määratud elukohajärgsest koolist erineva kooli õpilaste nimekirja, siis jääb kehtima viimane avaldus.

Lapse kinnitamisel õpilaste nimekirja loetakse lapsele õppekoht võimaldatuks.

Kui vanem soovib elukohajärgse kooli muutmist, siis on tal võimalik 15.03.-15.04. esitada haridusosakonnale ARNO süsteemis uue elukohajärgse kooli määramise taotluse. Taotlusel tuleb ära märkida põhjused, miks vanem soovib lapsele määratud elukohajärgse kooli muutmist.

Uue elukohajärgse põhikooli taotlemise põhjused võivad olla järgmised:

- 1) sama pere teine laps õpib teises koolis (v. a ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolis),
- 2) vanem soovib loobuda saadud kohast ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolis, erakoolis või hariduslike erivajadustega õpilastele suunatud põhikoolis,
- 3) pere on pärast 10. märtsi vahetanud elukohta,
- 4) vanemal on muid põhjusi, mida ta saab välja tuua.

Haridusosakond tagab lapsele õppimisvõimaluse õe-vennaga ühes koolis, kui lapsevanemad seda soovivad. Sama pere teiseks lapseks loetakse rahvastikuregistri andmetel koolimineva lapsega ühes elukohas elav laps. Ülejäänud juhtudel lahendatakse taotlused lähtuvalt koolitee pikkusest ja vabadest õppekohtadest, vajadusel ka taotluse esitamise ajast. Sama pere teiste lastega seotud taotlused lahendatakse jooksvalt.

Kui lapsevanem esitab koolivahetuse taotluse põhjusega sama pere teine laps õpib teises koolis, siis statistilise analüüsi peaspetsialist kontrollib taotluses esitatud andmed esimesel võimalusel üle. Andmete kontrollimiseks kasutatakse e-keskkonda ARNO ja vajadusel Rahvastikuregistrit.

Kui esitatud andmed on õiged, kontrollib HO statistilise analüüsi peaspetsialist soovitud koolis vabade kohtade olemasolu. Kui soovitud koolis on vaba õppekoht olemas, rahuldab statistilise analüüsi peaspetsialist ARNOs taotluse. Taotluse rahuldamisega määratakse vastav kool lapse elukohajärgseks kooliks ning lapsevanemal tuleb esitada vastavasse kooli avaldus. Kui taotluses esitatud andmed ei osutu õigeaks, siis jääb taotluse menetlemine hetkel pooleli, ning viiakse lõpule 30.aprilliks teiste esitatud taotluste esitamise järjekorras. Ülejäänud juhtudel saab vanem lapse uue elukohajärgse põhikooli teada ajavahemikul 15. aprill - 30. aprill, ning statistilise analüüsi peaspetsialist menetleb taotlused taotluste esitamise järjekorras sõltuvalt vabade kohtade tekkimisega, hiljemalt 30.aprilliks.

Kui 30. aprilliks ei ole võimalik rahuldada lapsevanema poolt esitatud uue elukohajärgse põhikooli määramise taotlust, siis statistilise analüüsi peaspetsialist koostab ARNO süsteemis lapsevanemale sellekohase teavituse, ning need lapsed jäävad ootele vaba õppekoha tekkimiseni soovitud koolis. Alates 1. maist tegelevad õppekohtade jagamisega kooli juhid. Kui mõni laps loobub soovitud koolis määratud õppekohast, siis saab esmajärjekorras õppekoha võimaluse ajaliselt esimene uuest elukohajärgse kooli taotluse teinud laps. Kool võtab lapsevanema ühendust ja teeb kindlaks, kas lapsevanem on endiselt kohast huvitatud. Kui lapsevanem on endiselt huvitatud, siis esitab ta vastavasse kooli avalduse. Kui lapsevanem ei ole enam kohast huvitatud, siis pakutakse õppekoht nimekirjas järgmisele.

Pärast 1. maid on vanemal võimalik [e-keskkonnas ARNO](#) teha koolile otse ARNO süsteemi või kooli vastuvõtutaotlus lapse vastuvõtmiseks. Kui koolil ei esine vastuvõtmisest keeldumise aluseid, siis võtab kool lapse vastu. Lapse vastuvõtmisega muutub kool lapse elukohajärgseks põhikooliks. Pärast 1. maid saab esitada ümbertõstmistaotlusi ainult otse kooli.

Pärast 1. maid võivad koolid vabale õppekohale võtta ka lapsi, kes ei ela Tartu linnas. Enne 1. maid koolid, v. a ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolid, õppekohti ise ei jaga. Õppekohti jagab haridusosakond ARNO abil.

Kui lapsevanem ei esita määratud elukohajärgsesse kooli vastuvõtutaotlust ja ei esita ka koolivahetamise taotlust, siis last õppeaasta alguse seisuga Tartu linna ühegi kooli õpilaste nimekirja ei kinnitata. Peale 10. septembrit, kui kõik Eesti koolid on enda õpilaste nimekirjad EHISesse kandnud, tuvastab Tartu LV statistilise analüüsi peaspetsialist, kas rahvastikuregistrijärgse elukohaga Tartu linn koolikohustusliku

vanusega laps täidab koolikohustust või mitte. Kui laps on EHISesse kantud andmete kohaselt arvatud Eesti mõne teise kooli nimekirja, siis lõpetatakse menetlus. Kui laps ei ole arvatud ühegi kooli nimekirja alustab statistilise analüüsi peaspetsialist koolikohustuse täitmise kontrollimist ehk tuvastab mis põhjusel laps enda koolikohustust ei täida.

Protsessi tunnused

Omanik, vastutaja:	HO statistilise analüüsi peaspetsialist; Katrin Parv	
Teenuseosutaja:	HO statistilise analüüsi peaspetsialist	
Teenuse kasutaja/ sihtgrupp:	Füüsiline isik:	Jah
	Juriidiline isik	
	Ettevõtte	-
	Vabäiendus	-
	Riigiasutus	-
	Omavalitsus	-
	omavalitsuse allasutus	-
Teenuse osutamises osalevad ametnikud ja nende rollid:	Statistilise analüüsi peaspetsialist - annab ARNO süsteemile vastavad korraldused.	
Teenuse osutamiseiga seotud osapooled:	Tartu linna munitsipaalpõhikoolid – võtavad vastu lapsevanemate taotlusi, kinnitavad lapsed õpilaste nimekirja.	
Kasutatavad andmeallikad ja infosüsteemid:	e-keskkond ARNO – lastele elukohajärgse kooli määramine, lapsevanema taotluse esitamine, põhikooli vastuvõtutaotluste registreerimine, lapse kinnitamine kooli õpilaste nimekirja Rahvastikuregister – kooliealiste isikute andmete pärimine EHIS – Lapse kooli õpilaste nimekirja arvamise kontrollimine	
Regulatsioonid:	Seadus:	Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus Isikuandmete kaitse seadus
	VV määrus:	-
	Asutuse põhimäärus:	-
	Osakonna/ komisjoni põhimäärus:	-
	Teenusstandard/ kord:	-
	Määrus/ korraldus/ käskkiri:	Tartu Linnavalitsuse 14.01.2014. a määrus nr 6 „Tartu linnas elavale lapsele elukohajärgse põhikooli määramise tingimused ja kord“
	Muud juhendid:	-

	Lepingud:	-
Seotud teenus(ed):	AT-175-HO-Kooli vahetamisel lapsele munitsipaalkoolis õppekoha võimaldamine	
Füüsiline asukoht:	HO, Raekoja plats 12, Tartu	
Täitmise paik:	Teenuslett/ boks:	-
	Tagatuba:	Jah
	Eraldi sissepääsuga ala:	-
Koduleht:	http://www.tartu.ee/Pohihariduse-omandamise-voimalused	
Keerukus:	Kaalutusotsus:	Jah
	Info keerukas otsing:	-
	Otsus mitme osakonna/ asutuse koostöös:	Jah
	Aeg pole määratletav:	-
Standardsus:	Haldusmenetlusprotsess:	Jah
	Lihtne menetlus:	-
	Suhteliselt kindel aeg:	Jah
	Kindel hulk tegevusi:	Jah
	Tihti korratav:	
	Päevas	-
	Nädalas	-
	Kuus	-
	Aastas	Jah
Turvalisus:	Privaatsus:	Jah
	Isikuandmete kaitse:	Jah
Autentimise tase:	2	<p>Selgitus:</p> <p>0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised)</p> <p>1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles)</p> <p>2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne)</p> <p>3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoole tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument)</p>

		jne)
Rahastamine:	1	Selgitus: 1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 – kombineeritud
Makse:	1	Selgitus: 1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud
Keel:	Eesti	
Riskid ja piirangud:	-	
Tehnoloogilise küpsuse tase:	6	Selgitus: Tase 1 - informatsiooni tase Tase 2 - ühesuunaline tase Tase 3 - kaesuunaline tase Tase 4 - veebivormi tase Tase 5 - täisautomaatne e-teenuse tase Tase 6 - proaktiivse teenuse tase
Teenusprotsessi küpsuse tase:	3	Selgitus: Tase 1 - toimiv protsess Tase 2 - hallatud protsess Tase 3 - korrastatud protsess Tase 4 - ennustatav protsess
Teenuse klass:	2	Selgitus: 0. klass – iseseisvus – teiste osakondadega sarnaseid protsesse ei ole. 1. klass – ühiskasutus – osakonnal on oma teenindaja teenussaal. 2. klass – standardsus – protsess on lihtne või standardiseeritud sel määral, et seda on võimalik teenindusletis universaalteenindajal. 3. klass – koostöö – protsess sisaldab keerukaid teenuseid, mis sisaldavad ka kaalutusotsuse tegemist. Protsess võib olla ka seotud teiste protsessidega, näiteks algatab neid või vajab neist sisendit. 4. klass – integratsioon – osakondade protsessid on integreeritud väga keerukal tasemel, mitmete protsesside juures kasutatakse ühiseid ressursse.

Protsessi detailne kirjeldus

Kanalid:	Käivitusviis	Suhtlusviis	Lõpetamise viis
Füüsilised kanalid:			
Letiteenus büroos:			
Teenuslett/boks	Jah	-	-
Tagatuba	Jah	Jah	Jah
Eraldi ala	sissepääsuga	-	-

Kanalid:	Käivitusviis	Suhtlusviis	Lõpetamise viis
Teenuseosutaja juures:	-	-	-
Kliendi juures:			
Kodukülastus	-	-	-
Muus kliendi asukohas	-	-	-
Mitteelektronilised kaugkanalid:			
Post	Jah	-	-
Telefon	-	-	-
Faks	-	-	-
Elektronilised kanalid:			
Veebileht/portaal	Jah	Jah	Jah
E-post	Jah	-	-
Iseteenindus	-	-	-
Nutirakendus	-	-	-
Tekstisõnum	-	-	-
Digitelevisioon	-	-	-
Algatus			
Sisend:	Laps, kelle rahvastikuregistrijärgne elukoht on Tartu linn saab käimasoleva aasta 1. oktoobriks seitsmeaastaseks või esitab vanem taotluse koolikohustuslikust east nooremale lapsele koolikoha võimaldamiseks. <ul style="list-style-type: none"> - Tartu munitsipaalpõhikoolide asukoht; - Tartu munitsipaalpõhikoolides avatavate esimeste klasside arv. 		
Eeldus taotlemiseks:	teenuse	Laps, kelle rahvastikuregistrijärgne elukoht on Tartu linn saab käimasoleva aasta 1. oktoobriks seitsmeaastaseks või esitab vanem taotluse koolikohustuslikust east nooremale lapsele koolikoha võimaldamiseks.	
Algataja:	Tartu LV HO statistilise analüüsi peaspetsialist või lapsevanem (kui vanem soovib panna kooli koolikohustuslikust east nooremat last)		
Menetlus			
Kirjeldus:	Lapsele määrab elukohajärgse põhikooli haridusosakond, kasutades selleks e-keskkonda ARNO. Programm arvutab välja iga lapse kodu kauguse kõikidest elukohajärgsetest põhikoolidest. Elukohajärgse kooli määramine sõltub rahvastikuregistri andmetest.		
	10. märtsil laseb haridusosakonna statistilise analüüsi peaspetsialist ARNOI		

paigutada lapsed (v.a ülelinnalise vastuvõtuga kooli vastuvõetud lapsed) koolitee pikkuse ja koolihoonete mahutavuse alusel elukohajärgsetesse koolidesse. Statistilise analüüsi peaspetsialist vaatab tulemused üle ning vajadusel korrigeerib tulemusi lastele sarnase koolitee pikkuse. Üldjuhul määratakse lapse elukohajärgseks kooliks kodule kõige lähemal asuv kool. Kui kooli läheduses elab lapsi rohkem, kui on antud koolis õppekohti, võib elukohajärgseks kooliks määrata läheduselt teise kooli. Seejärel kinnitab peaspetsialist ARNOS tulemused.

Kui tegemist on koolikohustuslikust east noorema lapsega ning vanem teavitab enne 10. märtsi Tartu LV haridusosakonda e-keskkonna ARNO kaudu, täites seal teatise vormi või e-posti teel soovist panna laps varem kooli, määratakse lapsele koos teiste lastega samaaegselt elukohajärgne kool. Vanem võib esitada vastavasisulise avalduse ka paber kandjal tavaposti teel või ise Tartu LV HOsse kohapeale tuues. Kui vanem esitab teatise paber kandjal või e-posti teel, registreerib HO statistilise analüüsi peaspetsialist teatise ARNOs. Peale teatise laekumist ARNOst või selle registreerimist ARNOS peaspetsialisti poolt, arvab HO statistilise analüüsi peaspetsialist lapse ARNOs koolikohustuslike laste hulka vanema soovil ehk lisab ARNOs lapsele vastava tunnuse. Kui vanem teavitab pärast 10. märtsi haridusosakonda soovist panna laps varem kooli, siis määratakse lapsele elukohajärgseks kooliks elukohale lähim põhikool, kus on veel vabu kohti. Kui vanem teavitab pärast 1. maid soovist panna laps varem kooli, ei ole linnal enam kohustust tagada lapsele õppekohta ja lapsevanemal tuleb esitada kooli vastuvõtmise taotlus otse soovitud kooli. Vabade kohtade olemasolul saab laps esimesse klassi astuda.

15. märtsiks avaldatakse vanematele ARNO kaudu lapsele määratud elukohajärgse kooli andmed. Vanemad saavad ARNO kaudu teavituse, et nende lapsele on määratud elukohajärgne kool, ning täpsemat infot näevad ARNOst.

Pärast elukohajärgse kooli teada saamist tuleb vanemal esitada vastavasse kooli vastuvõtutaotlus. Taotlust on võimalik esitada läbi e-keskkonna ARNO või paber kandjal otse kooli. Taotlus tuleb esitada üldjuhul 30. aprilliks. Taotlusi võetakse vastu ka hiljem. Kui lapsevanem esitab taotluse paber kandjal, siis kannab kooli esindaja ise taotluse e-keskkonda ARNO. Peale taotluse registreerimist kinnitatakse laps ARNOs kooli esindaja poolt vastava kooli ja klassi õpilaste nimekirja. Lapsevanem võib võtta vastu õppekohta määratud elukohajärgses koos ja esitada samaaegselt ka haridusosakonda avalduse lapse elukohajärgse kooli muutmiseks. Kui laps kinnitatakse esialgselt määratud elukohajärgsest koolist erineva kooli õpilaste nimekirja, siis jääb kehtima viimane avaldus.

Lapse kinnitamisel õpilaste nimekirja loetakse lapsele õppekoht võimaldatuks.

Kui vanem soovib elukohajärgse kooli muutmist, siis on tal võimalik 15.03.-15.04. esitada haridusosakonnale ARNO süsteemis uue elukohajärgse kooli määramise taotluse. Taotlusel tuleb ära märkida põhjused, miks vanem soovib lapsele määratud elukohajärgse kooli muutmist.

Uue elukohajärgse põhikooli taotlemise põhjused võivad olla järgmised:

- 1) sama pere teine laps õpib teises koolis (v. a ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolis),
- 2) vanem soovib loobuda saadud kohast ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolis, erakoolis või hariduslike erivajadustega õpilastele suunatud põhikoolis,
- 3) pere on pärast 10. märtsi vahetanud elukohta,
- 4) vanemal on muid põhjusi, mida ta saab välja tuua.

Haridusosakond tagab lapsele õppimisvõimaluse õe-vennaga ühes koolis, kui lapsevanemad seda soovivad. Sama pere teiseks lapseks loetakse rahvastikuregistri andmetel koolimineva lapsega ühes elukohas elav laps. Ülejäänud juhtudel lahendatakse taotlused lähtuvalt koolitee pikkusest ja vabadest õppekohtadest, vajadusel ka taotluse esitamise ajast. Sama pere teiste

lastega seotud taotlused lahendatakse jooksvalt.

Kui lapsevanem esitab koolivahetuse taotluse põhjusega sama pere teine laps õpib teises koolis, siis statistilise analüüsi peaspetsialist kontrollib taotluses esitatud andmed esimesel võimalusel üle. Andmete kontrollimiseks kasutatakse e-keskkonda ARNO ja vajadusel Rahvastikuregistrit.

Kui esitatud andmed on õiged, kontrollib HO statistilise analüüsi peaspetsialist soovitud koolis vabade kohtade olemasolu. Kui soovitud koolis on vaba õppekoht olemas, rahuldab statistilise analüüsi peaspetsialist ARNOs taotluse. Taotluse rahuldamisega määratakse vastav kool lapse elukohajärgseks kooliks ning lapsevanemal tuleb esitada vastavasse kooli avaldus. Kui taotluses esitatud andmed ei osutu õigeks, siis jääb taotluse menetlemine hetkel pooleli, ning viiakse lõpule 30.aprilliks teiste esitatud taotluste esitamise järjekorras. Ülejäänud juhtudel saab vanem lapse uue elukohajärgse põhikooli teada ajavahemikul 15. aprill - 30. aprill, ning statistilise analüüsi peaspetsialist menetleb taotlused taotluste esitamise järjekorras sõltuvalt vabade kohtade tekkimisega, hiljemalt 30.aprilliks.

Kui 30. aprilliks ei ole võimalik rahuldada lapsevanema poolt esitatud uue elukohajärgse põhikooli määramise taotlust, siis statistilise analüüsi peaspetsialist koostab ARNO süsteemis lapsevanemale sellekohase teavituse, ning need lapsed jäävad ootele vaba õppekoha tekkimiseni soovitud koolis. Alates 1. maist tegelevad õppekohtade jagamisega kooli juhid. Kui mõni laps loobub soovitud koolis määratud õppekohast, siis saab esmajärjekorras õppekoha võimaluse ajaliselt esimene uuest elukohajärgse kooli taotluse teinud laps. Kool võtab lapsevanema ühendust ja teeb kindlaks, kas lapsevanem on endiselt kohast huvitatud. Kui lapsevanem on endiselt huvitatud, siis esitab ta vastavasse kooli avalduse. Kui lapsevanem ei ole enam kohast huvitatud, siis pakutakse õppekoht nimekirjas järgmisele.

Pärast 1. maid on vanemal võimalik [e-keskkonnas ARNO](#) teha koolile otse ARNO süsteemi või kooli vastuvõtutaotlus lapse vastuvõtmiseks. Kui koolil ei esine vastuvõtmisest keeldumise aluseid, siis võtab kool lapse vastu. Lapse vastuvõtmisega muutub kool lapse elukohajärgseks põhikooliks. Pärast 1. maid saab esitada ümbertöstmistaotlusi ainult otse kooli.

Pärast 1. maid võivad koolid vabale õppekohale võtta ka lapsi, kes ei ela Tartu linnas. Enne 1. maid koolid, v. a ülelinnalise vastuvõtuga põhikoolid, õppekohti ise ei jaga. Õppekohti jagab haridusosakond ARNO abil.

Kui lapsevanem ei esita määratud elukohajärgsesse kooli vastuvõtutaotlust ja ei esita ka koolivahetamise taotlust, siis last õppeaasta alguse seisuga Tartu linna ühegi kooli õpilaste nimekirja ei kinnitata. Peale 10. septembrit, kui kõik Eesti koolid on enda õpilaste nimekirjad EHISesse kandnud, tuvastab Tartu LV statistilise analüüsi peaspetsialist, kas rahvastikuregistrijärgse elukohaga Tartu linn koolikohustusliku vanusega laps täidab koolikohustust või mitte. Kui laps on EHISesse kantud andmete kohaselt arvatud Eesti mõne teise kooli nimekirja, siis lõpetatakse menetlus. Kui laps ei ole arvatud ühegi kooli nimekirja alustab statistilise analüüsi peaspetsialist koolikohustuse täitmise kontrollimist ehk tuvastab mis põhjusel laps enda koolikohustust ei täida.

**Menetlus-
dokumendid:**

Taotlus

Lõpetamine

Väljund:

Lastele, kelle elukoht rahvastikuregistri järgi on Tartu linn ja

- 1) kes on saanud enne käimasoleva aasta 1. oktoobrit seitsmeaastaseks või
 - 2) kes on koolikohustuslikust east noorem ning vastavad kehtestatud tingimustele (piisav valmidus koolitee alustamiseks) ja kelle vanem on
-

	esitanud taotluse lapsele koolikoha võimaldamiseks	
	on tagatud kohaliku omavalitsuse poolt rahvastikuregistrijärgse elukohajärgses koolis koht.	
Protsessi lõpetaja:	Kooli esindaja kinnitab lapse kooli õpilaste nimekirja.	
Ressursid		
Ametnikud:	Vajalik tööjõu maht:	Määratlemata
	Kvalifikatsioon:	HO statistilise analüüsi peaspetsialisti tööleping
Aeg:	Aktiivne protsessis kuluv aeg:	Määratlemata
	Kogu protsessi aeg:	2-5 kuud
Kliendikontaktide arv:	Füüsiline isik:	200 elukohajärgse kooli muuta soovijate arv
	Juriidiline isik:	-
Koormus:	Kõrgeim koormus:	Märts – aprill
	Madalaim koormus:	Mai – juuni
Töökohtade arv:	Teenuslett:	-
	Boks:	-
	Tagatuba:	
	piiratud juurdepääsuga büroo	1
	kinnine büroo	-
Ruumide vajadus:	Arhiiv:	-
	Eriruum:	-
	Eraldi sissepääsuga ala:	-
	Ladu:	-
	Tehniline ruum:	-
	Seminariruum:	-
	Nõupidamisteruum:	-
Töövahendid:	Unikaalne eritarkvara:	e-keskkond ARNO
	Universaalne standardtarkvara:	-

	Kontoritarkvara:	-
Erinõuded:	-	

IV. Litsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, **Liisi Park**,
(*autori nimi*)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose
Proaktiivsete avalike teenuste arendamine Tartu linna teenusteportfelli näitel,
(*lõputöö pealkiri*)

mille juhendaja on Toomas Saarsen,
(*juhendaja nimi*)

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace´i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **18.05.2018**