

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Info- ja teadmusjuhtimise õppekava

Anneli Rohtoja

Infoliikumise auditeerimine Maa-ameti näitel

Magistritöö

Juhendaja: Tiina Palu, MA

Tartu

2021

Sisukord

Sissejuhatus.....	3
Mõisted	6
1. Maa-ameti tutvustus	8
2. Infojuhtimise ja infoauditi teoreetilised käsitlused.....	10
3. Uuringu meetodid ja planeerimine.....	17
3.1 Maareformiga seotud teenuste lõikes vastavushindamise läbiviimine	23
3.2 Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse vastavushindamise läbiviimine	33
3.3 Riigimaa koormamise teenuste vastavushindamise läbiviimine	36
3.4 Auditi tulemused ja analüüs	39
3.5 Järeldused ja ettepanekud	48
Kokkuvõte.....	53
Summary.....	57
Kasutatud kirjandus.....	61
Lisad	66

Sissejuhatus

Viimastel aastakümnetel on Eesti Vabariigi Valitsus seadnud eesmärgiks muuta riigi toimimist efektiivsemaks ja läbipaistvamaks, et kodanikud leiaksid teenusega seotud teabe kiiresti ja kergelt ning saaksid kvaliteetsemat teenust riigiasutustelt. Kvaliteetse teenuse pakkumine eeldab asutustes head teabe haldamist ja kliendikeskse lähenemise väärtustamist. Oskuslikuks teabehalduse korraldamiseks on oluline, et ettevõtte mõistab oma ülesandeid ja omab ülevaadet nende täitmiseks vajalikke ressursidest ja infovoogudest ning lähtub oma töös õigusaktides ettenähtud juhistest.

Eesti infoühiskonna arengukava 2020 üheks eesmärgiks oli muuta avalikud teenused kasutajale võimalikult lihtsaks ja tõhusaks, et inimene saaks oma asjad aetud ühe suhtluskorraga, igal võimalusel pigem automaatselt ja sekkuma ainult riigipoolsel algatusel või märguandel. (Eesti infoühiskonna arengukava 2020, MKM)

Seetõttu on riigiasutuste asjaajamist ja dokumendihaldust arendatud koos avalike teenustega. Vabariigi Valitsus (edaspidi VV) kiitis 16. mai 2013. a kabinetiistungil heaks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (edaspidi MKM) koostatud „Avalike teenuste korraldamise rohelise raamatu“ (edaspidi ATKRR). ATKRRis sõnastati vajadus võtta suund dokumendihalduselt terviklikule infohaldusele, kuna asutuste senine asjaajamine ei ole olnud piisavalt efektiivne ega toetanud teenuste arengut. (Lihtsam riik 2020, Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium)

ATKRR väljaandmise järgselt töötas MKM välja määruse eelnõu, mis reguleerib avalikke teenuste ja teabehalduse (varasemalt tervikliku infohalduse mõiste ingliskeelne termin Information Governance) korraldamist. VV võttis vastu määruse "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" 2017. aastal ning seoses määruse „Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused“ (edaspidi TKTA) vastuvõtmisega on kehtestatud nõuded riigiasutustele teenuste ja teabehalduse korraldamisele (Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused, Riigiteataja 2017). Määruse vastuvõtmisega võeti kasutusele teabehalduse mõiste ning sellega seoses ei ole enam infohalduse mõiste kasutusel riiklikul tasemel.

Lähtuvalt „TKTA“ määruses kehtestatust on oluline, et ettevõtte lisaks oma asutusesisesele teabehalduse korraldamisele pöörab tähelepanu ka kliendi vajadustele: kas teenuste info on kättesaadav ja arusaadav, kas klienti teavitatakse teenuse menetlemise kulgemisest ning klientide rahulolu on tagatud.

Määruse „TKTA“ rakendamises valitsusasutustes ja hallatavates allasutustes tegi uuringu Marmor (2019), kus uuringus osalenud riigiasutuste teabehalduse eest vastutavad töötajad tõid välja, et neil on raskusi „TKTA“ määruse rakendamisega ning osalejad soovivad praktilist näidismaterjali teabehalduse korraldamiseks. Antud uurimistööd oli kasutatud avalike teenuste nõukogu koosolekul määruse „TKTA“ rakendamise ülevaate andmisel. (Avalike teenuste nõukogu koosolekud, MKM 2019)

Maa-ametil on üle 80 teenuse, suurem osa teenustest on seotud kinnisvara ja katastri valdkonna maatoimingute haldamisega. Civitta Eesti AS (Rahandusministeerium, 2020) uuringu andmetel oli 2019. aastal Maa-ameti dokumendihaldussüsteemis (edaspidi DHS-s) registreeritud 109 395 dokumenti. Lähtuvalt suurest dokumentide mahust on võimatu kõike dokumente auditeerida lühikese aja jooksul ning seetõttu valisin auditeerimiseks Maa-ameti peadirektori korraldustega seotud maareformi ja maatoimingute teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse, sest need teenused on seotud Maa-ameti poolt haldusakti välja andmisega ning teenuste menetlemine hõlmab väliseid osapooli ning maakatastris kannete tegemist.

Magistritöö keskendub Maa-ameti maareformi ja maatoimingutega teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse auditeerimisele nii asutuse vaatest kui kliendivaatest ning auditi tulemus annab praktilise näidismaterjali „TKTA“ määruse rakendamisest Maa-ametis. Kuna teabehalduse mõiste on suhteliselt uus Eestis ja teabehalduse osas „TKTA“ määruse rakendamise juhendmaterjale on vähe, siis on olulise tähtsusega praktiline näidismaterjal „TKTA“ määruse rakendamisest. Magistritöö annab ülevaate „TKTA“ määruse sisu ja selle olemuse mõistmisest avalike teenuste omanike poolt, mis annab määruse koostajatele tagasiside, kas määruse sisu on kergesti mõistetav ja rakendatav teenuse korraldamisega seotud töötajate jaoks. Samuti magistritöö järgselt valminud tulemist selgub, kas „TKTA“ määruse nõuded on rakendunud Maa-ametis või on nõuete rakendamiseks vaja läbiviia koolitusi riigiasutustele, et tagada kõikides riigiasutustes „TKTA“ määruse rakendamine täiel määral.

Magistritöö koosneb kolmest peatükist: esimeses peatükis annan ülevaate Maa-ameti tegevusvaldkonnast ning kinnisvara ja katastri valdkonna osakonnast teenustest. Teises peatükis annan ülevaade infojuhtimise ja infoauditi teoreetilisest käsitlusest. Antud peatükis kirjeldan infojuhtimise ja infoauditi mõisteid, nende eesmärgi ja annan ülevaate infoauditi läbiviimise etappidest. Kolmandas peatükis annan ülevaate infoauditi meetoditest ja valimist, kirjeldan auditi läbiviimist ja analüüsin auditi tulemusi.

Minu magistritöö uurimisküsimuseks on, millisel moel Maa-ameti avalike teenuste teave ja sellega seotud teabehaldus vastab määruse “ Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused” nõuetele?

Uurimistöö meetodid on kvalitatiivsed: uurimistöö läbiviimiseks kasutan vastavushindamist ja viin läbi intervjuud. Vastavushindamise läbiviimisel võrdlen erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigimaa koormamisega seotud teenuste teavet ja nendega seotud teabehalduse korraldamist „TKTA“ määruses kehtestatud nõuetega. Vastavushindamisel analüüsin erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigimaa koormamise teenuste protsesse koos protsessi omanikega. Vastavushindamise käigus annan ülevaate teenuste protsessidest, nendega seotud osapooltest ja tegevustest, andmekogudest ja andmete haldamisest, protsessiga seotud regulatsioonidest ja menetluse kestvusest.

Vastavushindamise järgselt viin läbi intervjuud maareformiga ja riigimaa haldamise osakonnajuhtidega ja kasutusõiguste- ja maade arvestuse büroojuhatajaga, et mõista tööülesannete täitmisest tulenevaid infoliikumise kitsaskohti, tegevuste ja/või info dubleeritust ning leida infoliikumise ja teenuste parendamiseks võimalikke lahendusi. Uurimistöö järgselt on koostatud ettepanekud riigiasutuste teenuste teabe ja teabehalduse korralduse parendamiseks.

Mõisted

Tabel nr 1 Magistritöös kasutatud mõistete ja lühendite loetelu

Aadressi andmete andmebaas	ADS
Andmekogu	Korrastatud andmete kogum, mida töödeldakse infosüsteemis (Riigikinnisvara andmehõive analüüs 2018).
Avalik teenus	teenus, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks (Lihtsam riik 2020).
„Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused „ määrus	„TKTA“ määrus , Riigiteataja 2017
Avalike teenuste korraldamise roheline raamat	ATKRR (MKM 20213)
Avalike Teenuste Nõukogu	tegutseb Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (edaspidi MKM) juures alaliselt, et toetada MKMi avalike teenuste arengu koordineerimist (MKM 2017).
Dokumendihaldus	teabehalduse alategevuse tähenduses käsitletakse määruses traditsioonilist dokumendihaldust, mis osaleb teabe korrastamises ning mis korraldab arhiiviseaduse § 2 lõigetes 1 ja 2 nimetatud teabe haldamist, menetlemist, vahetamist ja sellele juurdepääsu, kui see teave on jäädvustatud paberile, faili või e-posti sõnumisse (TKTA määrus 2017).
Dokumendihaldusnõukogu	toetab dokumendihalduse arengut ja teabehaldusele üleminekut, osaledes arengu põhisuundade, vajalike tegevuste, juhiste ja soovitude kavandamisel ning aidates tegevusi ellu viia ja juhiseid rakendada (MKM 2017).
Dokumendihaldussüsteem	DHS, dokumendisüsteemi tehnoloogiline osa dokumentide koostamiseks, hõlmamiseks ja nende elukäigu haldamiseks (dokumendihaldurite ühingu terminoloogia 2013).
Eesti.ee veebileht	turvaline uks e-riiki, pakkudes usaldusväärset ja ajakohast teavet asjaajamise korraldamiseks riigiga, ligipääsu riigiasutuste e-teenustele, endaga seotud infole ja @eesti.ee postkastile. (RIA 2021).
E-kataster	elektroniline register, kus on andmed maa loodusliku seisundi, väärtuse ja tegeliku kasutamise kohta.. (Riigikinnisvara andmehõive analüüs 2018).
Infoaudit	Infoaudit on terviklik lähenemisviis organisatsiooni infoallikate ja infovoo tuvastamiseks ja hindamiseks ja teabe ja teabehalduse kvaliteedi hindamiseks (Buchanan, Gibb 2007).
Infohaldus	(ingl. k Information Governance) on protsesside, rollide, poliitikate, standardite ja mõõdikute komplekt, mis üheskoos tagavad

	informatsiooni tõhusa ja tulemusliku kasutamise ning seeläbi organisatsiooni eesmärkide täitmise.
Infojuhtimine	inforessursside haldamine, teabe valideerimine ja töötlemine, edastamine ja säilitamine tehnoloogiliste süsteemide kaasabil Schneymani (1985).
Inforessurssid	informatsioon, mis on vajalik asutuse toimimiseks ja teenuste osutamiseks (andmed, dokumendid, veebisisu, sotsiaalmeedia sõnumid jne) (Lihtsam riik 2020).
Kaudne avalik teenus	teenus, mille käigus riigiasutused osutavad õigusaktides sätestatud teenust teenuse kasutaja otsese pöördumiseta ning teenuse kasutajaid ei ole võimalik identifitseerida (ATKRR 2013).
Keskonnaministeeriumi valitsemisel oleva riigivara arvestuse pidamise tarkvara	KKMVara
Kohalik omavalitsus	KOV
Kinnistusraamat	Kohtu juures peetav juriidiline register kinnisasjade ja nendega seotud asjaõiguste kohta (Riigikinnisvara andmehõive analüüs 2018).
Maa-ameti geoportaal	veebileht, kuhu on koondatud Maa-ameti hallatavad Eesti kaardid, kaardirakendused, ruumandmed ja mitmesugused e-teenused
Maa IS	Maa järelmaksunõuete infosüsteem
Majandus- ja kommunikatsiooni-ministeerium	MKM
Otsene avalik teenus	on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust. (TKTA määrus)
Riigi Infosüsteemide Amet	RIA
Riigi Kinnisvara register	RKVR
Riigimaade üleandmiste andmebaas	HYVA
Teabehaldus	on tegevus, mis toetab asutuse ja avaliku sektori eesmärkide saavutamist teabe haldamise, jagamise ja vahetamisega kõigis infosüsteemides ja andmekogudes. Teabehalduse alategevused on andmehaldus, dokumendihaldus, sisuhaldus sise- ja välisveebis ning teabele juurdepääsu ja teabe kaitse korraldamine. (TKTA määrus)
Teave	on mis tahes viisil ja mis tahes teabekandjale jäädvustatud ja dokumenteeritud teave, mis on saadud või loodud seaduses või selle alusel antud õigusaktides sätestatud avalikke ülesandeid täites (Avaliku teabe seadus, Riigiteataja 2000)

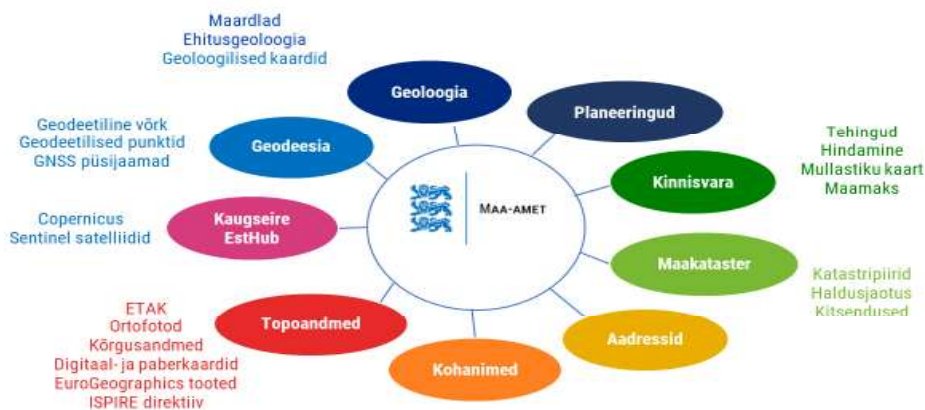
Allikas: Autori koostatud

1. Maa-ameti tutvustus

Maa-amet on Keskkonnaministeeriumi valitsusasutus, mis on moodustatud 16. jaanuaril 1990. Algselt olid Maa-ameti ülesanded seotud katastri, maakorralduse, kartograafia ja geodeesiaga. Hiljem on lisandunud nende ülesannete kõrvale ka maareformi läbiviimine.

Maa-ameti struktuuris on kaks tegevusvaldkonda: kinnisvara ja katastri valdkond ja geomaatika valdkond. Kinnisvara ja katastri valdkonna peamiseks ülesanneteks on maareformi toimingute läbiviimine ja riigimaaga seotud ülesannete täitmine. Riigivalitsemise reformi raames anti üle 2018. aastal Maa-ametile enamik maavalitsuste maareformi ja maatoimingutega seotud ülesandeid. Maa-ametisse on koondunud kogu hoonestamata riigimaade haldamine ning riigi maatehingute tegemine. Sealhulgas tegeleb Maa-amet Rail Balticu raudtee ehitamiseks vajaliku era- või munitsipaalomandis oleva maa riigile omandamise ettevalmistamisega.

Lisaks maatoimingute ja maareformi läbiviimisele tegelevad kinnisvara ja katastri osakonnad katastri ja ruumiandmete haldamise, tootmise ja arendamisega. Ruumiandmed on nii avalikus kui ka erasektoris oluliseks aluseks otsuste tegemisel. Maa-amet peab maakatastrit, mis on üks riigi põhiregistritest ja sisaldab andmeid omandi ruumilise ulatuse kohta.



Joonis nr 1 Maa-ameti ruumiandmete haldamine (Maa-ameti arengukava aastateks 2018-2020)

Geomaatika valdkonna osakonnad tegelevad ruumiantmete haldamisega, ruumiantmeteenuste pakkumisega ning geoinformaatika koordineerimisega. Samuti geodeetiliste, geoloogiliste ja topograafiliste andmete hõive ja haldamisega – geodeetiliste võrkude väljaarendamise korraldamise, geoloogilise info haldamise, riigi territooriumi kaardistamise, ühiskonna varustamise üldriiklike topograafiliste andmete ja kaartidega.

Maa-ameti põhimääruses on sätestatud asutuse olemus, tegevusvaldkonnad, ülesanded, ameti juhtimine ja struktuur ning struktuuriüksuste põhiülesanded. (Maa-ameti põhimäärus, Riigiteataja 2016). Maa-ametis on 26 osakonda, geomaatika valdkonna alluvuses on 8 osakonda ja kinnisvara ning katastri valdkonna alluvuses on 14 osakonda (Lisa nr 1). Tugiteenuseid pakuvad 4 osakonda: haldusosakond, teabehalduse osakond, õiguse osakond ja üldosakond ning nemad alluvad peadirektorile. Maa-ametis töötab 290 teenistujat. Osakondade ülesanded ja juhtimine on reguleeritud osakondade põhimäärustega ning osakondade ülesannete täitmisel juhendatakse Vabariigi Valitsuse ja Keskkonnaministeeriumi juhistest ning teistest seadusest tulenevatest nõuetest.

Maa-ametis viidi läbi kõikides osakondades teenuste kaardistamine 2019. aastal ning protsessi kaardistamisel jagati protsessid põhiprotsessideks ja tugiprotsessideks, samuti määratleti iga protsessi omanik. Maa-ametis on 89 põhiprotsessi, kinnisvara– ja katastri osakonna haldusalasse kuulub 58 protsessi. Tugiteenustega seotud protsesse on 31. Maa-ametis on riigile olulisi teenuseid üksteist, need teenused on seotud kaartide, maakatastri dokumentide väljatrüki ja kaardistamisega, samuti maakorraldustööde ja maahindamise tegevuslitsentside taotlemisega, maa- ning katastrimõõdistamisega, keskkonnaregistri maardlatel asuvate planeeringute kooskõlastamisega, e-maaksjoni ja maamaksu alusandmete kogumisega ja ning nende väljavõtetega (Riigiteenused, 2020).

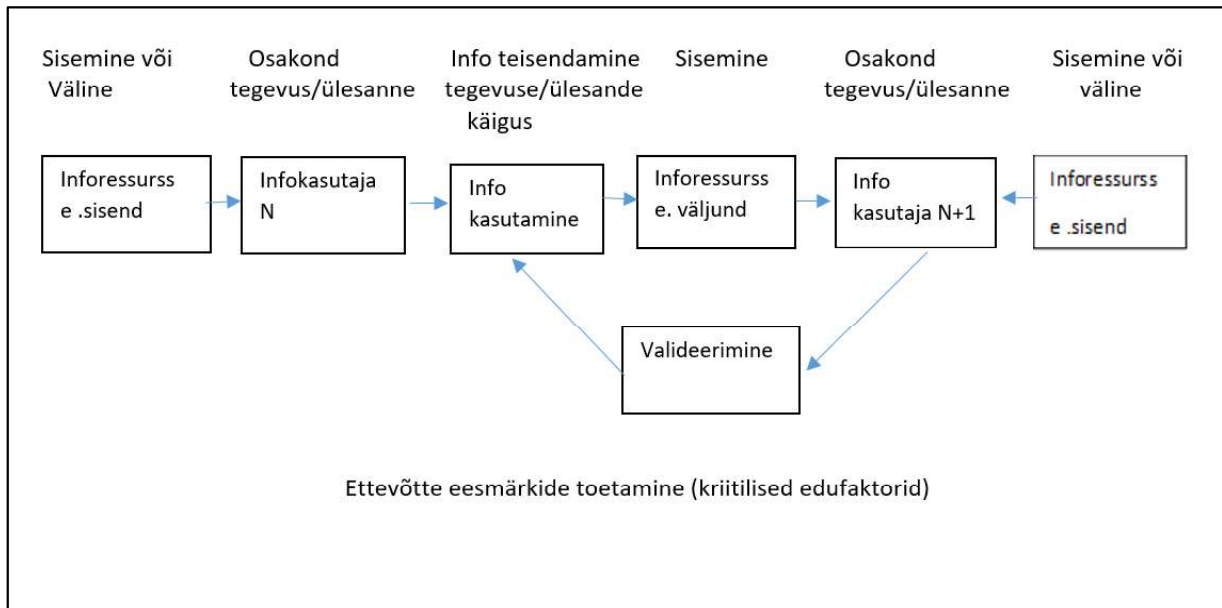
Magistritöö keskendub avalikele teenustele, mis on seotud Maa-ameti peadirektori korralduste väljaandmisega. Maa-ameti peadirektori korralduse välja andmisega on sisuliselt tegu Maa-ameti haldusakti väljaandmisega ning kõik teenusega seotud tegevused toovad kaasa muudatusi katastrisse ning kinnistusraamatusse. Seega nende teenuste tegevused hõlmavad eesti mõistes riiklikes andmekogudes andmete muutmist ning teenuse menetluse käigus küsitakse teiste riigiasutuste seisukohti või arvamusi ja menetlusega seotud tegevusi reguleerivad õigusaktid.

Kokkuvõtvalt on antud Maa-ameti teenuste tarbijad eraisikud, ettevõted, kohalikud omavalitsused (edaspidi KOV-id) ja riigiasutused. Seega teenuste tarbijate spekter on lai ning hõlmab erinevaid ühiskonna gruppe ning neil on erinevad ootused ja arusaamised menetlusest ning sellega seotud teabest. Teenuste (protsesside) omanikud on eramaade büroo juhataja; riigimaade büroo juhataja, munitsipaalmaade büroo juhataja, kasutusõiguste ja maade arvestuse büroo juhataja, riigimaa haldamise osakonna juhataja (Lisa nr 2). Auditi käigus analüüsin eelpool nimetatud teenustega seotud teabe ja teabehalduse korraldamist.

2. Infojuhtimise ja infoauditi teoreetilised käsitlused

Kvaliteetse teenuse pakkumine sõltub ressursside sihipärasest ja oskuslikust kasutusest, mille eelduseks on efektiivne infojuhtimine. Schneymani (1985) hinnangul on infojuhtimine: inforessursside haldamine, teabe valideerimine ja töötlemine, edastamine ja säilitamine tehnoloogiliste süsteemide kaasabil.

Sama mõtet toetab ka Henczel (2001) oma uuringutes, et infoallikate valideerimine ja infovoogude mõistmine on ettevõttes kriitilise tähtsusega, et tagada ressursside olemasolu ettevõtte ülesannete täitmisel (vt Joonis nr 3). Infovoog kirjeldab info edastamist ning infoallikate all mõistetakse joonise kontekstis faktide, andmete jms info salvestamiseks ja edastamiseks olevat teavet. Samuti on oluline teada, kuidas teavet kasutatakse ning millisel kujul see edastatakse andmebaasidesse, et organisatsiooni kõikidel tasanditel oleks piisav ülevaade infost otsuste tegemiseks. Lepik´u (2017) sõnul infoaudit hõlbustab ettevõtte siseste ja ettevõtte ning väliste osapoolte vahelist infovoogude väljaselgitamist võimaldades leida infohukumise „pudelikaelad“.



Joonis nr 3 Infovoo kaardistamine Henczel (2013)

Henczel (2001) on oma uuringutes välja toonud, et edukas inforessursside ja infoteenuste juhtimine ettevõttes sõltub:

- mõistmisest, kuidas väliskeskkond, milles organisatsioon tegutseb mõjutab sisemisi protsesse ja protseduure ning sellest tulenevalt teabe hankimist, sellele juurdepääsu ja haldamise viisi;
- kui hästi on infoteenused ja ressursid vastavusse viidud organisatsiooni strateegiliste eesmärkidega;
- pidevast hindamisest kui hästi infoteenused ja ressursid toetavad strateegilisi eesmärke;
- mõistmisest kuidas informatsioon liigub ettevõtte siseselt ja ettevõtte ning sidusrühmade vahel;
- mõistmisest, kuidas ettevõtte sisepoliitiline ja kultuuriline keskkond mõjutab organisatsioonis muudatuste rakendamist, et teabe koordineerimise ja haldamisega seotud muudatusi saaks tõhusalt rakendada;

Henczeli (2001) poolt välja töötatud inforessursside ja infoteenuste nõuetele tuginedes on oluline mõista, et infoteenused ja inforessursid ei ole eraldiseisev ettevõtte tööloik, vaid see on ettevõtte keskne ja läbiv osa nii ettevõtte ülesannete kui ka strateegiliste eesmärkide täitmisel. Samuti on oluline

mõista info edastamise ja kuvamise konteksti, eripära ning arvestada sidusrühmade huvisid, et ettevõtte teenustega seotud teave oleks aja- ja asjakohane ning suunatud eesmärgipäraselt sidusrühmale - väljastades just seda infot, mida klient ootab või vajab. Teenuste teabe pidev hindamine aitab kaasa teenuste kvaliteedi tõstmisele ning paremale ressursside haldamisele.

Hilisematel 1990-ndatel hakati ettevõtte infojuhtimist vaatlema tegevuste kogumina ehk protsessidena. Näiteks Choo (1995) hinnangul oli infojuhtimine kuue tihedalt seotud tegevuse pidev tsükkel:

- teabevajaduse väljaselgitamine;
- teabe hankimine ja loomine;
- teabe analüüs ja tõlgendamine;
- teabe korraldamine ja säilitamine;
- teabe kättesaadavus ja levitamine;
- teabe kasutamine;

Eroshkin, Kameneva, Kovkov ja Sukhorukov (2016) on töötanud välja kaasaegse infojuhtimise kontseptsiooni, mis kirjeldab uusi metodoloogiad ja lähenemisviise. Kaasaegse infojuhtimise kontseptsiooni keskseteks osadeks on protsesside juhtimine ja parendamine.

Nendeks on:

- BPM (äriprotsesside juhtimine) on protsesside juhtimise korraldamise või juhtimise mõiste;
- BPM (äriprotsesside modelleerimine) on äriprotsesside modelleerimise kontseptsioon;
- TQM (Total Quality Management) on täielik kvaliteedijuhtimine, kõik organisatsiooni meetodid on jätkuvalt pideva kvaliteedi parendamise protsessides kaasatud; kõigi organisatsiooniliste protsesside parendamine;
- BPR (äriprotsesside uuendamine) on lähenemisviis äriprotsesside revolutsioonilistele muutustele, äriprotsesside ümberkorraldamine;
- CPI (Continuous Process Improvement) on äriprotsesside pideva parendamise lähenemisviis;

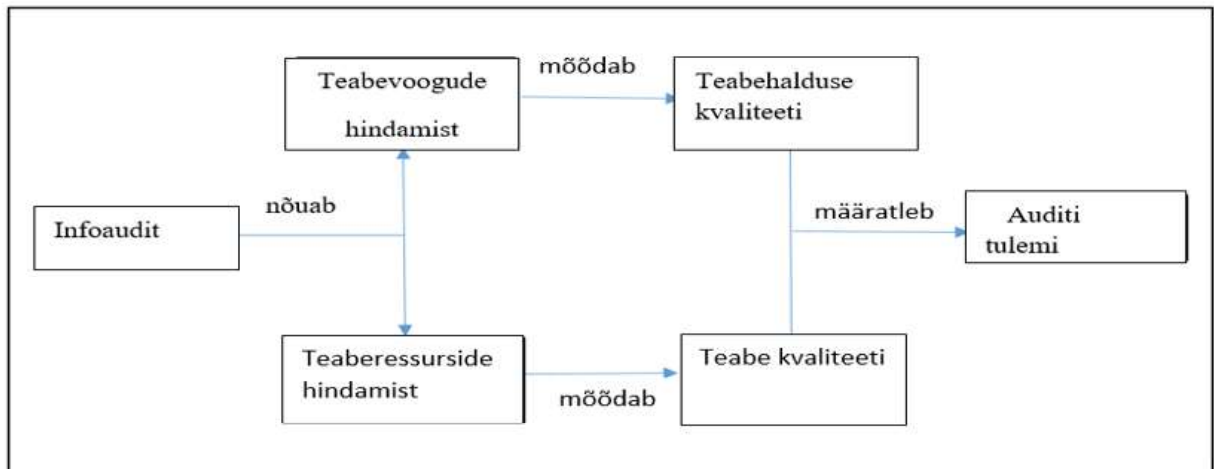
Vaadates infojuhtimise arengut on näha, kuidas infojuhtimise kontseptsiooni mõiste on arenenud ja laienenud. Kui Choo (1995) vaatles infojuhtimist protsesside tsüklina, siis kaasaegne infojuhtimise kontseptsiooni keskele osale lisaks protsessi vaatele on lisandunud protsesside parendamise ja kvaliteedijuhtimise mõõde.

Henczel (2001) hinnangul infoaudit mitte ainult ei hinda teenuseid ja ressursse, mida kasutatakse vaid ka hindab, kuidas neid on kasutatud. Auditi eesmärk on kirjeldada informatsiooni tegelikku olukorda nii objektiivselt kui see on võimalik:

- millised ressursid ja teenused on ettevõttes kasutusel;
- kust nad tulevad ja kuhu nad suunduvad;
- kuidas ressursid ja teenused toetavad ettevõtte eesmärkide täitumist;

Samuti on täheldanud Frost ja Choo (2017), et infoauditi arengus aastatel 2011-2016 on infoauditi kontseptsioonis kasvanud kvaliteedi mõiste tähtsus. Teabehalduse kvaliteedi mõiste tõid esile Mithas, Ramasubbu ja Sambamurthy (2011) oma uuringutes kui nad iseloomustasid kvaliteetset teabehaldusvõimet kui võimet edastada kasutajatele andmeid ja teavet piisava täpsuse, ajakohasuse, usaldusväärsuse, turvalisuse ja konfidentsiaalsusega, ühenduvust ja juurdepääsu ning võimalus neid kohandada vastavalt muutuvatele ärivajadustele ja suunistele.

Kokkuvõtvalt eelpool mainitud infoauditi osasid ja seoseid kirjeldavad Buchanan ja Gibb (2007) oma joonisel nr 4 (vt allpool) ning autorid sõnastasid auditi mõiste: "Infoaudit on terviklik lähenemisviis organisatsiooni teabeallikate ja teabevoov tuvastamiseks ja hindamiseks, et hõlbustada tõhusaid ja tulemuslikke infosüsteeme,,"



Joonis nr 4 Buchanan ja Gibbs (2007) Infoauditi konseptsioon

Orna (1999) ja St. Clair (1997) kirjeldavad infoauditi protsessi kui tõhusat meetodit organisatsiooni teabevajaduste väljaselgitamiseks, sisemise ja välise teabevoogu kaardistamiseks, infospetsialistide ja töötajate vahelise suhtluse parandamiseks, infoteenuste ja liigitusskeemi parandamiseks organisatsioonis. Infoauditi protsessi reklaamitakse kui protsessi, mida saab kohandada vastavalt olemasolevatele ressurssidele ja organisatsiooni eesmärkidele.

Buchanan ja Gibb (2007) leiavad sarnaselt Orna (1999) ja St. Clair (1997), et teabe tuvastamine auditi osana hõlmab organisatsiooni teabevoogu kaardistamist ning infosüsteemide ja inforessursside tuvastamist. Teabe kvaliteedi all mõistetakse etteantud kriteeriumitele vastavaid andmeid, mida ettevõtte kasutab oma ülesannete täitmisel ning teabehalduse kvaliteet peab tagama, et teabe edastamisel, haldamisel ja säilitamisel on tagatud teabele esitatud andmete tõendusvõime koos ajakohasuse, usaldusväärsuse, turvalisuse ja konfidentsiaalsusega, ühenduvuse ja juurdepääsuga ettevõtte dokumentidele.

Frost, Choo jt (2017) on teinud kokkuvõtte infoauditi arengust ning on leidnud, et enamus infoauditi meetodikad hõlmavad põhiliselt kõiki seitset etappi erinevates järjestustes või lisatud etappidega nagu see on Henczeli mudelis.

Henczel (2001) kasutab infoauditi läbiviimiseks 7 etappi:

1) Planeerimine.

Selles etappis määratletakse auditi eesmärk ja ulatus, ressursid, auditi metoodika. Koostatakse tegevuskava ja tutvutakse ettevõtte ja sidusrühmadega.

2) Andmete kogumine:

Andmete kogumiseks ettevalmistamine, viiakse läbi küsimustik ja /või fookusgruppide intervjuud või siis intervjuud üks-ühele.

3) Andmete analüüs:

Andmete ja analüüsi meetodi ettevalmistamine;

4) Andmete hindamine:

Hinnatakse lünke, dubleerimist, infovoogusid. Koostatakse soovitusel ja tegevuskava parendusteks.

5) Parendusettepanekute teavitust:

Kirjalik aruandlus ja/ või suuline ettekanne ja koolitus (nt intranetis/siseveebis). Antakse isiklik tagasiside osalejatele ja huvigruppidele.

6) Parendusettepanekute elluviimine:

Arendatakse tegevuskava elluviimist, muudatuste juhtimine strateegias, ettevõtte töökorralduses jt. Arendatakse uut strateegiat ja infopolitiikat.

7) Infoaudit kui jätkuv protsess:

Mõõdetakse ja hinnatakse muutusi, planeeritakse regulaarset infoauditi tsüklit.

Lateef ja Omotayo (2019) möönavad, et kahjuks ei ole ühtki aktsepteeritud infoauditi metoodikat, mida toetab statuut, standard või professionaalne asutus. Buchanan ja Gibb (1998) väidavad, et on olemas mitmeid meetodeid, millest paljudel on väga kindel eesmärk ja ulatus, kuid neid ei saa laiendada kõikidele asutustele.

On mitmeid rahvusvahelisi ja riiklikke standardeid, mis määratlevad, kirjeldavad ja määravad auditeerimisprotsesse, nt ISO 19011: 2015. Juhtimissüsteemide auditi juhised (ISO) sätestavad, et auditeerimisprotsesse saab kohaldada laiemalt kui standard võib osutada tingimusel, et arvesse võetakse konteksti ja vajalikku konkreetset pädevust. ISO 9001:2015 sisaldab kvaliteedihaldussüsteemide nõudeid (ISO, 2015), mis sätestab juhtimissüsteemile dokumenteerimise nõuded nt ettevõtte peab tagama dokumentatsioonis järjepidevuse, ajakohasuse, dokumentide

kättesaadavuse ükskõik mis ajal ja kohas, konfidentsiaalsuse, takistama dokumentide väärkasutust, säilitama dokumentide usaldusväärsuse, ligipääsu ja taasloomise. Samas peab arvestama, et riigiasutuse kontekstis peab riigiasutus lähtuma oma riigi kehtivatest õigusaktidest ning ISO kvaliteedistandardi nõuded ei kata kõiki riigiasutuste töökorralduslike nõudeid nt avaliku teabe haldamise osas jms. Seega ettevõtte peab auditi läbiviimisel lähtuma riiklikest teabehaldust reguleerivatest õigusaktidest ja tagama, et ettevõtte teabehaldus vastaks riiklikele teabehalduse alastele õigusaktidele. Eesti kontekstis reguleerib teabehaldust Vabariigi Valitsuse „TKTA“ määrus ja lisaks teised õigusaktid, mis kehtestavad samuti nõudeid avaliku teabe haldamisele nt „Avaliku teabe seadus;“Arhiiviseadus“ jt.

Magistritöös lähtun Buchanan, Gibb (2007) ja Henczel (2001) seisukohast, mis kirjeldab infoauditi läbiviimist infoprotsesside kaardistamise ning infosüsteemide ja ressursside tuvastamisega. Sarnaselt Buchanan, Gibb (2007) infoauditi tulemi välja selgitamiseks hindan teabe kvaliteeti ja teabehaldust, hinnates ettevõtte avalike teenuste teabele ja teabehaldusele esitatud nõuete vastavust „TKTA“ määruse nõuete alusel, kuna riigiasutuse teabehaldus peab vastama kehtestatud õigusaktide nõuetele. Infoauditi käigus viin läbi vastavushindamise „TKTA“ määruse nõuete alusel maareformi ja maatoimingute teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse osas, et analüüsida teenuste teavet ja nendega seotud teabehalduse korraldamist ettevõttes.

Magistritöö infoliikumise auditisse kuuluvad järgmiste teenuste teave ja nendega seotud teabehaldus:

- Maa erastamine ja hoonestusõiguse seadmine
- Maa munitsipaalomandisse andmine
- Maa riigi omandisse jätmine
- Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamine
- Nõusoleku andmine reformimata maale tehnovõrgu paigaldamiseks
- Riigivara piiratud asjaõigustega koormamine

3. Uuringu meetodid ja planeerimine

Vabariigi Valitsuse määrusega "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" (TKTA) on seatud nõudmised valitsusasutustele teenuste ja teabe korraldamiseks ning teenuste arendamiseks. Maa-ameti juhtkond ning teabehalduse osakonnajuht on avaldanud soovi auditeerida ettevõtte teenustega seotud teavet ja sellega seotud teabehaldust, et teada saada ettevõtte avalike teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse vastavust „TKTA“ määruse nõuetele. Magistritöö eesmärgiks on infoauditi läbiviimine erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise, riigivara koormamise (kokkuvõtvalt maareformi ja maatoimingute) teenuste seas, mis on Maa- ameti peadirektori korralduste välja andmisega seotud avalike teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse osas.

Teabehaldus on tegevus, mis toetab asutuse ja avaliku sektori eesmärkide saavutamist teabe haldamise, jagamise ja vahetamisega kõigis infosüsteemides ja andmekogudes. Teabehalduse alategevused on andmehaldus, dokumendihaldus, sisuhaldus sise- ja välisveebis ning teabele juurdepääsu ja teabe kaitse korraldamine (Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused, Riigiteataja 2017).

Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium koordineerib otseste avalike teenuste korraldamist asutuste üleselt. Nende seisukoht on, et hea teabehaldus vähendab bürokraatiat ja on heade teenuste alus. See hõlmab ka teenuste osutamiseks vajaliku teabe kindlaksmääramist, jagamist ja vahetamist.

Lähtuvalt MKM seisukohast ja “TKTA” määrusest kuuluvad teenuste ja teabehalduse korraldamine kokku ning ettevõttel ei ole võimalik pakkuda kvaliteetset teenust ilma hästi toimiva teabehalduseta. Seega infoliikumise auditeerimisel peab tähelepanu pöörama ettevõtte avalike teenuste teabe ja sellega seotud teabehaldusele, et hinnata ettevõtte teenuste teavet ja sellega seotud teabehaldust terviklikult ja kõiki teenuse etappe läbivalt.

“Avalike teenuste korraldamise roheline raamat” (edaspidi ATKRR) käsitleb dokumendihalduse uut suunda terviklikule infohaldusele ning terviklikus infohalduses arvestatakse kõiki infosüsteeme ja infokeskkondi (sh sotsiaalmeedia jt), kus informatsioon tekib ja kus dokumente menetletakse või kättesaadavaks tehakse ning sätestatakse, et infohaldus peab toetama teenuste arengut.(Virkus, 2017)

Magistritöö infoauditi läbiviimiseks kasutasin vastavushindamist ja intervjuusid. Vastavushindamine – menetlus, mille eesmärk on tõendada toote, protsessi, teenuse, süsteemi, isiku või asutuse vastavust määratletud nõuetele (Toodete nõuetele vastavuse seadus, Riigi Teataja, 2017)

Infoauditi esimeses etapis viisin läbi vastavushindamine erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigimaa koormamise teenuste teabe ja teabehalduse korraldamise osas. Hinnates teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse vastavust „TKTA“ määruse nõuetele ning analüüsisin koos protsessi omanikega maareformi ja maatoimingutega teenustega seotud protsesse ja sellega seotud tegevusi. Infoauditi teises etapis viisin läbi poolstruktureeritud intervjuud protsessi omanikega ja analüüsisin protsesside toimivust, nende kitsaskohti ning võimalike parendamise meetmeid, samuti teenuste teabe kättesaadavust ning teenuse menetlusega seotud teabehaldust.

Kasutasin oma uurimistöös Buchanan, Gibb (2007) infoauditi läbiviimise põhimõtteid (vt joonis nr 4): teabevoogude hindamisel analüüsisin protsessi skeemi andmeid, et hinnata teenustega seotud teabehalduse kvaliteedi vastavust „TKTA „ määruse nõuetega. Teaberessurside hindamisel analüüsisin eelkõige „TKTA „ määruse valguses teenusega seotud teenuste teabe kuvamist ja teenusega seotud info edastamist kodanikule. Infoauditi läbiviimisel määratlesin selle ulatuse, hindamiskriteeriumid ja andmete kogumise meetodid (vt tabel nr 3). Infoauditi ulatus hõlmas maa erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigimaa koormamisega seotud teenuste teavet ja nendega seotud teabehaldust. Hindamiskriteeriumiks oli lisaks „TKTA“ määrusele, asutuse sisesed dokumendid ning muud avaliku teabe haldamist reguleerivad õigusaktid. Auditi andmed: teenusega seotud andmed asutuse välisveebis, eesti.ee-s, teabehaldust reguleerivad õigusaktid, protsessiskeemid, menetlusega seotud dokumendid DHS-is, asutusesisesed asjaajamist reguleerivad normdokumendid ja asutuse poolt välja antud teenuse menetluse juhendid, intervjuud.

Tabel nr 3 Infoauditi metoodika raamistik

Auditi ulatus	Maa erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigimaa koormamisega seotud teenused ja nendega seotud teabehaldus
Hindamiskriteeriumid	Õigusaktid, standardid, juhised, asutusesised õigusaktid (määrused, käskkirjad)
Andmete kogumise meetodid	Teenusega seotud andmed asutuse välisveebis, eesti.ee-s, teabehaldust reguleerivad õigusaktid, standardid, protsessiskeemid, menetlusega seotud dokumendid DHS-s, asutuse poolt välja antud teenuse menetluse juhend, asutuse sisene asjaajamist reguleeriv normdokumendid; intervjuud

Allikas: Buchanan ja Gibb (2007) kohandatud Autori poolt

MKM on varasemalt avaliku sektori teenuste juhiseid välja töötanud ning välja andnud “Avalike teenuste korraldamise rohelise raamatu” (ATKRR), mist toob välja üldised avaliku teenuse nõuded ja põhimõtted. ATKRR käsitleb avaliku teenusena sellist teenust, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks. ATKRR-is oli tähelepanu all:

- teenuste kohta teabe avalikustamisel ja isiku teavitamisel teenustest (kasutajate teadlikkus);
- teenuse osutamise vormidel (kanalid);
- teenuse kasutajamugavusel ja kättesaadavusel (ATKRR, 2013)

Kõik „ATKRR“ teenuse nõuded on kirja pandud praegu kehtivasse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused „ määruse sisus ning käsiraamatus välja toodud puudused avaliku teenuse korraldamise osas on enamuses kõrvaldatud, kuid osad trükises välja toodud puuduseid teenuste korraldamise osas vajavad siiani tähelepanu ja kaasa mõtlemist asutuste poolt, et rakendada teenuste edastamisele ettenähtuid nõudeid.

Calhoun (2014) on välja toonud oma uuringus, et infoteenuste vahendamisel digitaalses keskkonnas ongi üheks edufaktoriks kasutajakeskne suhtumine, sh sihtgruppide vajaduste arvestamine ning suutlikkus luua selline kasutaja sõbralik disain, mida on lihtne kasutada ja mis on usaldusväärne.

E-teenuste pilootprojektide käigus on välja töötatud e-teenuse pakkumiseks juhised ning „Kasutajasõbralike E-teenuse disainimine Maanteeameti näitel“ avaliku sektorile suunatud käsiraamatus rõhutatakse, et heas e-teenuses peavad olema esindatud võrdselt nii kliendi kui ettevõtte nõudmised ja ootused:

- omadused, mis on tähtsad e-teenuse kliendi/kasutaja jaoks;
- omadused, mida väärtustab ja vajab organisatsioon;

Sarnased põhimõtted kehtivad ka tavateenustele, oluline on mõlemate osapoolte vajaduste arvestamine ning väärtustamine (E-teenuste disainimise käsiraamat, 2014).

Kokkuvõtvalt heast teenuse pakkumisest saab kasu nii kodanik kui ka ettevõtte ning teenuse tarbimisel on tagatud klientide rahulolu. Määruses „TKTA“ on kehtestatud üldised nõuded teenuste korraldamisele, mis kattuvad juba eelpool mainitud nõuetega, määruse paremaks rakendamiseks töötas MKM välja 2019. aasta alguses „Juhised määruse „Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused“ rakendajatele (MKM, 2019).

Infoauditi fookuses on 3 avaliku teenuste valdkonda:

I. Maareformi läbiviimisega seotud teenused

II. Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenus

III Riigivara koormamisega seotud teenused

Vastavushindamise läbiviimisel valisin määrusest nõuded otseste avalike teenuste teabe ja teabehalduse korraldusele. Valimist jätsin välja riigile oluliste teenuste nõuded kuivõrd maareformi ja maatoimingute teenused ei kuulu oluliste teenuste alla Maa-ametis. Vastavushindamise (tabel nr 4) esimeses osas hindasin maareformi ja maatoimingute teenuste teabe korraldust määruse nõuetega ning andmed on kogutud välisveebist, eesti.ee-st, protsessiskeemist, teenusega seotud dokumendid DHS-s

ning teenuse menetlust reguleerivad menetluse juhendid ning asutusesisesed töökorralduslikud dokumendid. Protsessiskeemis olevad andmeid on analüüsitud koos osakonna- ja büroojuhatajatega.

Tabel nr 4 Avaliku teenuse korraldamise vastavusanalüüs „TKTA“ määruse nõuetega

Jrk. nr	Õigusakt, viide nõudele	Nõue
1.	§ 6, p 1-2	Siht- ja huvirühmade ning neile tekkiva väärtuse määratlemine
2.	§ 6, p 3	Teenuste kasutajate rahulolu tagamine
3.	§ 6, p 4	Asutuse ülesannete täitmise ja teenuste osutamise dokumenteerimine optimaalses mahus
4.	§ 6, p 5	Asutus teeb koostööd teiste asutustega, et muuta oma teenuseid tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks
5.	§ 6, p 6	Teenuse osutamine ja koostöö ei tohiks katkeda teenistuja äraolekul.
6.	§ 7 lg 2	Asutus määrab kindlaks otseste avalike teenuste osutamise kanalid
7.	§ 8 lg 1	Asutusel on loetelu oma teenustest, mis on avaldatud võimalusel kodulehel
8.	§ 9, lg 1	Asutus tagab, et otseste avalikke teenuste kasutamiseks vajalik teave on lihtsasti leitav. Teave esitatakse sihtrühmale sobival viisil ja mahus.
9.	§ 9, lg 2-4	Asutus ei nõua isikult uuesti andmeid, mis on juba olemas mõnes riigi infosüsteemis. Isikul peab olema võimalus ebatäpsetest andmetest teavitada ja nõuda nende parandamist.
10.	§ 9, lg 5	Asutus annab otsese avaliku teenuse kasutajale teavet teenuse osutamise tähtaja kohta ja teavet teenuse kulgemisest. Asutus tagab teenuse osutamise tähtaja jooksul.
11.	§ 9, lg 6	Asutus tagab otsese avaliku teenuse kasutajale võimaluse saada teenuse kasutamise käigus nõu ja abi, anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid.
12.	§ 10, lg 3	Asutuse otseste avalike teenuste osutamise täpsem korraldus sätestatakse asutuse sisemist töökorraldust reguleerivates aktides ja juhendites

Allikas: Autori koostatud

Teenuste kriteeriumid: kasutajate teadlikkuse, teenuste teabe kättesaadavuse ja kasutajamugavuse tulemuste vastavus aitab määratleda teenuste pakkumise hetke olukorda ning hinnata teenuse parendamise vajadust ning selles osas lähenetakse teenustega seotud teabehaldusele asutuse kui ka kliendi vaatest. Analüüsi tulemused annavad ülevaate, kas ettevõtte teenuste info on piisav ja arusaadav kodaniku jaoks ning millisel moel antakse kodanikule ülevaade teenuse menetlemisest ja kas kodaniku tagasisidet võetakse arvesse jne.

Sarnaselt teenuste teabe vastavushindamisega, viin läbi teabehalduse osas teenustega seotud andmete ja teabe vastavushindamise „TKTA „ määruse nõuetega. Auditi andmeteks on teabehaldust

reguleerivad dokumendid DHS-st, protsessiskeemi andmed, mis on seotud andmekogude ja andmete ning teabega. Protsessiskeemis olevad andmeid on analüüsitud koos teenuste eest vastutavate osakonnajuhatajatega (Lisa nr 2).

Tabel nr 5 Teenuste teabehalduse vastavusanalüüs „TKTA“ määruse nõuetega

Jrk. nr	Õigusakt, viide nõudele	Nõue
1.	§ 11	Asutuse teabehaldus peab tagama: 1) teabe kvaliteedi ja kättesaadavuse; 2) teabe hoiu, vahetamise ja kasutamise seotud riskide maandamise ja kulude vähenemise; 3) teabehalduse järjepidevuse teenistussuhte lõppemisel, asutuse töökorralduse muutmisel ning ametniku avaliku võimu teostamise õiguse peatumise või töötaja ajutise äraoleku ajal.
2.	§ 12 lg1	Asutusel on ülevaade oma põhiülesannete täitmisel tekkiva teabe, selle allikate ja hoiukohtade kohta.
3.	§ 12 lg3	Põhiülesande täitmisel tekkivast teabest ülevaate saamiseks määrab asutus kindlaks: 1) millist teavet on põhiülesande täitmisega seotud teenuste osutamiseks vaja, lähtudes õigusaktides sätestatust; 2) millist lisateavet põhiülesande täitmisel või teenuste osutamisel luuakse või saadakse; 3) millised on teabe allikad; 4) millistes vormingutes ja hoiukohtades teavet hoitakse; 5) millised on teabe säilitustähtajad ja juurdepääsutingimused; 6) kes on teabe kasutajad.
4.	§ 12 lg 4	Asutus analüüsib teabe kasutamist ja vajalikkust, tuvastab teabe dubleerimise eri vormingutes ja hoiukohtades, määrab puuduvad säilitustähtajad ja juurdepääsutingimused
5.	§ 12 lg 5	Asutus lõpetab mittevajaliku teabe kogumise ning vähendab vajaliku teabe dubleerimise. Andmetena hoitava teabe taasesitamine säilitustähtaja jooksul tagatakse infotehnoloogiliste vahenditega.
6.	§ 13 lg 11	Asutus avalikustab oma veebilehel kasutajasõbraliku teabe 1) isikuandmete töötlemise kohta asutuses; 2) juurdepääsu kohta asutuse taaskasutamiseks antud teabele ja teabe taaskasutamise eest võetava tasu.
7.	§ 13 lg 12	Asutus avalikustab eesti.ee teabevärvavas oma tegevusvaldkonna ja otseseid avalikke teenuseid kirjeldava teabe kooskõlas õigusaktis sätestatud nõuetega.

Allikas: Autori koostatud

Teabehalduse vastavusanalüüs annab ülevaate teabehalduse hetkeolukorrast teenustega seotud teabehalduse tegevuste ja menetluse osas ning aitab tuvastada infoliikumise kitsaskohti eelkõige asutuse sisese töökorralduse osas. Vastavushindamise järel viisin läbi poolstruktureeritud intervjuu teenuste omanikega ja maareformi osakonna juhataja ja juhataja asetäitjaga.

Poolstruktureeritud intervjuu puhul:

- intervjuu alateemad on teada, ent küsimused pole eelnevalt täpselt sõnastatud ega järjestatud;
- küsimused võivad olla eelnevalt formuleeritud, kuid uurija otsustab, mida on otstarbekas küsida ja millal (Robson, 2002).

Vastavushindamise ja intervjuude lõpp tulemusel valmis koond, mis aitas välja selgitada teenuste teabe ja teabehalduse korraldamise ning infoliikumise kitsaskohad. Auditi tulemuste põhjal töötasin välja ettepanekud teenuste teabe ja teabehalduse paremaks korraldamiseks ning infoliikumise kitsaskohtade leevendamiseks.

3.1 Maareformiga seotud teenuste lõikes vastavushindamise läbiviimine

Valisin magistritöö valimiks teenused, mis on seotud Maa-ameti peadirektori korralduse välja andmisega, kuna tegu on Maa-ameti haldusakti välja andmise ja muudatuste sisseviimisega maakatastris ning kinnistusraamatus. Sellest lähtuvalt on teenuste menetlus põhjalik ja hõlmab mitmetetelt asutustelt kooskõlastuste andmist maareformi ja maatoimingute läbiviimiseks.

2019. aastal anti Maa-ameti peadirektori poolt välja 3223 korraldust, enamus ligi 3000- st korraldustest oli seotud maareformi ja maatoimingute läbiviimisega ning seetõttu on uurimistöö keskendunud maareformi ja maatoimingute teenustele. Uurimistöö fookuses olevad korralduste liigid (teenused) ja nendega seotud protsessid on kajastatud lisan nr 2.

Alates 2018. aastast on Maa-ameti ülesandeks maareformi läbiviimine ning lõpetamine. Enamus katastriüksusi on juba erastatud, kuid jäänud on veel 22 000 katastriüksust, millel on maareformi läbiviimise tegevused pooleli. Seega maareformi lõpetamisega seotud tegevused jätkuvad veel järgnevatel aastatel.

Maareformi läbiviimisega seotud teenused:

1) Maa erastamine ja hoonestusõiguse seadmine erastamise käigus

2) Maa riigi omandisse jätmine

3) Maa munitsipaalomandisse andmine

Maa erastamine ja hoonestusõiguse seadmine erastamise käigus

Maareformi käigus tagastatakse või kompenseeritakse endistele omanikele või nende õigusjärglastele õigusvastaselt võõrandatud maa, antakse tasu eest või tasuta maa eraõigusliku isiku, avalik-õigusliku juriidilise isiku või kohaliku omavalitsusüksuse omandisse ning määratakse kindlaks riigi omandisse jäetav maa (Maareformi seadus, Riigiteataja 1991).

Hoonestusõigus seatakse ehitise omaniku kasuks, kes ei soovi või kellel pole õigust maad erastada. Õigust ei ole kodanikel, kes on õigeaegselt jätnud esitamata maa ostueesõigusega erastamise avalduse ja Eesti kodakondsust (või EU lepinguriikide) mitte omavatel isikutel ja juriidilistel isikutel, kui maatükk piirneb riigipiiri või piiriveekoguga.

Teenustega seotud töövoog on kaardistatud ja protsessid on modelleeritud BPMN (Business Process Model and Notation) notatsioonis tarkvara Bizagi Modeler abil. Protsessikaardil on märgitud protsessi sisend ja väljund, ettevõttesisesed ja välised osapooled nendega seotud tegevused, andmekogud ja andmete edastamise viisid ning kanalid.

Hines ja Taylor kirjeldavad oma uurimuses, et protsessikaart annab ülevaate samuti protsessis oleva teabe ja dokumentide liikumisest ning aitab leida protsessi kitsaskohad (Hines, Taylor 2000).

Verbeke (2011) sõnutas protsessihaldur isik, kes on igapäevaselt protsessi tegevustega seotud ja protsessiomanik, kelle ülesanne on kõrgemal tasemel tagada protsessi kvaliteet ja järjepidevus ning hallata seoseid erinevate protsessi osade vahel.

Maa-ametis on protsessihaldur ja omanik ühes isikus, kes teavitab protsessi osapooli protsessi muutmisest ning uutest suunistest protsessi täitmisel, enamasti on protsessi omanik osakonnajuhataja.

Maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenuse teabe kättesaadavuse hindamiseks viin läbi vastavushindamise „TKTA“ määruse nõuete alusel, tabelis nr 6 on välja toodud Maa-ameti erastamise

ja hoonestusõiguse seadmise teenuse teabe vastavusnõuete kirjeldamine välisveebi, eesti.ee, protsessiskeemi ja DHS- olevate dokumentide andmete alusel.

Tabel nr 6 „Maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenuse korraldamise vastavusanalüüs „TKTA“ määruse nõuetega

Jrk . nr	Õigusakt , viide nõudele	Nõue	Tulem Olemas/Puudub
1.	§ 6, p 1-2	Siht- ja huvirühmade ning neile tekkiva väärtuse määratlemine.	Siht- ja huvirühmad, tekkiv väärtus määratletud.
2.	§ 6, p 3	Teenuste kasutajate rahulolu tagamine.	Teenuste kasutamise rahulolu ei monitoorita seega ei saa väita, et rahulolu on tagatud.
3.	§ 6, p 4	Asutuse ülesannete täitmise ja teenuste osutamise dokumenteerimine optimaalses mahus.	Kõik teenuse osutamise toimingud on fikseeritud dokumentides.
4.	§ 6, p 5	Asutus teeb koostööd teiste asutustega, et muuta oma teenuseid tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks.	Koostöö olemas nt KOV- tega, Keskkonnaministeeriumi, Transpordiameti jt riigiasutustega.
5.	§ 6, p 6	Teenuse osutamine ja koostöö ei tohiks katkeda teenistuja äraolekul.	Töötaja äraolekul suunatakse tema ülesanded asendajale DHS-i vahendusel. Töötaja eemalolekul on asutuse sisemise töökorralduslik nõue, et töötaja eemaloleku ajal peab lauatelefoni suunama asendajale ning e-postkastis peab seadistama automaatse vastuse eemaloleku kohta.
6.	§ 7 lg 2	Asutus määrab kindlaks otseste avalike teenuste osutamise kanalid.	Asutusel puudub dokument, mis määratleb otseste avalike teenuste kanalid.
7.	§ 8 lg 1 ja lg 3	Asutusel on loetelu oma teenustest, mis on võimalusel avaldatud kodulehel.	Asutusel on loetelu oma kõikidest teenustest , aga kodulehel ei ole kõik teenused leitavad.
8.	§ 9, lg 1	Asutus tagab, et otseste avalikke teenuste kasutamiseks vajalik teave on lihtsasti leitav. Teave esitatakse sihtrühmale sobival viisil ja mahus.	Teave ei ole lihtsasti leitav, on teenuse üldtutvustus kuid täpsem info puudub.
9.	§ 9, lg 2-4	Asutus ei nõua isikult uuesti andmeid, mis on juba mõnes riigi infosüsteemis. Isikul peab olema võimalus teavitada ebatäpsetest andmetest ja nõuda nende parandamist.	Erastamise õigust tõendavaid dokumente küsitakse juhul kui andmed ei ole leitavad teistest andmekogudest, ebatäpsed andmed parandatakse.
10.	§ 9, lg 5	Asutus annab avaliku teenuse kasutajale teavet teenuse osutamise tähtaja kohta ja teavet teenuse	Kodanikule antakse ülevaade menetluse toimingutest telefoni või e-maili teel kuid kogu info ei kajastu alati DHS-s.

		kulgemisest. Asutus tagab teenuse osutamise tähtaja jooksul.	
11.	§ 9, lg 6	Asutus tagab avaliku teenuse kasutajale võimaluse saada teenuse kasutamise käigus nõu ja abi, anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid.	Kodaniku nõustatakse telefoni ja e-posti teel, tagasisidet ja ettepanekuid ei koguta otseselt.
12.	§ 10, lg 3	Asutuse otsuste avalike teenuste osutamise täpsem korraldus sätestatakse asutuse sisemist töökorraldust reguleerivates aktides ja juhendites.	Asutusesiseseks kasutamiseks on olemas juhend teenuse menetlusest. Menetlusega seotud teabehalduse osas on kehtestatud dokumendihaldust puudutavad reeglid Maa-ameti peadirektori käskkirjaga nr 1-1/18/1809 14.09.2018 "Maa-ameti kodukorra kinnitamine"

Allikas: Autori koostatud

Välisteks osapoolteks on erastaja, kohalik omavalitsus (edaspidi KOV), Siseministeerium, Vabariigi Valitsus, Keskkonnaagentuur. Maa-ameti siseselt on protsessis kaasatud 5 osakonda ja menetlust toetavad järgmised andmekogud: maakataster (e-kataster), kinnistusraamat, Maa järelmaksu infosüsteem (edaspidi MaaIS), riigi reservmaade andmebaas (edaspidi RRM), riigi kinnisvara register (edaspidi RKVR), DHS. (Lisa nr 4 lk 70)

Väliste osapoolte kooskõlastuse ja arvamuse saamiseks saadetakse DHS-i vahendusel elektrooniline kiri, DHS-is on tagatud kirja arhiiviväärtuse tagamine – kirja registreerimisel muudetakse esialgne dokumendi teksti MS word vorming PDF /A vormingusse. Samuti infoliikumise kiirendamiseks kasutatakse riigiasutuste dokumentide edastamiseks dokumentide vahetuskeskkihti DHX-i, selle tagajärjel liiguvad dokumendid otse saatjalt saajale kõikide asutuste metaandmed on standard sõnumivormingus. DHX-iga on samuti kergem tagada juurdepääsupiirangute järjepidevus ja toimivus, dokumendi vastuvõtmisel saaja DHS-s säilivad dokumendi esialgsed juurdepääsupiirangud.

Maa-ameti siseselt toimub teenuse menetlemisega seotud ülesannete edastamine osaliselt menetleja e-postkasti kaudu, mõned töövood on kantud DHS-i. DHS-i töövoosse lisatakse asutusesiseselt menetlusega seotud ülesanne, menetluse läbiviijate nimed, menetluse läbiviimise tähtaeg ning muudatuse ettepanekud. DHS töövoog annab ülevaate menetluse läbiviijatest, muudatuse ettepanekutest, menetluse kestvusest ning töövoole kulunud tähtaja kinni pidamisest jne.

Olulisemad menetlusega seotud dokumendid on DHS-s, kuid kõik dokumendid ei ole oma omavahel seotud, seega dokumentide otsing on raskendatud ning võtab rohkem aega, et tuvastada kõik menetlusega seotud dokumendid DHS-s. Dokumendid luuakse DHS-is Sharepoint platvormil MS Word vormingus, mis võimaldab dokumendi korrigeerimist ja muutmist kogu korralduse menetluse ajal, allkirjastamisel luuakse dokumendist PDF- A vorming, mis on arhiiviveerimiseks vajalik vorming.

Kuna erastamise esialgsed toimingud tehakse KOV poolt, siis kodanik saab esmase info KOV-lt oma maa erastamise kohta ning seejärel antakse erastamise toimik üle Maa-ametile. Menetleja suhtleb erastamise üldkõnitsimustes kodanikuga telefoni ja e-posti vahendusel ning DHS-i kantakse olulisemad kodaniku pöördumised seoses menetlusega ning toimikusse kantakse töötaja e-postkastist väljatrükina kodaniku ja menetleja vaheline kirjavahetus. Sellest lähtuvalt ei saa kogu kodaniku ja menetleja vahelist teavet tuvastada DHS-s ning kui kodanik unustab menetleja poolt telefoniteel edastatud teabe, siis hiljem ei ole dokumentaalseid tõendeid selle kohta DHS-s leitavad. Maa-ameti kodukorra kohaselt on menetlejal kohustus kõik kodanikuga seotud pöördumised registreerida DHS-s, isegi kui info tundub, et ei ole oluline, siis hiljem on kergem arusaamatusi ja vaidlusi vältida DHS- i kantud kirjavahetuse alusel.

„TKTA“ määrusest tuleneb nõue, et riigiasustus peab kodanike teavitama oma teenustest. Teenuste kirjeldus ja muu teave peab olema avaldatud lisaks asutuse kodulehele ka eesti.ee lehel arusaadavalt, lihtsalt ja info peab olema kergesti leitav. Teave peab olema aja- ja asjakohane ning piisavalt ülevaatlik (TKTA määrus, Riigiteataja 2017).

Maa-amet kasutab oma teenuste info kuvamiseks peamiselt järgmisi e-kanaleid:

- 1) maa-ameti välisveeb;
- 2) eesti.ee;
- 3) geoportaal, mis on liidestatud maa-ameti välisveebiga, kus on erinevad kaardirakendused, ruumi andmed ja mitmesugused e-teenused;

Eesti.ee on turvaline üks e-riiki, pakkudes usaldusväärset ja ajakohast teavet asjaajamise korraldamiseks riigiga, ligipääsu riigiasutuste e-teenustele, endaga seotud infole ja @eesti.ee postkastile. Eesti.ee pakub eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, mida teha erinevate elusündmuste korral, kui on vaja riigiga suhelda või on soov tegeleda ettevõtlusega (Riigi infosüsteemi amet, 2021).

Eesti.ee veebilehel on avaldatud juhend avaliku teenuse pakkuja teenusega seotud teksti kuvamiseks ning juhendis rõhutatakse teksti koostamise ja vormistamise viise, et info oleks arusaadav ja lihtsa ülesehitusega (Tark e-riik, 2011).

Selleks, et riigiasutuse välisveeb oleks funktsionaalne, terviklik ja lihtsa ülesehitusega nii teksti kui muu sisu osas on väljatoodud nõuded välisveebile informatsiooni presentatsiooni osas:

- kasutaja omandab informatsiooni tervikuna st pilt peab toetama sisu;
- info on koondatud ühte terviklikku alajaotusesse;
- täiendava informatsiooni olemasolul suunatakse kasutaja lehelt välja seda lugema;
- inimene tunnetab lehe struktuuri ning intuiitiivselt leiab informatsiooni, mida ta otsima tuli;
- veebist on kättesaadav lühendatud ja lihtsustatud informatsioon, mis toob lugejani kõige olulisema;
- informatsioon on mõistetav 9. klassi õpilasele;
- soovi korral on kasutajal ligipääs ka ametlikele dokumentidele ja tekstidele pdf formaadis (Avaliku sektori kodulehe visioon, 2015);

Maa-ameti välisveebi lehel, eesti.ee-s, ja geoportaalis on kirjeldatud maareformi läbiviimise põhimõtteid ja tegevusi, kuid täpsem kirjeldus erastamise teenuse kohta puudub. Samas on eesti.ee suunatud maaameti geoportaali ruumiandmete lehele, et huvi korral saab kodanik katastriüksusega seotud teenustega tutvuda.

Maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenuse teabehalduse osas viisin läbi samuti vastavushindamise „TKTA“ määruse nõuete alusel, tabelisse on lisatud vastavusnõuete kirjeldamise andmed Maa-ameti välisveebist, eesti.ee-st; protsessiskeemi ja DHS-s olevatest dokumentidest.

Tabel nr 7 „Maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenuse teabehalduse vastavusanalüüs

Jrk. nr	Õigusakt, viide nõudele	Nõue	Tulem Olemas/Puudu
1	§ 11	Asutus peab tagama 1) teabe kvaliteedi ja kättesaadavuse; 2) teabe hoiu, vahetamise ja kasutamisega seotud riskide maandamise ja kulude vähenemise; 3) teabehalduse järjepidevuse teenistujate töösuhte lõppemisel, asutuse töökorralduse muutmisel ning ametniku avaliku võimu teostamise õiguse peatumise või töötaja ajutise äraoleku ajal.	Asutuse teabehaldus tegeleb igapäevaselt teabehalduse parendamise nimel tagades teabe kvaliteedi ja kättesaadavuse ning teabehalduse järjepidevuse.
2.	§ 12 lg1	Asutusel on ülevaade oma põhiülesannete täitmisel tekkiva teabe, selle allikate ja hoiukohtade kohta. Ülevaade koostatakse protsesside analüüsi käigus.	Maa-ametil on andmekogude loend. Protsessiskeemides on välja toodud kõik andmekogud, millega teenuse menetlus kokku puutub. Peamistes andmekogudes on teabe säilitamine tagatud andmekogude omanike poolt.
3.	§ 12 lg3	Põhiülesande täitmisel tekkivast teabest on asutsel ülevaade: 1) millist teavet on põhiülesande täitmisega seotud teenuste osutamiseks vaja, lähtudes õigusaktides sätestatust; 2) millist lisateavet põhiülesande täitmisel või teenuste osutamisel luuakse või saadakse; 3) millised on teabe allikad; 4) millistes vormingutes ja hoiukohtades teavet hoitakse; 5) millised on teabe säilitustähtajad ja juurdepääsu -tingimused; 6) kes on teabe kasutajad.	Protsessil on olemas asutusesisene juhend ja loetelu protsessiga seotud õigusaktidest. Terviklik ülevaade teabe allikatest, vormingutest, teabe säilitustähtaegadest ja juurdepääsutingimuste jne on koostamisel. Teabe loomisel arvestatakse teabele esitatud juurdepääsupiiranguid ning säilitatakse vastavalt nõuete järgi.
4.	§ 12 lg 4	Asutus analüüsib teabe kasutamist ja vajalikkust, tuvastab teabe dubleerimise eri vormingutes ja hoiukohtades, määrab puuduvad säilitustähtajad ja juurdepääsu tingimused	Protsessiskeemi analüüsi käigus on tuvastatud, et kõik teenusega seotud menetluse vahepealsed toimingud ei ole DHS-s. Dubleerimist ei ole, aga kui ei ole dokumendid leitavad infosüsteemidest, peab kodanik esitama dokumendid.
5.	§ 12 lg 5	Asutus lõpetab mittevajaliku teabe kogumise ning vähendab vajaliku teabe dubleerimise.	Asutus ei pöördu kodaniku poole asjatult dokumentide esitamiseks, vaid tuvastab võimalusel ise dokumendid tehes päringuid erinevatesse andmekogudesse.
6.	§ 13 lg 11	Asutus avalikustab oma veebilehel kasutajasõbraliku teabe 1) isikuandmete töötlemise kohta asutuses; 2) juurdepääsu	Isikuandmete töötlemise kohta ja juurdepääsu kohta on info olemas kodulehel.

		kohta asutuse taaskasutamiseks antud teabel ja teabe taaskasutamise eest võetava tasu.	
7.	§ 13 lg 12	Asutus avalikustab eesti.ee teabevärvavas oma tegevusvaldkonda ja otseseid avalikke teenuseid kirjeldava teabe kooskõlas õigusaktis sätestatud nõuetega.	Maa-amet on avalikustanud oma tegevusvaldkonna eesti.ee lehel.

Allikas: Autori koostatud

Keskmine menetluse aeg on 4-6 kuud. VV määrustega on menetluses antud tähtjad, mis kohalduvad isikutele (näiteks lepingu sõlmimise tähtaeg). Samuti on erinevates menetlustes haldusorgani jaoks sätestatud tähtaegu: näiteks iseseisva kasutusvõimaluseta maa erastamise korra § 3 lg 7.

Maa munitsipaalomandisse andmine

Maa määratakse munitsipaalomandisse KOV taotlusel, mõnel erandjuhul on teenuse algatamise sisend tulnud Maa- ametilt kui eelnevalt ei ole veel algatatud maareformi läbiviimist ning Maa-amet algatab ise maareformi menetluse.

Reeglina ei ole munitsipaalomandisse andmise protsessil kokku puutumust kodanikega ning seega ei ole vaja kodanikku teavitada teenuse pakkumise algatamisest. Kodanikuga suhtlemisel on erandiks kui kodanikel on ebaseaduslikud ehitised munitsipaalomandisse antaval maal, siis teavitatakse kodaniku ehitise kõrvaldamise kohustusest tähtaja jooksul. Munitsipaalomandisse antava maa protsessis osaleb 3 välist osapoolt: KOV ja ministriumid, teised riigiasutused ja Maa-ametist 7 osakonda. Protsessi tegevustega seotud andmed kantakse maa-ameti geoportaali munitsipaalmaade rakendusse ja katastriüksuse andmed kantakse e-katastrisse (Lisa nr 5 lk 71).

Maa munitsipaalomandisse antava teenuse vastavushindamise punktid kattuvad maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenusega punktide 1-7 ulatuses, punktid 8-12 ei ole seotud kodaniku teenindamisega, kuid vaatamata sellele peaks teenuse kohta selgitav info olema kodulehel. Maa munitsipaalomandisse andmise menetleja suhtleb aktiivselt KOV- töötajaga ning annab ülevaate menetluse käigust ning vajadusel nõustab KOV töötajat maareformi läbiviimise küsimustes.

Teabehalduse korralduse osas kattuvad samuti maa munistsipaal omandisse andmise teenusel maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenusega vastavushindamise punktide 1-3 ja 6-7 osas, punktide 4 -5 osas on erinevusi.

Maa munitsipaalomandisse andmise menetluse käigus arutatakse menetlust puudutavaid küsimusi sageli Maa- ameti osakondade vahel e-posti vahendusel, mis on organisatsioonilises vaates väga hea, et osakondade vahel toimub arutelu ning erinevate osakondade kaasamisel saab menetlusse kaasata nõuandeid teistelt osakondadelt, kuid kui mõni töötaja lahkub, siis on raske tuvastada lahkunud töötaja postkastist arutelu kokkuvõtte tulemust.

Sarnaselt erastamise protsessiga kasutatakse DHS-i menetlusega seotud dokumentide haldamiseks ning edastamiseks enamasti väliste osapooltega suhtlemisel ja teabe edastamisel, asutusesisese töö koordineerimiseks ning ülesannete edastamiseks kasutatakse lisaks töötajate e-posti aadressile piirkonna e-posti aadressi nt harjumk@maaamet.ee. Tööülesannete edastamine töötaja isikliku või piirkonna e- posti aadressile raskendab menetluse käigus edastatud info tuvastamist ja tõendamist hilisemal ajaperioodil nt töötaja võib lahkuda või keegi ekslikult kustutab tööülesande ning menetlusega seotud tervikliku menetluse käiku on keeruline taastada.

Protsessiskeemist on näha, et menetluses on dubleerivate dokumentide esitamine – maa munitsipaalomandisse andmise toimik antakse üle katastriarhiivi büroole e-katastriarhiivi digiarhiivi ja järgmises etapis edastatakse üks dokument toimikust Maa-ameti peadirektori korraldus erastamise kohta e-katastrile. Ehk siis ühte dokumenti esitatakse kaks korda andmekogu erinevatesse liidetestesse, kuna erinevad liidesed ei ole ühendatud omavahel. Uue e-katastri arenduse kasutusele võtmisel probleem laheneb.

Maa munitsipaalomandisse andmise teenusega seotud info kajastamine Maa-ameti infokanalites:

1) maa-ameti välisveebis info konkreetse teenuse kohta on raskesti leitav ning eeldab pikemat sirvimist ja eelteadmisi antud valdkonnast. Samas teenuse sihtgrupp on KOV, kes on teenusest ja selle menetlusega seotud üksikasjadest teadlik ning ei vajagi lisainfot. Vastutavate osakondade/töötajate kontaktandmeid ei ole avaldatud ning kodanik, peab otsima teenuse haldaja kohta andmeid Maa-ameti välisveebist kontaktide alt.

2) eesti.ee-s on info olemas osaliselt, kirjeldatud on maareformi põhimõtted, aga teenuse toimist ei selgitata. Samuti võib puudusena välja tuua Maa-ameti kontaktandmete puudumist, selleks et kontaktandmeid näha peaks kodanik suunduma järgmisele lingitud lehele.

3) geoportaal (geoportaal.maaamet.ee) ei ole teenuse kohta info kajastatud, aga võib leida teenuse menetlusega seotud maade erastamise seisu, kas on juba antud munitsipaalomandisse vms.

Maa munitsipaalomandisse andmise keskmine menetlus on 4-6 kuud, sõltuvalt väliste osapoolte kooskõlastusvastuste laekumisest.

Maa riigi omandisse jätmine

Maa määratakse riigi omandisse seoses riigi ülesannete täitmise või riigi reservmaa vajalikkusega. Protsessis sisendiks KOV poolt edastatud toimik või Maa-amet algatab ise erastamise mõne ministeeriumi taotluse peale.

Sarnaselt munitsipaalomandisse andmise protsessiga ei ole protsessis otsest kokku puutumust kodanikega ning seega ei ole vaja kodaniku teavitada teenuse algatamisest ja menetluse kulgemisest. Erandiks on ebaseadusliku ehitise olemasolu katastriüksusel, mis antakse riigiomandisse, siis võetakse kodanikuga ühendust ning kodanik on kohustatud kindlaks tähtjaks ehitise kõrvaldama. Võrreldes munitsipaalomandisse andmise protsessiga on protsessi osapooli rohkem. Riigi omandisse maa jätmisel on väljaspool Maa-ametit järgmised osapooled: KOV, maa-mõõtja (hankekorras tellitud maamõõtja), ministeeriumid ja riigiasutused. Maa-ametist osaleb protsessis 9 osakonda (Lisa nr 6 lk 72).

Vastavusanalüüs teenuse maa riigiomandisse jätmisel on sarnane munitsipaalomandisse andmise teenusega, kuna mõlemal teenusel ei ole kokkupuutumust kodanike teenindamisega. Maa riigi omandisse andmise protsessi tegevused on seotud mitmete andmekogudega: maakatastriga (e-kataster), riigi reservmaade andmebaasiga (edaspidi RRM), aadressiandmete andmebaasiga.

Maa riigi omandisse jätmise teenuse info kajastamine Maa-ameti infokanalites sarnaneb maa munitsipaalomandisse andmisega. Kuna teenuse sihtgrupp on Eesti Vabariik või ministeeriumid, siis

teenuse kasutajatel ei ole vajadust teenuse kohta infot otsida eesti.ee-st, Maa-ameti välisveebist või geoportaalist. Ministeeriumid on teadlikud maa riigi omandisse jätmise menetluse detailidest ja oskavad küsimuste korral kontakteeruda vastava osakonnajuhiga või valdkonna asedirektoriga.

Vastavusanalüüs maa riigi omandisse jätmisel teabehalduse korraldamise osas sarnaneb munitsipaalomandisse andmise teenuse punktidega 1-3 ja 6-7, erandiks on punktid 4-5 osas, sest need punktid on seotud otseselt riigimaa omandisse jätmise teenuse protsessi teabehalduse osaga.

Väliste osapoolte vaheline kirjavahetus on DHS-s, samuti on enamus asutusesisestest tööülesannetest registreeritud DHS-s. Erandiks on menetleja päringud või seisukoha/arvamuste päring teistelt osakondadelt, siis kajastub kogu kirjavahetus töötaja e-postkastis, mis raskendab menetlusest tervikliku vaatest ülevaate saamist. Samas, menetluse käik ehk erinevate osakondade seisukohad kajastuvad Maa-ameti peadirektori korralduses ja menetlejad koostavad aruandeid, mis etapis ollakse erinevate maaüksuste erastamisega, mis viitab sellele, et osakonnajuhataja omab ülevaadet iga töötaja tööülesannetest ning nende täitmisest.

Protsessiskeemis ja menetluse käigus ei ole dubleerivat ja mittevajaliku teavet. Protsessi keskmine menetlus 4- 6 kuud ning pikk menetluse aeg tuleneb väliste osapoolte seisukoha viivitatud andmisest.

3.2 Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse vastavushindamise läbiviimine

Kasutusvaldusesse antud maad võib kasutusvaldaja omandada maareformi käigus kasutusvaldusesse antud maa omandamise seaduse alusel, kui see maa ei ole vajalik riigivõimu teostamiseks, kohalikule omavalitsusele tema ülesannete täitmiseks või muul avalikul eesmärgil. Isikud, kelle kasuks on kasutusvaldus seatud saavad esitada taotluse maa omandamiseks.

Maareformi käigus kasutusvaldusega koormatud kinnistu otsustuskorras võõrandamise puhul on teenuse algatajaks eraisik või juriidiline isik, kes tegeleb põllumajandusega ja soovib kasutusvalduses olevat maad välja osta riigilt. Seega kodanikul on mõningad teadmised protsessi menetlusest, sest ta

on juba kasutusvalduse teemaga varem kokku puutunud ning ta on teadlik, kes on teenuse pakkuja. Riigimaa haldamise osakond teavitab kasutusvaldajat 5 kuud ette, et tema senine kasutusvalduse lepingu lõpemisega tähtaeg hakkab lähenema ning kirjaga teavitatakse kasutusvaldajat kasutusvalduse välja-ostmise või lepingu pikendamise võimalustest.

Protsessiskeemis (Lisa nr 7 lk 73) puudub Maa-ameti peadirektori korralduse allkirjastamisele viide, seega peadirektorit ei ole protsessi osapoolena märgitud. Protsessi välised osapooled: riigimaa kasutusvaldusega koormatud maa välja ostja ning riigiasutustest Keskkonnaamet, Muinsuskaitseamet, Maanteeamet.

Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenusel ühtib maareformi teenustega vastavushindamisel teenuse teabe osas punktide 1-7 osas. Vastavusananüüsi punkt 8. on seotud teenuse kasutusvaldusesse antud maa võõrandamise teenuse info leitavusega: 1) Maa-ameti välisveeb- annab ülevaate riigimaa haldamisest, aga teenuse infoni peab liikuma mitme lingiga. Kasutusvalduse teema lehel on väga põhjalik info alates taotluse vormidest, töötaja kontaktidest ja menetluse piirkondadest. Info on leitav sisestades otsingusõna „kasutusvaldus“ jt sarnaste sõnapaaridega.

2) Eesti.ee- s on info osaliselt olemas, viidetakse teksti sisu osas – „Maa-amet tegeleb riigimaa haldamisega pakkudes selleks erinevaid teenuseid ning tuuakse välja ka kasutusvalduse lepingute pikendamise ning kasutusvaldusesse antud maa ostmise võimaluse“. Samas ei ole viidet Maa-ameti kontaktidele või siis linki vastavale lehele täpsema info saamiseks. Kodanik peab huvi korral ise otsima kontakte ja rohkem infot.

3) geoportaalis info puudub teenuse kohta, küll aga saab kodanik tutvuda huvi pakkuva maatüki kitsenduste ning teiste oluliste katastriandmetega.

Vastavushindamise punkt 9 on seotud kodaniku andmete küsimisega ning selles osas ei esine probleeme määruse nõuete kohaselt ei küsita kodanikult topelt andmeid, kõik menetlust puudutavad andmed saadakse päringu teel erinevatest andmekogudest.

Teenuse kasutusvalduse võõrandamine teenuse vastavushindamise punkt 10 on seotud teenuse kasutajale teabega menetluse kulgemisest ja sellega seotud tähtajast. Kasutusvalduse väljaostu

taotluse saabumisel Maa-ametisse saadetakse kasutusvaldajale ülevaade taotlusega seotud toimingutest, mis alustel ja mis tingimustel menetlus läbiviiakse ning kasutusvaldajal on võimalik kontakteeruda ja täpsustada menetluse detaile kui jääb midagi arusaamatuks. Vastavushindamise punkt 11 on seotud kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse kasutaja nõu ja abi saamisega, kodanik saab vajaliku info menetlejaga suheldes. Sarnaselt teiste Maa-ameti teenustega tagasisidet ja ettepanekuid ei koguta. Vastavushindamise punkt 12 on seotud kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse asutuse siseste aktide ja juhendite olemasolu tuvastamisega- antud teenusel on väga põhjalikud menetluse juhendid sh asutusesisene juhend: Maa-ameti peadirektori 11.06.2020 käskkirjaga nr 1-1/20/43 kinnitatud juhend „Maareformi käigus sõlmitud kasutusvalduse lepingu pikendamise ja kasutusvaldusesse antud maa võõrandamise juhend“.

Vastavusanalüüs kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse teabehalduse osas kattub sarnaselt eelnevate teenuste vastavushindamise punktide 1-3 ja 6-7 osas. Punktide 4 ja 5 vastavushindamise osas võib välja tuua, et kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuse menetlemisel täidetakse paljusid andmekogusid ning sellega seoses tekib dubleeriv teave andmekogudes. Protssesiskeemis on näha, et kasutusel on andmekogud HYVA, RRM, MaaIS, RKVR, KKMVara, DHS, e-kataster, KKMVara, võrguketaste kaust toimikute andmetega- kus sisestatakse samasid katastriüksuse andmeid, aga funktsioonide poolest erinevatesse andmekogudesse ning kõik andmed on vajalikud andmekogudes ja mittevajaliku teavet ei ole.

Kasutusvalduse teenuse võõrandamisega seotud Maa-ameti sisesed tööülesanded edastatakse nii DHS-st kui ka töötaja isiklikult meililt teistesse osakondadesse, jällegi sarnaselt teiste teenustega menetlusega seotud Maa-ameti peadirektori korralduse sisusse koondub asutusesisene info, mis on saadud erinevate osakondadest, kuid menetluse käigus saadud info tuvastamiseks on vaja sellisel juhul ligipääsu töötaja isiklikule töömeilile, et kontrollida asutuse siseselt saadud päringute vastuseid.

Keskmine menetluse aeg riigimaa kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamisel on 4 kuud, sh menetluses teistele asutustele tehtud päringutele vastamise aeg 30 päeva ja eksperthinnangu koostamise aeg on 60 päeva. Sel aastal on menetlused lühemaks läinud, kuna eksperthinnangute asemel määrab hinnad Maa-ameti kinnisvara hindamise osakond ja see võtab poole vähem aega.

3.3 Riigimaa koormamise teenuste vastavushindamise läbiviimine

Riigivara koormamisega seotud teenused jagunevad kaheks:

- Nõusolek tehno rajatise paigaldamiseks reformimata riigimaale
- Riigivara piiratud asjaõigusega koormamine

Tehno rajatise paigaldamiseks määratakse isiklik kasutusõigus nt vee, kanalisatsiooni, side või elektri kaabli jms paigaldamiseks seoses ehitusprojekti töödega kui tehnovõrk või -rajatis on vajalik avalikes huvides ja puudub muu tehniliselt ning majanduslikult otstarbekam võimalus tehnovõrguga või -rajatisega liituda sooviva isiku tarbimiskoha ühendamiseks tehnovõrguga või -rajatisega või tehnovõrgu või -rajatise arendamiseks (Lisa nr 8 lk 74).

Riigivara piiratud asjaõigusega koormamisel seatakse kinnistule reaalservituut. Üldjuhul seatakse riigimaale reaalservituut kui isikul ei ole juurdepääsu oma katastriüksuseni ja ta peab sellisel juhul taotlema riigimaalt juurdepääsu tee ulatuses (Lisa nr 9 lk 75).

Teenuse nõusoleku andmine tehno rajatise paigaldamiseks reformimata riigimaale vastavushindamise läbiviimine

Tehno rajatise paigaldamiseks nõusoleku küsimine on suurte ettevõtete jaoks tavapärane protsess, sest ettevõtte on oma tegevusvaldkonnas tegutsenud mitmeid aastaid ning seetõttu on nad teadlikud nii protsessi läbiviimise tingimustest kui protsessi nõuetest.

Reformimata maale nõusoleku andmisel tehno rajatise paigaldamiseks on protsessi töövoos kaasatud kaks osakonda: kasutusõiguste ja maade arvestuse büroo ja planeeringute ja ehitusprojektide büroo. Kasutusõiguste ja maade arvestuse büroo: kogub informatsiooni ja analüüsib taotluse põhjendusi ning valmistab ette nõusoleku andmiseks korralduse. Planeeringute ja ehitusprojektide büroo annab projektile kooskõlastuse ning Maa-ameti peadirektor allkirjastab korralduse nõusoleku andmiseks.

Protsessi menetluseks kasutatakse DHS-i nii dokumentide kui ka projektide edastamiseks, säilitamiseks kui ka nõusoleku töövoos kooskõlastamiseks. Tehnorajatise andmed kantakse Maa-ameti geoportaali ning seejärel kantakse andmed e-katastrisse.

Teenuse nõusoleku andmine tehnorajatise paigaldamiseks reformimata riigimaale teenuse teabe vastavusanalüüs ühtib eelnevate teenuste vastavushindamistega punktide 1-7 osas, punktide 8-12 osas on erinevused.

Vastavushindamise punkt 8 kajastab teenuse teabe leitavust:

1) Maa-ameti välisveebis on põhjalik info peamenüü alt leitav ning allpool on maatoimingute osakonna tegevuste alt leitav reformimata maale tehnorajatise paigaldamise kirjeldus ning teenuse saamiseks vajalikud taotlusvormid. Info puudusena võib välja tuua, et teenuse kirjelduse juures puuduvad osakonna kontaktandmed, seega kodanik peab pöörduma Maa-ameti välisveebis kontaktide lehele ning otsima kontaktide alt osakonna andmeid.

2) eesti.ee-s ei ole viidet teenuse tutvustamisele või kirjeldamisele.

3) Geoportaalis riigivara koormamise teenuste info puudub, kuid kodanik võib huvi korral tutvuda kitsenduste kaardiga. Kahjuks kõiki olemasolevaid servituute veel ei kajasta kitsenduste kaardikiht.

Vastavusanalüüs punkt 9 osas kodanikelt/ettevõttelt ei küsita topeltandmeid. Punkt 10 osas tehnorajatise paigaldusega tegelevad ettevõtted abi ei vaja ning on teadlikud teenuse menetlusest ja sellega seonduvatest asjaoludest. Vastavushindamise punkt 11 tagasisidet ei korjata, aga menetluse kiirest kulgemisest ja heast koostööst teavitavad kodanikud mõnikord e-postiga menetlejat. Vastavushindamise punkt 12 osas on kasutusel teenuse menetlemiseks asutusesisene menetlusjuhend ja protsessiskeem.

Vastavusanalüüs teenuse nõusoleku andmine tehnorajatise paigaldamiseks kattub kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenusega teabehalduse osas kõikides punktides. Sarnaselt kasutusvalduse teenusega andmeid ei dubleerita kuid kantakse mitmesse andmebaasi samasid andmeid, kuid kasutusele võetakse peatselt uus RKVR arendus, mis ühendab mitu andmebaasi üheks tervikuks. Teabehalduse osas on suhtlus KOV ja ettevõtetega registreeritud DHS-i ning töötaja ei pea kirj vahetust oma e-posti vahendusel teiste osakondade või osapooltega.

Keskmine protsessi menetlus on 1 kuu, kui ei teki takistavaid asjaolusid.

Teenuse riigivara piiratud asjaõiguse koormamise vastavushindamise läbiviimine

Riigivara piiratud asjaõigusega koormamise protsessiskeemis (Lisa nr 8 lk 74) on väliseid osapooli kaks: piiratud asjaõiguse seadmise taotleja ja riigi kinnisaja kasutusvaldaja/hoonestaja kui riigivara mille koormamist nõutakse on rendil, seega on vaja taotlus eelnevalt kooskõlastada rentnikuga enne riigivara koormamist. Maa-ametist on 4 osakonda kaasatud protsessi tegevustesse ning protsessi toetavad järgmised andmekogud DHS, RRM, Maa-ameti geoportaali kitsenduste kaart, Riigivara kasutuse andmebaas. RKVR, e-kataster .

Riigivara koormamisel servituudiga on eraisiku jaoks reeglina tundmatu protsess, sest reeglina eraisik ei oma eelnevat kokkupuudet servituudi seadmisega ning ei ole teadlik menetluse käigust ja kodaniku teavitatakse menetluse asjaoludest ja alustest taotluse esitamise järgsel päeval.

Riigivara koormamise teenuse vastavusanalüüs ühtib teenuse ja teabe korraldamise osas kõikides punktides teenusega nõusoleku andmine tehnoarajatise paigaldamiseks, kuna osakonnal on ühte moodi tagatud teenuse teabe ja teabehalduse korraldamine. Teabehalduse osas võib välja tuua kodanike ja osakondade vahelised kirjavahetused on registreeritud DHS-i ning menetluse kõik dokumendid on omavahel seostatud ja säilitatakse terviklikult juhtumitoimikuna DHS-s.

Protsessi menetluste tegevusi ei ole otseselt seaduste ja määrustega kehtestatud, protsessil ei ole teiste riigiasutuste kooskõlastus vajalik ning otsest väliskooskõlastusele kulunud aega ei saa mõõta. Kooskõlastus on vajalik kui riigimaa on rendile antud, kuid neid juhtumeid ei ole palju ning ei ole otstarbekas välja tuua välisele kooskõlastusele kulunud aega. Protsessi keskmine menetluse aeg on üks kuni kaks kuud.

3.4 Auditi tulemused ja analüüs

Vastavushindamise järgselt viisin läbi ekspertidega ehk teenuse eest vastutavate osakonnajuhatajatega poolstruktuureeritud intervjuud (Lisa nr 3). Valimis oli 7 osakonnajuhatajat: maareformi teenuste poole pealt vastasid intervjuu küsimustele 5 osakonnajuhatajat (kaks neist olid maareformi valdkonnaga seotud teenuste peamised vastutajad) ning maatoimingute teenuste poole pealt kaks osakonnajuhatajat.

Intervjuu üheks eesmärgiks oli tuvastada osakonnajuhatajate teadlikkust „TKTA“ määrusest ja tutvustada selle alusel teenuse teabe korraldamisele seatud nõudeid. Intervjuu küsimused puudutasid ka protsessiskeemi ja teabehalduse kitsaskohti ning ettepanekuid kitsaskohtade leevendamiseks.

Lähtuvalt koroonaviiruse laialdasest levikust tingitud kaugtööl töötamise nõudest on intervjuu läbi viidud virtuaalselt MS Teamsi vahendusel. Osakonnajuhatajatele olid saadetud eelnevalt intervjuu küsimused ette ning järgmisel päeval viidi läbi intervjuud.

Kõik intervjuud on salvestasin audio failidena ja transkribeerisin ja analüüsisin kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil (Laherand 2008). Intervjuu küsimuste vastustest lähtub, et osakonnajuhatajad ei olnud teadlikud „TKTA“ määrusest ning enamusele osakonnajuhatajatest oli avaliku teenuse mõistena nende osakonna teenused võõrad sünonüümid. Kõik osakonnajuhatajad olid ühisel arvamusel, et nende teenuste kasutajate siht- ning huvirühmad on määratletud ning samuti on teenuse pakkumisest tulenev väärtus määratletud. Osakonnajuhatajad olid üksmeelselt arvamusel, et teenuse rahulolu on tagatud vastavalt teenuse pakkumist reguleerivatele õigusaktidele ehk kui kodanik ei saa teenust, siis on see tingitud sellest, et kodaniku poolt esitatud andmed ei võimalda lähtuvalt seaduse nõuete mittevastavusest teenust pakkuda.

Vastaja O2: „ Kodanikud ise on öelnud teenuse rahulolu tagamise kohta, et teil Maa-ametis on kõik korras - aga vanasti Maa-valitsuse ajal ei saanud oma erastamise asju kuidagi korda ajada“.

Vastaja O5: „ Kodanik ütles: „ Vähemalt ma saan aru, miks ma ei saanud sellistel tingimustel maad, kuigi mulle ei meelde see, aga seaduse vastu ei saa.“

Osakonnajuhatajad tõid ühiselt välja, asutuse ülesannete täitmise ja teenuse osutamisega seotud dokumenteerimisega on kõik korras ja teenuse korraldamise raames tehakse koostööd KOV,

Keskonnaministeeriumi, Rahandusministeeriumi jt riigiasutustega, et muuta teenuse korraldust tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks. *Vastaja O2: „ Me teeme rohkem isegi kui nõutakse, me saatsime Transpordiametile oma menetluse protsessi ja KOV–id saavad näha ja teada kaardirakenduse ja aruandluse alusel, mis maadega kui kaugel ollakse menetluses.“*

Osakonnajuhatajad olid ühisel arvamusel, et töötajate eemalolekul on teenuse pakkumine kodanikule tagatud DHS-i kaasabil, sest eemaoleva töötaja asendajale liiguvad kõik eemaloleva töötaja tööülesanded. *Vastaja O2: „Töötaja eemaloleku ajal ei ole asendamine enam fiktiivne, vaid kõik toimib päriselt ka“. Vastaja O6: „Puhkuse asendamine on varakult teada ning üldiselt tehakse suuremas jaos tööd ette ning kui midagi tuleb kiireloomulist ette, siis sellest teavitatakse kohe asendajat ja kodanik ei pea jääma töötaja tagasi naasmist tööle ootama“.*

Osakonnajuhatajad olid teadlikud asutuse otseste teenuste osutamise kanalitest ning arvasid, et asutuse teenused on leitavad nii osakondade põhimäärustest kui protsesside loetelu alt võrguketastelt vastava jaotusest. Samuti oldi ühisel arvamusel, et kodulehel ei ole kõik teenused välja toodud ning teenuste info ei ole kergesti leitav.

Vastajad O2, O3 ja O4 tõid esile, et teenuste info võiks olla paremini hoomatav ning konkreetne ja lühike, et kodanik saaks teenusest ülevaate. *Vastaja O5: “ Sina ja mina - meie oskame infot leida, sest me tunneme kodulehe liigendust ja valdame seda teemat, aga need kodanikud, kes on esimest korda kodulehel ei pruugi infot leida.*

Vastajad tõid esile, et kodanikult ei küsita ilmaasjata andmeid ning menetlejad teevad kõik päringud ise erinevatest andmekogudest.

Teenuse kasutajale teabe edastamise osas teenuse osutamise tähtaja ja selle kulgemise osas esines erinevaid arvamusi ja seisukohti. *Vastaja O4: „ Kui me lubame kodanikule, et teenuse tähtaeg on nt neli kuud ning meist mitteolenevatel põhjustel venib menetlemine, siis on vaja põhjendada kodanikule – miks see venib- seetõttu ei ole mõistlik mingit tähtaega öelda. Samas saab kodanik teavet meilt, kui oleme jõudmas menetluse lõppjärku ning korralduses (Maa-ameti peadirektori korralduses) on kõik tähtajad ja kodaniku poolsed kohustuslikud tegevused kirjas“.*

Vastaja O5: „Selleks, et iga kuu ei peaks kirjadele ja kõnelele vastama oleme oma osakonnas välja töötanud tüüpvastuse, mille saadame kodanikule. Vastus sisaldab menetluse aluseid, kirjeldust ning samuti on kontaktiks märgitud kodaniku teenuse menetleja ning kodanik ei pöördu asjatult, vaid ta on teadlik, et protsess on pikk ning vahe etapid annab talle koguaeg infot.“

Vastajad olid üksmeel, et kõik teenuse kasutajad saavad abi ja nõu teenuse menetluse osas Maa-ameti töötajatelt. Asutusesiseste juhendite vajaduses oldi eriarvamusel. *Vastaja O6: „ Menetlus on väga täpselt kirja pandud maareformi seaduses ja ka teistes menetlust toetavates õigusaktides, ma ei pea vajalikuks, et meil oleks lisaks neile veel üks juhend. Samas on meil töötajate ametijuhendites ka kirjas töötajate tööülesanded“. Vastaja O5: „ Vastav juhend on meil olemas ja kinnitatud Maa-ameti peadirektori käskkirjaga“.*

Vastajad olid peamiselt arvamusel, et peamised ja olulisemad nõuded on meil täidetud teenuse korraldase osas ning parendamist vajaks vaid info kuvamine kodulehel, et info oleks paremini leitav. Vastajad olid teadlikud, et asutuse koduleht on uuendamisel ja oldi optimistlikud, et kodulehe uuenduse järgselt on info paremini leitav.

Teenuse kulgemise ja info teenuse menetluse osas olid osad vastajad arvamusel, et selles ei esine probleemi, erandiks olid vastajad O3 ja O2. *Vastaja O2: „Kui me tegeleme toimiku puuuduste tuvastamisega, siis võib juhtuda nii, et me unustame kodaniku ära ning me võiks talle võib-olla varem teavet jagada selle kohta, et menetlus on meie poolt alustatud. Vastaja O3: „ Kui meil oleks paremini info väljatoodud kodulehel- lühidalt kuidas menetlus toimub ja mis, etapid selles on- siis võib-olla ei oleks nii palju kodanike pöördumisi ja kodanikud oleks teadlikud, kuidas menetlemine toimub. Samas on meil nüüd kaardirakendus, mis võimaldab näha – kas maal on omanik olemas või välja selgitamisel.*

Vastajad ei osanud välja tuua parendusettepanekuid teenuse menetluse ja kulgemise osas ja arvasid, et kodaniku pidev teavitamine olukorrast – tooks lisatööd juurde menetlejale. Vastajad olid arvamusel, et tagasiside ja ettepanekuid kodanikelt oleks hea teada. Vastajad O5 ja O6 olid arvamusel, et see võiks toimuda näiteks peale Maa-ameti peadirektori korralduse kättesaamist. Menetlus ei ole küll lõppenud selleks ajaks, aga siis oleks paslik küsida, mida kodanikud arvavad Maa-amet teenusest.

Vastaja O6: „ Me võime nii olla nn oma teenuse sees, et ei oska näha kõrvaltseisja pilguga, et midagi vajaks muutmist. “

Teenuse protsessi kitsaskohtadeks tõid välja vastajad O2, O3 ja O6, et kitsaskohtadeks on välised osapooled ning nende poolne info edastamine. *Vastaja O2: „ Meil on probleem sellega, et me ei saa kodanikke kätte ning mõned neist ei olegi huvitatud erastamise lõpetamisest. Vastajad O3 ja O6 olid arvamusel, et KOV ja teised riigiasutused ei vasta alati tähtaegselt ning neile peab meelde tuletama pöördumisele vastamist.*

Kõik vastajad olid üksmeelel, et 2019. aastal kirja pandud protsessid on muudetud ning juba parendatud. Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigivara koormamise teenustel võetakse sügisel kasutusse e-katastri ja RKVR-i arendused, siis kulgeb protsess kiiremini ja teenuste menetlemine on kergendatud andmete sisestamise osas.

Enamus vastajatest ei osanud välja tuua teabehalduse osas kitsaskohti peale välisveebi info kuvamise. Maa erastamise ja hoonestusõiguse seadmise teenusel tõi osakonnajuhataja välja kitsaskohana, et dokumentide seoste loomine on DHS-s aeganõudev ning soovis selles valdkonnas teabehalduse osakonna töötajate abi. Üldiselt oldi arvamusel, et teabehalduse osas ei ole alates protsesside kaardistamisest tänaseni midagi muutunud. Teabehalduse parendamise planeeritavatest meetmetest oli ülevaade ja teadmine kahel osakonnajuhatajal, teistel puudus teadmine, et midagi on planeeritud muuta või parendada. *Vastaja O5: „ Meil on nii palju andmetesisestamist, hetkel on meil 7 andmekogu, mida me andmetega täidame ning palju on käsitööd- kui me kopeerime ühed andmed teise andmebaasi, siis võib inimliku eksituse tõttu menetlusse vead sisse tulla. Kui me saaksime RKVR-i uue arenduse tööle, siis me kasutaks ainult 4 andmekogu ja pikemas perspektiivis ainult kahte.*

Ettepanekutest teabehalduse osa paremaks korraldamiseks tõid osakonnajuhatajad välja üksmeelselt, et teenuste teave võiks olla paremini kodulehel kirjeldatud koos menetlejate kontaktandmetega. *Vastaja O2: „ Teabehaldus seostub minu jaoks kantseleitööga ja selles osas oleks hea kui me saaksime kantseleilt abi nt dokumendite seoste loomise poole pealt, see võtab nii palju aega ja me ei saa sisulist teemadega edasi minna. Katastriarhiivbüroo aitab meid juba arhiveerimise poole pealt, et me anname toimiku nende kätte ja nemad korrastavad toimiku ja arhiveerivad selle.*

Tabel nr 8 Intervjuude tulemused maareformi teenuste osas

Küsimus 1 ja 2	Erastamine ja hoonestusõiguse seadmine	Maa munitsipaalomandisse andmine	Maa riigiomandisse jätmise
Siht- ja huvirühma määratlemine	Määratletud seaduse alusel .	Seadusega kirjeldatud siht- ja huvirühmad.	Määratlesime protsessiskeemis.
Teenus kasutajate rahulolu tagamine	Tagatud teenuse menetlusele kehtestatud õigusaktide raames	Teenuste kasutajate rahulolu sõltub paljudest välistest osapooltest.	Riik on rahul.
Asutuse ülesannete ja teenuste osutamise dokumenteerimine optimaalses mahus	Teenuse osutamine on DHS-s registreeritud	Teenuse osutamine on dokumenteeritud DHS-s.	Teenuse osutamisega seotud dokumendid on DHS-s.
Asutus teeb koostööd teiste asutustega, et muuta oma teenuseid tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks.	Koostöö KOV-dega, teiste riigiasutustega	Koostöö KOV-dega, Transpordiametiga ja teiste riigiasutustega	Koostöö kõikide riigiasutustega
Teenuse osutamine ja koostöö ei tohiks katkeda teenistuja äraolekul	Menetleja eemaloleku ajal on tööülesanded suunatud asendajale DHS-i vahendusel.	Eemaloleva töötaja tööülesanded jõuavad automaatselt asendaja töölaulale DHS-i kaudu.	Eemaloleva töötaja ülesanded täidab asendaja.
Asutus määrab kindlaks otseste avalike teenuste osutamise kanalid.	Kanaliteks on peamiselt tavapost, e-post.	Peamiseks kanaliks on e-post.	Teenust osutatakse DHS- i vahendusel e- kirja kaudu.
Asutusel on loetelu oma teenustest, mis on avaldatud kodulehel.	Loetelu on olemas, aga kõik ei ole avaldatud kodulehel.	Kõiki teenuseid ei ole kodulehel.	Ei ole otsinud kõiki teenuseid, ei tea.
Teenuste info leitav kodulehel.	Ainult üldkirjeldus teenuse kohta, täpsem info puudub.	Infot peab otsima ettekannete alt, muidu ei leia.	Raskesti leitav.
Asutus tagab, et otseste avalikke teenuste kasutamiseks vajalik teave on lihtsasti leitav. Teave esitatakse sihtrühmale sobival viisil ja mahus.	Teave ei ole kergesti leitav ja ei ole esitatud sobival viisil.	Teave ei puudulik.	Teave vajab täiendamist.
Asutus ei nõua isikult uuesti andmeid, mis on juba olemas mõnes riigi infosüsteemis. Isikul peab olema	Kui ei leia andmeid siis küsime, aga võimalusel otsime ise erinevatest andmebaasidest.	Andmeid küsitakse kui on andmebaasides ebatäpsed andmed. KOV pöördumisel	Ei nõua uusi andmeid ja ebatäpsete andmete korral viiakse sisse parandus

võimalus teavitada ebatäpsetest andmetest ja nõuda nende parandamist.	Parandame ebatäpsed andmed kodaniku märkuse alusel.	parandame valed andmed ära.	
Asutus annab avaliku teenuse kasutajale teavet teenuse osutamise tähtaja ja selle kulgemise kohta. Asutus tagab teenuse osutamise tähtaja jooksul.	Teenuse kasutajale antakse menetluse kohta teavet suuliselt ja kirjalikult töötaja e-postilt, DHS- i kaudu ka. Enamasti osutatakse teenus tähtaja jooksul.	Suuliselt ja kirja teel (sh töötaja e-postilt ning DHS-i kaudu). Enamasti osutatakse teenus tähtaja jooksul.	Ainult riigiasutuse kirjaliku pöördumise peale. Enamasti toimub teenuse osutamine tähtaja jooksul.
Asutus tagab avaliku teenuse kasutajale võimaluse saada teenuse kasutamise käigus nõu ja abi, anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid.	Enamasti suuliselt ja kirjalikult töötaja e-posti ja ka DHS-i kaudu antakse nõu ja abi, tagasisidet ja ettepanekuid ei koguta.	Enamasti kirjalikult töötaja e-posti kaudu ja DHS- i kaudu antakse nõu ja abi, tagasisidet ja ettepanekuid ei koguta.	Kirjalikult enamasti DHS- i kaudu antakse nõu ja abi, tagasisidet ja ettepanekuid ei korjata.
Asutuse avalike teenuste osutamise täpsem korraldus on sätestatud asutuse sisemist töökorraldust reguleerivates aktides ja juhendites	Teenuse osutamise korraldus on kirjas Maareformi seaduses jt õigusaktides	Teenuse osutamise korraldus on kirjas Maareformi seaduses, Maa munitsipaalomandisse andmine jt õigusaktides	Teenuse osutamise korraldus on kirjas Maareformi seaduse, Maa riigi omandisse jätmine jt õigusaktides
Teenuse korraldamisel vajaksid parendamist	Kodulehel info kuvamine	Kodulehel info täiendamine	Kodulehel teenuse kirjeldamine kodaniku vaatest

Allikas: Autori koostatud

Maareformi teenuste intervjuu tulemuste analüüsimisel kasutasin tavapäraselt sisuanalüüsi ning tõin vastajate vastustest välja kõige tähtsamad mõtted, mis väljendavad vastajate seisukohti küsimuste 3-11 osas (vt Tabel nr 9).

Tabel nr 9 Intervjuude tulemuste jätk maareformi teenuste seas

Küsimus 3-11	Erastamine ja hoonestusõiguse seadmine	Maa munitsipaalomandisse andmine	Maa riigiomandisse jätmine
Milline on teie arvamus teenusega seotud teabe kuvamisest kodanikule?	Info on raskesti leitav, selleks peab otsima ettekannete alt jm.	Teenuse kirjeldus on puudulik	Kodanik ei leia kuidas käib riigi maa omandisse jätmine ja mis siis edasi saab.

	Kodulehel peab infot ja kontakte uuendama.		
Millised on teie ettepanekud teenuse info leitavuse kuvamise parendamiseks?	Info parem kuvamine kodulehel.	Teenuse kirjeldamine kodulehel.	Teenuse menetluse võiks kirja panna ka kodulehele.
Millised on teie ettepanekud, et parandada kodanikule edastavat teavet teenuse menetluse ja kulgemise osas?	Teavitada kodaniku kui menetlus on algatud Maa-ameti poolt, isegi siis kui KOV on puudustega dokumendid esitanud	Ettepanekuid ei ole.	Ettepanekuid ei ole, sest kodanikega puutume vähe kokku erastamise poole pealt.
Millised on teie ettepanekud tagasiside ja ettepanekute korjeks?	Peale korralduse kättesaamist võiks küsida tagasisidet, aga see ei ole eriti otstarbekas.	Tagasiside ja ettepanekud ei ole vajalikud.	Riigi käest ei ole mõistlik küsida ettepanekuid.
Milliseid kitsaskohti te tooksite välja teenuse protsessis	Kitsaskohti ei ole.	Välisele kooskõlastusele kulub pikk aeg.	Väliste osapoolte vastused viibivad tihti.
Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud praeguseni või on plaanis rakendada lähitulevikus?	Ei oska välja tuua.	Seoses masskannetega on töökorraldus muutunud kiiremaks ja süsteemsemaks.	Masskannetega on töökorraldus muutunud süsteemsemaks ja kiiremaks.
Milline on teie arvamus teenusega seotud teabehalduse korraldusest, kas protsessi tegevustes esineb kitsaskohti teabehalduse osas	Arhiveerimisega ja dokumentide vahel seoste loomisele kulub liiga palju aega.	Ei ole täheldanud puudusi ja kitsaskohti.	Kitaskohti ei ole.
Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud teenuse teabehalduse osas praeguseni või rakendatakse lähitulevikus?	Katastriarhiivibüroo aitab toimikute arhiveerimisel.	Ei ole kursis, et midagi oleks muudetud või muudetakse midagi.	Ei ole midagi muudetud ja ei ole plaanis muuta midagi.
Millised on teie ettepanekud teenuse teabehalduse korraldamise parendamiseks?	Teabehalduse osakond võiks aidata seoste loomisel dokumentide vahel DHS-s.	Kodulehel võiks infot kuvada paremini koos teenuse menetleja kontakt telefoni nr-tega jms.	Teenuste kirjeldus võiks olla lahti seletatud kodanike jaoks, et oleks parem ülevaade riigimaa erastamisest, müügist jne.

Allikas: Autori koostatud

Maatoimingute teenuste omanike intervjuude tulemused teenuste korraldamise osas on välja toodud tabelis nr 10 vt allpool.

Tabel nr 10 Intervjuu tulemused maatoimingute teenuste seas

Küsimused 1-2	Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamine	Riigivara koormamine
Siht- ja huvirühma määramine	Määratletud väga selgelt seadusega, kellel on õigus teenust saada.	Määratletud
Teenuse kasutajate rahulolu tagamine	Teenuse kasutajate rahuolu tagatakse vastavalt seaduses ettenähtud piirides. Otseselt ei ole küsinud rahulolu teenuse saajatelt.	Tagatakse teenuse menetlusele kehtestatud õigusaktide raames.
Asutuse ülesannete ja teenuste osutamise dokumenteerimine optimaalses mahus	Teenuste osutamise kohta on kogu teave kantud DHS-i.	Teenuste osutamine on DHS-is registreeritud.
Asutus teeb koostööd teiste asutustega, et muuta oma teenuseid tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks.	Koostöö Rahandusministeeriumiga, RMIT-iga ja teiste riigiasutustega	Koostöö KOV-dega, Transpordiameti ja teiste riigiasutustega
Teenuse osutamine ja koostöö ei tohiks katkeda teenistuja äraolekul	Menetleja eemaloleku ajal on tööülesanded suunatud asendajale DHS-i vahendusel.	Asendaja täidab eemaloleva töötaja tööülesandeid DHS-i kaudu.
Asutus määrab kindlaks otseste avalike teenuste osutamise kanalid.	Kanaliteks on peamiselt e-post.	Peamiseks kanaliks on e-post.
Asutusel on loetelu oma teenustest, mis on avaldatud kodulehel.	Loetelu on olemas, aga kõik ei ole avaldatud kodulehel.	Loetelu on puudulikult kodulehel avaldatud.
Teenuste info leitav kodulehel.	Võiks olla paremini kodulehel info kuvamine teenuste kohta.	Otsingumootoriga ei leia teenuste infot üles.
Asutus tagab, et otseste avalikke teenuste kasutamiseks vajalik teave on lihtsasti leitav. Teave esitatakse sihtrühmale sobival viisil ja mahus.	Teave on leitav, aga peab tegema mitu klikki et jõuda kogu infoni. Samas on välja toodud töötajate andmed, kes menetlusega tegelevad. Välja on toodud ka teenuse saamiseks vajalikud taotluse vormid.	Teave on leitav, aga puudulik sest menetlejate andmeid ei ole teenuse kirjelduses. Teenuse saamiseks vajalikud taotluse vormid on kuvatud teenuse info juures.
Asutus ei nõua isikult uuesti andmeid, mis on juba olemas mõnes riigi infosüsteemis. Isikul peab olema võimalus teavitada ebatäpsetest andmetest ja nõuda nende parandamist.	Ei nõua uusi andmeid, kõik andmed saadakse andmekogudest ja ebatäpsete andmete korral viiakse sisse parandus.	Menetlusega seotuid andmeid küsitakse ainult siis kui mujalt andmebaasidest ei leita. Kodanikul on õigus nõuda andmete parandust.

Asutus annab avaliku teenuse kasutajale teavet teenuse osutamise tähtaja ja selle kulgemise kohta. Asutus tagab teenuse osutamise tähtaja jooksul.	Teenuse kasutajale antakse menetluse kohta teavet kohe taotluse saabumisel, suuliselt ja kirjalikult töötaja e-postilt, DHS- i kaudu ka. Enamasti toimub teenuse osutamine tähtaja jooksul.	Taotluse saabumisel antakse infot kodanikule DHS- i kaudu. Teenuse osutamisele ei ole otsest tähtaega määratud.
Asutus tagab otsese avaliku teenuse kasutajale võimaluse saada teenuse kasutamise käigus nõu ja abi, anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid nõu teenuse saajale	Enamasti suuliselt ja kirjalikult töötaja e-posti ja DHS-i kaudu antakse nõu ja abi, tagasisidet ja ettepanekuid ei koguta.	Enamasti kirjalikult DHS- i kaudu antakse nõu ja abi, tagasisidet on saadud klientidelt, aga seda ei koguta.
Asutuse otsese avalike teenuste osutamise täpsem korraldus sätestatakse asutuse sisemist töökorraldust reguleerivates aktides ja juhendites	Teenuse osutamise korraldus on kirjas Maa-ameti peadirektori 11.06.2020 käskkirjaga nr 1-1/20/43.	Teenuse osutamine menetlusel lähtutakse õigusaktidest ja protsessiskeemist.
Teenuse korraldamisel vajaksid parendamist	Kodulehel info uuendamine.	Kodulehel info kuvamine

Allikas: Autori koostatud

Maatoimingute teenuste omanike intervjuude tulemused küsimuste 3-11 osas on allpool olevas tabelis nr 11.

Tabel nr 11 Intervjuude tulemuste jätk maatoimingute teenuste seas

Küsimus 3-11	Kasutusvalduse võõrandamine	Riigivara koormamine
Milline on teie arvamus teenusega seotud teabe kuvamisest kodanikule?	Info on leitav, kodulehel peab infot ja kontakte uuendama, et kõik oleks ühe klikkiga leitav	Kodulehel võiks info paremini välja tuua
Millised on teie ettepanekud, et parandada kodanikule edastavat teavet teenuse menetluse ja kulgemise osas?	Ettepanekuid ei ole.	Ettepanekuid ei ole
Millised on teie ettepanekud tagasiside ja ettepanekute korjeks?	Peale korralduse kättesaamist võiks küsida tagasisidet, et teada saada kodanike arvamust teenusest.	Tagasiside ja ettepanekute kogumine ei ole vajalik, sest meil on e-kirjad teenuse kasutajate rahuloluga.
Milliseid kitsaskohti te tooksite välja teenuse protsessis?	Kitsaskohti ei ole.	Kitsaskohad tulenevad seadusest, selleks peaks õigusakte muutma.

Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud praeguseni või on plaanis rakendada lähitulevikus?	RKVR-i uus rakendus on testimisel ja uue rakenduse kasutusega on vähem andmebaase täita.	Kooskõlastamisel oleme hakanud kaasama Transpordiametit varasemates etappides.
Milline on teie arvamus teenusega seotud teabehalduse korraldusest, kas protsessi tegevustes esineb kitsaskohti teabehalduse osas	Liiga palju andmeid peab sisestama erinevatesse andmekogudesse.	Ei esine.
Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud teenuse teabehalduse osas praeguseni või on plaanis rakendada lähitulevikus?	Kogu toimikut hallatakse tulevikus RKVR-is ja arhiveeritakse ka.	Kui uus RKVR- i arendus võetakse kasutusele, siis ei pea nii palju andmebaase täitma.
Millised on teie ettepanekud teenuse teabehalduse korraldamise parendamiseks?	Kodulehel võiks infot kuvada paremini kompaktsemalt, info võiks olla paremini liigendatud.	Kodulehel võiks infot kuvada paremini koos teenuse menetleja kontakt telefoni nr-tega jms.

Allikas: Autori koostatud

Magistritöö vastavushindamise ja intervjuude tulemuste analüüsimise järgselt koostasini järeldused ning parendusettepanekud teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse parendamiseks.

3.5 Järeldused ja ettepanekud

Magistritöös läbiviidud intervjuudest selgus, et kõik teenuste omanikest ehk osakonnajuhatajatest ei olnud keegi teadlik „TKTA“ määrusest ning määruse nõuetest enne intervjuude läbiviimist. Osakonnajuhatajad tutvusid „TKTA“ määrusega intervjuu ajal ning leidsid, et määruse sisu on arusaadav, aga paraku ei ole nad varasemalt määrusega kokku puutunud ning seetõttu ei ole määruse kõiki nõudeid täidetud. Osakonnajuhid on keskendunud teenuse pakkumisel eelkõige teenuse menetlusega seotud õigusaktide nõuetele, mis puudutavad menetluse sisulist poolt ning ei ole pööranud seni tähelepanu kliendivaatest teenuse info kättesaadavuse ning leitavusele.

Osakonnajuhatajate hinnangul on kodanike rahulolu tagatud teenuse pakkumisel, sest teenuse pakkumise menetluse aluseks on õigusaktid, mis loovad teenuse lõpp-produkti nii teenuse

hinnakujunduse kui teistes olulistest komponentides. Teenuse rahulolu kohta on olemas mõningane tagasiside riigivara koormamise teenusel e-kirjade näol, kodanikud on avaldanud tänu kiire ja korrektse teenuse eest. Samas on riigivara koormamise teenuse menetlus võrreldes teiste valimis olnud teenuste menetlusega kõige lühema ajaga ning teised teenuste menetlused kestavad kasutusvalduse osas 2 kuud ja maa erastamisega seotud teenused 4-6 kuud.

Seega kui kodanik jääb pikaajalise teenuse menetluses tagaplaanile ja infosulgu, ei saa väita kindla peale, et kodaniku rahulolu on tagatud teenuse pakkumisega.

Osakonnajuhatajate sõnul ei ole teenuse rahulolu monitooritud teenuse saajate poolt, seega ei ole alust arvata, et kõik teenuse saajad on teenusega rahul. Rahulolu või rahulolematust teenusega selgub teenuse tagasiside alusel ning lähtuvalt tagasisidest saab väita, et teenuse saajad on rahul teenusega. Kõik osakonnajuhid on toonud välja teenuse korraldamise puudusena, et teenuse kirjeldus ei ole piisav ja kergesti leitav kodulehel ja eesti.ee-s ning üks osakonnajuhataja tõi välja, et nende osakonnas võib olla sellest tingitud töötajate asjatu ressursi raiskamine, sest kodanikud on teadmatuses teenuse kirjelduse ja menetluse osas ja küsivad infot, mida saaks selgitada juba kodulehel teenuse menetluse kohta.

Kodulehel oleva teenuste teabe puudulik kuvamine võib saada leevendust peagi, sest hetkel on Maa-ameti välisveeb uuendamisel ning Riigikantselei kaasabil muudetakse kodulehe valitsusportaali välimust, nii sisu kui ka funktsionaalsust. Uuendus võimaldab kõikide riigiasutuste infot kuvada ühte moodi ja välisveebis on eraldi välja toodud riigiasutuste teenused peamisel lehel, mis võimaldab kodaniku suunata otse avalike teenuste juurde (Riigikantselei 2021).

Teenuse teabe esitamise puudusena võib samuti välja tuua, et venekeelset materjali ei ole kodulehel, eesti.ee-s on, aga pigem Maa-ameti maareformi tutvustav materjal ning viidatakse maa-ameti geoportaalile, kus jällegi info on eesti või inglise keelne. Aga teenuse menetlejad valdavad vene keelt ning kodanikud saavad oma küsimustega pöörduda menetleja poole, kes suuliselt selgitab teenuse menetlust.

Maareformi teenuste osakonnajuhid on tõdenud, et kodanik võib jääda tagaplaanile kuni tuvastatakse, kas kõik nõutud dokumendid on üle antud Maa-ametile KOV- i poolt ning kodaniku võiks teavitada varem samaaegselt kui tegeletakse toimiku dokumentide kontrollimisega.

Maatoimingute teenuste osakonnajuhid on kodaniku või ettevõtte taotluse saabumisel järgneval päeval teavitanud teenuse saajaid teenuse menetlusega seotud õiguslikest alustest jms infost ning kodanik on teadlik, kes tegeleb menetlusega ning vajadusel saab ta pöörduda otse menetleja poole. Kuigi maareformi teenuse menetlus on pikk ja kodanikule antakse teavet, siis kui kodanik pöördub ise menetleja poole, ei leia osakonnajuhatajad vajadust anda teenuse saajale tihedamini infot menetleja algatusel, kuna see koormaks liialt töötajaid. Samas maatoimingute teenuse pakkumise osas antakse kodanikule infot lühema aja tagant ning kodanikul on ülevaade teenuse kulgemisest.

Maareformi ja kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuste töövood läbivad paljusid Maa-ameti osakondi ja osakondade vahel edastatakse menetlusega seotuid päringuid menetleja e-postilt ja hiljem lisatakse need teenuse korralduse sisusse. Sellisel moel on lõpptulem fikseeritud korralduse sisus, kuid päringuid jms seisukohti võiks küsida DHS vahendusel, et menetlusega seotud alginfo oleks kantud DHS-i ning töötaja e-postkastist ei peaks tuvastama menetluse seotud teiste osakondade vastuseid- see võimaldab ka eemaloleva töötaja asendamist ning tööjärje paremat üleandmist menetluse osas ning siis on kogu info kergesti leitav. DHS- i kantud teenuse menetluse kogu teave võimaldab teenuse menetlusest omada tervikliku ülevaadet ning võimaldab paremini teenuse käiku monitoorida nii teenuse sisulises osas kui ajalises kulgemises.

Riigivara koormamise teenuste töövood ja sellega seotud teave on registreeritud DHS-s, dubleeriv teave tekib mitme andmebaasi kasutamise vajadusest, kuid sügisel on juba plaanis uute andmebaaside rakenduste kasutuselevõtt, mille järel täidetakse ainult 2-3 andmebaasi riigimaa maatoimingute andmete haldamiseks. Maareformi teenustel esineb mõningal määral dubleerivat teavet, aga see on seotud e-katastri tehnilisest probleemist ning ka see on parendamisel ja arendamisel ning seejärel dubleerivat teavet enam ei ole.

Maareformi teenuste osakonnajuhid võtavad tihti kodanikega ühendust telefoni teel, mis võimaldab kodaniku kiiresti teavitada uutest asjaoludest, kuid kodanik võib unustada ja kui teave ei ole dokumenteeritud siis võivad tekkida arusaamatused edasises teenuse menetluses. Maatoimingute teenuste osakonnajuhid suhtlevad kodanikuga pigem e-posti vahendusel ning kodanikuga seotud kirjavahetus on DHS-i kantud.

Positiivse näitena teenuse arendamisest ja menetluse efektiivsuse tõstmisest võib välja tuua, et alates 2019. aasta teenuse protsessi modelleerimisest on teenuse protsessi parendatud ning rakendatud andmebaaside osas uusi rakendusi, mis võimaldavad teenusega seotud andmeid paremini ja kiiremini analüüsida ning teenuse menetluse aega lühendada. Kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise osas on Keskkonnaministeeriumi heaks kiitmisel muudetud seadusaktidega teenuse menetlust, mis võimaldab kasutusvaldusega seotud maa hindamist läbi viia Maa-ameti siseselt ning see kiirendab teenuse menetlust ühe kuu võrra. Maareformi teenuste läbiviimise osas on samuti muudetud teenusega seotud seadusandlust, mis võimaldab maareformi kiiremini läbi viia katastriüksuste masskannete registreerimisega- maa munitsipaalomandisse andmise ning riigi omandisse jätmisel. Seaduse muudatus võimaldab mitu katastriüksust korraga menetleda, aga üksikisiku vaates ei ole see muutnud teenuse protsessi.

Samuti on ettevõtte tegemas koostööd mitmete asutustega, et teenuse pakkumine muutuks tõhusamaks ning ka teenuse menetluse väliseid osapooli kaasavamaks nt Transpordiamet on kaasatud juba menetluse alguses riigivara koormamise teenustes.

Osakonnajuhatajad olid kõhklevad seisukohal teenuse tagasiside ja ettepanekute korje osas, aga üks maatoimingute osakonnajuhataja arvas, et see võiks olla kasulik ning sellisel juhul saaksime teada kodaniku vaatest teenuse pakkumisele hinnangu ning võib-olla saaksime see läbi uut infot teenuse menetlusest, mida teenuse pakkuja ei oska näha või hinnata.

Infoauditi läbiviimise järgselt töötasin välja parendusettepanekud, et parendada ettevõtte maareformi ja maatoimingute teenuste teabe ja teabehalduse korraldust. Allpool olevate ettepanekute rakendamise järel on avalike teenuste teabe ja sellega seotud teabehaldus „TKTA“ määruse nõuded täidetud. Parendusettepanekud on välja toodud kahes osas: esimeses osas on avalike teenuste teabe kuvamise ja edastamise osas ja teises osas on avalike teenuste teabehalduse osas.

Parendusettepanekud avaliku teenuse teabe kuvamise ja teenuse info edastamise osas:

- kaardistada kliendi teekond, et tuvastada teenuse pakkumisega seotud kliendi teabe vajadused;
- uuendada Maa-ameti välisveebis ja eesti.ee-s teenustega seotud teave: lisada teenuse lühike kirjeldus, teenuse menetlejate kontaktandmed;
- teavitada klienti teenuse menetluse algatamisest kohe kui vastav teenuse taotlus või erastamise toimik registreeritakse DHS-s;
- korraldada teenuste kasutajate rahulolu uuring kogudes kliendilt tagasisidet ja ettepanekuid, et selgitada välja teenuste rahuolu teenuste kasutajate hulgas.

Nitin Seth, S.G Deshmukh ja Prem Vrat (2005) on märkinud, et teabe hindamise ja kasutajate rahulolu uuringute tulemusel on võimalik välja selgitada ja määratleda kvaliteedi parendamise peamised koostisosad, mida saab asutuses rakendada ning lähtuvalt sellest saab teenuse kvaliteeti tõsta. Samuti on oluline kaardistada kliendi teekond, et teenuse pakkuja mõistaks ja suhestuks kliendi vajadustega ning seeläbi saab kliendi rahulolu tõsta ja tagada kvaliteetse klienditeeninduse.

Rahulolu uuringut saab läbi viia juba olemasolevates veebikanalites, kus kogutakse klientide tagasisidet teenuste teabe osas. Näiteks eesti.ee lehel on võimalik märkida oma rahulolu teenuse info kirjelduse kohta, lehe all osas on kastikesed, mis aitavad hinnata rahulolu teenuse info kuvamisega. Lehe alt olevast statistikast saab ülevaate, mida kodanikud otsivad ning kas teenuse kirjeldav teave on arusaadav ja piisav. Maa-ameti avalike teenuste kvaliteedi eest vastutav töötaja võiks pöörduda eesti.ee veebilehe kasutajate rahulolu andmekoguja poole, et saada tagasisidet eesti.ee veebi keskkonnast Maa-ameti teenustega seotud info kuvamisest.

Parendusettepanekud avaliku teenuse teabehalduse osas:

- registreerida DHS-i kogu avalike teenuste menetlusega seotud kodaniku ja menetleja suhtlus;
- registreerida DHS-i asutusesiseste töövoogude seisukoha/päringud, et tagada DHS-s menetluse terviklik ülevaade ja menetluse kontrollitavus;
- maareformi teenuste menetlejatele korraldada koolitust või läbi viia nõustamine kuidas seostada omavahel teenuse menetlemisega seotud dokumente DHS-s.
- seostada avaliku teenuse menetlusega seotud dokumendid DHS-s, et tagada menetluse terviklik ülevaade ja menetluse kontrollitavus;

Parendusettepanekute rakendamine võimaldab pakkuda kliendile kvaliteetset teavet ning aitab asutusel tagada teenuse menetluse kontrollitavust ning võimaldab omada teenuse menetlusest tervikliku ülevaadet. Teabehalduse osas eelpool olevad parendusettepanekud võimaldavad teenuse monitoorimist nii ajalise kestvuse osas kui sisu osas ning jälgida menetluse teisi oluliste otsuste kujundamist, samuti kui on olemas teenuse menetluse terviklik ülevaade – tulevad esile paremini teenuse menetluse kitsaskohad. Praegu on teenuse menetlus killustatud erinevates kanalites nt osa teenuse menetlusest on menetleja e-posti aadressilt leitav, osa DHS-s ja lisaks e-katastris ning teistes andmekogudes, mida vähem on teenuse menetlus killustatud, seda terviklikum ülevaade on teenuse menetlusest.

Kokkuvõte

Eesti Vabariigi Valitsus on seadnud eesmärgiks muuta riigiasutuste töö efektiivsemaks ja tõhusamaks, et pakkuda kodanikule kvaliteetset teenust ja sellega seotud teavet. Vabariigi Valitsus võttis vastu 2017.aastal määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“, et riigiasutused pakuksid oma avalikke teenuseid ühtsetel alustel ning asutuste teabehalduses vastaks määruses kehtestatud nõuetele.

Magistritöö eesmärgiks oli hinnata millisel moel on Maa-ameti erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigivara koormamise teenuste teabe ja teabehalduse korraldamine vastavuses määruse „TKTA“ nõuetega. Eesmärgi teostamiseks kasutasin infoauditi meetodit ning viisin läbi vastavushindamise ja intervjuud osakonnajuhatajatega.

Töö esimeses osas andsin ülevaade Maa-ameti tegevusvaldkonnast ja kinnisvara ja katastri valdkonna avalikest teenustest. Töö teises peatükis kirjeldasin infojuhtimise ja infoauditi teoreetilist käsitlust. Kolmandas peatükis kirjeldasin avalike teenuste teabe ja teabehalduse nõudeid, mis tulenesid „TKTA“ määrusest ning viidi läbi vastavushindamine, et selgitada välja maa erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise ja riigivara koormamise teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse vastavus määruse „TKTA“ nõuetega. Vastavushindamise andmed pärinesid

Maa-ameti kodulehelt, eesti.ee-st, maa-ameti geoportaalist, protsessiskeemidest ning asutuse DHS-s olevatest dokumentidest.

Magistritöö uuringu läbiviimisel selgus, et osakonnajuhatajad ei olnud määruse „TKTA“ sisuga varasemalt kokku puutunud ning seetõttu ei osanud osakonnajuhatajad avalikes teenustes kliendikesksele lähenemisele tähelepanu pöörata teenustega seotud teabe ja teabehalduse osas. Osakonnajuhatajate vastustest ilmneb, et Maa-ametis viidi läbi teenuste kaardistamine ning koostati teenuste loetelu, kuid muus osa ei ole otseselt „TKTA“ määruse rakendamiseks ettevalmistusi tehtud. Osakonnajuhatajaid ei ole teavitatud teenuste teabe ja sellega seotud teabehalduse nõuetest, mis tulenevad „TKTA“ määrusest. Seetõttu ei ole „TKTA“ määruse nõuded täiel määral täidetud.

Uuringu tulemust kinnitab ka eelmisel aastal läbiviidud Kantar Emori uuring, mis toob välja, et avalikud asutused tunnevad, et kasutajakeskse lähenemise puhul on hetkel veel tegemist pigem uue mõtlemissuunaga, mida avalikus sektoris veel liiga tihti ette ei tule (Riigiportaaali eesti.ee kasutaja rahulolu analüüs 2020).

Magistritöö uuringu ja Riigiportaaali eesti.ee kasutaja rahulolu uuringu tulemused viitavad puudustele riigiasutuste kliendikeskses lähenemises ning riigiasutustes avalike teenuste teabe ja sellega seotud teabehaldus vajab suuremat lisatuge riigilt. Riigipoolne lisatugi võiks olla suunatud avalike teenuste omanikele, et avalike teenuste omanikud saaksid pädevat koolitust ja nõustamist ning seeläbi muuta avalike teenuste teavet ja teabe edastamist kliendisõbralikumaks.

Dokumendihaldusnõukogu ja Avalike teenuste nõukogu tööülesannete hulka kuulub ka „TKTA“ määruse rakendamise elluviimise jälgimine, kuid nõukogud ei tegele otseselt avalike teenuste teabe ja teabehalduse monitoorimisega. Toetudes uuringu tulemustele, teen ettepaneku monitoorida riigiasutustes avalike teenuste teavet ja teabehaldust riigi tasandil, et saada monitoorimise järgselt otsest tagasisidet „TKTA“ määruse rakendumise ja selle kitsaskohtade kohta ning vajadusel „TKTA“ määruse sisse viia täiendusi. Monitoorimine annab tervikliku ülevaate kogu eesti tasandil kõikide riigiasutuste avalike teenuste teabe ja teabehalduse olukorrast ning seejärel saab välja töötada parendusettepanekud, et kõikide riigiasutuste avalike teenuste teave ja teabehalduse korraldamine oleks ühel järjel ja „TKTA“ määrus oleks ühte moodi rakendatud.

Magistritöö uuringu tulemustest selgus, et ettevõtte kodulehel on avalike teenuste ja sellega seotud teave puudulik nt maareformi teenuste puhul oli teenuste kirjeldus puudu ja teiste teenuste puhul pidi avama mitu linki, et jõuda teenuste menetlejate kontaktandmeteni. Maareformi teenuste üks omanikest tõdes, et kodulehe puudulik info kuvamine on toonud kaasa palju põhjendamatuid pöördumisi, mida saaks ära hoida õige ja täpse info kuvamisega.

Uuringu tulemust kinnitab ka Alford (2009) seisukoht, et kliendikeskne lähenemine muudab avalikke teenuseid kvaliteetsemaks, kuluefektiivsemaks, paindlikumaks ja kasutajatele sobivamaks. Seetõttu on oluline, et teenuse korraldamine arvestab kliendi vajadustega ning kliendile antakse infot teenuse kohta ja ülevaade teenuse menetlemisest teenuse menetlemise vahe etappides.

Uuringu tulemustele toetudes leian, et avaliku teenuse kvaliteedi parendamiseks on vaja kaardistada teenustel kliendi teekond, mis aitab mõista kliendi teabevajadusi ja ootusi teabele. Kvaliteetse teenuse tagamiseks on oluline kliendi tagasiside ja ettepanekute kogumine, tagasiside alusel on võimalik määratleda kliendi rahulolu ning ettepanekud aitavad mõista vajaka jäämisi teenuse korraldamisel.

Uuringu tulemusel selgus, et mõned maareformi ja kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise teenuste asutusesisesed töövood on algatatud teenuse menetleja e-postilt ja asutusesisesed päringute/ seisukohtade vastused saadetakse teenuse menetleja e-postile. Kuigi Maa-ameti peadirektori korralduse sisus on asutusesiseste töövoogude vastused olemas, siis töötaja äraolekul või ootamatul lahkumisel on raske tuvastada töötaja e-postkastist kõiki menetlusega seotud töövoogude vastuseid, samuti ei võimalda see menetluse tervet käiku kontrollida.

Samuti selgus uuringu tulemustest, et avaliku teenuse menetleja poolt kodanikuga kontakteerumine on maareformi teenuste puhul tagaplaanil - kodaniku teavitatakse teenuse menetluse algatamisest, alles erastamise toimiku dokumentide kontrolli järgselt, kuid see on ajalise viivitusega 1-2 nädalat hiljem. Seega kodanik saab teada teenuse menetluse algatamisest hilinemisega. Uuringu tulemustest on selgunud, et kodaniku menetlusega oluline kirjavahetus on registreeritud küll DHS-s, aga mõned kodaniku kirjad ei ole registreeritud DHS-s. Menetleja ja kodaniku kirjavahetus menetleja e-posti aadressilt võib põhjustada olukorra, kus menetleja hooletuse tõttu jääb kodaniku kiri vastamata ning kodaniku pöördumisel ei ole võimalik tuvastada kodaniku saadetud kirju DHS-s.

Magistritöö läbiviidud infoauditi tulemusel selgus, et Maa-ameti erastamise, kasutusvaldusega koormatud maa võõrandamise, riigivara koormamise teenuste teave ja teabehaldus vastas osaliselt

„TKTA“ määruse nõuetele. Uuringu järgselt töötasin välja parendusettepanekud, mille rakendamise järgselt avalike teenuste teave ja teabehaldus vastab „TKTA“ määruse nõuetele. Samuti võimaldavad parendusettepanekud tõsta avalike teenuste teabe ja teabehalduse kvaliteeti ning muuta efektiivsemaks ettevõtte toimimist.

Läbiviidud infoauditi tulemused andsid ülevaate ettevõtte avalike teenuste teabe ja teabehalduse kitsaskohtadest. Infoauditi läbiviimine võimaldab määratleda ettevõttes avalike teenuste teabe ja teabehalduse seisukorda ning teada saada ettevõtte avalike teenuste teabe ja teabehalduse kitsaskohti. Lähtuvalt eelpool nimetatud infoauditi tulemustest soovitan kasutada infoauditit ka teistel riigiasutustel, et kaardistada avalike teenuste teabe ja teabehalduse olukorda ning leida kitsaskohad teenuse menetlemises. Seejärel töötada välja parendusettepanekud, mis aitavad pakkuda kvaliteetsemat teenust kliendile ja parendada ettevõtte toimimist.

Summary

The Government of the Republic of Estonia intends to make the work of state agencies more effective and efficient to provide citizens with higher quality services and related information. In 2017, the Government of the Republic adopted the regulation *Principles for Managing Services and Governing Information* (*Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused*, i.e TKTA) to guarantee that state agencies provide public services on common grounds and that information regarding the agencies' public services, as well as information governance, correspond to the requirements stipulated in the regulation.

This thesis strives to evaluate the degree to which the Land Board's information and information governance concerning privatisation, usufruct encumbered land transfer and state asset encumbrance services correspond to the TKTA's requirements. To achieve this aim, the thesis makes use of the information audit and conformity assessment methods, and interviews with heads of departments.

The first chapter of the thesis provides an overview of the Land Board's area of activity, as well as immovable and cadastre related public services. The second chapter introduces the theoretical approach to information management and information audits. The third chapter describes claims arising from the TKTA in relation to public service related information and information governance, and presents the conformity assessment intended to determine the degree to which information and information governance concerning land privatization, usufruct encumbered land transfer and state asset encumbrance services corresponds to the TKTA's requirements. The conformity assessment relies on data collected from the Land Board's website, eesti.ee, the Land Board's geoportal, process schemes and documents in the agency's DMS.

In conducting research for the thesis, it became apparent that the heads of departments were not familiar with the contents of the TKTA and, as such, were incapable of focusing on a customer-centric approach with regard to public service related information and information governance.

These results are confirmed by Kantar Emor's survey conducted last year, which highlights that public institutions primarily regard the user-centred approach as a relatively new concept that is rarely implemented in the public sector (State Portal eesti.ee's user satisfaction survey, 2020).

The results of the conducted research and the State Portal eesti.ee's user satisfaction survey indicate significant shortcomings when it comes to a customer-centric approach within state agencies, and that information and information governance regarding public services provided by state agencies requires greater support from the state. Additional state support in the form of training and counselling would enable making public service related information and information governance more customer friendly.

The tasks of the document management council and public services' council include monitoring active application of the TKTA, but the councils are not directly concerned with monitoring service related information and connected information governance. The author is of the opinion that the monitoring of public service related information and information governance within state agencies should take place at the state level, as this would guarantee a more objective monitoring process than if performed by the agencies themselves. Monitoring public service related information and information governance also provides direct feedback regarding the application and shortcomings of the TKTA, as well as providing input for possible supplements to the regulation. Monitoring further provides a complete overview of the state of public service related information and information governance within all state agencies and can be used to develop improvement proposals to guarantee that public service related information and information governance within all state agencies is on par and that the TKTA is consistently applied in all state agencies.

The research results reveal that public service related information on the organisation's website is lacking. For example, service descriptions for land reform services are missing, while other services require the user to click on several links before reaching the contact details of the persons conducting service related proceedings. One of the owners of the land reform services admitted that the incomplete information on the website has led to numerous unwarranted queries that could have been avoided by displaying correct and precise information.

These results are corroborated by Alford (2009), who suggests that a customer-centric approach increases the quality, cost-effectiveness, flexibility and user experience of public services. As such, it

is important that services are organised with the customer's needs in mind and that the customer is provided adequate information on the Land Board's website and eesti.ee, as well as throughout service related proceedings.

The author concludes that mapping the customer's journey when using a service would help understand the customer's information needs and expectations and, as a result, improve the quality of public services. Customer feedback and proposals are paramount in guaranteeing service quality; feedback is an indicator of customer satisfaction and proposals help understand how to better organise the service. Research revealed that some internal workflows related to land reform and usufruct encumbered land transfer services were initiated via email by the person conducting service proceedings; some replies to internal queries/statements are also sent via email. Although an order issued by the Land Board's director general provides answers to internal workflow related questions, it is difficult to determine all relevant aspects and check the course of proceedings using an employee's mailbox in his/her absence or if the employee leaves unexpectedly. Using various channels, e.g. email and DMS, and maintaining various databases in the course of proceedings splits proceedings up unnecessarily and makes it difficult to verify the course of proceedings.

Furthermore, research revealed that contacting the concerned citizen is not a priority for the person conducting land reform service proceedings; the citizen is only informed that proceedings have been initiated after privatization documents have already been verified, causing a 1–2 week delay. As such, the citizen finds out about the proceedings after the fact. It became apparent that although correspondence that is deemed important is entered into the DMS, not all correspondence with the citizen is actually registered. The fact that correspondence between the citizen and the person conducting proceedings takes place via email, may mean that some emails from the citizen go unnoticed and could not be verified from the DMS should the citizen make a query.

The information audit conducted as part of research revealed that the information and information governance concerning the Land Board's privatisation, usufruct encumbered land transfer and state asset encumbrance services partially met the requirements of the TKTA. As such, it may be presumed that, similarly to the Land Board, other state agencies may require additional support from the state in the form of training and counselling to make public service related information and information governance more customer-centric. Furthermore, in order to guarantee that all state agencies have

uniformly implemented the TKTA regulation, monitoring of information and information governance within state agencies should take place at the state level.

The author proposes improvements, the implementation of which would guarantee that information and information governance correspond to TKTA requirements. The proposed improvements also increase the quality of public service related information and information governance and make the organisation's operations more efficient. The conducted information audit provided an overview of the shortcomings in public service related information and information governance within the organisation. The author concludes that an information audit is an effective means for determining the state of and inconsistencies in public service related information and information governance within a particular organisation.

Based on the aforementioned, the author recommends using information audits to map the state of public service related information and information governance and determine shortcomings in proceedings at other state agencies. The results of these audits could be used to come up with improvement proposals to provide customers with better service quality and improve the organisation's operations.

Kasutatud kirjandus.

Asutuste dokumendihaldusteenuse hetkeolukorra kaardistamine ning konsolideerimise teostatavus ja tasuvusanalüüs. Civitta Eesti AS. 2020 kasutatud 28.04.2021

<https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigihaldus/institutsionaalse-ja-organisatsioonide-voimekuse-tostmine>

Avalike teenuste korraldamise roheline raamat. MKM. (2013) kasutatud 27.04.2021

https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf

Avalike teenuste nõukogu koosolekud. 2019. MKM kasutatud 25.03.2021

<https://www.mkm.ee/et/avalike-teenuste-noukogu-koosolekud>

Avaliku sektori kodulehe visioon. MKM (2015) kasutatud 27.03.2021

https://www.mkm.ee/sites/default/files/2015_03_06_avaliku_sektori_kodulehtede_visioon.pdf

B.Frost, R & Choo, Chun Wei (2017). Revisiting the information audit: A systematic literature review and synthesis. *International Journal of Information Management* 37, 1380–1390

Buchanan, S., & Gibb, F. (1998). The information audit: An integrated strategic approach. *The International Journal of Information Management*, 18(1), 29–47.

Buchanan, S., & Gibb, F. (2007). The information audit: Role and scope. *International Journal of Information Management*, 27, 159–172.

Burk, C. F., & Horton, F. W. (1988). *InfoMap: A complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Calhoun, K. (2014) Exploring Digital Libraries: Foundations, Practice, Prospects, London: Facet Publishing

Choo, Chun Wei. 1995. Information Management for an Intelligent Organization: The Art of Environmental Scanning. Medford, NJ: Learned Information. (In press.)

Choo, C. W. (1998). Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment. Medford, NJ: Information Today Inc.

Davenport, T. (1997). Information ecology: mastering the information and knowledge environment. New York, NY: Oxford University Press.

Eesti infoühiskonna arengukava 2020. 2018. MKM kasutatud 29.04.2021
https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infoühiskonna_arengukava.pdf

Eroshkin S.Yu, Kameneva, N.A, Kovkov, D.V, Sukhorukov, A.I (2017). Conceptual System in the Modern Information Management. Procedia Computer Science 103 (2017) 609 - 612

E-teenuste disainimise käsiraamat. Kasutajate sõbralike e-teenuste disainimine Maantee-ameti näitel (2014)MKM ja RIA kasutatud 27.04.2021 https://www.ria.ee/sites/default/files/content-editors/publikatsioonid/e-teenuste_disainimise_kasiraamat.pdf

Floridi, L. (2013). Information quality. Philosophy and Technology, 26(1), 1–6.

Griffiths, P. (2012). Information audit: Towards common standards and methodology. Business Information Review, 29(1), 39–51.

Henczel, S. 2001. The Information Audit: A Practical Guide. München: Saur.

Henczel, S. The Information Audit : A Practical Guide, De Gruyter, Inc., 2013.

Hines, P. and Taylor, D. (2000) Going Lean. Lean Enterprise Research Centre Cardiff Business School, Cardiff, UK, 3-43.

Juhised määruse „Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused“ rakendajatele. MKM 2019. kasutatud 03.01.2021 https://www.mkm.ee/sites/default/files/content-editors/lyhijuhised_tkta_rakendajatele_vers_1_1.pdf

Kuidas kirjutatakse veebitekste. Tark e-riik. RIA (2011) kasutatud 27.04.2021 https://www.ria.ee/sites/default/files/content-editors/ITT/programm/koolitusmaterjal_2011_010811.pdf

Laherand, M.-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn

Lateef A., Omotayo F. O. (2019) Information audit as an important tool in organizational management. Business Information Review, Vol. 36(1) 15–22

Lepik, A. (2017) Infojuhtimise strateegiad. Infoteadused teoorias ja praktikas. TLÜ kirjastus, Tallinn

Lihtsam riik 2020. Tegevuskava infoühiskonna arengukava 2020 meetme “Dokumendihalduselt infohaldusele” täitmiseks. 2015. MKM kasutatud 29.04.2021 https://www.mkm.ee/sites/default/files/lihtsam_riik_2020_0.pdf

Maa-ameti arengukava aastateks 2018-2021. kasutatud 05.05.2021 https://www.maaamet.ee/sites/default/files/content-editors/varia/maa-ameti_arengukava_2018-2021_kinnitatud_avalik.docx.pdf

Maa-ameti põhimäärus. Riigi Teataja 2016. kasutatud 13.01.2020 <https://www.riigiteataja.ee/akt/105052016009?leiaKehtiv>

Maareformi seadus, Riigi Teataja 1991. kasutatud 27.01.2021 <https://www.riigiteataja.ee/akt/MaaRS>

Marmor. P. 2019 [Määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused” rakendamine valitsusasutustes ja hallatavates allasutustes.](#) Lääne-Viru Rakenduskõrgkool

Mithas. S, Ramasubbu N.; Sambamurthy V. (2011). How information management capability influences firm performance. MIS Quarterly,35(1), 237-256

Orna, E. 1999 Practical Information policies, 2 nd edn, Aldershot Gower

Reynolds, P. D. (1980). Management information audit. Accountants Magazine, 84(884), 66–69.

Riigi infosüsteemi amet. Riigi portaal eesti.ee kasutatud <https://www.ria.ee/et/riigi-infosustem/riigiportaal.html> 27.04.2021

Riigikantselei, Valitsusportaal on riigi keskne infokanal, kasutatud 27.04.2021 <https://riigikantselei.ee/>

Riigi kinnisvara andmehõive analüüs. (2018) kasutatud 06.05.2021 https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/quretec_analyys_vahearuanne_15082018_0.pdf

Riigiportaali eesti.ee kasutaja rahulolu analüüs 2020. 2020. Kantar Emor AS kasutatud 27.04.2021 https://www.ria.ee/sites/default/files/kantar_emor_riigiportaali_eeesti.ee_rahuloluanaluus_koondaruanne.pdf

Riigiteenused. kasutatud 29.04.2021 <https://www.riigiteenused.ee/et/teenuste-otsing>

Robson C. (2002) Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers. 2 nd ed. Oxford: Blackwell.

Schneyman A.H (1985). Organizing information source resource. Information Management Review. I (1) 34-45

Seth, N., Deshmukh, S.G; Vrat, P (2006) Service quality models: a review. –International Journal of Quality and Reliability Management 22, 9, 913-949

St Clair, G, (1997) Matching information to needs. Information World Review, 123 (March, 20)

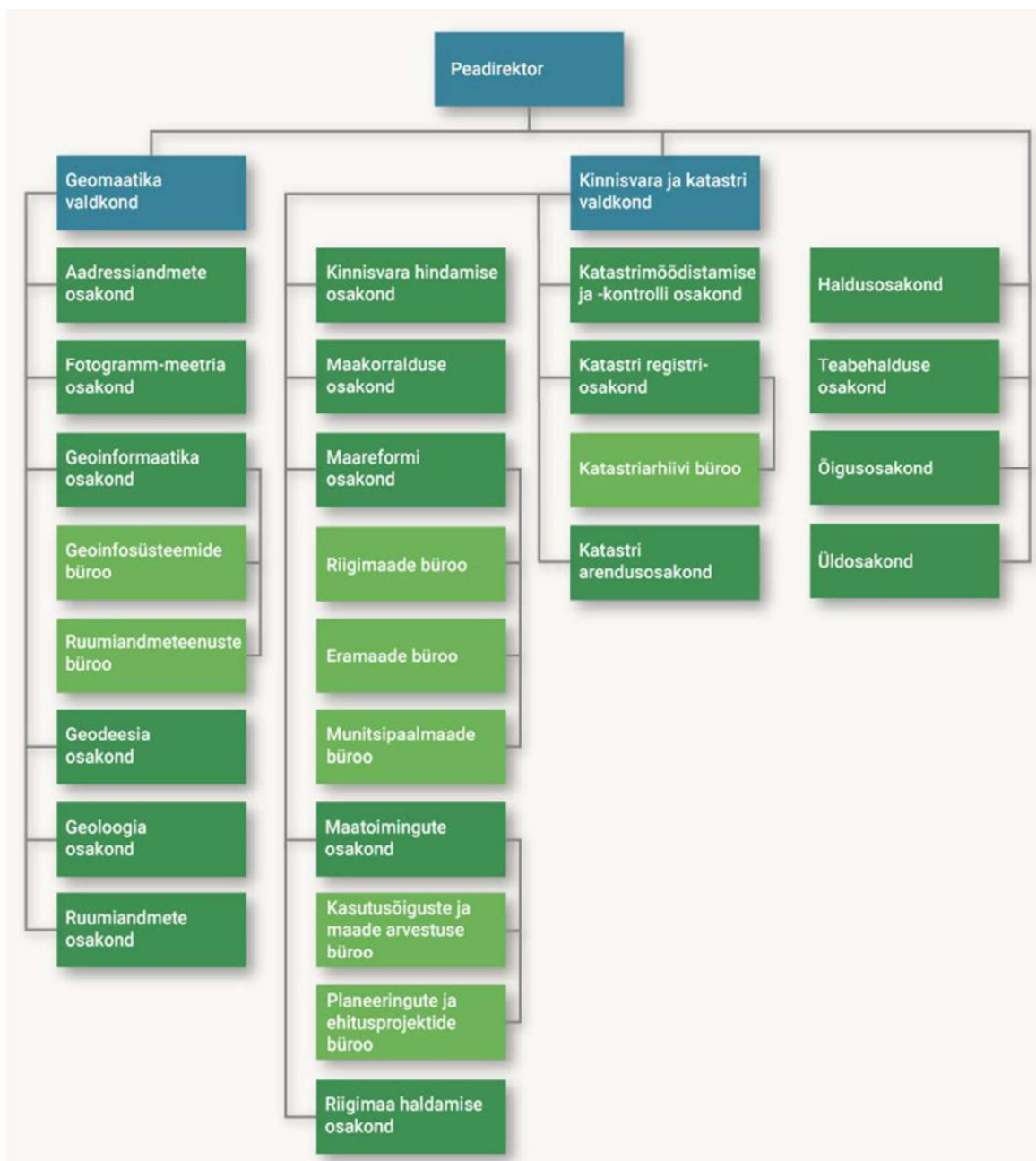
Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused, Vabariigi Valitsus, 2017 kasutatud 03.01.2021.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/131052017007>

Virkus, S. Infovahendamise strateegiad, meetodid ja tehnoloogiad. Infoteadused teoorias ja praktikas.TLÜ kirjastus, Tallinn 2017

Verbeke, Henk. 2011. Process Management: A practical introduction. Tartu University Press.

Lisad

Lisa nr 1



Joonis nr 2 Maa-ameti struktuur <https://www.maaamet.ee/et/amet-kontakt/tutvustus-ja-struktuur> kasutatud 13.01.2020

Tabel nr 2 Maa-ameti korralduste menetluste liigitus 2019. aastal protsesside omanike kaupa.

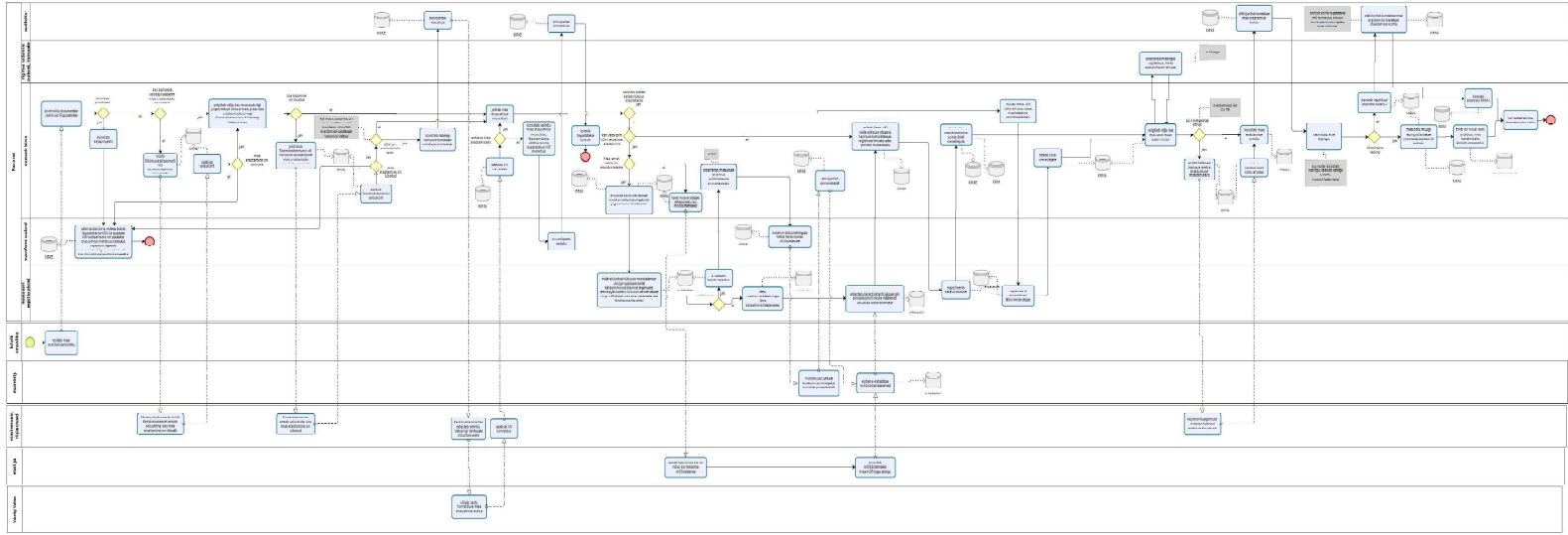
Korralduse liik (Protsess)	Protsessi omanik	Korralduste arv
Erastamine ja hoonestusõiguse seadmine	Eramaade büroo juhataja	1018
Maa riigi omandisse jätmine	Riigimaade büroo juhataja	895
Maa munitsipaalomandisse andmine	Munitsipaalmaade büroo juhataja	531
Nõusolek tehno rajatise paigaldamiseks	Kasutusõiguste ja maade arvestuse büroo juhataja	271
Riigivara koormamine servituudiga	Kasutusõiguste ja maade arvestuse büroo juhataja	153
Maareformi käigus kasutusvaldusega koormatud kinnistu otsustuskorras võõrandamine	Riigimaa haldamise osakonna juhataja	76
Kokku		2944

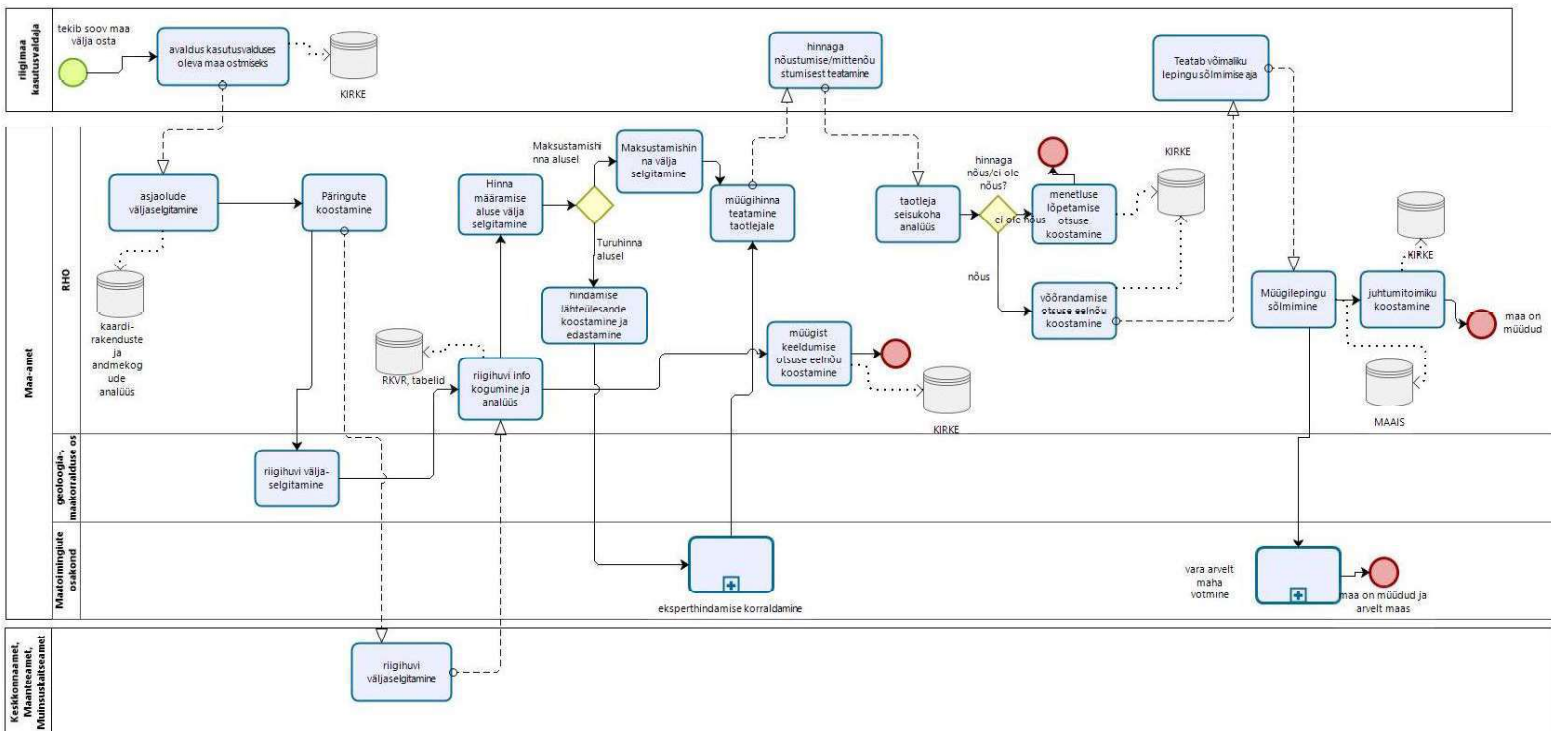
Allikas: Autori koostatud

1. 2017.aastal jõustus Vabariigi Valitsuse „[Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused](#)“ määrus, mis kehtestab nõuded riigiasutusele avalike teenuste ja teabehalduse korraldamisele. Kas te olete varasemalt tutvunud määruse nõutega ja kas määruse nõuded on teie jaoks arusaadavad? Loen ette peamised nõuded otsese avaliku teenuse korraldamisele:

Jr k. nr	Õigusakt, viide nõudele	Nõue
1.	§ 6, p 1-2	Siht- ja huvirühmade ning neile tekkiva väärtuse määratlemine.
2.	§ 6, p 3	Teenuste kasutajate rahulolu tagamine.
3.	§ 6, p 4	Asutuse ülesannete täitmise ja teenuste osutamise dokumenteerimine optimaalses mahus.
4.	§ 6, p 5	Asutus teeb koostööd teiste asutustega, et muuta oma teenuseid tõhusamaks ja kliendisõbralikumaks.
5.	§6, p 6	Teenuse osutamine ja koostöö ei tohiks katkeda teenistuja äraolekul.
6.	§7 lg 2	Asutus määrab kindlaks otseste avalike teenuste osutamise kanalid.
7.	§ 8 lg 1 ja lg 3	Asutusel on loetelu oma teenustest, mis avaldatud kodulehel.
8.	§ 9, lg 1	Asutus tagab, et otseste avalikke teenuste kasutamiseks vajalik teave on lihtsasti leitav. Teave esitatakse sihtrühmale sobival viisil ja mahus.
9.	§ 9, lg 2-4	Asutus ei nõua isikult uuesti andmeid, mis on juba olemas mõnes riigi infosüsteemis. Isikul peab olema võimalus teavitada ebatäpsetest andmetest ja nõuda nende parandamist.
10.	§ 9, lg 5	Asutus annab otsese avaliku teenuse kasutajale teavet teenuse osutamise tähtaja ja teenuse kulgemise kohta. Asutus tagab teenuse osutamise tähtaja jooksul.
11.	§9, lg 6	Asutus tagab otsese avaliku teenuse kasutajale võimaluse saada teenuse kasutamise käigus nõu ja abi, anda teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid.
12.	§10, lg 3	Asutuse otseste avalike teenuste osutamise täpsem korraldus sätestatakse asutuse sisemist töökorraldust reguleerivates aktides ja juhendites.

2. Milline on teie arvamus maareformiga/maatoimingutega seotud teenuste korraldamisest? Kas kõik eelpool nimetatud nõuded on maareformi/maatoimingutega seotud teenustel täidetud? Nimetage punktid, mis vajaksid teenuse korraldamisel parendamist?
3. Määruse välja töötamisel toodi välja, et teenus peab olema kliendisõbralik. Milline on teie arvamus teenusega seotud teabe kuvamisest kodanikule?
4. Määrusega on kehtestatud asutusele teenuse pakkumisel nõuded, et tagada teenuste info kättesaadavus ja edastada teenuse kulgemise kohta infot teenuse kasutajale. Millised on teie ettepanekud, et parandada kodanikule edastavat teavet teenuse menetluse ja kulgemise osas?
5. Määrusega on kehtestatud samuti kasutajate rahulolu tagamine. Millised on teie ettepanekud tagasiside ja ettepanekute korjeks?
6. Milliseid kitsaskohti te tooksite välja teenuse protsessis?
7. Teenuse protsessi kaardistus on tehtud 2019.aastal. Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud praeguseni või on plaanis rakendada lähitulevikus?
8. Milline on teie arvamus teenusega seotud teabehalduse korraldusest, kas protsessi tegevustes esineb kitsaskohti teabehalduse osas?
9. Milliseid parendamise meetmeid on rakendatud teenuse teabehalduse osas praeguseni või on plaanis rakendada lähitulevikus?
10. Millised on teie ettepanekud teenuse teabehalduse korraldamise parendamiseks?



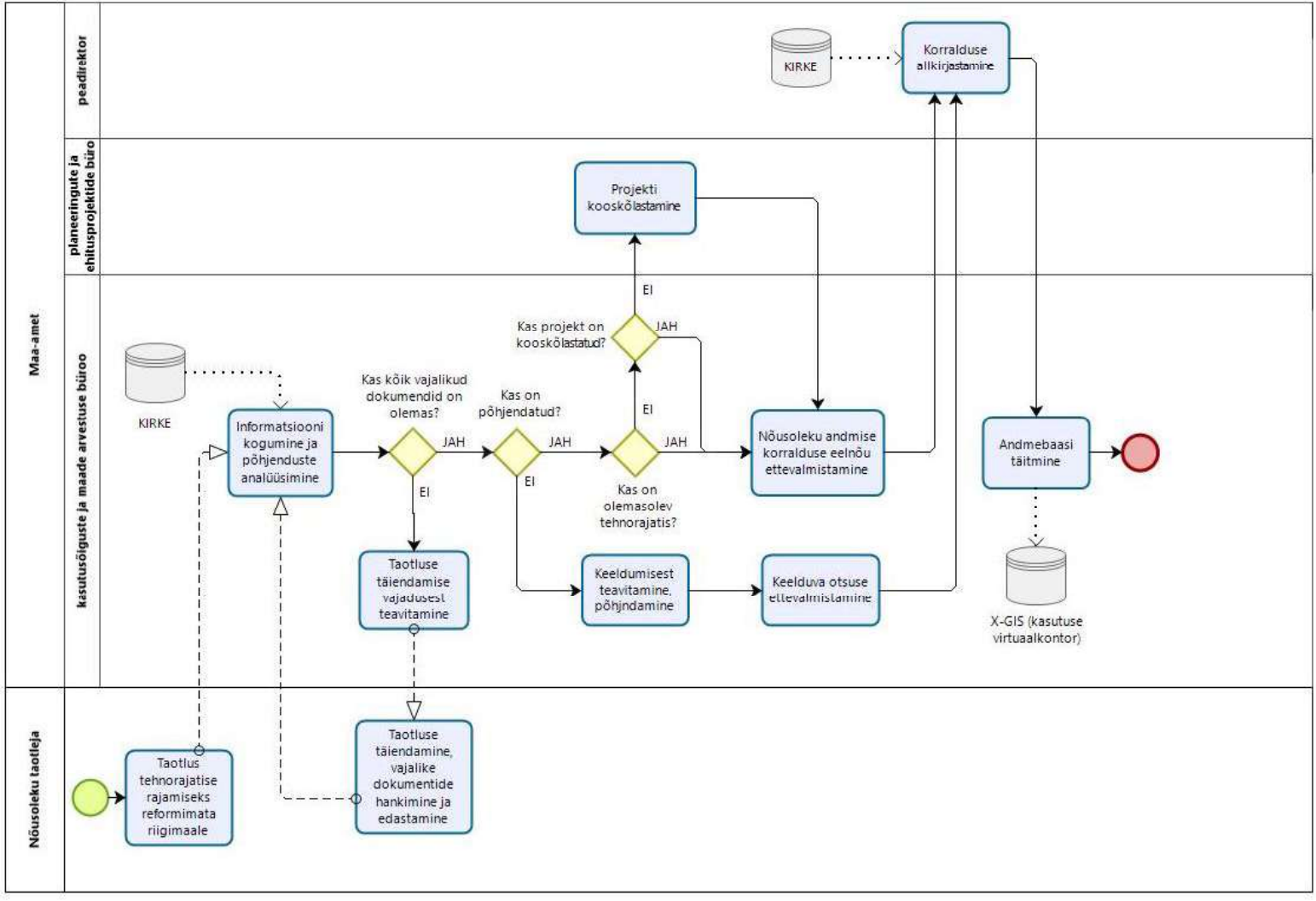


riigimaa kasutusvaldaja

Maa-amet

geograafiline informatsioon osakond

Keskmaamamet, Maametsamamet, Muinsuskaitseamet



Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anneli Rohtoja

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Infoliikumise auditeerimine Maa-ameti näitel „ mille juhendaja on Tiina Palu, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Anneli Rohtoja 27.04.2021