

# e-Teenused Eestis

## Kuidas edasi?

Margus Püüa

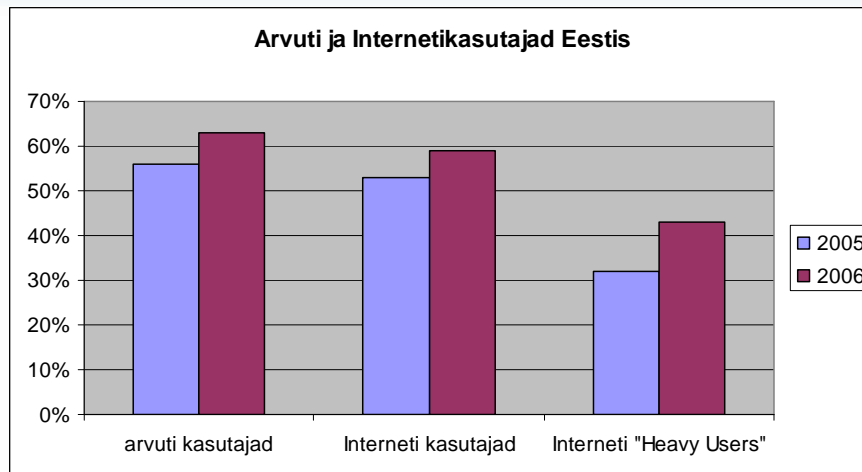
Riigi infosüsteemide osakonna juhataja  
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

### SISSEJUHATUSE ASEMEL ...

- Infoühiskonnas hoitakse, teisendatakse ja edastatakse teavet universaalsel digitaalsel kujul
- Infoühiskonnas on kõigile ühiskonna liikmetele tagatud juurdepääs digitaalsel kujul teabele läbi andmeedastusvõrgu
- Infoühiskonnas on masinatele usaldatud rutiinne vaimne töö
- Infoühiskonnas on elukorraldus ratsionaalne tuginedes eelnimetud eeldustele.

Valdo Praust „Infoühiskond ja selle teetähised“ 1998 aastaraamat „Infotehnoloogia haldusjuhtimises“.

## E-TEENUSTE KASUTAMISE EELDUSED



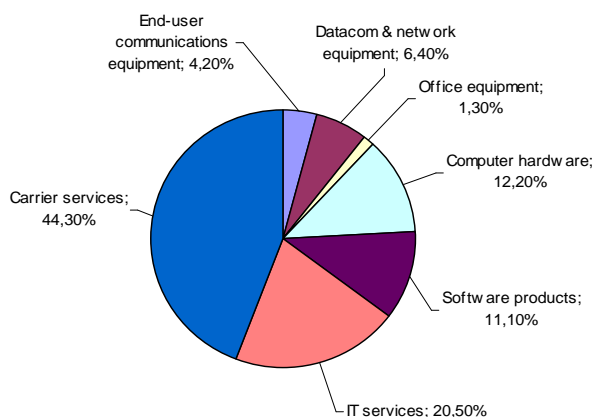
Allikas: TNS-EMOR e-seire september-november 2006

## E-TEENUSTE KASUTAMISE EELDUSED

- Üheltpoolt astub ellu põlvkond, kellel on harjumused, oskused ja motivatsioon infotehnoloogia mitmekülgseks kasutamiseks nii erialases töös, tarbimises kui suhtlusvõrgustikes osalemiseks ...
- Teiselt poolt järjest rohkem keskealisi ja ka vanemaid inimesi avastavad enda jaoks kasulikku infotehnoloogilistest lahendustest ...

## E-TEENUSTE KASUTAMISE EELDUSED

### EU ICT market structure, 2006



Allikas: European Information Technology Observatory (EITO) 2006

## E-TEENUSTE KASUTAMISE EELDUSED

### Eestis 90ndatel kiire muutumine postindustriaalseks teenustemajanduseks :

- 1991.a. tööhõive Eestis (vrd EL 1965) :
  - põllumajanduses 20,4 %
  - tööstuses ja ehituses 36,4 %
  - teeninduses 43,2 %
- 1995.aasta tööhõive (vrd EL 1980):
  - põllumajanduses 10,5 %,
  - tööstuses 34 %
  - teeninduses 55,4 %
- 2005. aasta tööhõive:
  - põllumajanduses 5 %,
  - tööstuses 34 %
  - teeninduses 61 %

Allikas: Marju Lauristini loeng konverentsil "Visioonist lahenduseni"  
[http://foorum.itl.ee/vision2006/files/Infotehnoloogia\\_ja\\_teadmusuhiskond.ppt](http://foorum.itl.ee/vision2006/files/Infotehnoloogia_ja_teadmusuhiskond.ppt)

## Avalik teenus? miks otsime “e”- st abi?

ehk  
mis on probleem?

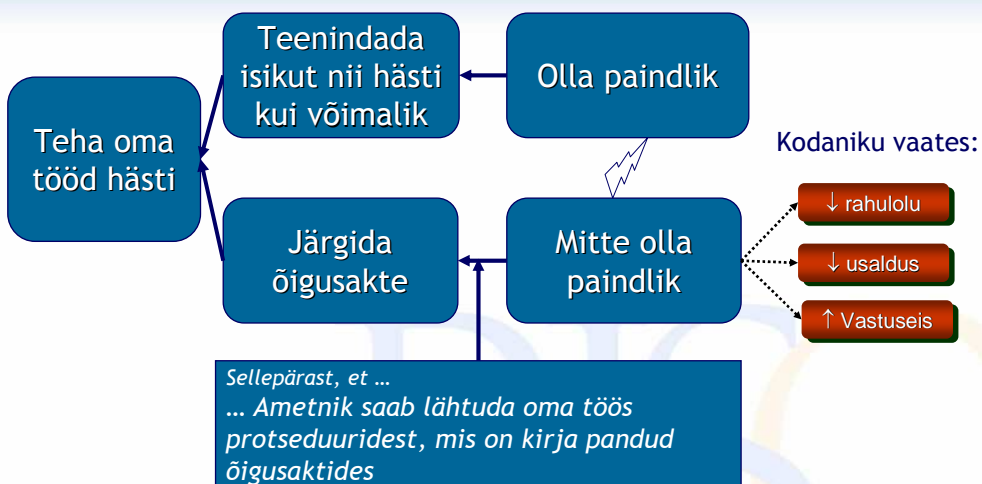
## Üldised kaebused

- Kodaniku/ isiku vaates:
  - Sageli nõuavad ametnikud täiendavaid dokumente
  - Mõnikord ametnikud venitavad
  - Mõnikord peab teenuse/ hüve saamiseks käima ametniku juures mitu korda
  - Iga “tühise asja” pärast peab enamasti minema ametniku juurde
  - Ametnikud võtavad vastu ainult töö ajal (8:00-17:00)
  - ...
- Ametniku vaade:
  - Mõnikord inimesed soovivad teenust/ hüve, milleks neil pole seadusega õigust
  - Sageli ei võta inimesed kaasa kõiki vajalikke dokumente, mida on vaja, et teenust/ hüve saada
  - Sageli ei järgi inimesed kehtestatud protseduure
  - ...

## Mis on probleem?



## Mis on probleem?



## Mida muuta?

- Teenuse osutamise protsessi ennast!?
- Ametniku rolli selles protsessis!?

## Lahenduse suund I

Ametnik võtab vastutuse koguda ise  
vajalikud täiendavad andmed

*(eeldus- teenuse kohased andmed on vajadusel turvaliselt  
ja õiguslikult reguleeritud viisil ametnikule saadaval)*

## Ametnik võtab vastutuse? Miks mitte?



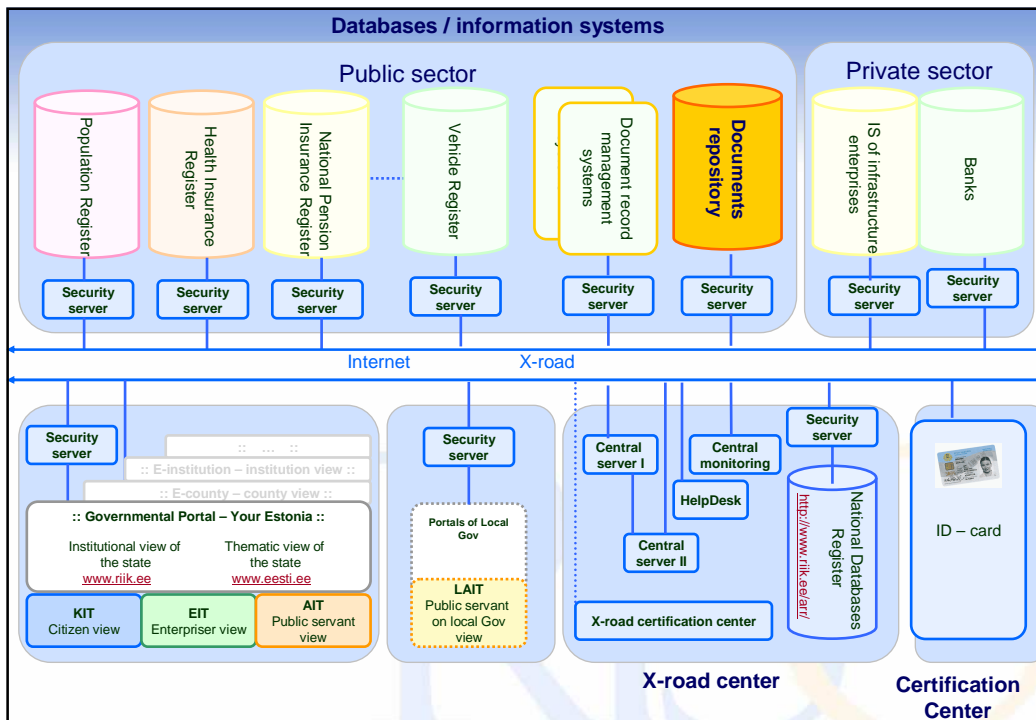
## Kas tõesti ...

*... vajalikke andmeid saavad esitada ainult isikud ise ja seda isiklikult kohale tulles ???*

*... ametnik lähtudes oma töös protseduuridest, mis on kirja pandud õigusaktides EI TOHI KODANIKE PROBLEEME LAHENDADA ???*

*... ei saa kindel olla, et õnnestub kõik probleemid lahendada ???*

# Mis meid aitab?



Kas see on piisav?

## Lahenduse suund II

Ümber kujundada tänased menetlus- ja  
teenindusprotsessid arvestades  
olemasolevaid IT võimalusi

## E-teenus on eelkõige vastus küsimusele ....

... mis tekib isikul,  
... mis tekib ametnikul avaliku teenust  
osutades

Lendaks ... ?, aga ...? või ...?



Täna mõtlemast! [margus.pyya@riso.ee](mailto:margus.pyya@riso.ee)

Riigi infosüsteemide osakonna juhataja  
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium