



Viimsi Vallavalitsuse teenusportfelli ja rakendatavate infosüsteemide eel- ja ärianalüüs aruanne

KPMG Baltics OÜ

Mooncascade OÜ

2021

Sisukord

Põhimõisted ja lühendid	4
1 Ülevaade	5
1.1 Eesmärk	5
1.2 Analüüsi meetodika	5
2 Teenuste kataloog (AS-IS)	8
2.1 RASCI maatriks	12
3 Mõõdikute süsteem	14
3.1 Mõõdikute hindamine	16
3.2 Edasised tegevused	25
4 Infosüsteemide kaardistus	27
5 Teenusedisain	32
5.1 Protopersonad	32
5.1.1 Eakad	32
5.1.2 Lastega pered	33
5.1.3 Teised	34
5.2 Viis peamist persoonat	34
5.3 Rahulolu-uuring	36
5.3.1 Teenustega rahulolu küsitlus	36
5.3.2 Teenustega rahulolu küsitluse tulemused	37
5.3.3 Fookusgrupid	40
5.4 Parendamiseks valitud teenused	42
5.5 Prioriteetsete teenuste tulevikuvision	45
5.5.1 Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenus	45
5.5.2 Lastehoiuga seotud toetuste (eralasteaia toetus, koduse lapse toetus, lastehoiu toetus) teenused	51
5.5.3 Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus	51
5.5.4 Ehitusloa taotlemise teenus	54
5.5.5 Tugiisikuteenus	56
5.5.6 Detailplaneeringu algatamise teenus	60
5.6 Tegevuskava	68
5.6.1 Juurutamisega seotud riskid	69
6 Portfellipõhine avalike teenuste juhtimine	73
6.1 Sissejuhatus	73
6.2 Organisatsiooni küpsusaste	73
6.3 Juurutuskava	76
6.4 Riskid	78

7	Lisad	80
7.1	Lisa 1	80
7.2	Lisa 2	83
7.3	Lisa 3	84
7.4	Lisa 4	84
7.5	Lisa 5	85
7.6	Lisa 6	86
7.7	Lisa 7	86
7.8	Lisa 8	87
7.8.1	Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenus	87
7.8.2	Lastehoiuga seotud toetuste (eralasteaia toetus, koduse lapse toetus, lastehoiu toetus) teenused	88
7.8.3	Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus	89
7.8.4	Ehitusloa taotlemise teenus	90
7.8.5	Tugiisikuteenus	91
7.8.6	Detailplaneeringu algatamise teenus	92

Põhimõisted ja lühendid

Analüüsi dokumendis kasutatavad põhimõisted ja lühendid:

Lühend	Selgitus
AS-IS	Kirjeldab hetkeolukorda
Bizagi Process Modeler-i	Vabavaraline tarkvara äriprotsesside kaardistamiseks ehk tegevusdiagrammide koostamiseks
BPM (ingl Business Process Modeling)	Äriprotsesside graafilise märgistamise meetodika
EHR	Ehitisregister
Persoona	Tüüpilise kliendi portree
Protopersoona	Persoona prototüüp, mis põhineb projektimeeskonna eeldustel ning ei ole veel uuringutega valideeritud
RASCI	Vastutusmaatriksi meetodika (<i>Responsible – Accountable – Support - Consulted – Informed</i>)
RPA	Robootiline protsesside automatiseerimine
TO-BE	Ettepanek olukorra muutmiseks

1 Ülevaade

1.1 Eesmärk

„Viimsi Vallavalitsuse teenusportfelli ja rakendatavate infosüsteemide eel- ja ärianalüüs“ töö eesmärgiks on saada ülevaade Viimsi Vallavalitsuse pakutavatest avalikest teenustest, nendega seotud tegevustest ja infosüsteemidest ning teha ettepanekuid avalike teenuste parendamiseks teenusedisaini põhimõtetel.

Töö tulem peab toetama Viimsi Vallavalitsuse pikemaajalisi eesmärke, milleks on oluliselt tõsta pakutavate teenuste kvaliteeti ja mugavust, parandada vallavalitsuse töö läbipaistvust ja kommunikatsiooni viimsilastele, vähendada bürokraatiat, digitaliseerida ja automatiseerida võimalikult palju teenuseid, muuta teenused võimalikult proaktiivseks ja minimeerida viimsilaste sisendit teenuse saamiseks ehk et teenused toimiksid vaikimisi, „nähtamatult“, järgiksid *once-only* põhimõtet ja võimalikult paljusid teenuseid oleks võimalik e-teenusena tarbida, tellida või hallata mugavalt nutiseadmest.

Käesolev vahearuanne annab ülevaate tehtud töödest. Esimeses peatükis kirjeldatakse teenuste kataloogi ja protsessikaartide koostamist ning esmaseid tähelepanekuid tänasest olukorrast. Lisaks on koostatud teenusteülene RASCI maatriks, tuginedes hetkeolukorra analüüsile. Seejärel kirjeldatakse teenuste kvaliteedijuhtimise süsteemi läbi mõõdikute. Infosüsteemide kaardistus annab ülevaate teenuse osutamisel kasutatavatest infosüsteemidest. Viimaseks annab teenusedisaini peatükk ülevaate teenuste sihtrühmadest ning tulevikuvisionist prioriteetsete teenuste raames.

1.2 Analüüsi meetodika

Käesolev projekt viidi kolmes etapis, tagamaks, et saavutatakse optimaalne tulevikuvision. Täpsemaid tegevusi ja meetodikat kirjeldatakse järgnevates peatükkides.

Etapp 1 eesmärk oli saavutada ühine arusaam Viimsi Vallavalitsuse poolt pakutavatest teenustest. Etapp 1 tulemusena loodi tänase olukorra kirjeldus ning kirjeldatakse baastaset, mille alusel loodi optimaalne tulevikumudel teenuste juhtimiseks. Tagamaks, et Viimsi Vallavalitsuse töötajad on ühisel arusaamal projekti eesmärgist ning edasistest tegevustest, viidi läbi avalike teenuste seminar. Koolituse käigus kirjeldati avalikke teenuseid, teenusedisaini, protsesside analüüsi ning projekti tegevusi. Koolitusel said osaleda kõik teenuse omanikena tuvastatud Viimsi Vallavalitsuse töötajad.

Pärast koolitust viidi etapp 1 raames läbi järgnevaid tegevusi:

- Intervjuud;
- Protsesside hetkeolukorra kaardistus (AS-IS);
- Teenuseportfelli kirjeldamine;
- Teenuste küpsusastmete hindamine;
- Teenusmahtude kaardistus;
- Infosüsteemide ja andmekogude hetkeolukorra kaardistus;
- Teenuse mõõdiküsteemi loomine.

Etapp 2 eesmärk oli kirjeldada tulevikuvisioni, tuginedes kasutajate rahulolu-uuringule ning hetkeolukorra kaardistusele. Tulevikumudeli raames analüüsiti teenuste parandus- ja muudatusettepanekuid teenusedisaini põhimõtete ja tööriistade alusel, kaardistati prioriteetseid

teenuseid tuleviku vaates ning loodi esimene visioon portfelli põhiseks teenuste juhtimiseks. Koostöös Viimsi Vallavalitsusega valiti prioriteetsed teenused, mida hakati analüüsima detailsemalt. Antud teenuste raames kaardistati kasutajatekonnad ja analüüsiti kasutajagruppe teenuste lõikes, et välja tuua peamised probleemid, ootused ja vajadused. Kasutajatekonna kaardistusel võeti aluseks teenuste kaardid, mis kirjeldavad meneteleja tegevusi. Tuvastades peamisi kitsaskohti on võimalik edasi liikuda parendamise poole. Teenuste parandus- ja muudatusettepanekud sõnastati töötubades koos vallavalitsusega..

Etapp 2 raames viiakse läbi järgnevaid tegevusi:

- Rahulolu-uuring;
- Prioriteetsete teenuste valik;
- Kasutajagruppide kvalitatiivne süvauuring;
- Tulevikumudeli loomine;
- *To-be* protsesside kaardistamine;
- Visioon portfelli põhisele teenuste juhtimisele üleminekuks;
- Juurutamise tegevuskava.

Etapp 3 eesmärk oli kirjeldada detailsemalt IT tulevikuvaadet, tuginedes tulevikuvisionile. Tulevikuvisioni juurutamisel on olulisel kohal toetavad infosüsteemid, mis võimaldavad efektiivselt ja jätkusuutlikult juhtida teenuseid.

Etapp 3 raames viidi läbi järgnevaid tegevusi:

- Infosüsteemide ja andmekogude *to-be* kaardistust;
- Infosüsteemi tehniline lähteülesanne.

Etapp III analüüs ja tulemid on väljatoodud eraldi dokumendis.

Analüüsi koostamisel tugineti Viimsi Vallavalitsuse poolt 2019. aastal läbi viidud rahulolu-uuringule ning 2018. aastal koostatud teenuste kaardistusele. Lisaks lähtuti järgmistest materjalidest ja lähtealustest:

- Avaliku sektori äriprotsesside käsiraamat
https://www.mkm.ee/sites/default/files/protsessianaluusi_kasiraamat.pdf;
- Avalike teenuste korraldamise roheline raamat
https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf;
- Kasutatavuse mõõdikute süsteem avaliku sektori tarkvarasüsteemidele
https://www.mkm.ee/sites/default/files/kasutatavuse_moodikute_susteem_final_november_2014.pdf;
- Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhised
https://www.mkm.ee/sites/default/files/content-editors/20180213_teenuste_kvaliteedi_juhis_atn_kinn.pdf;
- Viimsi valla elanike kaasamise uuring 2019 (rahulolu-uuring)
https://www.viimsivald.ee/sites/default/files/2019-06/2019.06.21_viimsi_valla_rahulolu-uuring_raport2.pdf;
- Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine
https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_uhtne_portfelli_juhtimine.pdf;
- Viimsi Valla arengukava ja eelarvestrateegia 2020 - 2025

<https://www.viimsivald.ee/sites/default/files/inline-files/VIIMSI%20VALLA%20ARENGUKAVA%20JA%20EELARVESTRAATEEGIA%20AASTATEKS%202020-2025.pdf>;

- Klienditagasiside projekti tulemused avalikus sektoris
https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside_projekt.pdf.

Töö tulemusel ei valmi:

- Infosüsteemide, sh iseteeninduskeskkonna süsteemi- ja detailanalüüsi, prototüüpimist ning arendust;
- Infosüsteemide ISKE auditit;
- Teenuste ja protsesside parandusettepanekute juurutamist.

Projekti käigus lähtuti muuhulgas PRINCE2 projektijuhtimismetoodikast, *Lean Six Sigma* metoodikast äriprotsesside analüüsimiseks ning teenusedisaini põhimõtetest ettepanekute tegemiseks.

2 Teenuste kataloog (AS-IS)

Selleks, et saavutada ühine arusaam avalikest teenustest, viidi esimese etapi käigus läbi **tänase olukorra analüüs**. Esimese sammuna koostati **avalike teenuste loetelu**, mis sisaldab Viimsi Vallavalitsuse poolt pakutavaid otseseid avalikke teenuseid. Teenuste loetelu koostati koostöös Viimsi Vallavalitsuse teenuseomanikega, tuginedes 2018. aastal läbi viidud teenuste kaardistusele. Teenuseomanikud hindasid ja kaardistasid teenuse kohta käivat lisainformatsiooni, mis on kirjeldatud Tabelis 1. Detailse ülevaatega on võimalik tutvuda Lisas 3.

Tabel 1. Teenuse kataloogis esitletud informatsioon

Teenuse informatsioon	Selgitus
ID	Viimsi Vallavalitsuse algne teenuse number (tunnus, mille alusel teenust tuvastada).
Põhiteenus	Teenused, mis on määratletud vastavalt seaduses ja/või vallavalitsuse ja/või osakonna põhimäärusega.
Alamprotsess ja tegevused	Tegevused või lisanduv detail, mis on vajalik põhiteenuse osutamiseks.
Tugiteenus	Teenused, milleta ei saa üldjuhul põhiteenust osutada.
Lisa- ja või täiendteenus	Teenused, mille eest klient saab täiendavalt ise maksta (lisateenus). Teenused, mis loovad põhiteenusele väärtust ja mida osutatakse kliendile tasuta (täiendteenus).
Teenuse eest vastutav osakond	Osakond, mis vastutab teenuse osutamise eest.
Teenuse protsessis osalev osakond	Osakond, mis pole teenuse protsessi eest vastutav, kuid osaleb aktiivselt protsessi läbiviimisel.
Teenuse omanik /- kaasomanik	Töötaja, kes vastutab teenuse osutamise eest, vajadusel lisatakse ka kaasomanikud.
Teenuse maht	Taotluste ja/või pöördumiste arv, mis on seotud konkreetse teenuse osutamisega.
Teenuse juhtimise küpsusaste	0 – puuduv ehk olematu (info teenuse kohta ei ole elektrooniliselt kättesaadav).
	1 – informatsioon (info teenuse kohta on elektroonilises kanalis kättesaadav).
	2 – ühesuunaline suhtlus (teenuse osutamiseks vajalik blankett või vorm on elektroonilises kanalis kättesaadav).
	3 – kahesuunaline suhtlus (teenuse osutaja võtab vastu elektrooniliselt täidetud ametlikke blankette).
	4 – transaktsioon (teenuse osutamiseks vajalikud vormid on võimalik täita elektroonilises vormis, vormid on eeltäidetud teenuse osutajal olemas oleva infoga. Tasuliste teenuste korral on võimalik nende eest samas tasuda).
5 – integreeritud ja proaktiivne (teenust saab teenuse kanali kaudu kõikide etappide ulatuses menetleda, menetlusinfo on kättesaadav ka teenuse tarbijale. Kogu vajalik ja seonduv info on riskasutuses olevatest andmebaasidest integreeritud.).	
Teenuse osutamise kanalid	

On-site	Viimsi Vallavalitsuses kohapeal esitatud taotlus/pöördumine.
Post / telefon	Taotlus või pöördumine, mis on edastatud posti või telefoni teel.
E-post	Taotlus või pöördumine, mis on edastatud e-posti teel.
E-teenus	Taotlus või pöördumine, mis on edastatud e-teenuse (nt SPOKU) kaudu.
Proaktiivne teenus	Otsene avalik teenus, mida asutus osutab oma initsiatiivil, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel. Proaktiivne teenus osutatakse automaatselt või isiku nõusolekul.
Kord või määrus	Protsessiga seotud seadusandlus.
Info Viimsi valla veebis	Link Viimsi valla kodulehele.
Teenuse sihtrühm	
Füüsiline	Füüsiline isik on inimene õigussubjektina.
Juriidiline	Juriidiline isik on eesmärgistatud organisatsioon, millele õiguskord omistab õigusvõime.
FIE	Füüsilisest isikust ettevõtja (FIE) on füüsiline isik, kes tegeleb majandustegevusega.

Teenuste loetelu alusel kaardistati teenuste tegevusi, mille tulemusena loodi teenuste protsessikaardid. Teenuste kaardistamisel tuginetakse BPM (ingl *Business Process Modeling*) meetodikale ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tellitud analüüsile „Avaliku sektori äriprotsesside käsiraamat“¹. Teenuste kaardistuste loomiseks kasutati vabavaralist visualiseerimisvahendit Bizagi Process Modeler. Teenuste kaartidega on võimalik tutvuda Lisas 4. Teenuste kaartidesse viiakse sisse veel muudatusi, tuginedes teenuseomanike tagasisidele.

Teenuste kaardistamiseks viidi läbi 30 individuaalset ja grüpiintervjuud, mille tulemusel kaardistati 110 avalikku teenust (vt intervjuueeritavate nimekirja Lisas 2). Intervjuud viidi läbi 8 osakonnaga - arendusosakond, avalike suhete osakond, ehitus- ja kommunaalosakond, haridusosakond, järelevalve osakond, keskkonna- ja planeerimisosakond, kultuuriosakond ning sotsiaal- ja tervishoiuosakond. Tugiteenuste vaates intervjuueeriti ka raamatupidamisosakonna töötajat. Kaardistatud teenuste loetelu leiab Lisades 1, 3 ja 4.

Intervjuude ajal koondati ka töötajate poolt tehtud tähelepanekud, kitsaskohad ja arenguvõimalused, mis on välja toodud järgnevas tabelis. Esmalt on välja toodud tähelepanekud, mis võivad mõjutada kogu vallavalitsust, kuna nende ulatus ja mõju on laiem. Neid tähelepanekuid võetakse esmajärjekorras arvesse analüüsi etapis 2. Järgnevalt on kirjeldatud osakonnapõhiseid tähelepanekuid.

Tabel 2. Tähelepanekud

Nr	Tähelepanek	Mõjutatud osakond
1	Hetkel on Viimsi Vallavalitsuse koduleht üksnes eesti keeles, mis tähendab, et muukeelsed inimesed on infosulus. Seetõttu peavad kliendid informatsiooni teada saamiseks võtma ühendust spetsilistidega telefoni teel või tulema kohale. Ettepanek on lisada põhiliste teenuste kirjeldused ning nendega seotud suuremad sammud ka vene keeles (ja inglise keeles), mis võimaldaks kodanikel saada informatsiooni otse kodulehelt. Prioriteetsemad on suuremahulised teenused, eriti, kus muukeelsete kasutajate osakaal on märkimisväärne. Näiteks lastehoiuga seotud toetuste (haridusosakond) info, mis toetaks muukeelsete perede vanemaid.	Kõik osakonnad

¹ https://www.mkm.ee/sites/default/files/protsessianaluusi_kasiraamat.pdf;

<p>2</p>	<p>Viimsi Valla elanike arv on kasvavas trendis ning vastavalt arengukava eesmärkidele oodatakse, et see kasvab veelgi. Rahvaarvu kasv mõjutab ka spetsialistide töökoormust, kuna võimalike klientide arv tõuseb. Samas juba praegu toodi välja spetsialistide ülekoormust nii ehitus-, planeeringute kui ka maakorralduse valdkonnas. Maakorralduse valdkonnas toodi eraldi välja maakorralduslike toimingute teostamise protsessi, mille raames nähti, et töökorraldus ei ole optimaalne. Toimingute teostamine hõlmab paikvaatlust, et kontrollida mõõdistustöid. Praegu viib paikvaatlust läbi maakorralduse spetsialist, kuid nähti, et tegevust peaks teostama mõõdistuste spetsialist, kes on antud ala ekspert. Lisaks toodi välja maakorralduse valdkonnas välja ajamahukas maa ostueesõiguse erastamise teenus. Nii ehitus- kui ka planeeringute valdkonnas leiti, et teenuste mahud ühe spetsialisti kohta on liiga suured võrreldes ümberkaudsete linna- või vallavalitsustega. Ettepanek on hinnata olemasolevate spetsialistide töökoormust ning vastavalt vajadusele töökoormust jaotada või juurde võtta inimesi.</p>	<p>Kõik osakonnad (eraldi rõhutati keskkonna- ja planeerimisosakond a ning ehitus- ja kommunaalosakond a)</p>
<p>3</p>	<p>Taotluste ja avalduste esitamine toimub osaliselt elektrooniliselt iseteeninduskeskkondade (SPOKU, OPIS, Arno, PAI) kaudu ja osaliselt muudel viisidel (e-kiri, paber kandjal postiga või kohapeal). Kui OPIS, Arno ja PAI võimaldavad menetleda taotlusi valdavalt sama süsteemi abil, siis SPOKU toetab menetlusprotsessi piiratud mahus. SPOKU lihtsustab kliendi jaoks taotluse edastamist kontrollides andmete vastavust registritest ning valideerides andmevälju. Haridus- ja kultuuriosakonna toetuste² puhul saavad kliendid kasutada SPOKU-t taotluse saatmiseks, samas toetuse aruande peab saatma e-kirja teel. Menetlusprotsessi tervikliku toe puudumine tähendab, et ülevaate säilitamiseks peab spetsialist täide viima täiendavaid tegevusi, mis suurendab vigade tekkimise potentsiaali. Näiteks raieloa taotluse³ puhul edastatakse taotlus läbi SPOKU, kuid kuna andmed ei liigu automaatselt, siis spetsialist peab kopeerima informatsiooni taotluselt loale. Teenistujate töö toetamiseks ning klientide kasutusmugavuse suurendamiseks nähakse vajadust võtta kasutusele automaatsed teavitused aruandluse puhul ja mugavat võimalust lepingute või lubade koostamiseks, mis vähendaks vajadust kopeerida informatsiooni. Ettepanek on analüüsida süsteemi pakutavate lahenduste rakendatavuse hindamist ning jätkata süsteemiarendusi menetlusprotsessi toetamiseks.</p>	<p>Kõik osakonnad</p>
<p>4</p>	<p>Sarnaselt tähelepanekule 3 talletatakse planeeringute menetlusega seotud dokumente erinevates asukohtades. Planeeringute järelevalve korral tekib vajadus koguda kokku kõik olulised menetlusega seotud dokumendid. Kuna detailplaneeringu puhul on tegemist pikaajalise menetlusega ning see koosneb mitmetest protsessidest (nt eskiisi ja planeeringute avalikustamine), siis dokumentide kogumine on aeganõudev tegevus. Praegu kasutatakse menetluskausta, kuid kuna tegemist on käsitööga, siis kausta ei hoita ajakohasena. Aeganõudva käsitööna nähti ka avalikustamise tasude arvutamist. Hetkel peab</p>	<p>Keskkonna- ja planeerimisosakond</p>

² Näiteks teenused 4.1 Haridus- ja noorsooprogrammide toetus, 4.2 Huvihariduse ja huvitegevuse toetamine, 4.3 Spordiklubides olevate noorte toetamine ja 7.2 sporditoetused

³ 6.1 Raieloa taotlus

	<p>spetsialist otsima üles asjakohased lepingud ning käsitsi arvutama lepingute info põhjal arve summad. Ettepanek on analüüsida antud protsesside automatiseerimise võimalusi. Protsessi on võimalik automatiseerida kasutades robotilist protsessi automatiseerimist või rakendades planeeringute menetlussüsteemi. Antud analüüs peaks võrdlema võimalusi rakendada roboteid või erinevaid planeeringute menetlussüsteemide lahendusi, analüüsides vajalike andmete struktuuri, tööprotsesse ja vajadusi. Lisaks on oluline hinnata lahenduste tasuvust, analüüsides investeerimis- ja jooksvaid kulusid ning tulusid ehk spetsialistide ajakulu kokkuhoidu. Eesmärk on lihtsustada tööprotsesse ja vähendada käsitsitööd, et spetsialist saaks keskenduda sisutegevustele.</p>	
<p>5</p>	<p>Huvihariduse teenuste andmed on killustatud erinevates infosüsteemides (PAI, Arno, EHIS ja RR), mis ei vaheta omavahel piisavalt alusandmeid. Tervikliku pildi saamiseks on vaja alla laadida andmeid erinevatest infosüsteemidest ja neid töödelda. Hetkel on käsitsitöö nii andmete alla laadimine, koondamine kui ka sorteerimine, et saada analüüsiks vajalikku statistikat. Ettepanek on analüüsida statistika kogumise automatiseerimise võimalusi. Võimalik oleks kasutada näiteks robotilist protsessi automatiseerimist (RPA), mis jäljendab inimtegevust, töötades samade rakendustega samal viisil nagu inimene. Statistika analüüsis saaks robot potentsiaalselt laadida alla vajalikud failid, tõsta vajalikud andmed ühte Excelisse, sorteerida alusandmeid ja teha algne andmeanalüüs. See tähendab, et spetsialist ei pea teostama ebahuvitavaid tegevusi, vaid annab võimaluse keskenduda analüüsile ja andmete tõlgendamisele. Tagamaks, et RPA meetodika on optimaalne ning lahendab kasutamisel tekkivat probleemi, on oluline läbi viia eelnev analüüs, mille raames kaardistatakse vajalikud tegevused, analüüsitakse robotiga saavutatavat ajakulu kokkuhoidu, küberturvalisuse riske, roboti kulusid ning hinnatakse protsessi automatiseerimise potentsiaali. Antud analüüs määrab robotiga saavutatava kasu, vajalikud töövahendid ning spetsilisti rolli, tagamaks, et robot töötab.</p>	<p>Haridusosakond</p>
<p>6</p>	<p>Projekteerimisega ja planeerimisega seotud toimingute teostamisel on oluline saada ülevaade praegustest planeeringutest ja tehnovõrkudest. Planeeringute kontrollimiseks kasutatakse planeeringute registrit EVALD. Spetsialistid tunnetavad, et antud register ei ole ajakohane ja andmed ei ole täielikud, mistõttu registris olevaid andmeid ei usaldata. See tähendab, et planeeringute kontrollimisel on spetsialistid sunnitud kontrollima arhiivi käsitsi. Kuna EVALDile on juurdepääs ka kodanikel, siis mittetäielikud andmed tekitavad küsimusi ka klientidele, kes omakorda pöörduvad vallavalitsusse. Probleemsed on ka killustatud tehnovõrkude andmed, mille osas ei ole ühtset andmebaasi. Riigi poolt on kaardistatud elektri-, side- ja gaasitrassid, kuid terviklik ülevaade kõikidest trassidest puudub. Soovitus on analüüsida EVALDi andmetega seotud probleeme ja põhjuseid. Tagamaks, et andmed oleksid terviklikud, peaks eraldama ressursse, et sisestada ajakohased planeeringud süsteemi, sh arhiivis olevad vanemad planeeringud. Tehnovõrkude andmed on osaliselt Maa-ameti süsteemis, mistõttu on soovitus</p>	<p>Keskkonna- ja planeerimisosakond ; ehitus- ja kommunaalosakond</p>

	kommunikeerida riigiasutusele vallapoolseid vajadusi kaardi täiendamiseks.	
7	Teenuste ja toetuste osas ei ole alati selge, milliseid tegevusi või sihtrühmasid täpsemalt toetatakse. Kliendid ei pruugi teada neile sobivatest toetustest, mis tähendab, et nad ei jõuagi nende teenusteni või spetsialistid on koormatud infopäringutega. Ettepanek on lisada selge definitsioon toetustest nii SPOKUSse kui ka kodulehele , mis võimaldaks klientidel lihtsasti tutvuda vajaliku informatsiooniga.	Kultuuriosakond; haridusosakond
8	Heakorrasteenuse klientidel ei ole selge keskkonna- ja planeerimisosakonna (tegelevad erakinnistutega) ning ehitus- ja kommunaalosakonna (tegelevad riigi ja valla kinnistutega) vahelised erisused. Antud probleem tuleb esile just niitmiseiga seotud kaebuste osas. Klientidele tunduvad olevat ebaselged erinevate osakondade vastutusalaad. Ettepanek on luua kaart, mis selgitab rohealadega seotud vastutusi Viimsi Vallavalitsuse siseselt.	Keskkonna- ja planeerimisosakond ; ehitus- ja kommunaalosakond
9	Maakorralduslike toimingute teostamise teenus on võimalik kanditaat SPOKUSse lisamiseks . See võimaldaks lihtsustada nii teenuse kasutamist kodanike jaoks kui ka menetlusprotsessi. Teenuse üle toomine e-teenuseks võimaldab luua kindla taotluse vormi, tagamaks, et esitatakse kõik vajalik informatsioon ning dokumendid. Lisaks võimaldab e-teenus kontrollida vastavust registritega ja valideerida andmevälju.	Keskkonna- ja planeerimisosakond
10	Spetsialistide ja raamatupidajate vaheline kuludokumentide saatmine toimub e-kirja teel. Ettepanekuna toodi välja, et OPIS võiks otse suhelda raamatupidamissüsteemiga (PMEN) , mis vähendaks e-kirjade saatmist.	Ehitus- ja kommunaalosakond
11	Jäätmekäitlusega esineb palju kaebusi, sh prügikastide üle täitmine, prügikohtade asukohad jne. Leitakse, et kodulehel ei ole piisavalt informatsiooni jäätmete ja nendega seotud protsesside kohta. Selle probleemi tõid välja nii vallavalitsuse spetsialistid kui ka kliendid. Ettepanek on lisada jäätmekäitluse osas täiendavat informatsiooni, mida oleks lihtne kodulehelt leida. Teavitada inimesi, kuidas käituda aia-, suurte ja ohtlike jäätmete puhul; prügi viimise asukohtadest ning jäätmekäitluse protsessist üldiselt (et kliendid teaksid, mida tehakse nende jäätmetega edasi).	Ehitus- ja kommunaalosakond

2.1 RASCI maatriks

Teenuste kirjeldamise käigus kaardistati ka teenustega seotud Viimsi Vallavalitsuse rollid. Järgnevas peatükis analüüsiti rollide vastutuse jaotust teenusteüleselt. Vastutusjaotuse hindamiseks on kasutatud RASCI mudelit. Antud peatükis on käsitletud üksnes otseste avalike teenustega seotud vastutusi. See tähendab, et Tabel 2 ei kirjelda rollide kõiki tökohustusi. Vastutused on välja toodud tuginedes teenuse loetelule ning kirjeldustele Lisades 3 ja 4.

R - Responsible - teostaja, vastutab ülesande teostamise eest;

A - Accountable - vastutaja, kinnitab teostaja tehtud töö või tulemuse;

S - Supportive - toetav roll, abistab ülesande täitmisel;

C - Consulted - nõustaja, annab infot ja teadmisi;

I - Informed - teavitatud osapool, teavitatakse tegevuse toimumisest.

Tabel 3. RASCI rollid

Roll	RASCI	Selgitus
Menetleja/spetsialist	R	Teenuse teostamine; taotluse, avalduse või pöördumise menetlemine.
Majasisene kooskõlastamine	S	Taotluse, avalduse või pöördumise kontrollimine ja kooskõlastamine.
Referent	S	Amphorasse registreerimine.
Klienditeeninduse vanemspetsialist	S	Amphorasse registreerimine; posti välja saatmine ja vastu võtmine.
Raamatupidaja	S	Väljamakse tegemine või arve väljastamine.
Osakonna juhataja	A	Otsuste kooskõlastamine ja kinnitamine.
Vallavalitsuse istung	A	Korralduste kinnitamine või tagasilükkamine.
Komisjoni koosolek	C	Eelnõu/otsuse hindamine .
Ehitusvaldkonna peaspetsialist	A	Otsuste kooskõlastamine ja kinnitamine.
Abivallavanem	A	Korralduste allkirjastamine.
Vallasekretär	A	Korralduste allkirjastamine.
Vallavanem	A	Korralduste allkirjastamine.
Õigusosakonna juhataja	A	Korralduste allkirjastamine.
Personaliosakond	S	Värbamiskuulutuste üleslaadimine.
Avalike suhete osakond	S	Pressiteate avalikustamine.

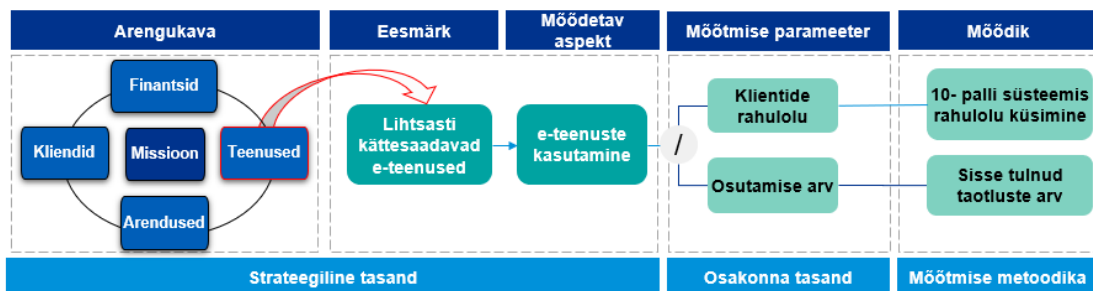
3 Mõõdikute süsteem

Teenuste juhtimise arendamise oluline osa on teenuste mõõtmine erinevate mõõdikute abil. Tulemusmõõdikud võimaldavad jälgida teenuste osutamist ja kasutamist ning tuua välja parendamist vajavad valdkonnad.

Antud peatükis kirjeldatakse teenuste kvaliteedijuhtimist ning ei käsitleta töötajate isiklike mõõdikuid, mis illustreeriks töötajate tulemuslikkust individuaalselt. Teenuste vaates keskendutakse otsestele avalikele teenustele, mis hõlmavad taotluse, avalduse või pöördumise esitamist ning selle menetlemist Viimsi Vallavalitsuse spetsialisti poolt. Otsene avalik teenus ei sisalda teenuseid, mis on suunatud laiemale sihtrühmale, nagu näiteks heakorratööd.

Erinevate parameetrite mõõtmine on kulu, mis võib tekkida nii infosüsteemide arendamisest kui ka töötajate tööaja kuluna andmete kogumisel ja talletamisel. Praegu peetakse Viimsi Vallavalitsuses eraldi registreid, et oleks täielik ülevaade menetluste arvust. Näiteks ehitusvaldkond peab eraldi MS Excel tabelit, et koguda korduvaid menetlusi. Kuna tegemist on käsitsitööga, siis andmed ei pruugi olla täielikud ning registri täitmine on ajamahukas. Seetõttu on iga mõõdiku tutvustamisel oluline hinnata mõõdikute tulenevaid lisakulusid ja tööaega, mis võimaldaks hinnata ja kaaluda mõõdiku vajadust.

Mõõdikuid on võimalik kasutada organisatsiooni eesmärkide tulemuslikkuse hindamiseks, seetõttu on oluline seada kindlaid eesmärke, milliseid tulemusi soovitakse jälgida. Tulenevalt eesmärgist on võimalik otsustada, mis on vajalikud mõõtmise parameetrid ning mõõdikud, mis antud eesmärki kõige optimaalsemalt hindaks. Strateegial põhinevad mõõdikud võimaldavad lihtsustada strateegiliste eesmärkide tõlgendamist väiksemate tegevustena. Samas on võimalik mõõdikuid kasutada arengukava ja eelarve koostamisel. Näiteks jälgides teenusemahtude trende koos Viimsi Valla elanike koosseisuga, on võimalik paremini aru saada tulevikus vajalikest või olulistest teenustest.



Joonis 1. Mõõdikute seadmise loogika

Valitud mõõdikud ning teenused peavad olema võtmetähtsusega. Kuna mõõtmine on kulu, siis rohkem mõõdikuid ei ole tingimata parem. Seetõttu on oluline analüüsida mõõdikute vajadust kasutades SMART meetodikat.

S	pecific (konkreetne) imple (lihtne)	<ul style="list-style-type: none"> – Kas mõõdikud on selgelt defineeritud ja määratletud? – Kas mõõdikuid on lihtne mõista? – Kas mõõdiku eesmärk on teada ning arusaadav?
M	easurable (mõõdetav)	<ul style="list-style-type: none"> – Kas mõõdikuid on lihtne ja kulutõhus mõõta? – Kas pikaajaliselt mõõtes on võimalik näha trendi?
A	chievable (saavutatav) ctionable (teostatav)	<ul style="list-style-type: none"> – Kas mõistetakse tegureid, mis mõjutavad mõõdikut? – Kas mõõdiku tulemust on võimalik mõjutada?
R	elevant (asjakohane)	<ul style="list-style-type: none"> – Kas mõõdikud on seotud strateegiliste eesmärkidega, mis on sätestatud arengukavas?
T	imely (tähtajaline)	<ul style="list-style-type: none"> – Kas mõõdetuid tulemusi on võimalik koguda (ja mõjutada) aruandetsükli jooksul? – Mis perioodi jooksul mõõdikuid kogutakse (hetkepiilt, nädala keskmine, aasta jne)

Joonis 2. SMART meetodika

Tuginedes SMART meetodikale on võimalik välja tuua mõõdikute põhiomadused.

Mõõdikuid tuleks kaardistada tuginedes strateegilistele eesmärkidele. Mõõdikute valimisel peab olema kindel eesmärk, milliseid tulemusi soovitakse jälgida ja mõõta. Kuna mõõtmisel tekib kulu, siis peab olema selge, mis on mõõdikutest tulenev kasu.

Mõõdikud peaksid olema lihtsad ja arusaadavad. Selleks, et mõõdikute alusel oma tegevust muuta, peab olema selge, mida mõõdikud mõjutavad. Mõõdikute tulemuste analüüsi lihtsustavad lihtsad ja arusaadavad näitajad. Keeruliste mõõdikute puhul võivad mõõtmise põhjused olla seletamatud, mis tähendab, et mõõdik kaotab indikatsiooni andjana väärtuse.

Mõõdikute tulemusi peaks analüüsima. Mõõdikud annavad indikatsiooni, mille alusel on võimalik planeerida tuleviku teenuse mahtusid või tuvastada parendamisvõimalusi. Selleks, et tulemusi muuta, on vaja läbi viia analüüs. Analüüsi tulemusel peaks mõistma tulemuslikkust ja mõõdikut ennast muutvaid tegureid, elimineerima võimalikud anomaaliad, mis võivad tulemusi mõjutada, tuvastama kitsaskohti ja planeerima võimalikke parendustegevusi. Mõõdiku analüüsi peaksid läbi viima mõõdetava valdkonna spetsialistid, kellel on kõige parem arusaam võimalikest teguritest. Valdkond peaks saama teha sisulisi järeldusi antud analüüsi põhjal, seetõttu on oluline leppida täpsemad mõõdikud kokku valdkonnaga.

Mõõdikute kohta käiv informatsioon peaks olema kättesaadav ja läbipaistev tervele Viimsi Vallavalitsusele. Mõõdikud peaksid olema selgelt defineeritud, tagamaks, et kõik osapooled mõistavad ning talletavad mõõdikute andmeid ühtselt. Kui infosüsteem ei võimalda kõikide andmete kogumist, siis peavad spetsialistid andmeid käsitsi koguma. Sellistel juhtudel on olulisel kohal selge arusaam mõõdikute kasust ning mõõdikutega seotud protsessidest. Kasuteguri mõistmine võimaldab hinnata, kas mõõdikuga seotud käsitöö tasub ära.

Mõõdikute süsteemi juurutamisel ja haldamisel peaks olema projektil omanik. Mõõdikute süsteem hõlmab kogu organisatsiooni, kus vastutuse jaotus ning rollid võivad jääda ebaselgeks. Valdkondadel võivad olla oma huvid teatud mõõdikuid koguda, mis erinevad Viimsi Vallavalitsuse ülestest mõõdikutest. Projektijuht kindlustab, et ühtne süsteem võetakse kasutusele Viimsi

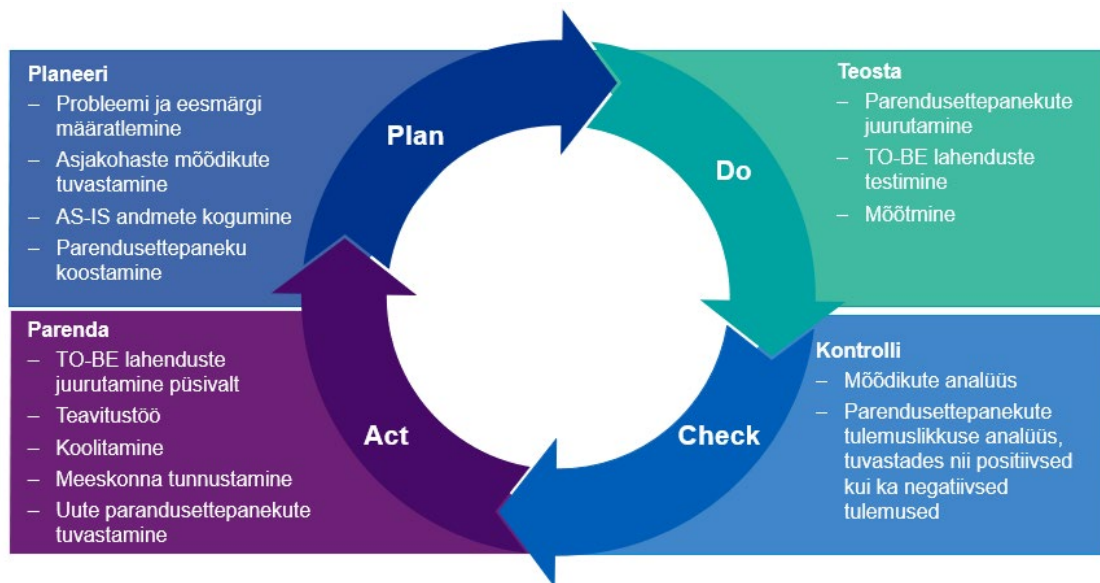
Vallavalitsuse üleselt, kuid valdkondadel on võimalik saada kätte informatsioon, mis loob neile väärtust.

Teenuste kvaliteedijuhtimise projekti omanik toetab kommunikatsiooni ja teavitustegevusi ning tagab tsentraalselt, et mõõdikute andmeid kogutakse, mõõdikuid valitakse ja vajadusel uuendatakse ning viiakse läbi analüüse.

Mõõdikuid peaks arvestama ning nende järgi tegutsema ka juhtkond. Mõõdikute tegelik väärtus luuakse analüüsi koostamisel, millele tuginedes on võimalik teenuseid parandada. Juhtkonna toetus tagab, et analüüs teostatakse ning analüüsile tuginedes viiakse läbi muudatusi. Juhtkonna huvi mõõdikute vastu annab eeskuju valdkondades, kus mõõdikute rakendamise osas võib olla vastuseis.

Mõõdikute alusel teenuste parandamine

Mõõdikud annavad üksnes indikatsiooni, et kuskil on kitsaskoht või arenguvõimalus. Seetõttu on oluline mõõtmisele järgnevalt mõõdikute tulemusi põhjalikult analüüsida. Tagamaks, et teenuseid parandatakse tuginedes mõõdikute tulemustele, on välja töötatud neljaastmeline juhtimismeetod PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) ehk planeeri – teosta – kontrolli – parenda. Meetodika tagab, et juurutatakse kindel protsess teenuste parandamiseks, mille käigus õpitakse mõõdikute ja eelnevatest muudatustest. Iteratiivse protsessi põhimõte on õppida parandusettepanekute juurutamisest ning kasutada neid õppetunde järgnevates projektides.



Joonis 3. PCDA meetodika

3.1 Mõõdikute hindamine

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium arendab üle-eestilist teenuste statistika kogumist, milleks on loodud teenuste kataloog⁴. Teenuste kataloogi eesmärk on saada ülevaade riigiasutuste pakutavatest teenustest ja nende kvaliteedist, mis võimaldaks teenuseid omavahel

⁴ https://www.mkm.ee/sites/default/files/atn_14.04.2020_kataloogi_taitmine.pdf

võrrelda ning arendada teenuseid riigiülelset. Allolevas tabelis on kirjeldatud erinevaid mõõtmise parameetreid, k.a teenuste kataloogis kasutusel olevaid meetodikaid.

Tabel 4. Mõõdikute parameetrid

Mõõtmise parameeter	Parameetri selgitus	Hinnang	Eeldused
<p>Teenuste kasutamise mahud</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse kasutamise mahud koondavad kokku kõik klientide poolt esitatud taotlused, avaldused ja pöördumised. Teenuse mahu alla arvestatakse kõiki menetlusi (nii positiivset kui ka negatiivset otsust või menetluse seiskumist). ▪ Teenuse kasutamise puhul on oluline tagada, et kõiki esitamise viise on võimalik registreerida asjakohasesse menetluskeskkonda, sh kui taotlus tuleb väljastpoolt iseteeninduskeskkonda. See tähendab, et e-posti ja telefoni teel esitatud, aga ka paberkandjal toodud taotlus peab olema registreeritud menetluskeskkonda või eraldi registrisse käsitööna. ▪ Näitena võib tuua ehitusloa menetlemise, kus üht luba menetletakse 3-8 korda. EHR peegeldab üksnes lõpetatud menetlusi. Tegelikku menetlusega kaasnevat töömahtu ei ole võimalik infosüsteemist kätte saada, kuid oleks osakonnale vajalik. Seetõttu peetakse eraldi registrit teenuse mahu mõõtmiseks. ▪ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt välja pakutud metoodika alusel kogutakse teenuse alustamiste koguarvu. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Võimaldab aru saada, missugused taotlused on sagedamini kasutatavad ja seega vajavad erilist tähelepanu. Teiselt poolt on võimalik analüüsida ka väikese mahuga teenuseid ehk töökindlust. ▪ Pikemaajalise mõõtmise korral on võimalik analüüsida trende koos elanike profiilidega, mis aitab teha otsuseid tulevase eelarve või töökorralduse kohta. Näiteks, kuidas vananev elanikkond mõjutab sotsiaalteenuste kasutamise mahtusid. ▪ Võimaldab aru saada, milliseid vahendeid kasutatakse kõige enam taotluste esitamiseks. Antud mõõdik toob olulist väärtust juhul, kui rakendatakse uut iseteeninduskeskkonda. Alustades mõõdikute kasutamisega enne keskkonna rakendamist, on võimalik mõõta tulemust enne ja pärast juurutamist, peegeldades infosüsteemi tulemuslikkust. Näiteks on Viimsi valla arengukavas maa- ja geodeesiatoimingute e-keskkonna loomine. ▪ Infosüsteemid lihtsustavad mõõdikute kogumist, kui infosüsteem ei võimalda koondarvu talletamist, siis on käsitsi täidetud register vajalik. ▪ Iseteeninduskeskkondades ja kodulehel on ära määratletud taotlused, mis lihtsustab ka taotluste ja avalduste defineerimist. Näiteks eristades taotlust infopäringust või kaudsest avalikust teenusest. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eelduseks on taotlused, mis registreeritakse infosüsteemi või registrisse, mis võimaldab koguda statistikat. ▪ Valdkonniti lepitakse kokku teenuse mahu definitsioon, mille alusel kogutakse statistikat, nt kas mõõdetakse taotluse esitamist või otsuse välja saatmist. Antud otsus võib teatud pikaajaliste menetluste (nt detailplaneeringu) puhul olla oluline tegur.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuste mahtude kuu kaupa mõõtmine võimaldab mõista teenuste sesoonsust. Kuid kui on soov teenuseid omavahel võrrelda, siis aasta peale tehtud taotluste koondarv on eelistatud. 	
Kliendi rahulolu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendi rahulolu on võimalik mõõta nii vahetult peale teenuse kasutamist, kui ka aastase rahuloluküsitluse raames. ▪ Kliendi rahulolu tuleks jälgida nii Viimsi Vallavalitsuse üleselt kui ka olulisemate teenuste lõikes. Riigi poolt soovitatav meetodika on soovitusindeks. Võimalik kasutada ka lisaküsimusi, mille alusel hinnata rahuloluindeksit. Võrdlusmomendi saamiseks on oluline kasutada meetodikat, mis on juba tuttav viimasest rahulolu-uuringust. See tähendab, et hinnata rahulolu teenusega skaalal 1-10, mida on võimalik teisendada skaalale 0-100. ▪ Täpsemaks analüüsiks tuleb juurde küsida lahtise vastusega küsimuse kujul selgitus, miks klient soovitaks/ei soovitaks. ▪ Soovitusindeksi meetodika raames küsitakse kasutajalt üks lihtne küsimus: „Kui tõenäoliselt soovitaksite Viimsi Vallavalitsuse teenust oma sõbrale või kolleegile (0-10 skaalal),“ kus 0 – kindlasti ei soovitaks, 10 – kindlasti soovitaks. Soovitusindeksit arvutatakse valemiga: soovitajad miinus mittesoovitajad, kusjuures skaala tähendus on järgnev: <ul style="list-style-type: none"> — Soovitajad on vastajad, kelle hinnang on 9-10; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendi rahulolu meetodika on lihtne ning arusaadav, mis võimaldab selgelt määratleda mõõdikut. ▪ Võrdluspunkti omamiseks on oluline defineerida küsimused, mida küsida kindla ajaperioodi jooksul. See võimaldab koostada trendi joone, mida analüüsida. Soovitusindeksil ei ole kindlat optimaalset tulemust, seetõttu ühekordse küsitluse korral on raskem mõista tegureid, mis mõjutavad mõõdikuid. Samas võimaldab meetodika võrrelda riigiasutustega ning pikaajalisema mõõtmise korral eelneva perioodiga. ▪ Võimaldab defineerida täpsemaid kitsaskohti, millele tuginedes kvaliteeti tõsta, või positiivseid külgi, mida on võimalik analüüsida kui parimat praktikat. ▪ Mõõdiku mõistmiseks on olulisel kohal kasutaja poolt antud skoori selgitus, mis võimaldab mõista skoori mõjutavaid tegureid ning paremini aru saada kitsakohtadest või parimatest praktikatest. ▪ Antud mõõdik on üks osa suuremast rahulolu-uuringust, seetõttu ka lihtne rakendada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Olulisemad teenused, millele kogutakse tagasisidet rahulolu-uuringu käigus, on defineeritud koostöös valdkondadega. ▪ Vahetult peale e-teenuse kasutamist rahuolu küsimine eeldab infosüsteemidelt vastavat arendust. ▪ Vahetult peale e-teenuse kasutamist rahulolu küsimine eeldab, et Viimsi Vallavalitsuse üleselt on selgelt määratletud, milliste teenuste puhul tagasisidet küsitakse.

	<ul style="list-style-type: none"> — neutraalsed on vastajad, kelle hinnang on 7-8; — mittesoovitajad on vastajad, kelle hinnang on 0-6. 		
Teenuste kohta käiv informatsioon	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mõõdikutega on võimalik testida, mil määral on teenuste kohta käivad abimaterjalid ja informatsioon klientidele piisavad. ▪ Teenuste kohta käiva informatsiooni raames testitakse, kas infosüsteemides ja kodulehel olev informatsioon on kasutaja jaoks piisav. ▪ Informatsiooni alla on võimalik lisada küsimus „Kas artikkel oli kasulik?“ või „Kas see artikkel aitab probleemi lahendada?“. ▪ „Ei“ vastuse korral peaks olema võimalus lisada selgitus vabas vormis. ▪ Võimalik on mõõta informatsiooni, mida kasutajad vaatavad kõige rohkem, analüüsides unikaalsete vaatamiste arvu. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Võimaldab aru saada, kas informatsioon teenuste kohta on piisavalt selgelt esitatud. Selge teavitus võimaldab hoida aega kokku nii klientidel, kes leiavad kiiresti endale vajamineva informatsiooni, kui ka spetsialistidel, juhul kui tuleb vähem infopäringuid. ▪ Vabas vormis lahter võimaldab aru saada teguritest, mis mõjutavad mõõdiku tulemusi. ▪ Teenuste kohta käiva informatsiooni kohta on võimalik küsida ka rahulolu-uuringu raames. See annab ka indikatsiooni, kas teatud teenuste puhul on antud mõõdik vajalik ja kasutoov. ▪ Mõõdikule on võimalik koheselt reageerida, kui tuleb „ei“ vastus selgitusega, või jälgida kindlal perioodil „ei“ vastuste trendi. ▪ Unikaalsete vaatamiste arv võimaldab aru saada, millise valdkonna teenuseid külastatakse klientide poolt kõige rohkem, keskendudes just lehtedele, kus on teenused lahti seletatud. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eelduseks koduleht või infosüsteem, mis võimaldab lisada antud küsimusi ning koguda statistikat vastuste kohta.
Aasta halduskulu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aasta halduskulu on teenusega seotud arenduse ja haldamise kulu ehk teenuse omahind. Halduskulu ei sisalda toetusi. ▪ Teenuse omahinna arvutamiseks on võimalik kasutada tegevuspõhist kuluarvestust. Antud metodika raames 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antud mõõdikut on võimalik defineerida kulukontode alusel, mis mõjutavad teenuse omahinda. Võimaldab aru saada erinevate teenuskanalite kuludest teenuste lõikes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tegevuspõhise raamatupidamise kasutusele võtmine võimaldab halduskulusid jagada teenustele.

	<p>jaotatakse kõik ressursside ja tegevuste kulud teenustele, tuginedes käiturile. Käituriid on kulude jaotamisreeglid.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse aastaseid halduskulusid käsitletakse teenuskanali kaupa. Erinevate kanalite juures tekivad ka lisanduvad kulud infosüsteemide arendus- ja hoolduskuludena. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analüüsi käigus peaks võrdluse loomiseks kulusid vaatama tükikaupa ehk kuluna ühe taotluse kohta. ▪ Käituriite määramisel peab tuginema ärioloogikale, et need peegeldaksid teenuse tegelikku omahinda. Hästi defineeritud käituriid on olulised, kuna neil on suur mõju teenuse omahinnale. Käituriid peaks uuendama iga kord, kui teenuste ärireeglid muutuvad. ▪ Juhul, kui organisatsioonil ei ole tegevuspõhist raamatupidamist, siis antud mõõdik ei ole kulutõhus. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressursi- ja tegevuskäituriite ehk jaotusreeglite kokku leppimine. See eeldab kõikide teenustega seotud kulukontode jaotamist teenuste vahel. ▪ Tegevuspõhise kulumudeli jaoks asjakohase infosüsteemi rakendamine.
Otsene ajakulu kasutajale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otsene ajakulu kasutajale ei sisalda menetlusaega, vaid taotlusele, avalduse või pöördumise esitamiseks kulunud aega. Teisisõnu, kliendi ajakulu taotluse avamisest kuni edastamiseni. ▪ <i>On-site</i> ning telefoni teel pöördumise puhul sisaldab otsene ajakulu ka ooteaega. ▪ Ajakulu arvestatakse tundides. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Võimaldab tuvastada ja analüüsida taotlusi, mis on kliendile ajamahukad. ▪ Mõõdikut on võimalik mõjutada, vähendades vajalike andmete välju, või kirjeldades andmeväljades küsitud informatsiooni selgemini. ▪ Ooteaja mõõtmine võimaldab aru saada, kui ülekoormatud klienditeenindus on. ▪ Vajalike infosüsteemide puudumisel kasutatakse mõõdikuna kasutaja ajalisi hinnanguid, mis võib olla subjektiivne. ▪ Väiksemate teenusmahtude puhul võivad anomaaliad mõjutada mõõdiku tulemusi, mis tähendab, et trendi ei ole võimalik jälgida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eelduseks on infosüsteemid, mis võimaldavad vastavat analüütikat. ▪ Mõõdikute rakendamiseks peab olema selge arusaam, millised tegurid mõjutavad mõõdikuid.
Teenuse menetlemiseks kuluv aeg	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menetlusaeg on keskmine ajakulu taotluse, avalduse või pöördumise menetlemiseks. ▪ Menetlusaega arvestatakse taotluse koostamise algatamisest kuni menetluse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Võimaldab aru saada, millised menetlused on keerulisemad ja ajamahukamad, ning nõuavad seetõttu spetsialistidelt rohkem tööaega. Antud 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juhul, kui puudub võimekus kasutaja ajakulu mõõtmiseks, siis mõõta

	<p>lõppemiseni nii positiivse, kui ka negatiivse vastuse korral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mõõdetakse kogu ajakulu kliendile päevades. ▪ Arengukavast võib näitena tuua detailplaneeringu menetluskiiruse eesmärki, milleks on 2024. aasta tulemuseks määratud ca 18 kuud. 	<p>mõõdik on kasulik koos teenuse mahuga, mõistmaks spetsialistide keskmist töömahtu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Väiksemate teenusmahtude puhul võivad anomaaliad mõjutada mõdiku tulemusi, mis tähendab, et trendi ei ole võimalik jälgida. ▪ Menetluskiirus on oluline osa kliendi rahulolust. Keskmise menetluskiiruse teadmine võimaldab teavitada kliente realistlikust menetlusajast ning leida kitsaskohti, mis võimaldaksid protsessi kiirendada. ▪ Menetlemiseks kuluva aja muutmine on pikem protsess, kuna eeldab võimalikke muutusi spetsialistide arvus, struktuuris või protsessis. Mõõtmise periood peaks olema kooskõlas muudatusteks vajamineva ajaga. 	<p>üksnes menetlusaega, mitte kogu ajakulu kliendile.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infosüsteem või register peab andma ülevaate, kas ajakulu päevades või menetluse alguse ja lõpu kuupäeva, mis võimaldaks lihtsalt mõõta. See tähendab, et teenuse algus ja lõpp peavad olema registreeritud. ▪ Teenuse menetlusaja pikkused on erinevad, seetõttu on oluline luua reeglid, mille alusel menetlusaega mõõdetakse.
--	---	--	---

Mõõdikuid on võimalik valida tuginedes valdkondade soovidele, infosüsteemide võimekusele ning strateegilistele eesmärkidele, mida tahetakse mõõta. Tabelis 5 on välja toodud võimalikud mõõdikud kanalite (iseteeninduskeskkond, e-post jne) kaupa ning soovitusel mõõdikute rakendamiseks. Soovituslik ei ole alustada kõikide mõõdikute jälgimisega, kuna andmete kogumine ja analüüs on kulu ning peaks seetõttu toimuma eesmärgipäraselt.

Tabel 5. Mõõdikud

Teenuste kasutamise mahud	
E-iseteeninduskeskkond	<p>E-iseteeninduskeskkonna kaudu esitatud taotlused või avalduste koondarv ajaühikus (kuu/aasta), kasutades infosüsteemist saadud statistikat.</p> <p>Katkestatud ja lõpetatud taotluste suhe (pooleli jäetud taotluste arv jagatuna esitatud taotluse arvuga).</p> <p>E-iseteeninduskeskkonnas alustatud ja veel menetluses olevate taotluste või avalduste koondarv, kasutades infosüsteemist saadud statistikat.</p>
E-post, post/telefon, <i>on-site</i>	<p>Infosüsteemiväliselt esitatud taotluste, infopäringute ja avalduste koondarv, kasutades menetluskeskkonna statistikat (eeldab registreerimist asjakohases menetluskeskkonnas). Antud statistikat saab üldjuhul kätte päringuga, millest võetakse välja sisestused, mille loojaks on ametnik.</p> <p>Infosüsteemiväliselt alustatud ja veel menetluses olevate taotluste või avalduste koondarv, kasutades infosüsteemist saadud statistikat.</p>
<p>Soovitus</p> <p>Soovitus on teenusemahtusid jälgida teenuste lõikes, prioritseerides e-teenuste mahtude mõõtmist. E-teenuste analüüsi raames võrrelda erinevaid kanaleid, mille kaudu samad taotlused või avaldused on esitatud.</p> <p>E-teenuste puhul on oluline ka mõõta katkestatud ja lõpetatud taotluste suhet. Palju katkestatud taotlusi võib osutada probleemidele, kuna inimesed jätaavad millegipärast taotluse esitamise pooleli.</p>	
Kliendi rahulolu	
Kõik kanalid	<p>Teenuse osutamise lõpus küsida tagasisidet soovitusindeksi meetoodika alusel (e-kirja teel või infosüsteemis taotluse saamisel).</p> <p>Rahulolu-uuringu raames soovitusindeksi meetoodika alusel.</p> <p>Kaebuste arv.</p>
<p>Soovitus</p> <p>Soovitatav on jätkata ja täiendada rahulolu-uuringut otseste avalike teenustega seotud küsimustega, kasutades soovitusindeksit ning rahuloluindeksi.</p>	

Teenuse osutamise lõpus kogutava tagasiside puhul läbi rääkida osakondadega, milliste teenuste lõikes on võimalik teha sisulisi järeldusi. Antud mõdiku puhul tuleks keskenduda klienditeenindusele, näiteks suhtlus vallavalitsusega. Näiteks sotsiaalosakonna teenuste puhul kasutatakse teenusepakkujaid, samas tavaklient näeb seda kui üht teenust, ja ei pruugi eristada teenusepakkujat vallavalitsusest. Sarnaselt toetuste puhul, kui kliendilt küsitakse üldiselt teenuse rahulolu kohta, võib ta keskenduda pigem toetuse suurusele kui toetuse määramise kvaliteedile. Küsimused peaksid olema suunatud võimalikele kitsaskohtadele, mida vallavalitsusel on võimalik mõjutada, näiteks informatsiooni piisavus või suhtlus vallavalitsusega.

Teenuste kohta käiv informatsioon

Koduleht/menetlussüsteem	„Ei“ vastuste suhtarv kõikidest vastanutest. Kindla teenuse või valdkonnaga seotud selgitava informatsiooni unikaalsete vaatamiste arv suhtarvuna kõikidest unikaalsetest sessioonidest.
--------------------------	---

Soovitus

Antud mõõdikud keskenduvad kitsalt, kas kodulehel ja menetlussüsteemides olev informatsioon on vajalik ja piisav. Seetõttu on oluline aru saada, kas mõõdetav informatsioon on piisavalt kasulik Viimsi Vallavalitsusele. Kuigi intervjuudes osakondadega toodi välja, et teenuste kohta käiv informatsioon ei ole alati piisav, siis antud mõõdikud eeldavad kodulehe suuremat muutust ja põhjalikku analüüsi sisuliste järelduste tegemiseks. Seetõttu ei soovitata alustada nende mõõdikutega, vaid enne keskenduda rahulolu mõõtmise täiustamisele.

Aasta halduskulu

Kõik kanalid	Otseste avalike teenustega ja nende arendustega seotud personali-, haldus- ja arenduskulud.
--------------	---

Soovitus

Enne aasta halduskulu mõõtmist analüüsida, milline on mõõtmisega seotud kulud. Kuna teenuste lõikes mõõtmine eeldab halduskulude jagamist, mis on keeruline, siis on soovitus mitte mõõta teenuste lõikes.

Otsene ajakulu kasutajale

E-iseteeninduskeskkond	Iseteeninduskeskkonna analüütika, mis võimaldab talletada kliendi ajakulu keskkonda sisenemisest kuni taotluse, avalduse või pöördumise esitamiseni. Kasutajauuring taotluse, avalduse või pöördumise esitamise lõpus (kasutajalt küsida, kui kaua esitamine aega võttis).
E-post, post, <i>on-site</i>	Kasutajauuring ajakulu alla laetud või vabas vormis taotluse, avalduse või pöördumise täimisest kuni esitamiseni.
Telefon	Kõnede keskmine pikkus, k.a kasutaja ooteaeg.

Soovitus

Antud teenuse puhul on mõõtmise infosüsteemides raskendatud, mis tõstab nii kulu kui ka mõõdiku subjektiivsust. Kasutaja ajakulu mõjutavad tegureid on palju ning on keeruline määratleda, millised tegurid mõõdikuid kõige rohkem mõjutavad. Analüüsi koostamiseks on vaja suurt hulka andmeid, mis võimaldaks tuvastada anomaaliaid ning arvutada välja usaldusväärset keskmist ajakulu. Lisaks sõltub kasutaja ajakulu suuresti kasutajast endast, näiteks kasutaja varasemast kogemusest avalike teenuste kasutamisega, IT-alastest teadmistest, eesti keele oskusest jne. Seetõttu ei ole soovitatav antud mõõdikut esialgu rakendada.

Teenuse menetlemiseks kuluv aeg

Kõik kanalid

Ajavahemik taotluse esitamisest kuni positiivse või negatiivse otsuseni (keskmine ajakulu taotluse kohta).

Kui menetluskeskkond ei võimalda kasutaja otsest ajakulu mõõta, siis taotluse ja pöördumise registreerimisest menetluskeskkonda kuni positiivse või negatiivse otsuseni (keskmine ajakulu taotluse kohta).

Üle defineeritud normaalaja kestnud menetlused (taotlused ja pöördumised, mis mõõtmisperioodis alustatud, kuid ületanud normaalaja).

Soovitus

Soovitus on valida osakondadega prioriteetsemad teenused, mille raames alustada menetlusaja mõõtmisega. Prioriteetsemad on teenused, mille puhul näevad kasutajad menetluse pikkust kui kitsaskohta või teenused, mille protsesse uuendatakse. Kui teenuse protsessi muudetakse, siis võimaldab menetluse ajakulu võrrelda, mil määral muutused teenuse osutamist mõjutasid. Esmalt on mõistlik keskenduda keskmise menetlusaja mõõtmisele ning seejärel tutvustada normaalaega menetluse kohta, mis võimaldab kaardistada menetluste arvu, mis on läinud üle defineeritud menetlusaja.

3.2 Edasised tegevused

Viimsi Vallavalitsuses on teenuste kvaliteedijuhtimine erinevatel tasemetel, mis tuleneb osaliselt valdkonna teenuste erisustest, infosüsteemide võimekusest ja juhtide soovidest. Erisusi võib tekkida ka ühe valdkonna sees, kuna spetsialistidel on erinev arusaam, millist kasu mõõdikute jälgimine toob. See tähendab, et võib tekkida vastuseis mõõdikute kogumisel. Seetõttu on oluline kaasata osakondi mõõdikute valimisele, et mõõdikute kasutegur oleks läbipaistev ja selge.

Mõõdikute andmete kogumine toimub juba praegu, kui spetsialist peab seda vajalikuks. Näiteks ehitusvaldkonnas koostatakse ülevaadet tehtud menetlustest, et mõista töötajate töökoormust. Haridusvaldkonnas kogutakse erinevatest infosüsteemidest kokku statistikat huvihariduse andmetest. Üleüldisemalt jälgitakse tulemuslikkust aastase tööplani suhtes, mille alusel analüüsitakse, millised eesmärgid said täidetud. Lisaks viidi 2019. aastal Viimsi Vallavalitsuse üleselt läbi rahulolu-uuring, mis andis hea indikatsiooni Viimsi elanike rahulolust kaudsete avalike teenustega, näiteks kalmistu heakord, tee korrashoid, vaba aja võimalused jne. Intervjuudest osakondadega selgus, et osakonnad ei olnud tuttavad antud rahulolu-uuringu tulemustega või ei tundunud, et uuringust on võimalik teha sisulisi järeldusi enda töö kvaliteedi osas.

Teenuste kvaliteedijuhtimisel peaks keskenduma otsestele avalikele teenustele (Lisa 1) ning teguritele, mida on vallavalitsuse töötajal võimalik mõjutada või mille alusel on võimalik planeerida tuleviku töid. Selleks, et tutvustada mõõdikute süsteemi Viimsi Vallavalitsuse üleselt on kirjeldatud soovituslikud tegevused enne mõõdikute juurutamist.

- **Määrata teenuste kvaliteedijuhtimise projekti omanik**, kes juhiks ja haldaks mõõdikute juurutamise ja jälgimise protsessi. Kuna Viimsi Vallavalitsuses on valdkondade soovid erinevad, siis on terve vallavalitsuse kaasamiseks vajalik tsentraalne isik, kelle ülesandeks on toetada valdkondi, leida ühtne metoodika vallaülestele mõõdikutele ning teha teavitustööd.
- **Analüüsida, milliseid mõõdikuid on võimalik rakendada, kasutades juba olemasolevat registrit või infosüsteemide statistikat.** Näiteks jälgida teenuse mahtusid SPOKU, Arno, PAI, MTR, Amphorasse jne sisestatud informatsiooni alusel. Infosüsteemide kasutamine mõõdiku jälgimisel leevendab töömahtu, mis lihtsustab ka mõõdikute juurutamist.
- **Valida välja Viimsi Vallavalitsuse ülesed eesmärgid**, mida soovitakse mõõta ja jälgida. Mõõdikute valimisel tuleks eelkõige keskenduda olemasolevate registrite ja infosüsteemide statistikale, kui kiiretele võitudele, nn „*quick wins*“.
- **Tutvustada valdkondadele Viimsi Vallavalitsuses mõõdikute süsteemi**, sh infosüsteemide statistikat ja vallavalitsuse eesmäärke. Tutvustuse käigus on võimalik testida mõõdikute eesmärgipärasust, tuvastada võimalikke tegureid, mis mõjutavad mõõdikuid ning pakkuda ülevaadet lihtsasti mõõdetavatest mõõdikutest.
- **Valida koostöös valdkondadega teenuste spetsiifilised mõõdikud.** Olenevalt valdkondade arengueesmärkidest peaks valima teenused, mida soovitakse jälgida ja mõõta. Koostöö valdkonnaga on oluline, kuna nemad mõistavad ka võimalikke tegureid, mis mõõdikuid võivad mõjutada. Lisaks oskavad valdkonnad paremini välja tuua mõõdikuid, mille alusel on võimalik teha sisulisi järeldusi. Mõõdikuid peaks ka defineerima, näiteks, kas teenuste mahtude puhul mõõdetakse menetluses olevaid taotlusi või aasta jooksul lõpetatud menetlusi.

4 Infosüsteemide kaardistus

Käesolevas peatükis antakse ülevaade Viimsi Vallavalitsuses kasutusel olevatest erinevatest infosüsteemidest ja andmekogudest, mis kaardistati projekti käigus. Kaardistus on tehtud teenuste lõikes, tuginedes intervjuudele, mis on välja toodud Lisas 2. Infosüsteemide ülevaadet täiendatakse jooksvalt teenuse kaartidega, tuginedes vallavalitsuse tagasisidele.

Teostatud protsessiintervjuude käigus kaardistati ära ja koostati vallavalitsuse ülene struktureeritud kaardistus kõikidest Viimsi Vallavalitsuses rakendatavatest andmekogudest ja infosüsteemidest. Struktureeritud ja teenustepõhine koondtabel on lisatud raporti Lisana 5.

Lisaks koostati arhitektuurijoonis avalike teenuste osutamiseks kasutatavatest andmekogudest ja infosüsteemidest (nii riiklikud kui kohalikud) *as-is* vaates, mille leiab raporti Lisas 6.

Järgnevalt on välja toodud infosüsteemide ja andmekogude hetkeolukorra kaardistuse koondtabel.

Tabel 6. Infosüsteemide ja andmekogude koond

Viimsi Infosüsteem/andmekogu	Omanik	Turvaklass	RIHA link
SPOKU	-	-	Ei ole registreeritud RIHA-s.
Dokumendihaldussüsteem Amphora	Viimsi Vallavalitsus	K1T1S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/75021250-amphora
OPIS	Viimsi Vallavalitsus	K2T1S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/opis-75021250
PMEN	-	-	Ei ole registreeritud RIHA-s
ARNO	Viimsi Vallavalitsus	K1T1S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/arno-75021250
Kolmanda osapoole Infosüsteem/andmekogu	Omanik	Turvaklass	RIHA link
Omniva arvekeskus	Aktsiaselts Eesti Post	-	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/10328799-dhx.eak
PAI - Tallinna sporditegevuse toetuste infosüsteem	Tallinna Spordi- ja Noorsooamet	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/tlnpai
Tallinna iseteeninduskeskkond	Tallinna Linnakantselei	K2T1S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/tlntee nus
Tallinna planeeringute register	Tallinna Linnaplaneerimise Amet	K1T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/tlntpr
Riiklik Infosüsteem/andmekogu	Omanik	Turvaklass	RIHA link

Rahvastikuregister	Siseministeerium	K3T2S2 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/rr
Liiklusregister	Maanteeamet	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/liiklusregister
Äriregister	Justiitsministeerium	K2T3S1 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/arireg
Majandustegevuse register	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	K1T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/mtr
Kinnistusraamat	Justiitsministeerium	K2T3S1 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/kr
Ehitisregister	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	K2T1S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/ehr
Struktuurifondide e-toetuse keskkond	Riigi Tugiteenuste Keskus	K2T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/sfos
Maa-ameti Keskne aadressiandmete infosüsteem (ADS)	Maa-amet	K2T2S0 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/ads
Maa-ameti kaardiserver	Maa-amet	K1T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/geoportaal
EHIS	Haridus- ja Teadusministeerium	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/ehis
STAR	Sotsiaalkindlustusamet	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/star
Teeregister	Maanteeamet	K1T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/teeregister

E-toimik	Justiitsministeerium	K2T2S3 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/e-toimik
Täitemenetluse infosüsteem	Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koda	K2T3S2 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/etaitur
Väärteomenetluse portaal	Justiitsministeerium	K2T2S3 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/vmp
E-riigi teataja	Justiitsministeerium	K2T3S0 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/rt
RTK - Puuetega inimeste eluasemete taotluse e-keskkond	Riigi Tugiteenuste Keskus	K2T2S1 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/sfos
Sotsiaalministeeriumi S-veeb	-	-	Ei registreeritud RIHA-s.
Ametlikud teadaanded	Justiitsministeerium	K2T3S1 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/at
Riigihangete register	Rahandusministeerium	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/rhr
MTA andmekogu	Maksu- ja Tolliamet	K2T2S2 Keskmine	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/mrr
Haigekassa andmekogu	Eesti Haigekassa	K3T2S2 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/kirst
Kindlustatud isikute register	Eesti Haigekassa	K3T2S2 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/kirst
Arhiivi Infosüsteem (AIS)	-	-	Ei registreeritud RIHA-s.
Riigikassa	Rahandusministeerium	K2T2S2	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/riigikassa

		Keskmine	
PPA -elamislubade ja töölubade register	Politsei- ja Piirivalveamet	K3T3S2 Kõrge	https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/etr

5 Teenusedisain

Teenusedisaini faas algas sellega, et viidi läbi üheksa intervjuud eesmärgiga kaardistada erinevaid klienditüüpe ning teenuseid, millega kliendid Viimsi vallas kokku puutuvad. Intervjuud toimusid järgmiste osakondade esindajatega: arendusosakond, haridusosakond, sotsiaalosakond, keskkonna- ja planeerimisosakond, kultuuriosakond ning ehitus- ja kommunaalosakond, kusjuures ehitusvaldkonna ja heakorralduskonna spetsialiste intervjuueeriti eraldi.

Tuginedes intervjuudest saadud infole, koostati protopersonad⁵, mida valideeriti rahulolu-uuringu etappide käigus nii Viimsi valla elanike kui erinevate osakondadega. Protopersonasid koostades lähtuti peamiselt järgmistest faktoritest:

- Elukoht (maja, korter, ridaelamu, suvila);
- Perekondlik seis (lastega pered, lasteta pered, keskealised, eakad);
- Kodune keel (eesti, vene, muu);
- Tervislik seisund (terved, puudega, eakad);
- Aktiivsus vallaga suhtlemisel (aktiivsed, mitteaktiivsed);
- Digipädevus (telefon ja TV vs internet ja e-post);
- Kasutatavad teenused (teenused, e-teenused, sündmusteenused ja seadusest tulenevad teenused).

5.1 Protopersonad

Alljärgnevalt tutvustatakse lühidalt erinevaid Viimsi elanike tüüpe koostatud protopersonade kujul. Erinevate protopersonade kohta kokku kogutud info hulk on erinev, mistõttu on mõned kirjeldatud põhjalikumalt kui teised. Protopersonade alusel valiti viis peamist persoonat edasisteks uuringuteks koostöös Viimsi valla esindajatega.

5.1.1 Eakad

Erihoolekannet vajav eakas, kes ei pruugi elada kodus, vaid hooldekodus. Ta vajab väga suures mahus tuge ja ei osale aktiivselt valla elus. Kui elab hooldekodus, siis on võib-olla taotlenud hooldekodu hooldustasu maksmise toetust. Võib samuti vajada erihoolekannet.

Üksi elav ja terviseprobleemidega eakas, kes kasutab või võiks kasutada koduteenust ning võib kasutada või vajada tugiisikut. Ringi liikumisel sõltub ühistranspordi kättesaadavusest või Viimsi valla poolt organiseeritud transpordist. Kui on vaja vallavalitsusega suhelda, siis helistab või tuleb ise kohale. Suurim mure on üksildus. Samuti ei ole talle pakutavate teenustega hästi kursis, kuna kontakte vallaga on vähe.

Termed eakad, kes elavad kas üksi või koos. Tervis lubab liikuda, osalevad valla elus, tunnevad elu vastu huvi ja annavad teada, kui kuskil on mingi probleem. Võivad omada autot, samas võivad kas täismahus või osaliselt kasutada ka ühistransporti. Eelistavad helistada, aga võivad ka kohale

⁵ Protopersona on persona prototüüp, mis põhineb projektmeeskonna eeldustel ning ei ole veel uuringutega valideeritud.

tulla, kirjutada e-posti teel või kasutada iseteeninduskeskkonda. Rõõmuks on aktiivne kogukond, mureks koroonaviirusest tingitud kogukonnaelu seisak.

Heal järjel, võimalik, et ka osaliselt tööga hõivatud digiteadlik eakas, kes sisustab osaliselt oma vaba aega koduvalla heakorra eest seismisega. Pigem osalevad eakatele mõeldud tegemistes ja ettevõtmistes, võivad olla ka eestvedajad. Kuna pigem elavad majas, kasutavad lisaks eakatele mõeldud teenustele aktiivselt ka teisi valla poolt pakutavaid teenuseid.

5.1.2 Lastega pered

Erivajadustega laste vanemad. Lasteaia- ja kooliealiste laste vanemad. Elavad majas või korteris, sellest lähtuvalt suhtlevad Viimsi vallaga näiteks raielubade, kommunaalteenuste jm osas, alternatiivina teeb seda nende eest ühistu. Lisaks tavapärastele kooli ja lasteaiaga seotud teenuste kasutamisele on nende kokkupuude vallaga tugevam, sest taotlevad läbi valla toetusi, tugiisiku teenust ja mõnel juhul ka erihoolekannet.

Lasteaia- ja kooliealiste laste vanemad. Elavad majas või korteris, sellest lähtuvalt suhtlevad Viimsi vallaga näiteks raielubade, kommunaalteenuste jm osas, alternatiivina teeb seda nende eest ühistu. Puutuvad vallaga kokku tänu lastele – uurivad vabade lasteaiakohtade järele, registreerivad lasteaiakoha, taotlevad lapsele kohta üldhariduskoolis, võivad taotleda suurpere- jm toetusi. Rõõmuks on hea elukeskkond ja hariduse kvaliteet, mureks kohtade puudus munitsipaallasteaedades.

Vene keelt kõnelevad perekonnad. Elavad korteris või majas, sellest lähtuvalt suhtlevad Viimsi vallaga näiteks raielubade, kommunaalteenuste jm osas, alternatiivina teeb seda nende eest ühistu. Puutuvad vallaga kokku läbi laste – uurivad vabade lasteaiakohtade järele, registreerivad lasteaiakoha, taotlevad lapsele kohta üldhariduskoolis, võivad taotleda suurpere- jm toetusi. Mureks on see, et info ei ole vene keeles kättesaadav.

Muid keeli kõnelevad perekonnad. Elavad pigem majas ja sellest lähtuvalt suhtlevad Viimsi vallaga näiteks raielubade, kommunaalteenuste jm osas. Puutuvad vallaga kokku läbi laste – uurivad vabade lasteaiakohtade järele, registreerivad lasteaiakoha, taotlevad lapsele kohta üldhariduskoolis jne. Erinevus teenuste kasutamisel - info ei ole inglise keeles saadaval, seetõttu võtavad ise ühendust ja uurivad juurde. Lisaks võivad vajada abi isikukoodi taotlemisel, elamislubade pikendamisel jne.

Lasteta perekonnad või perekonnad, kus lapsed on kodust juba lahkunud. Peamiselt varieerub kasutatavate teenuste liik olenevalt sellest, kas elavad majas või korteris. Võivad olla aktiivsed või mitte. On digiteadlikud, aga võivad sellegipoolest eelistada helistamist ja isiklikult kohale tulemist.

5.1.3 Teised

Toimetulekuraskustes täiskasvanud. Peamine kokkupuutepunkt on vallapoolne nõustamine. Töö osas suhtlevad Töötukassaga, aga Viimsi Vallavalitsus saab ka ise pakkuda koolitusi või anda nõu, kuidas näiteks võlgu ajatada jne.

Erivajadustega täiskasvanud, kes võivad end ise esindada või kellel on eestkostja (teine inimene või vald). Relevantsed teenused on tugiisiku-, isikliku abistaja ja transpordiabi teenused ning toetuste taotlemine. Võivad vajada ka erihoolekannet.

Noored – paljud teenused on noortele Viimsi vallas tagatud, aga noored ise valla poole pigem ei pöördu. Ainus kokkupuutepunkt vallaga on juhul, kui noor soovib toetust projekti läbiviimisel või välisprogrammides osalemisel (Eramus+ jne). Võivad elada veel oma vanemate juures, kuid võivad elada ka omapäi. Kui elavad omapäi, siis pigem korteris, kus kommunaal- jm teenuste eest hoolitseb ühistu.

Suvilaomanikud, kes elavad Viimsis hooajaliselt ja kasutavad kommunaalteenuseid hooajaliselt.

Saarte elanikud, kelle jaoks kõikide teenuste kättesaadavus on raskendatud asukoha ja ligipääsetavuse tõttu.

Lisaks Viimsi valla elanikele tuvastati intervjuude käigus olulisi protopersonasid partnerite seast. Osa partnereid liigitub ettevõtluse alla (ettevõtjad, projekteerijad, maaklerid, uusarendajad jne) ning teine suur osa kuulub haridusasutuste hulka (MTÜ-d, seltsid, haridusasutuste esindajad jne). Kuna partnerite osakaal võrreldes elanikega on väike ning projekti fookus on teenuste parendamisel suunatud elanikele, siis partnereid põhjalikumalt ei kaardistatud.

5.2 Viis peamist persoonat

Protopersonadele tuginedes viidi Viimsi valla esindajatega läbi töötuba, mille eesmärk oli valida olulisemad persoonad ning nendega põhjalikumalt töötada persoonade profiilide täpsustamiseks. Personade valik põhines mitmel faktoril. Lastega pered on Viimsis suurima osakaaluga elaniketüüp. Lastega muukeelsete perede Viimsisse kolimine on kasvav trend, mistõttu on vaja selliste perede vajadused kaardistada, et tulevikus neile mugavalt teenuseid pakkuda. Eakad mängivad Viimsi kogukonnas olulist rolli ning arvestades demograafilist trendi, tuleb valla arengus arvestada üha suureneva eakate osakaaluga ning teenuseid vastavalt disainida. Lisaks eelmainitud aspektidele, täiendati ja valideeriti persoonasid nii rahulolu-uuringust kui ka kasutajaintervjuudest saadud informatsiooni põhjal. Alljärgnevalt kirjeldatakse Viimsi viit peamist persoonat.

1) Maie

Maie on vanuses 64+ eluaastat üksi elav ja terviseprobleemidega eakas, kes elab majas või korteris. Maie eelistatud suhtluskanal on telefon ja ise kohale tulemine, kui tervis lubaks. Info vallas toimuva kohta saab Maie televiisorist ja ajalehest, arvutit Maiel ei ole. Peamised teenused, mida Maie kasutab, on koduteenus, transporditeenus, ravimiteenus ja ühekordne toetus eakale. Maie võib olla kuulnud eakate tähtpäevatoetusest ning võib olla seda ka taotlenud, aga kuna Maiel ei ole vallaga palju kokkupuutepunkte, ei pruugi ta kõikide teenuste kohta täpselt teada. Kõige suuremaks mureks on Maiel see, et kellegagi pole suhelda. Maiet rõõmustab, et Viimsis on hea ühistranspordiühendus. Transporditeenuse abiga saab arsti vastuvõtul käidud ning ümmargustel sünnipäevadel saadab vald ka õnnitluskaardi. Hooldekodusse Maie minna ei taha.

2) Milvi (ja Mati)

Milvi on vanuses 64+ eluaastat terve ja aktiivne eakas, kes elab üksi või koos oma mehe Matiga. Milvi elab majas ja kuna tervis lubab ringi liikuda, osaleb aktiivselt valla elus. Milvi võib sõita autoga, aga kindlasti kasutab osadeks käikudeks ka ühistransporti. Vallaga suheldes hea meelega helistab, tuleb ise kohale, aga kasutab ka iseteeninduskeskkonda. Milvi saab peamise info televiisorist, ajalehest ning sotsiaalvõrgustikust – samuti on Milvil kodus arvuti, mida ta kasutada oskab. Teenused, mida Milvi kasutab, on ühekordne eaka toetus, kommunaalteenused ja vahel harva raieloa taotlemine. Milvi suureks rõõmuks on aktiivne kogukond – ta võtab osa nii Viimsi päevakeskuse tegemistest kui ka pensionäride ühenduse ettevõtmistest. Milvi mureks on Viimsi kiire areng ja tunne, et ta ei saa selles kaasa rääkida.

3) Anu ja Martin

Anu ja Martin on vanuses 30+ eluaastat, neil on üks kooliealine ja üks lasteaiaaegne laps. Anu ja Martin elavad majas. Martin käib tööl Tallinnas ja Anu Viimsis. Vallaga suhtlemisel eelistavad suhelda e-posti teel. Teenused, mida Anu ja Martin kasutavad, on lapsehoiuteenus, munitsipaallasteaia lasteaiatasu soodustus ja kommunaalteenused. Vallaga puutusid Anu ja Martin kokku siis, kui oli vaja oma laste sünid registreerida, samuti siis, kui registreerisid lapse lasteaeda ja esitasid avalduse lapsele üldhariduskoolis koha saamiseks. Martin on taotlenud raieluba ning Anu I klassi mineva lapse toetust. Anu ja Martini rõõmuks on hea elukeskkond ning hea hariduse kvaliteet. Mureks on munitsipaallasteaia kohtade puudus (kasutasid lühidalt ka ise eralasteaia teenust) ning teenuste osutamise aeglus ja bürokraatia.

4) Vladimir ja Alisa

Vladimir ja Alisa on vanuses 30+ eluaastat, elavad korteris ning neil on üks kooliealine ja üks lasteaiaaegne laps. Vladimiri ja Alisa kodune keel on vene keel, aga lapsed käivad eestikeelses lasteaias ja koolis. Vallaga suhtlemisel eelistavad suhelda telefoni teel. Teenused, mida Vladimir ja Alisa kasutavad, on munitsipaallasteaia lasteaiatasu soodustus. Vallaga puutusid Vladimir ja Alisa kokku siis, kui oli vaja oma laste sünid registreerida, samuti siis, kui registreerisid lapse lasteaeda ja esitasid avalduse lapsele üldhariduskoolis koha saamiseks. Alisa on taotlenud ka I klassi mineva lapse toetust. Vladimir ja Alisa rõõmuks on hea elukeskkond ning võimalus lapsel eestikeelses lasteaias käia. Mureks on keelebarjäär – info valla poolt pakutavate teenuste ning valla tegemiste kohta ei ole vene keeles kättesaadav.

5) John ja Natalia

John ja Natalia on vanuses 30+ eluaastat, elavad majas ning neil on üks kooliealine ja üks lasteaiaaegne laps. Johni ja Natalia kodune keel on inglise keel. Vanem laps käib Tallinnas inglise õppekeelega koolis ning noorem eestikeelses lasteaias. Vallaga puutusid John ja Natalia kokku siis, kui oli vaja oma viimase lapse sündi registreerida, samuti siis, kui registreerisid lapse lasteaeda. Lisaks suhtlevad John ja Natalia regulaarselt Viimsi vallaga elamislubade pikendamise asjus. Johni ja Natalia rõõmuks on hea elukeskkond ning võimalus lapsel eestikeelses lasteaias käia. Mureks on keelebarjäär – info valla poolt pakutavate teenuste ning valla tegemiste kohta ei ole inglise keeles kättesaadav.

5.3 Rahulolu-uuring

Selleks, et inimeste profiili täpsustada ning erinevate elanike tüüpide vajadustest, rõõmudest ja muredest paremini aru saada, viidi läbi rahulolu-uuring. Rahulolu-uuring koosnes kahest osast: teenustega rahulolu küsitlus ning fookusgrupid. Kuna uuring on käesoleva raporti esitamise ajal pooleni, kirjeldatakse toimunud ja planeeritavaid protsesse ning tegevusi.

5.3.1 Teenustega rahulolu küsitlus

Teenustega rahulolu küsitlus avalikustati teisipäeval, 8. detsembril 2020. aastal. Küsitlust levitati kodulehel, sotsiaalmeedias ning sisemistes ja välistes meililistides. Küsitlus oli vastamiseks kättesaadav kuni 3. jaanuarini 2021. Kokku vastas küsitlusele 412 inimest, kellest 282 küsitluse ka lõpetasid.

Küsitluse eesmärgiks oli saada lisainfot inimeste täiendamiseks ning saada üldisemalt teada erinevate teenuste kasutusmugavuse kohta. Kasutajamugavust defineeriti läbi selle, kui kiire ning mugav on inimeste hinnangul teenuse kasutamine, kui lihtsalt on võimalik teenuse kohta infot leida, kui selge on teenuse protsess ning kui meeldiv on suhtlus ametnikega. Küsitlus koosnes 60-st küsimusest, mis jaotusid 15 suurema teema alla:

- küsimused leibkonna profiili kohta;
- küsimused lastega leibkondadele;
- küsimused lasteaia- ja kooliealiste lastega leibkondadele;
- üldine rahulolu rahvastikuregistri teenustega;
- rahulolu konkreetsete rahvastikuregistri teenustega;
- üldine rahulolu ehitus- ja kommunaalteenustega;
- rahulolu konkreetsete ehitus- ja kommunaalteenustega;
- üldine rahulolu haridusteenustega;
- rahulolu konkreetsete haridusteenustega;
- üldine rahulolu keskkonna- ja planeerimisteenustega;
- rahulolu konkreetsete keskkonna- ja planeerimisteenustega;
- üldine rahulolu sotsiaalteenustega;
- rahulolu konkreetsete sotsiaalteenustega;
- teadlikkus ja kommunikatsioon;
- küsimused muukeelsetele leibkondadele.

Küsitlus käsitles 22 olulisemat teenust, mille vaates sooviti saada kliendipoolset tagasisidet. Viimisi Vallavalitsuse arengukavas (2020-2025) on välja toodud soov arendada e-teenuseid eesmärgiga suurendada läbipaistvust ja pakkuda klientidele paremaid teenuseid. Sarnaseid eesmärgi e-teenuste arendamiseks on seadnud endale ka mitmed riigiasutused. Prioriteetsemate teenuste valikul lähtuti e-teenustest, mis võimaldaks tuvastata viise e-kanalite parendamiseks nii kliendile kui menetlejale ning luua kõiki sihtrühmasid kaasavaid e-teenuseid. Vallavalitsuse sihtrühmad on äärmiselt mitmekesised, seega ka teenuste kanalid, mida eelistatakse kasutada. Seetõttu on teenusedisainis oluline arvestada erinevate sihtrühmade vajaduste ja probleemidega.

Teiseks arvestati teenuste mahtusid, lähtudes nii suuremahulistest kui ka väiksemamahulistest teenustest. Kuigi suurema mahuga teenuste klientuur on suurem, siis peaks analüüsima ka väiksemamahulisi teenuseid, tagamaks, et kõik vajalikud teenused on klientidele mugavalt kättesaadavad. Olenevalt teenuse iseloomust peaks kaaluma võimalusi teenuse mahu tõstmiseks või tagama, et ka väiksema mahuga teenuseid osutatakse kvaliteetselt ning need on

kliendile lihtsasti kättesaadavad. Prioriteetsete teenuste valikul on olulisel kohal ekspertarvamus Viimsi Vallavalitsuse töötajatelt. Teenuste teostajatena on neil olemas teadmine, milliste teenuste puhul on kasutajapoolne tagasiside oluline ja puudu, mille alusel oleks võimalik kliendile kvaliteetsemaid teenuseid disainida .

Tabel 7. Esialgne prioriteetsete teenuste valik

Teenuse ID	Teenuse nimetus	Teenuse maht (taotluste keskmine arv kuus)
1.1	Elukoha registreerimine	160,0
1.2	Elukoha andmete muutmise ruumi omaniku õigustatud nõudmisel	10,0
1.3	Sünni registreerimine	25,0
1.5	Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning kontaktandmete kohta	15,0
3.3	Ehitusloa taotlemine	1,7
3.6	Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine	7
4.4	Õppekoha taotlus üldhariduskoolis	25,0
4.6	Eralasteaia toetus	80,0
4.6	Lapsehoiutoetuse taotlemine	80,0
4.6	Koduse lapse toetuse taotlemine	80,0
4.7	Lasteaeda järjekorda registreerimise taotlemine	35,5
6.1	Raieloa taotlemine	1,7
6.2	Raieteatise esitamine	0,3
6.8	Detailplaneeringu algatamise taotlus	2,4
10.2	Ühekordse eaka toetuse taotlemine	200,0
10.7	Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus	3,0
10.16	Tugiisikuteenus	3,0
10.22	Matusetoetus	10,0
10.24	1. klassi mineva lapse toetus	18,3
10.25	Ravimitoetus	10,0
10.26	Sotsiaaltransporditeenus	5,0
10.34	Hooldajatoetuse määramine	0,8

5.3.2 Teenustega rahulolu küsitluse tulemused

Enamik vastanutest elasid Haabneeme alevikus (35%), Viimsi alevikus (13%) ning Pärnamäe külas (10%). Pool vastanutest elasid eramajas. Ülejäänud elasid kas oma korteris (27%), ridaelamus (20%) või üürikorteris (3%). Peaaegu kolmveerand vastajatest olid naised ning veerand mehed. Enamik vastajaid oli vanusevahemikus 30 kuni 54 eluaastat. Enamike vastajate koduseks keeleks (92%) oli eesti keel. 7% vastanute koduseks keeleks oli vene keel ning 1% vastanute koduseks keeleks oli inglise keel. Enamik vastanutest (61%) töötas palgatöötajana. 17% vastanutest olid ettevõtjad ning 12% õpilased ja üliõpilased. Pensionäre oli 3%.

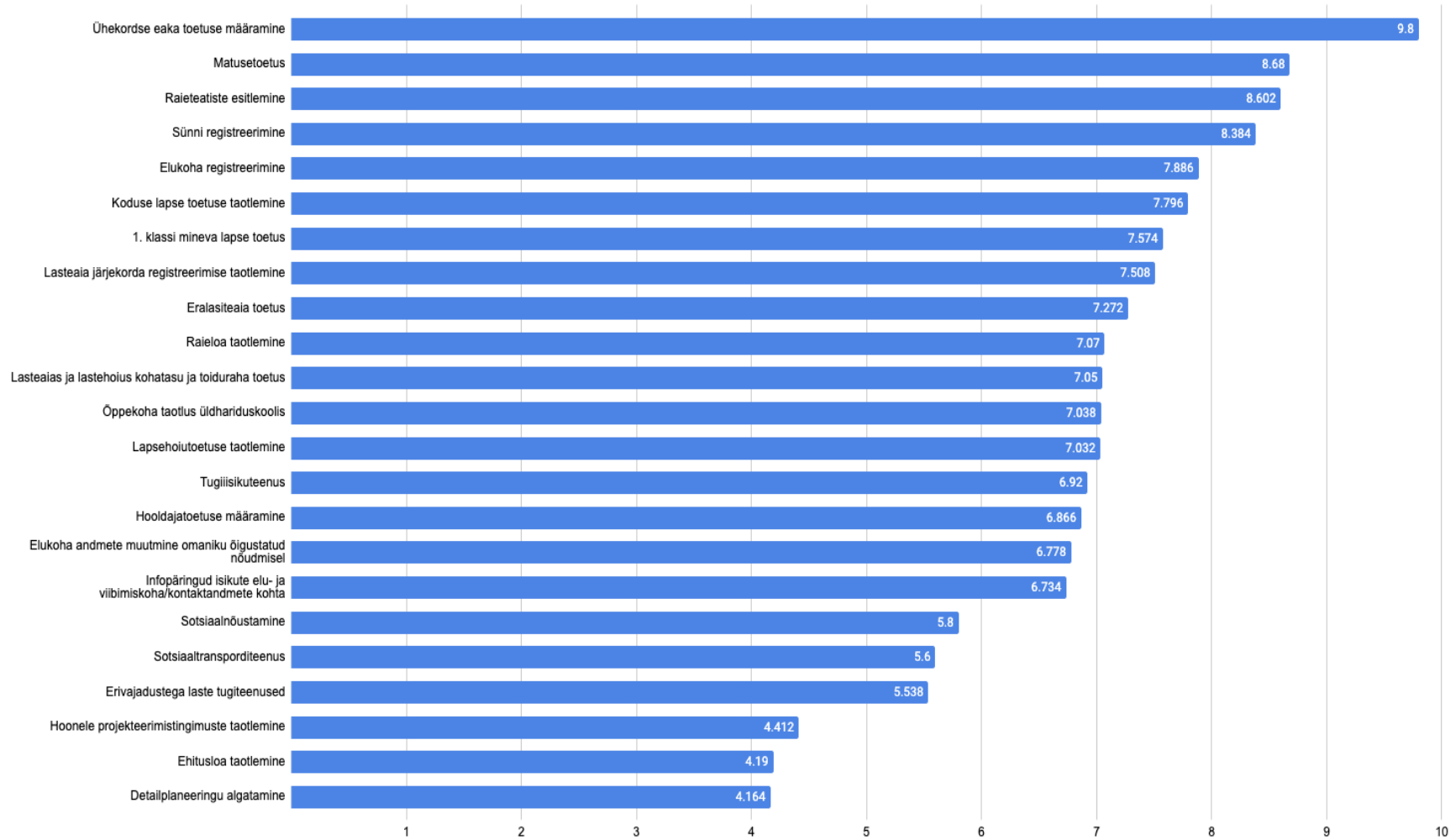
Iga teenust hindasid küsitlusele vastajad läbi viie erineva küsimuse:

- Kui lihtne on teenuse kohta infot leida (1 - ei ole üldse lihtne, 10 - on väga lihtne);
- Kui selge oli teenuse protsess (1 - ei ole üldse selge, 10 - on väga selge);
- Kui mugav on teenust kasutada (1 - ei ole üldse mugav, 10 - on väga mugav);

- Kui kiire on teenuse osutamine (1 - ei ole üldse kiire, 10 - on väga kiire);
- Kui meeldiv on suhtlus vallaga (1 - ei ole üldse meeldiv, 10 - on väga meeldiv).

Alljärgnevalt on välja toodud hinnatud teenuste koondskoorid.

Rahulolu teenustega



Lisaks teenuste hindamisele andis küsitlus infot ka kommunikatsiooni kohta. Enamik inimesi saab info vallas toimuva kohta peamiselt valla kodulehelt (39%). Lisaks saadakse infot ka Viimsi Teatajast (23%), Facebooki grupist (17%), valla Facebooki lehelt (13%) ning teistelt valla elanikelt (4%). Enamik vastanutest suhtleb vallaga harvemini kui kord aastas (49%). 22% vastanutest suhtleb vallaga mõnel korral aastas ning ainult 4% suhtleb vallaga kord kuus või sagedamini. Samas 13% vastanutest ei ole kunagi vallaga suhelnud. Peamiselt suhtlevad vastajad vallaga e-posti teel (74%), kuid 53% on suhelnud ka telefoni teel ning 29% on käinud vallavalitsuses kohal.

Küsitluses toodi välja ka valdkonnad, mille kohta rohkem infot soovitakse:

- Toetused
- Bussiaegade ja -graafikute muutused (õigeaegselt)
- Huviringide- ja haridustegevused
- Üritused ja meelelahutusvõimalused

Vastajad, kelle koduseks keeleks ei ole eesti keel, töid välja, et hariduse, huvihariduse, toetuste ja lastega seotud teenustega info võiks olla vähemalt kodulehel inglise ja vene keelde dubleeritud.

5.3.3 Fookusgrupid

Lisaks küsitlustele kasutati teenustega rahuolu väljaselgitamiseks fookusgrupi meetodit. Antud etapis viidi läbi 5 fookusgruppi.

Külavanemad

Külavanemate fookusgrupis osales viis külavanemat. Head teenust defineerisid külavanemad järgmiselt: lihtsalt leitav, kergesti arusaadav, ei sisalda segaseid nõudeid ega asjatut bürokraatiat, on lollikindel ja mugav kasutada. Külavanemad töid välja, et nende külaelanikud on väga rahul Viimsi poolt pakutavate kommunaalteenustega. **Probleemidena töid külavanemad välja teenuste kättesaadavuse eakatele** – kuna paljud kõnealustes külades elavatest eakatest internetti ei kasuta, ei ole neil infot neile mõeldud teenuste kohta või on vallavalitsusse kohale minek keeruline. **Teise probleemina toodi välja rahulolematus Viimsi poolt korraldatud bussiliiklusega**, nimelt, et see käib liiga harva ja ei arvesta laste koolitundide alguse ajaga. **Kolmanda probleemina töid külavanemad välja, et Viimsi ei kasuta ära oma seost merega ning merega seotud teenuseid on vähe.** Külavanemate tagasiside persoonadele oli positiivne – viis Viimsi peamist persoonat tunti ära ning nõustuti nende poolt välja toodud murede ja rõõmudega.

Ettevõtjad

Ettevõtjate fookusgrupis osales neli ettevõtjat. Head teenust defineerisid ettevõtjad kui teenust, millega inimesed on rahul. Rahulolu all pidasid ettevõtjad silmas teenuse kiirust, kvaliteeti ja tähelepanelikkust kliendiga suhtlemisel. Ettevõtjate seisukohast on Viimsis positiivne see, et juurde on tulnud ärimaju, kuhu kontoreid luua. Samuti töid ettevõtjad välja, et loodus on ilus, kõik on käe-jala ulatuses ning transpordiühendus Tallinnaga on hea. **Suurimate probleemidena töid ettevõtjad välja kiire interneti puudumise kõikides majades (sh ettevõtete kontorites), valla ja ettevõtjate kokkupuutepunktide vähesuse ning infopuuduse võimaliku koostöö osas.** Vallalt oodatakse peamiselt suuremat kaasamist ning abi töötajate leidmisel. Ümarlaulu käsitletavate teemade osas toodi välja, et tahetaks täpsemalt kuulda Viimsi arenguplaani kohta,

arutada, kuidas valla ja ettevõtjate koostööd paremaks muuta ning leida lahendus aeglase interneti probleemile.

Eakad

Eakate fookusgrupis osales seitse eakat. Vestlusringis arutati erinevate eakatele pakutavate teenuste (koduteenus, ühekordne eaka toetus, ravimitoetus, eaka tähtpäevatoetus, matusetoetus, transporditeenus, päevahoiuteenus, hooldekodu teenus, veterani toetus, Tšernobõli AEJ avarii likvideerimisel osalenu toetus) üle. Kõikide nende teenuste osas leidsid eakad, et tegemist on oluliste teenustega, kuid **infot teenuste kohta on vähe**. Kui rääkida teenustest, mida Viimsi vald võiks eakatele veel pakkuda, toodi kõige olulisemana välja eakate kodu ning vabaõhukoja ehitamise. Info osas oli ootus vallale, et oleks rohkem infot eakatele selle kohta, milliseid teenuseid nad saavad kasutada ja kuidas. Toodi välja, et peamiselt saadakse praegu infot valla kodulehelt, Viimsi Teatajast ning päevakeskuse, pensionäride ühenduse ja muude kogukonna võrgustike vahendite kaudu. Üldiselt leiti, et Viimsis on sotsiaalasjade korraldus väga hea, kuid paranemisruumi on.

Muukeelsed pere

Muukeelsete perede fookusgrupis osales 3 inimest. Vestlusringis arutati erinevate laste ja elukohaga seotud teenuste üle alates lapse sünni registreerimisest, lapse lasteaia või kooli järjekorda registreerimisest kuni erinevate toetuste (koduse lapse toetus, eralasteaia toetus, lastehoiu toetus) ja lubade taotlemiseni (ehitusluba, raieluba) välja. Osalejad nentisid, et Viimsis meeldib neile enim elukeskkond. **Kõige suurema probleemina töid osalejad välja ingliskeelse info puudumise – ei teenuste ega muu vallas toimuva kohta ei ole kuski ingliskeelset infot, mis muudab asjaajamise väga keeruliseks. Info puudumine võib panna inimese keerulisse olukorda, näiteks on võimalus, et eksitakse seaduse vastu.** Osalejad ütlesid, et ootavad vallalt, et minimaalselt oleks valla kodulehel olev informatsioon ka inglise keeles kättesaadav. Samuti leidsid osalejad, et vald võiks aidata Viimsi välismaalaste kogukonna loomel kaasa – korraldada näiteks infopäevi või -üritusi, kus lisaks olulisele infole saaks inimesed ka omavahel tutvavaks.

Eesti pered

Eesti perede fookusgrupis osales 6 inimest. Vestlusringis arutati erinevate laste ja elukohaga seotud teenuste üle alates lapse sünni registreerimisest, lapse lasteaia või kooli järjekorda registreerimisest kuni erinevate toetuste (koduse lapse toetus, eralasteaia toetus, lastehoiu toetus) ja lubade taotlemiseni (ehitusluba, raieluba) välja. Kõige enam meeldis osajelatele Viimsi elukeskkond, eriti looduse lähedus. **Enim tekitas osalejates frustratsiooni lasteaiakohtade pakkumine logistiliselt ebasobivatesse asukohtadesse ja asjaolu, et munitsipaal-lasteaia kohast loobudes jääb eralasteaia toetusest ilma.** Osalejatel puudus teadmine teenustest, mida nad ise ei olnud kasutanud. **Lisaks toodi probleemidena välja transpordikorraldust (erateede seisukord, bussigraafikud ja -liinid) ning lasteaia- ja koolikohtade puudus.** Ootused kommunikatsiooni osas olid, et kättesaadav võiks olla näiteks interaktiivne kaart või keskkond, mis ühendaks sarnaseid teenuseid. Kiideti Facebooki gruppi – sama aktiivsust oodatakse ka kodulehelt.

5.4 Parendamiseks valitud teenused

Rahulolu-uuringust info erinevate teenuste kohta kokku kogutud ja läbi analüüsitud, valiti järgmisena välja 6 parendamisele minevat teenust. Teenuste valikul hinnati järgmisi kriteeriume:

- Teenus on e-teenus
- Teenuse lõppklient on eelkõige füüsiline isik
- Üldine hinnang teenusele rahuloluküsitlusest (10 punkti skaalal)
- Teenuste kasutamise maht kuus
- Teenuse küpsusaste
 - 0 – puuduv ehk informatsioon elektroonselt olematu,
 - 1 – informatsioon on elektroonilises kanalis kättesaadav,
 - 2 – ühesuunaline suhtlus elektroonilises kanalis,
 - 3 – kahesuunaline suhtlus,
 - 4 – transaktsioon ehk elektroonsed vormid on eeltäidetud,
 - 5 – integreeritud ja proaktiivne
- Parendamise elluviimise keerukus (kerge, raske, keskmine)

Tabel 8. Parentamiseks valitud teenused

Teenuse ID	Teenuste nimekiri	Üldine hinnang rahuloluküsitlusest (1-10 punkti)	Teenuste maht (kuus)	Teenuste küpsusaste	Elluviimise keerukus hinnanguliselt (kerge, keskmine, raske)
10.2	Ühekordse eaka toetuse määramine	9,80	200	3	Kerge
10.22	Matusetoetus	8,68	10	3	Keskmine
6.2	Raieteatiste esitamine	8,60	1	3	Kerge
1.3	Sünni registreerimine	8,38	25	3	Raske
1.1	Elukoha registreerimine	7,89	160	2	Raske
4.6	Koduse lapse toetuse taotlemine	7,80	17	4	Keskmine
10.24	1. klassi mineva lapse toetus	7,57	19	4	Keskmine
4.7	Lasteaia järjekorda registreerimise taotlemine	7,51	36	4	Keskmine
4.8	Eralasteaia toetus	7,27	2	4	Keskmine
6.1	Raieloa taotlemine	7,07	2	3	Kerge
10.7	Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus	7,05	3	3	Kerge
4.4	Õppekoha taotlus üldhariduskoolis (1. klassi astumine (koolikoha määramine))	7,04	25	4	Keskmine
4.6	Lapsehoiutoetuse taotlemine	7,03	80	4	Keskmine
10.16	Tugiisikuteenus	6,92	3	3	Keskmine
10.34	Hooldajatoetuse määramine	6,87	1	2	Keskmine

1.2	Elukoha andmete muutmine omaniku õigustatud nõudmisel	6,78	10	3	Keskmine
1.5	Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha/kontaktandmete kohta	6,73	5	1	Kerge
-	Sotsiaalnõustamine	5,80	-	1	Kerge
10.26	Sotsiaaltransporditeenus	5,60	3	2	Kerge
10.8	Erivajadustega laste tugiteenused	5,54	2	2	Keskmine
3.6	Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine	4,41	7	3	Keskmine
3.3	Ehitusloa taotlemine	4,19	20	3	Raske
6.8	Detailplaneeringu algatamine	4,16	3	3	Raske

Võttes arvesse ülaltoodud kriteeriume, valiti parendamisele kuuluvateks teenusteks järgmised kuus teenust:

- Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenus
- Lastehoiuga seotud toetuste (eralasteaia toetus, koduse lapse toetus, lastehoiu toetus) teenused
- Tugiisiku teenus
- Ehitusloa taotlemise teenus
- Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus
- Detailplaneeringu algatamise teenus

Iga teenuse raames viidi seejärel nii ametnike kui ka kasutajatega läbi mitmeid intervjuusid, et lisaks rahulolu-uuringust saadud kvantitatiivsetele andmetele ka kvalitatiivselt teenustega seotud probleemide kohta infot saada. Iga teenusega seotud info koondati seejärel kokku kasutajatekonnaks, kus nii läbi ametniku kui teenuse kasutaja vaatenurga olid välja toodud tegevused, eesmärgid, probleemid, kokkupuutepunktid ja seotud keskkonnad. Seejärel viidi iga parendamiseks välja valitud teenuse eest vastutava osakonnaga läbi töötoad eesmärgiga probleemidele lahendusi leida.

5.5 Prioriteetsete teenuste tulevikuvisioon

Järgnevas peatükis kirjeldame iga teenusega seotud probleeme ning toome välja ettepanekud, kuidas neid teenuseid parendada. Rahulolu-uuringule ja fookusgrupi intervjuudele lisaks viidi läbi intervjuud isikutega, kes olid teenust kasutanud. Samuti viidi läbi intervjuud teenusega kokku puutuvate ametnikega, et kaardistada nende jaoks probleemseid tegureid. Intervjuude eesmärk oli paremini mõista prioriteetsete teenustega seotud probleeme ja muresid.

5.5.1 Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenus

Intervjuud viidi läbi isikutega, kellel oli lasteaia järjekorda registreerimise kogemus või kellel see kogemus seoses lapse sünniga peagi ees seisis. Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

- **Lapsevanemad ei leia olulist infot** nagu näiteks optimaalne aeg lapse järjekorda panemiseks, olulised kuupäevad, lastehoiu ja lasteaia erisused, eralasteaia ja munitsipaallasteaia (MLA) vahe, võimalused laps kodulähedasse lasteaeda registreerida, lasteaia komplekteerimise meetoodika ning lapsevanema võimalused kui lasteaia kohta ei saada. Lahendusena nägid lapsevanemad lasteaia järjekorda registreerimise protsessist visuaalse skeemi loomist ning informatsiooni täiendamist kodulehel ja ARNOs. Tähtsaks peeti ülevaate olemasolu olulistest kuupäevadest.
- **Lasteaedu puudutav informatsioon ei ole Viimsi kodulehel selgelt välja toodud**, mistõttu lapsevanematel on raske välja toodud infos orienteeruda. Näiteks jäid arusaamatuks lasteaedade vahelised erisused või puudusid teadmised lasteaia tausta kohta, mis võimaldaks langetada informeeritud otsust. Kuna vanemate sõnul on lasteaia koha valikul määravaks lasteaia asukoht, siis toodi välja, et kodulehel ega ARNOs ei ole võimalik näha oma asukohale lähimaid lasteaedu. Lapsevanemad tegid korduvalt

ettepaneku lisada funktsioon, mis võimaldaks paremini leida kodu lähedal asuvaid lasteaedu.

- **Lasteaiakoha saamise protsess on ebaselge ja frustreriv ning lapsevanematel puudub informatsioon avalduse muutmise võimalustest ja tagajärgetest.** Lapsevanematele tekitab kõige enam rahulolematust, kui ei saada kohta soovitud lasteaeda. Probleemkohana toodi välja ka asjaolu, et kohta mitte saades ei saanud vald sellekohast teavitust. Enim avaldasid lapsevanemad soovi, et ARNOs oleks lasteaedade kohta rohkem infot, sealhulgas kiirviiteid lasteaedade kodulehtedele, et avaldust koostades ei peaks informatsiooni mitmest veebiaknast otsima.
- **Lasteaiakohast loobumise protsessi kohta pole infot**, mistõttu lapsevanemal puudub teadmine võimalikest negatiivsetest tagajärgedest. Vanematel puudub informatsioon, mida teha juhul, kui nad saavad koha lasteaeda, mis neile logistilistel põhjustel ei sobi. Kõige enam rahulolematust tekitab lapsevanematele asjaolu, et MLA kohast loobudes kaotab lapsevanem õiguse eralasteaia toetusele.
- **Infot protsessi kohta koduses keeles ei leia.** Muud kui eesti keelt kõnelevate lapsevanemate jaoks oli peamiseks probleemiks see, et kogu info protsessi kohta on ainult eesti keeles. Kui peres on kaks muukeelset vanemat, siis ei ole neil võimalik ilma tõlgi abita teenust kasutada. Intervjuudes osalenud vanemate ettepanek oli dubleerida kodulehel olevat informatsiooni inglise ja vene keelde. Kui see ei ole võimalik, siis peaks info mingil muul kujul (näiteks tõlgitud infomaterjalid) nendeni jõudma.
- **Klientide nõustamine on ametnike jaoks ajamahukas.** Intervjueeritavad töid välja, et vanematel on probleeme nii ARNO kasutamisega kui ka üldiselt protsessist arusaamisega, mistõttu läheb suur osa osakonna töötajate tööajast nõustamisele. Lahendusena nähti nii kodulehel info korrastamist, mõistete paremat selgitamist, kui ka erinevate infomaterjalide loomist (KKK, videoõpetused jne).

Tabel 9. Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenuse parendusettepanekud

Nr	Probleemikirjeldus	Soovitus
1	Info leidmine ja mõistmine on keeruline	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koduleht ümber struktureerida selliselt, et kõikide teenuste struktuur või ülesehitus oleks ühtne ning selgelt mõistetav. Teenuse lehele sattudes võiks kasutaja esmalt saada kiire ülevaate, millist infot konkreetselt lehel leiab. Näiteks võiks lehe ekraanil nähtaval osal olla lingitud kõik teemad – kui kasutaja mingile teemale klikib, liigub veebileht automaatselt sellesse teemasse. Teemad peaksid andma piisavalt põhjaliku ülevaate kõigist lasteaeda registreerimisega seotud olulistest protsessidest, etappidest ning vastama enim levinud küsimustele, näiteks: <ol style="list-style-type: none"> 1) ülevaade lasteaeda registreerimise protsessist (joonis); 2) lasteaiakoha saamise tingimustest (tekst) ja lasteaiakoha komplekteerimise loogikast (skeem); 3) ülevaade Viimsis asuvatest munitsipaal- ja eralasteaadadest ning lastehoidudest koos oluliste terminite (munitsipaallasteaed, eralasteaed, lastehoid, söimerühm jne) definitsioonidega (tekstiline ülevaade ja lingid õigetele alamlehtedele);

		<p>4) ülevaade lasteaia ja lastehoiuga seotud toetustest (tekstiline ülevaade ja lingid õigetele alamlehtedele);</p> <p>5) lasteaia koha taotlemine ARNOs;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ülevaade (tekstina) ja õpetused (linkidena) <p>6) lisainfo ja KKK;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oluline info 20XX/20XY õppeaastaks (tekstina) - Viited artiklitele ja seadustele (linkidena) - KKK (linkidena) <p>7) kontaktid.</p> <p>Siinjuures on oluline suurte tekstimassiivide kasutamise vältimine ning teksti struktureerimise ja liigendamise eelistamine läbi pealkirjade ja loetelude kasutamise. Samuti võiks uuendada teenuste struktuuri või ülesehituse disaini selliselt, et teemade blokke oleks võimalik erinevate disainielementidega üksteisest eraldada.</p> <p>Lehel peaks alles jääma link, millele vajutades saab kasutaja ARNOsse taotlust esitada suunduda. ARNO link peaks olema nähtaval kohal, et kasutaja selle lihtsasti üles leiaks.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luua visuaalne ülevaade lapse lasteaeda registreerimise protsessist. Selleks, et lapsevanematel oleks lihtsam suures infovoos orienteeruda, on esmalt vajalik anda selge ülevaade protsessist. Soovitame luua visuaalse skeemi kogu lasteaeda registreerimise protsessist, mis hõlmab lasteaia valiku tegemist, lasteaiakoha saamist, õppeaasta alguse edasilükkamist, lasteaiakohast loobumist vms. Skeem peaks andma ülevaate erinevatest otsustest ja tegevustest ning nendega kaasnevatest tagajärgedest. Lisaks soovile näha ülevaatlikku joonist protsessist, tuli kasutajauuringutest välja lapsevanemate teadmatust olulistest kuupäevadest, seetõttu võiks skeem võimalusel kajastada jooksva õppeaasta kontekstis olulisi kuupäevi. ▪ Viia ellu algatusi, mis aitaks lapsevanematel lapse lasteaeda registreerimise protsessiks jooksvalt ette valmistuda. Ettepanek on anda infot jooksvalt, et lapsevanemad saaksid teha teadlikke otsuseid aegsasti ning vältida olukordi, kus lasteaiakoht jääb saamata, sest ei oldud õigel ajal teadlik vajalikest tegevustest. <ol style="list-style-type: none"> 1) Koostada ja disainida e-raamat, selleks, et anda ülevaade kõigist olulistest tegevustest, mis lapsevanem peab lapse esimese seitsme eluaasta jooksul tegema alates lastehoiu või söimerühma otsimisest lõpetades lapse 1. klassi registreerimisega. Raamatu saab lapsevanemale anda lapse sünni registreerimisel. Tagamaks, et info on ajakohane, võiks e-raamat olla üleval PDF-ina Viimsi serveris. Lapsevanemale võiks saata disainitud e-kirja,
--	--	---

		<p>milles on välja toodud link, mille kaudu on võimalik ajakohasele versioonile ligi pääseda.</p> <p>2) Lisaks info jagamisele Viimsi valla Facebooki grupis, kodulehel ja Viimsi Teatajas, disainida Facebooki reklaamid ning kasutada neid, et teatud perioodidel (näiteks paar kuud enne lasteaiarühmade komplekteerimist) info levikut parendada. Soovitatud oleks läbi rääkida Viimsi vallas asuvate lasteaedadega, et ka nemad oma kodulehel Viimsi valla veebilehele (lasteaia järjekorda registreerimise alalehele) viitaks.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ühtlustada ja parendada infot erinevates keskkondades. Lisaks kodulehe struktuuri ümberdisainimisele on oluline jälgida, et erinevates keskkondades (kodulehel, juhendites, seadustes, artiklites, ARNOs jm) leiduv info oleks erinevates materjalides ühtne – alates sellest, et summad, kuupäevad ja kriteeriumid oleksid samad, lõpetades ühtse keelekasutusega (munitsipaallasteaed vs MLA, lasteaiakoha registreerimine vs lasteaiakoha taotlemine jne). Soovitame üle vaadata kõikide automaatsete teavituste ja kinnituste tekstid ning muuta neid selliselt, et iga taoline sõnum annaks selgelt mõista, mis juhtus ning mis saab edasi ja millises ajaraamis. Samuti saab sellistele teadetele lisada viiteid materjalidele, millega vanem saab küsimuste korral tutvuda. Info parema leidmise hõlbustamiseks on soovitatav toimiva märksõnaotsingu olemasolu kodulehel.
2	Viimsi kodulehel on lasteaedu puudutav info arusaamatu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koondada kokku lasteaedu puudutav info. Selle asemel, et hoida menüüs eraldi „MLA Viimsi Lasteaiad“ ja „Eralasteaiad Viimsis“ (viimasel lehel on välja toodud ka eralasteaiad Tallinnas ja lastehoiud), koondada lasteaedu puudutav üldinfo ühe katuselehe alla. Antud lehel peaksid olema defineeritud mõisted (munitsipaallasteaed, eralasteaed, lastehoid, söimerühm jne). Samuti võiks erinevate variantide puhul tabelina välja tuua näiteks järgmised aspektid: keskmine kohatasu, mis vanuses laps saab käia, kas on haridusasutus või lastehoid jne. Üldinfole lisaks võiks lehel olla viited alamlehtede – Viimsi lasteaiad, Viimsi partnerlasteaiad Tallinnas ja mujal, Lastehoiud. ▪ Anda inimestele Viimsi lasteaedade kohta infot neile olulisel moel. Kuna kasutajauuringutest tuli välja asjaolu, et kõige olulisemaks peetakse lasteaiakoha valimisel asukohta, võiks Viimsi lasteaedu tutvustaval lehel olla interaktiivne kaart. Kaardil võiks olla välja toodud kõik Viimsis asuvad lasteaiad ja -hoiud näiteks kolme erineva värviga. Kasutaja saaks kaardil leida oma naabruskonna, kaardil ringi liikudes ning sisse ja välja suumides uudistada just talle lähimal asuvaid lasteaedasid. Lasteaiale või -hoiule klikkides võiks ideaalis avaneda hüpinkaken (<i>pop-up window</i>), kus on märgitud lasteaia aadress, kontakttelefon, e-post, veebileht ja lasteaia logo/pilt. Visuaali

		(logo, pilt) lisamine on oluline, sest aitab lapsevanemal infot paremini meelde jätta ning kiiremini seostada.
3	Lasteaiakoha saamise protsess on ebaselge	<ul style="list-style-type: none"> • Anda selge ülevaade lasteaiakohtade komplekteerimise loogikast. Seda saab teha Viimsi kodulehel lasteaija järjekorda registreerimise katuselehel “Lasteaija koha saamise tingimustest ja lasteaiakoha komplekteerimise loogikast” teema all. Ideaalis võiks protsess olla esitatud skeemina. Kui skeemi koostamine on liiga keeruline, siis kirjeldada iga tüüpjuhtumi illustreerimiseks näiteid: ei saanud kohta kodulähedasse lasteaeda, tahaks õppeaasta edasi lükata, pani lapse järjekorda lapse sündides, pani lapse järjekorda kui laps sai 3-aastaseks, esimene laps vs laps samasse lasteaeda kus ta õde/vend käib jne. Variant on anda tekstina lühike ülevaade ning vormistada enamiku neist juhtumitest KKK vormis küsimusteks ja vastusteks. • Dubleerida ARNOs kodulehel olevat infot kontsentreeritud kujul, pakkudes võimalust lisainfo lugemiseks. Info olemasolu mõlemas keskkonnas on oluline, et kasutaja teekonda võimalikult vähe killustada. Kui kasutaja täidab taotlust ARNOs, siis sel juhul peaks ta saama kõik olulise info kätte samas keskkonnas. Koduleht on universaalne info saamise koht – sealt saavad infot ka vanemad, kes veel ARNOs taotlust ei koosta. Kindlasti peaks kogu lasteaedu puudutav info ARNOs olema ajakohane ning kasutajal võimalik kiirviiteid kasutades lasteaedade kodulehekülgi ka ARNOst klikkides külastada. • Saata lapsevanemale automaatne infokiri juhul, kui ta lasteaiakohta ei saanud või kui talle pakutud lasteaiakoht ei sobi. Selleks, et anda inimesele võimalus teha informeeritud valikuid ja vähendada ametnike nõustamiseks kuluvat aega, peaksid lisaks neile vanematele, kes saavad koha osas positiivse vastuse, saama kindlasti teate ka vanemad, kes kohta ei saanud. Saadav infokiri peaks selgelt välja tooma, millised erinevad võimalused lapsevanemal tekkinud olukorras on. Need vanemad, kes saavad positiivse otsuse, võiksid sama otsuse teatavaks tegemise järel samuti saada infokirja, kus kirjeldatakse järgmisi samme ning ka seda, mida teha juhul, kui soovitakse otsust vaidlustada. Süsteemi kaudu peaks edastama automaatse teavituse ka muudatuste tegemisel, näiteks kui muudetakse lasteaeda alustamise õppeaastat. Hetkel ei tule ühtegi kinnitust, et õppeaasta on muudetud, mis tähendab, et kinnituse saamiseks helistatakse vallavalitsusesse.
4	MLA kohast loobumisega kaasnevad tagajärjed on ebaselged	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arendada ARNOsse lisakinnitusaken, mis annab infot lasteaiakohast loobumise tagajärgedest. Selleks, et vältida olukorda, kus inimene loobub lasteaiakohast teadmata selle otsuse tagajärji toetusõiguslikkuse kontekstis, soovitame luua lisanduva kinnitusakna. Kui inimene vajutab „Loobun kohast“, avaneks uus kinnitust küsiv aken, kus tuuakse välja, millistest toetustest vanem selle otsuse tagajärjel ilma jääb.

5	ARNOt ei osata kasutada	<ul style="list-style-type: none">▪ Luua uusi või täiendada olemasolevaid materjale, mis aitaks inimestel ARNOt kasutada. Arvestades erinevaid kasutajagruppe, soovitame luua nii video- kui ka tekstilisi (koos illustatsioonidega) materjale. Materjalid peaksid andma ülevaate, kuidas ARNOs enimlevinuid tegevusi sooritada.
6	Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa lasta registreerimise kohta infot	<ul style="list-style-type: none">▪ Tõlkida kogu kodulehel olev tekstiline ja visuaalne info inglise ja vene keelde. Kui mitme keele lisamine kodulehele ei ole võimalik, siis koguda kodulehel olev info kokku näiteks PDF-iks, mida on seejärel võimalik tõlkida. Tõlke saab kodulehele üles laadida koos vene- või ingliskeelse tekstiga, mis viitab PDF-ile.

5.5.2 Lastehoiuga seotud toetuste (eralasteaia toetus, koduse lapse toetus, lastehoiu toetus) teenused

Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

- **Infot erinevate toetuste kohta on keeruline leida ja/või on see puudu.** Lapsevanemad töid välja, et keeruline on leida informatsiooni erinevate toetuste kohta, nende kriteeriumite, toetuste suuruste ja raha saamise viiside kohta. Sooviti, et nii kodulehel kui ka ARNOs oleks info selgelt välja toodud.
- **Protsessi kohta koduses keeles infot ei leia.** Muud kui eesti keelt kõnelevate lapsevanemate jaoks oli peamiseks probleemiks see, et kogu info protsessi kohta on ainult eesti keeles. Kui peres on kaks muukeelset vanemat, siis ei ole neil võimalik ilma tõlgi teenust kasutada. Intervjuudes osalenud vanemate ettepanek oli dubleerida kodulehel olevat informatsiooni inglise ja vene keelde. Kui see ei ole võimalik, siis peaks see info mingil muul kujul (näiteks tõlgitud infomaterjalid) nendeni jõudma.

Tabel 10. Lastehoiuga seotud toetuste parendusettepanekud

Nr	Probleemi- kirjeldus	Soovitus
1	Toetuste kohta on info leidmine keeruline ja/või puudu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuua erinevate toetuste lehel selgelt välja oluline ajakohane info. Kasutajaintervjuudest selgus, et toetustega seoses otsitakse kolme sorti infot – mis toetusi on võimalik saada; mis on toetuste kriteeriumid; mis on toetuste summad ja kuidas raha saamine käib. Kuna kasutaja võib seda infot otsida nii kodulehelt kui ka juba avaldust tehes ARNOs, tuleks olulisim info mõlemasse keskkonda dubleerida.
2	Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa toetuste kohta infot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tõlkida kogu kodulehel olev tekstiline ja visuaalne info nii inglise kui ka vene keelde. Kui mitme keele lisamine kodulehele ei ole võimalik, siis koguda kodulehel olev info kokku näiteks PDF-iks, mida on seejärel võimalik tõlkida. Tõlke saab kodulehele üles laadida koos vene- või ingliskeelse tekstiga, mis viitab PDF-ile.

5.5.3 Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus

Teenuse paremaks mõistmiseks viidi läbi kasutajapoolsed intervjuud nii valla kodanike kui ka projekteerijatega. Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

- **Informatsiooni leidmine ja mõistmine on kliendile keeruline,** mistõttu pööratakse ametnike poole korduvate küsimustega, näiteks: kui kõrget maja võib ehitada, kas tohib ehitada lamekatusega maja, kui suur tohib olla ehitusalane pind, kas üksikelamu võib projekteerida omanik kui tal on pädevus, kui kaugele tohib ehitada kinnistu piirist, mitu

korrust tohib majal olla jne. Intervjueeritavad töid välja, et Viimsi kodulehel informatsiooni otsimine on raske ning lihtsaim viis infot saada on ametnikule kirjutada, mis omakorda tõstab ametnike nõustamisele kuluvat ajamahtu.

- **Kliendid ei oska kasutada elektroonilisi andmebaase.** Elektrooniliste andmebaaside (EVALD, EHR) kasutamine on tavainimesele väga raske, eriti inimesele, kellel on keskmisest madalam digipädevus. Andmebaasid ei ole kasutajasõbralikud ning nõuavad informatsiooni leidmiseks õppematerjalide läbitöötamist. See tähendab, et tavainimene ei saa info leidmisega ise hakkama ning koormus langeb ametnikule.
- **EVALDis ei ole kõikide kruntide kohta infot, mis tähendab, et informatsiooni saamiseks peab pöörduma arhiivi poole.** Asjaolu, et kõikide kruntide kohta käivad andmed ei ole digitaliseeritud, on suur probleem, sest see toob kaasa täiendava aja- ja töökulu ametnikule, kes peab kliendi päringule vastama või kellel on menetluse käigus vaja infot leida.
- **Klientide taotlustes on tüüpvead,** peamiselt on täpsustamata hoone tüüp või kirjutamata jäetud selgitused. Vigane taotlus saadetakse tagasi, mis tekitab lisatööd ametnikule ning pikendab protsessi kliendi jaoks.
- **Kaasamine käib e-kirja teel ja on aeganõudev.** Probleemiks on asjaolu, et kaasamist ei saa teha läbi EHRi, vaid tuleb läbi viia e-kirja teel ning omakorda kaasamise kirjeldused tuleb panna Amphorasse. Lisaks ei pruugi kaasatavad osapooled aru saada, mida neilt nõutakse. See tähendab, et vastuväited tekivad hiljem, kui maja juba püsti on.
- **Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa ehitusteenuste kohta infot.** Mitte eesti keelt kõnelevate kodanike jaoks oli peamiseks probleemiks see, et kogu info protsessi kohta on ainult eesti keeles. Ettepanek oleks dubleerida kodulehel olevat informatsiooni inglise ja vene keelde. Kui see ei ole võimalik, siis peaks see info mingil muul kujul (näiteks tõlgitud infomaterjalid) nendeni jõudma.

Tabel 11. Projekteerimistingimuste taotlemise parendusettepanekud

Nr	Probleemikirjeldus	Soovitus
1	Kliendile on info leidmine ja mõistmine keeruline	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ehitust puudutav info ümber struktureerida selliselt, et kõikide ehitusega seotud teenuste struktuur ja ülesehitus oleks ühtne ning selgelt mõistetav. Teenuse lehele (Viimsi kodulehel) sattudes võiks kasutaja esmalt saada kiire ülevaate, millist infot konkreetselt lehelt leiab. Näiteks võiks lehe ekraani nähtaval osal olla lingitud kõik teemad – kui kasutaja mingi teema valib, liigub veebileht automaatselt sellesse teemasse. Teema all olev informatsioon peaks andma piisavalt põhjaliku ülevaate ehitusvaldkonda kuuluvatest teemadest ning vastama enimlevinud küsimustele, näiteks: <ol style="list-style-type: none"> 1) Katuselehel „Ehitamine“ selgitatakse lühidalt erinevaid ehitusvaldkonna teenuseid (projekteerimistingimuste taotlemine, ehitusloa taotlemine, ehitusteatis, piirdeaia ehitamine jne) selliselt, et iga juures on välja toodud viide teema alamlehele. 2) Iga teema alamleht võiks alata ülevaatega konkreetse ehitusega seotud teenuse protsessist (joonis).

		<p>3) Seejuures tuleks järgemööda välja tuua kogu teenusega seotud oluline info alates tingimustest, lõpetades blankettide ja juhistega.</p> <p>4) Lisainfo ja KKK;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Viited artiklitele ja seadustele (linkidena) - KKK (linkidena) <p>5) Kontaktid.</p> <p>Siinjuures on oluline vältida suurte tekstimassiivide kasutust ning eelistada teksti struktureerimist ja liigendamist läbi pealkirjade ja loetelude kasutamise. Samuti võiks uuendada teenuste struktuuri või ülesehituse disaini selliselt, et teemade blokke oleks võimalik erinevate disainielementidega üksteisest eraldada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luua visuaalne ülevaade erinevate ehitusega seotud teenuste protsessist, sh projekteerimistingimuste taotlemise protsessist. Selleks, et klientidel oleks lihtsam suures infovoos orienteeruda, on esmavajalik anda protsessist selge ülevaade. Soovitame luua visuaalse skeemi projekteerimistingimuste taotlemise protsessist, mis hõlmab ülevaadet projekteerimistingimuste taotluse nõuetest ning protsessi käigust. Skeem peaks andma ülevaate erinevate rollide kohustustest, erinevatest keskkondadest ja olulistest (projekteerija, maamõõtja) rollidest.
2	Kliendid ei oska kasutada elektroonilisi andmebaase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koostada uued juhendid või viidata olemasolevatele juhenditele Viimsi kodulehel. Kuna EVALD ei ole kõige kasutajasõbralikum programm ning projekteerimistingimuste eelduseks on detailplaneeringu puudumine, soovitame koostada lihtsa juhendi „Kuidas kontrollida kas krundil on detailplaneering?“. Juhend peaks koosnema tekstist ja piltidega õpetustest, kuidas EVALDis detailplaneeringuga seotud infot üles leida ning sellest aru saada. KOV-GIS keskkonda kolides peaks juhendit ka vastavalt uuendama. Samuti võiks kodulehel viidata MKMi kasutusjuhenditele EHRi kasutamise kohta, mis annavad ülevaate vajalikest tegevustest EHRis.
3	EVALDis ei ole kõikide kruntide kohta infot – info saamiseks peab arhiivist otsima	<ul style="list-style-type: none"> • EVALDist loodavasse KOV-GIS keskkonda infot üle kolides prioriseerida puuduolevate andmete digitaliseerimist. Kuna andmete otsimine arhiivist tekitab ametnikule suurt ajakulu, mis omakorda muudab kogu teenuse osutamist aeglasemaks, soovitame koostada strateegia, kuidas puuduolevad andmed kindla ajaperioodi jooksul digitaliseerida. Esmalt tuleks hinnata vajaliku töö mahtu ning seejärel, kas olemasoleva tööjuga saab selle töö tehtud või on vaja planeerida ja eelarvestada lisatööjõu kaasamist.
4	Klientide taotlustes on tüüpvead	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Täiendada EHRi juhendeid. Soovitame anda EHRile tagasisidet nende juhendite muutmise osas. Samuti on võimalik Viimsi kodulehele üles panna enda poolt täiendatud EHRi

		juhendeid ja juhtida tähelepanu, milles tavaliselt eksitakse. Lisaks on võimalik luua lisamaterjale näiteks artiklitenä, mis selgitaksid ühe või teise tüüpvea põhjuseid ning annaksid selgitusi, kuidas neid vältida. Artiklitele saaks seejärel kodulehel asjakohaselt viidata.
5	Kaasamine käib e-posti teel ja on aeganõudev	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda EHRile, et kaasamine võiks läbi süsteemi toimuda. Lisaks luua õpetus, mis koos kaasamise e-kirjaga välja läheb. Kuna kogu projektiga seotud materjalid ja suhtlus on EHR-is, on kaasamise sinna viimine ainus loogiline samm. Seniks kuni vajalik materjal ei ole EHR-i lisatud, soovitame luua õpetuse, mis aitaks inimesel, kes peab kaasamise käigus mingist projektist arvamuse formuleerima, projektist aru saada. Õpetus võiks sisaldada nii ülevaadet sellest, kuidas projektiplaani lugeda, kui ka olulistest mõistetest ja nende tähendusest.
6	Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa ehitusteenuste kohta infot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tõlkida kogu kodulehel olev tekstiline ja visuaalne info nii inglise kui ka vene keelde. Kui mitme keele lisamine kodulehele ei ole võimalik, siis koguda kodulehel olev info kokku näiteks PDF-iks, mida on seejärel võimalik tõlkida. Tõlke saab kodulehele üles laadida koos vene- või ingliskeelse tekstiga, mis viitab PDF-ile.

5.5.4 Ehitusloa taotlemise teenus

Teenuse paremaks mõistmiseks viidi läbi kasutajapoolsed intervjuud nii valla kodanike kui ka arhitektidega. Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

- **EHR on vigane/piiratud, mistõttu võib tekkida lahkkelisid projekterija ja ametniku vahel.** Projekterijad töid intervjuudes välja, et ametnikud ei pruugi olla teadlikud EHRi piirangutest. See tähendab, et projektile tehakse märkusi asjaolude kohta, mida projekterijad EHRist tingituna muuta ei saa. See põhjustab vaidlusi ja ajakulu kõigile osapooltele.
- **Kui ametnikud on eriarvamusel, siis klient ei saa ühtset vastust.** Nii rahulolu-uuringust kui ka läbiviidud intervjuudest ilmses, et klient ei pruugi vallalt saada ühtset vastust. Selle asemel võib iga ametnik anda erinevat informatsiooni või edastatakse ametnike vaheline jutulõim, kus on näha erinevaid arvamusi, aga mitte valla seisukohta. Ebaselged vastused võivad luua olukorra, kus klient on sunnitud dokumente mitmeid kordi muutma, tuginedes erinevate ametnike arvamustele. Seetõttu võib tekkida umbusaldus ametnike arvamuste suhtes.
- **Info erinevate trasside valdajate ja detailplaneeringute kohta pole leitav.** Valla elanikud ja projekterijad ei saa ülevaadet, millised trassi valdajad Viimsis tegutsevad ja kellega oma krundi kontekstis on vaja suhelda. Samuti on raske leida infot detailplaneeringu olemasolu kohta. Intervjueeritavad avaldasid soovi ühe keskkonna järele, kus saaks aadressi järgi otsida ning saada kogu info selle krundi kohta ühest kohast. Kuna see info ei ole kergesti leitav, toob see kaasa ametnike töökoormuse kasvu, sest lisaks valla elanikele kirjutavad ametnikele ka inimesed, kes kaaluvad krundi ostmist.

- **Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa ehitusteenuste kohta infot.** Mitte eesti keelt kõnelevate kodanike jaoks oli peamiseks probleemiks see, et kogu info protsessi kohta on ainult eesti keeles. Ettepanek oleks dubleerida kodulehel olevat informatsiooni inglise ja vene keelde. Kui see ei ole võimalik, siis peaks see info mingil muul kujul (näiteks tõlgitud infomaterjalid) nendeni jõudma.

Tabel 11. Ehitusloa taotlemise parendusettepanekud

Nr	Probleemikirjeldus	Soovitus
1	EHR on vigane/piiratud ning tekitab vaidlusi projekteerija ja ametniku vahel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luua majasisene jagatud dokument, milles on välja toodud EHRi piirangud ja tüüpvead. Selle põhjal on hea EHRile tagasisidet anda, samuti aitab ka vaidluste korral aega kokku hoida. Samale dokumendile võib viidata ka kodulehel, kuid sel juhul peaks juurde lisama õpetusi, kuidas neid EHRi tüüpvigude võimalusel vältida.
2	Ametnikud on eriarvamusel ja klient ei saa ühtset vastust	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luua sisemine protsess vaidluste lahendamiseks ja määrata ära, kes millises olukorras kommunikatsiooni eest vastutab. Mitte mingil juhul ei tohiks kliendile edastada omavahelise vaidluse jutulõnga (<i>e-mail thread</i>).
3	Maamõõtmise süsteemi muutus tekitab projektides ebakõlasid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luua kodulehele juhenditega protsessikirjeldus koos tegevustega. Maamõõtmise süsteemi muutus on kaasa toonud olukorra, kus kliendile ei ole arusaadav, millised tegevused on temalt täpselt oodatud. Ettepanek oleks luua näiteks kodulehel eraldi sektsioon antud teema osas ning luua/koostada protsessi joonis koos kirjeldusega. Visuaal võiks sisaldada kliendipoolseid vajalikke tegevusi ning kontaktisikuid, kelle poole peaks pöörduma, et kinnistu mõõteandmed korda saaks.
4	Info erinevate trasside valdajate kohta pole leitav	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viia trassiandmestik ja projekteerimistingimuste andmed uude loodavasse KOV-GIS keskkonda. Hetkel puudub informatsioon trassi valdajate kohta, kes Viimsi vallas tegutsevad. Seetõttu puudub ka selge arusaam vajalikest kontaktisikutest, kellega on vaja suhelda, et kindlas piirkonnas maja ehitada. Teeme ettepaneku lisada loodavasse KOV-GIS süsteemi trasside valdajate info. See tähendab, et KOV-GIS süsteemis on võimalik saada kogu ülevaade trasside kohta, näiteks trassi peale vajutades näha infoaknas ka infot valdaja kohta. Trassiandmestikule lisaks on keeruline leida projekteerimistingimusi. Kuigi need andmed peaksid olema EHRis, siis nende leidmine on keeruline, kui puuduvad kindlad oskused. Kuna arendatakse GIS-süsteeme ühildav keskkond, siis oleks soovitatav lisada sinna võimalikult palju kasutajale vajalikku GIS-infot. See tähendab, et klient ja ametnik ei pea kasutama mitmeid süsteeme. Selleks, et vältida topeltsisestust, peaks kasutama infosüsteemide vahelist liidestust andmete peegeldamiseks.

5	<p>Krundi ostjad soovivad infot ja selle kokku kogumine on aeganõudev</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luaa kodulehele blokk „Krundi ostjale“ ülevaatega, millistest erinevatest andmebaasidest krundi kohta infot leiab ja kuidas seda tõlgendada. KOV-GIS keskkond seob erinevaid geoinfosüsteeme, luues ühtse platvormi nii ametnikule kui ka kodanikule. Seetõttu kui tulevikule mõelda, siis võiks kaaluda mõtet, et KOV-GISi võiks sisestada iga maatüki piirangud ning krundi ostjale vajalikud või huvitavad andmed. Vajalike andmete kaardistamisel on võimalik tugineda tüüpüksimustele, mis inimestel tekivad.
6	<p>Mitte eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa ehitusteenuste kohta infot</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tõlkida kogu kodulehel olev tekstiline ja visuaalne info nii inglise kui ka vene keelde. Kui mitme keele lisamine kodulehele ei ole võimalik, siis koguda kodulehel olev info kokku näiteks PDF-iks, mida on seejärel võimalik tõlkida. Tõlke saab kodulehele üles laadida koos vene- või ingliskeelse tekstiga, mis viitab PDF-ile.

5.5.5 Tugiisikuteenus

Teenuse paremaks mõistmiseks viidi läbi kasutajapoolsed intervjuud nii lapsevanematega, kes tugiisikut kasutavad, kui ka tugiisikutega. Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

- **Lapsevanema jaoks on tülikas iga poole aasta tagant teenust uuesti taotleda.** Intervjueeritavad tõid välja, et taotluse koostamiseks vajalike dokumentide otsimine on tülikas ning pidev taotlemine tekitab hirmu, et jäädakse teenusest ilma. Samuti tõid intervjueeritavad välja, et ei mõista, miks on vaja teenust iga poole aasta tagant taotleda, kui puue on määratud pikemaks perioodiks.
- **Lapsevanema jaoks on failide edasi-tagasi saatmine tülikas.** Igakuiselt raportite allkirjastamist ja e-kirja teel edastamist toodi välja kui ajamahukat tegevust. Intervjueeritavad eelistaks, kui raport oleks koos täidetav (näiteks Google Sheet) ning samas keskkonnas saaks kõik osapooled selle allkirjastada.
- **Lapsevanemal ei ole selget arusaama tugiisikuteenusest ning ametnike poole pöördutakse korduvate küsimustega.** Hetkel on Viimsi kodulehel tugiisikuteenususe sisu kohta limiteeritud kogus informatsiooni, mis ei jäta inimesele muud võimalust kui helistada, tekitades ametnikule lisatööd. Teenust kasutavad lapsevanemad ei pruugi teada näiteks lepingu pikkust või kas tugiisikuteenust saab koolis käivale lapsele taotleda.
- **Lapsevanemal on raskusi tugiisikutega, kes ei oska arvutit kasutada.** Kuna tugiisikud on tihti eakad, on lapsevanematel kogemusi, kus tugiisik ei oska raportit täita või raportit digitaalselt allkirjastada.
- **Lapsevanemal on probleeme tugiisikutega, kellel ei ole mingit väljaõpet/kogemust.** Tugiisiku peamine väljaõpe toimub alles siis, kui tugiisik hakkab lapsega tööle. See tähendab, et tugiisik võib mõista alles pärast töö proovimist, et antud töö talle emotsionaalselt ei sobi. Samuti toodi välja, et noored tihti tugiisikuks ei sobi, kuna neil ei ole vastutustunnet ning emotsionaalselt vastupidavust. Tugiisiku vahetumine on lapsevanemale väga ajakulukas ning lapsele tihti traumeeriv.

- **Koolide ja lasteaedade personal ei ole tööks tugisikuga alati ette valmistatud.** Intervjueeritud tugisikud ja lapsevanemad töid välja, et tihti koolide ja lasteaedade personal ei tea, mis on tugisiku roll ja kohustused. Näiteks ei taheta, et tugisik käiks lapsega tunnis kaasas. Samuti toodi välja näide, kus tugisik ei saa lasteaia personaliga läbi ning koostöö asemel dikteeritakse tugisikule, mida nad tohivad ja ei tohi teha.
- **Tugisiku töö langeb juriidiliselt halli tsooni.** Intervjueeritud tugisikud töid välja, et kuigi töö on väga vastutusrikas, ei ole vastutuse piirid seadusandlikult selged. Tugisikud tunnevad, et nad vastutavad lapse eest täielikult, aga ei ole juriidiliselt kuidagi kaitstud. Kuna lapsed jooksevad ja müraavad, siis vastutus tekitab tugisikutele stressi. Selline vastutus toodi välja kui üks põhjus, miks paljud tugisikuna tegutsemist kardavad.
- **Tugisikutel ei ole sidet teiste tugisikutega.** Intervjueeritavad avaldasid soovi ürituste, ümarlaua ja suhtluskeskkonna osas. Ümarlauast võiksid osa võtta nii tugisikud, valla töötajad kui ka välised spetsialistid. Suhtluskeskkonna (näiteks Facebooki grupp) väärtusena toodi välja, et keerulistes olukordades oleks võimalik küsida ja anda nõu.
- **Lapsevanema, tugisiku, ametniku ja SKA vahel on palju töö käsitsi tegemist ning see on aeganõudev.** Lapsevanemad täidavad koos tugisikutega ühte raporti vormi, aga SKA nõuab teistsugust raportit. Kuna aruandeid ei ole võimalik ühildada, siis ametnik peab iga kuu andmeid ühest tabelist teise tõstma ja neid vastavas tabelis nõuetekohaselt vormistama.
- **Haridusosakond kasutab sotsiaalosakonda kuuluvat tugisiku ressursi.** Tugisikute tööjaotus haridusosakonna ja sotsiaalosakonna vahel ei ole paigas. Haridusosakond kasutab sotsiaalosakonna ressursi, kuna tugisiku roll ei ole selgelt defineeritud.
- **Tugisikuid on raske leida.** Põhjendusteks toodi alatest palga suurusest lõpetades infopuuduse ning rolliga seotud eelarvamuste ja hirmudega. Arvatakse, et töö on raske ning kardetakse, et ei saada puudega lapsega hakkama, eriti, kui tegemist on teismelise autistiga, kes võib vägivaldne olla.

Tabel 12. Tugisikuteenuse parendusettepanekud

Nr	Probleemikirjeldus	Soovitus
1	Lapsevanema jaoks on tülikas iga poole aasta tagant teenust uuesti taotleda	<ul style="list-style-type: none"> • Lihtsustada protsessi, pakkudes lapsevanemale võimalust SPOKUs eeltäidetud taotlus esitada. Kuna tugisiku vajadust on vaja hinnata, ei ole võimalik teenuse automaatne pikendamine. Küll oleks võimalik SPOKU kaudu saata taotluse esitamise tähtaja lähenedes lapsevanemale meeldetuletus ning võimaldada lapsevanemal esitada eeltäidetud taotlus. Kui taotlusele on oluline lisada dokumente, võiks ka need eeltäidetud vormiga kaasas olla. Kindlasti on oluline tuletada taotluses meelde, et andmed on vaja enne taotluse esitamist üle kontrollida – seda on võimalik teha näiteks taotluse päises asuva tekstina või kasutades lisakinnitusakent.
2	Lapsevanema jaoks on failide edasi-tagasi saatmine tülikas	<ul style="list-style-type: none"> • Viia aruannete esitamine ja allkirjastamine SPOKUsse. Eelduseks on, et tugisikul on SPOKUs aruandlusele ligipääs. Lapsevanem saab kuu lõpus tundide aruandluse SPOKUsse laadida, kus kõik osapooled saavad selle üle vaadata ning allkirjastada. Kuna SPOKU kasutamine nõuab teataval määral

		<p>digipädevust, peaks ajutiselt paralleelselt jääma alles ka hetkel toimiv süsteem, kuid tuleks töötada selle suunas, et läbi koolituste ja toe pakkumise uus süsteem kõigile osapooltele selgeks õpetada.</p>
3	<p>Lapsevanemal ei ole selget arusaama tugisiku teenusest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lisada kodulehele KKK stiilis ülevaade olulisemast, nagu näiteks: kes saab olla tugisik, millised on mahud, kui kaua leping kestab, kes otsib tugisikut, millised on nõuded tugisikule, millised on osapoolte kohustused jne. Hetkel ei ole Viimsi kodulehel nende asjade kohta üldse infot, mis ei jäta inimesele muud võimalust kui helistada, tekitades ametnikule lisatööd. Võimalus infoga tutvuda enne valla poole pöördumist võimaldab inimesel vallaga suheldes juba teadlikumalt tema jaoks olulistest asjadest rääkida ning kiirendab protsessi. Lisaks tekstilisele infole võiks kodulehel olla ka lihtsustatud protsessi skeem, mis tooks välja erinevad protsessi etapid ja osapoolte tegevused.
4	<p>Lapsevanematel on raskusi tugisikutega, kes ei oska arvutit kasutada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pakkuda tugisikutele arvutikasutamise koolitusi. Kuigi hetkel on tugisiku teenuse kontekstis olulised digiallkirjastamine ja Exceli tabeli täitmine, on vajalikud ka taustaoskused nagu e-kirjast faili allalaadimine, failide leidmine arvutist ning tulevikus ka SPOKU kasutamine. Kõik koolitused ei pea olema eraldi koolitused, vaid võivad olla osa eakatele mõeldud digipädevuse programmist. Samuti on abiks loodava hoolekandetasutuse arvutiklass, mis adresseerib probleemi, et kõigil tugisikutel ei pruugi arvutit kodus olla. Samuti oleks võimalik klassis aruandlust koos hoolekandetasutuse töötajaga esitada. Soovist arvutit paremini kasutama õppida andsid märku ka osa tugisikuid, kellega rääkisime.
5	<p>Lapsevanematel on probleeme tugisikutega, kellel ei ole mingit väljaõpet/kogemust</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lisada tugisikutele mõeldud materjalide hulka enesehinnangu vorm, mis aitaks inimesel paremini mõista, kas talle see töö tegelikult ka sobiks. Enesehinnangu vorm peaks peamiselt keskenduma isiksuse tüübile, emotsionaalsele vastupidavusele ja avatusele õppida, mitte konkreetsetele oskustele. Kuigi lapsevanemad mõistavad, et peamine väljaõpe toimub alles siis, kui tugisik lapsega tööle hakkab, esineb tihti olukordi, kus tugisik mõistab, et talle emotsionaalselt see töö ei sobi. Samuti toodi välja, et noored tihti tugisikuks ei sobi – ei ole vastutustunnet ning emotsionaalselt vastupidavust. • Kaasata tugisikute valideerimise protsessi personaliosakond. Kuna tulevikus ei hakka tugisikuid otsima sotsiaaliosakond, vaid loodava hoolekandetasutuse töötajad, on neil vaja väljaõpet ning tuge tugisikute värbamisel. Personaliosakond saaks aidata nii inimeste otsimisega kui ka näiteks intervjuerimistehnika õpetamisel ning valideerimiskriteeriumite väljatöötamisel.
6	<p>Koolide ja lasteaedade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitada haridustöötajatele tugisiku rolli sisu ning anda näpunäiteid sujuvaks koostööks. Kuigi enamasti on kooliga

	personal ei ole alati tööks tugisikuga ette valmistatud	seotud probleemide puhul mõistlik läheneda asjale juhtumipõhiselt, tuleks taustal töötada haridusasutuste personali harimisega. Koos haridusosakonnaga tuleks kaardistada sihtgrupid, kellele info andmine toimuks kõige efektiivsemalt ning korraldada neile infotunde ja jagada materjale.
7	Tugisiku töö langeb juriidiliselt halli tsooni	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitada tugisikutele mõeldud koolitustel ja/või materjalides teenuse juriidilist poolt ning tuua selgelt välja, kuidas loodav hoolekandeesutus võimalikes juriidilistes küsimustes tugisikut toetab. Intervjueeritud tugisikud töid välja, et kuigi töö on väga vastutusrikas, ei ole vastutuse piirid seadusandlikult selged. Tugisikud tunnevad, et nad vastutavad lapse eest 100%, aga ei ole juriidiliselt kuidagi kaitstud. Selline vastutus, arvestades, et lapsed ikka jooksevad ja müravad, tekitab tugisikutele väga suurt stressi ning on ka põhjuseks, miks paljud tugisikuks hakkamist kardavad.
8	Tugisikutel ei ole sidet teiste tugisikutega	<ul style="list-style-type: none"> • Korraldada tugisikutele mõeldud üritusi, sh ümarlaudu ning luua keskkond, kus tugisikud saaksid omavahel ja vallaga suhelda. Soovi ürituste, ümarlaua ja suhtluskeskkonna suhtes avaldasid tugevalt ka tugisikud ise. Nähti, et ümarlauast võiksid osa võtta nii tugisikud ja valla töötajad, samuti võiks sinna kutsuda ka spetsialiste. Suhtluskeskkonna (näiteks Facebooki grupp) väärtusena toodi välja, et oleks võimalik küsida ja anda nõu, kuidas keerulistes olukordades toimida. Kindlasti tuleks enne taolise grupi loomist tugisikutele andmekaitse seisukohast selgitada, millist infot ja kuidas jagada võib. Hoolekandeesutuse loomisel võiks kokku kutsuda asutusesiseseid koosolekuid või korraldada ühiseid tööväliseid tegevusi, mis võimaldaksid tugisikutel tutvuda.
9	Excelimajandus lapsevanema, tugisiku, ametniku ja SKA vahel on ametnikule aeganõudev	<ul style="list-style-type: none"> • Rutiinseid ja kindlate vormide alusel toimuvaid tegevusi automatiseerida. Näiteks lapsevanema poolt saadetud Excelist info ümber kopeerimise puhul SKA Exceli tabelitesse võiks kaaluda RPA robotite kasutamist. RPA jäljendab inimtegevust, töötades samade rakendustega samal viisil nagu inimene. Robot suudab tuvastada õigeid andmeid ja tõsta õigesse vormingusse, näiteks muuta kuupäeva vormistust. Tagamaks, et RPA meetodika on optimaalne ning lahendab kasutamisel tekkivat probleemi, on oluline läbi viia eelnev analüüs, mille raames kaardistatakse vajalikud tegevused, analüüsitakse robotiga saavutatavat ajakulu kokkuhoidu, küberturvalisuse riske, roboti kulusid ning hinnatakse protsessi automatiseerimise potentsiaali. Antud analüüs määrab robotiga saavutatava kasu, vajalikud töövahendid ning spetsilisti rolli, tagamaks, et robot töötab.
10	Haridusosakond kasutab sotsiaalosakonna	<ul style="list-style-type: none"> • Jätkata koos Haridusosakonnaga tugisiku teenuse sisu defineerimist ning viia see info teiste asjassepuutuvate osapoolteni. Lisaks teha haridustöötajatele osa infot iseseisvalt kättesaadavaks, luues tugisiku teenuse juurde näiteks

	alla käivat tugisiku ressursi	alamseksiooni „Haridustöötajale“ – lehe, mis annaks infot, kuidas tugisikuga erinevas kontekstis efektiivselt koostööd teha.
11	Tugisikuid on raske leida	<ul style="list-style-type: none"> • Lua ja lükata käima tugisiku mainekampaania, ideaalis koostöös SKAga, kuid kuni see juhtub, iseseisvalt. Tugisiku leidmise raskustest rääkisid nii lapsevanemad, ametnikud kui ka tugisikud ise. <p>Esmalt tuleks Viimsi kodulehele luua eraldi teemaleht „Tugisikule“. See leht peaks koondama kõik tugisiku jaoks olulise info alates sissejuhatavatest materjalidest, lõpetades näiteks toimunud koolituste videotega.</p> <p>Kuna palga tõstmine on ebatõenäoline, tuleks leida teisi mitte-rahalisi võimalusi, alates juba eelmainitud juriidilise toe või auto kasutamise võimaluste pakkumisest, lõpetades näiteks tasuta ujumise vmt võimaluste pakkumiseni.</p> <p>Leht peaks töötama nii inimesele, kes kaalub tugisikuks hakkamist, kui ka juba olemasolevale tugisikule. Näiteks võiks kindlasti kajastada lehel artikleid tugisikutest ning tuua välja tsitaate.</p> <p>Olemasolevate tugisikute jaoks on kahtlemata oluline info tulevaste koolituste osas ja muude oluliste uudiste kohta.</p> <p>Teadlikkust tugisikuks hakkamisest tuleks laiemalt tõsta Viimsi elanikkonna seas. Selleks sobib nii portreelugude avaldamine Viimsi Teatajas kui ka lühemas formaadis sisu loomine sotsiaalmeedia jaoks. Ei tasu lootma jääda vaid info orgaanilisele levikule, vaid kasutada ka sihitud reklaame. Soovitame koostööd ka meediakanalitega väljaspool Viimsi, keda sihtgrupp jälgib. Näiteks kuna noored pensionärid sobivad tugisikuks hästi, pakkuda portreelugu ajakirja Tiiu või pakkuda teemat käsitlemiseks saates Prillitoos.</p>

5.5.6 Detailplaneeringu algatamise teenus

Teenuse paremaks mõistmiseks viidi läbi kasutajapoolsed intervjuud nii kinnistuomanike, planeerimisosakonna töötajate kui ka planeerijatega. Intervjuudele järgnes kaks töötuba, milles saadud informatsiooni analüüsiti ning otsiti probleemidele lahendusi. Erinevates projekti etappides saadud info põhjal tuvastasime järgmisi suuremaid probleeme ning võimalikke lahendusi:

Kinnistu omanikud, kes algatavad detailplaneeringut esmakordselt, ei leia abistavat infot. Intervjueeritavad tõid välja, et peamiselt soovitakse aru saada, kellega vallast suhelda ja millistel teemadel, millised on vajalikud tegevused ja teostajad, detailplaneeringu algatamise protsessi kirjeldus, etapid ja ajaraamistik, olulised kontaktid (tehnovõrgud) jne. Toodi välja, et suureks abiks oleks visuaalne skeem, mis selgitaks protsessi etappi.

- **Üldplaneeringut muutva detailplaneeringu korral jätab kolmepoolne leping kinnistu omaniku kaitseta.** Antud juhul valib vald planeerija. Intervjuu käigus tõi kinnistu

omanik välja, et lepingu kohaselt on ainult vallal õigus protsess peatada või lõpetada. Õigus on juhul, kui planeerija või kinnistu omanik ei tee piisavalt koostööd või ei tee piisavalt kõrge professionaalsusega oma tööd. Samas ei ole kinnistu omanikul õigust protsess peatada või lõpetada. Intervjueeritava sõnul paneb see kinnistu omaniku olukorda, kus planeerija kehva töö puhul jääb kinnistu omanik kannatajaks ilma võimaluseta protsess katkestada.

- **Viimsi ei ole kasutusele võtnud digitaalseid alternatiive füüsilisele ametnike vastuvõtule ja eskiisi arutelule. Telefoni/e-kirja teel ametnikke tabada on raske. Kooronapandeemia tõttu eskiisi arutelu edasi lükkamine pikendab projektide kestust.** Planeerijad tõid välja, et Viimsis ei ole veebipõhist vastuvõttu - ametnikku on raske telefoni teel kätte saada ja e-kirjale kiirelt vastuseid ei saa. Kuna kohal ei saa käia, siis projektide kestused pikenevad. Näitena toodi Rae ja Harku vallad, kus toimub veebipõhine ametnike vastuvõtt, sealhulgas peetakse eskiisi arutelusid üle veebi. Kuigi planeerijad pakkusid välja veebipõhist arutelu, siis sellest keelduti. Projektid, kus avalik eskiisi arutelu on vajalik, on arutelu oodate veninud üle aasta.
- **Planeerijad ei saa volikogu komisjoni otsuste kohta infot ning komisjoniistungid toimuvad liiga harva.** Intervjueeritud planeerijad leidsid, et informatsioon volikogu otsuste kohta peaks planeerijateni kiiremini jõudma, kuna volikogu kohtub vaid kord kuus. Intervjueeritavad kirjeldasid olukordi, kus informatsioon otsuse kohta ei olnud nendeni jõudnud, kuigi volikogu istung oli toimunud. Informatsiooni saamiseks peab helistama valla ametnikele. See tähendab, et info edastatakse suuliselt ning sellest ei jää kirjalikku tõendust. Intervjueeritavad tõid välja, et teistes valdades käib asi kiiremini.
- **Planeerijate sõnul ei ole komisjonide otsused piisavalt arusaadavalt põhjendatud ning komisjonid ei kaasa osapooli.** Planeerijad leidsid, et komisjonide töö võiks olla paremini korraldatud. Komisjon võiks kaasata kõiki osapooli selleks, et neil oleks võimalik digitaalselt osaleda, selgitada ja arutada. See aitaks komisjonil planeeringuid paremini mõista ning annaks võimaluse vaidlused kohapeal lahendada selle asemel, et komisjoni otsus edasi kaevata.
- **Kehtestatud üld- ja teemaplaneeringute joonised ei ole piisavalt hea kvaliteediga.** Hetkel on võimalik planeeringute joonised saada PDF/JPG formaadis. PDF ei võimalda vaadata jooniseid piisava detailsusega, isegi kui suurendatakse. See tähendab, et peab konsulteerima valla spetsialistiga, mis on ajamahukas mõlemale osapooltele. Seetõttu võiks planeeringute jooniste hulgas olla originaaljoonised (DWG).
- **Detailplaneeringutega seotud info ei ole mugavalt kättesaadav.** Planeerijad tõid peamiselt välja EVALDi, mida on nende sõnul ebamugav kasutada ning kus on palju planeeringuid puudu. Kui planeeringu kohta info on, siis on dokumendid puudu. Intervjueeritavad kiitsid Harku valla süsteemi, kus kõik detailplaneeringu info alates algatamise taotlemisest, lõpetades omavalitsuse märkustega on ühes kohas ning seotud GIS infoga.
- **Vallal ei ole kuulutuste andmebaasi, kust planeerijad saaks võtta kaasamise käigus ilmunud kuulutusi, mida neil projekti raporti jaoks on vaja.** Selleks, et kuulutusi kätte saada, peab kirjutama valda, spetsialist otsib kuulutused üles ja saadab välja. See tekitab kõigile osapooltele lisatööd ja pikendab protsessi.
- **Planeerijatel puudub teadmine, millise ametniku poole pöörduda, tagamaks, et informatsioon on pädev.** Intervjueeritavad tõid välja, et ei ole ühte konkreetset isikut, kelle poole pöörduda kõige uuema informatsiooni saamiseks, kuna projektid on jagatud mitme ametniku vahel. Samuti kirjeldati olukordi, kus saadetakse meili-jutulõng, milles on läbiseegi mitmed arvamused, kuid ei ole selgelt välja toodud ametlikku seisukohta. Seisukoha puudumine tekitab segadust ning tõstab valesti tegutsemise riski.

- **Valla ametnikel on liiga palju tööd ja liiga vähe inimesi.** Planeerijad töid välja, et planeerimisosakond on alamehitatud, mistõttu kõik teevad kõike, aga ei jõuta kuhugi. Planeerijate arvates tuleks palgata juurde planeeringute menetleja või referent. Ametnikud sõnasid, et nad on ületöötanud ning ei suuda praeguse tiimi suurusega töömahuga toime tulla.
- **Lepingute sõlmimine ja läbirääkimine on ajakulukad ja nõuavad oskusi, mida ametnikel ei ole.** Planeeringute spetsialistidel puudub juriidiline haridus, kuid nad koostavad algatamise-eelseid lepinguid, kus määratakse planeeringu kehtestamisel kaasnevad kohustused. Keerukus kasvab planeeringute ala suurusega, mis nüansside tõttu tekitab rohkem vaidlusi. Ametnike sõnul ei peaks lepingute sõlmimine olema spetsialistide ülesanne, vaid osakonnal peaks olema jurist, kes probleeme lahendab.
- **Ametnikel ei ole võimalik süveneda, kuna töö on killustunud.** Planeeringute menetlemiseks jääb vähe aega, kuna vastuvõtt on 1,5 päeva nädalas ning osaletakse komisjonides ja koosolekutel. Kuna planeeringute menetlemine nõuab süvenemist, killustavad pidevad telefonikõned ja küsimused tööd veelgi. Ühe lahendusena nähti referendi palkamist, kes kogu sissetuleva kommunikatsiooni enda peale võtaks ja nii spetsialistide tööaega vabastaks. Samuti saaks referent enda kanda võtta avalike suhete osakonnale, juhtkonnale, vallavanemale jt statistika ja materjalide koostamise ülesanded.
- **Süsteemid on killustunud ning pidevalt on vaja mitmest kohast üle kontrollida.** Tööd peab tegema mitme rakendusega, kus üheski ei ole terviklikke andmeid. Usaldus infosüsteemide vastu on madal, mis tähendab, et viiakse läbi mitmekordne kontrollimine. Probleemi lahenduse osas on suured ootused loodavale KOV-GIS süsteemile.
- **Arvete koostamine on keeruline, sest ei teata hindu.** Kuna detailplaneeringu puhul toimub kaasamine, siis on vallas kohustus avaldada kuulutusi. Tegemist on valla poolt pakutava tasulise teenusega, tuginedes lepingutele esitab vald klientidele arved. Samas puudub planeerimisosakonnal ülevaade kehtivast hinnakirjast. Seetõttu on arve koostamiseks vajalik suhtlus mitme osapoolega (raamatupidamine, Omniva, leping, klient), mis võtab ebamõistlikult kaua aega.
- **Puudub keskne kantselei ja dokumendihaldussüsteem ning Amphorat on ebamugav kasutada.** Suurima probleemina tuvastati kirjade registreerimine ja väljasaatmine – kantselei töö on tulnud spetsialistide kaela. Selge kokkulepe sissetulevate ja väljaminevate kirjade registreerimisel aitaks probleemi lahendada. Dokumendihaldussüsteem ei ole mugav, vaid ebaloogiline ja andmete kättesaamine on tülikas.
- **Kaasamine on ajakulukas ja ei too soovitud tulemusi.** Kaasamiseks on vajalik kaasatavate kinnistute omanike manuaalne tuvastamine ja kontaktide otsimine ning info ülespanek kodulehele. Mainitud tegevused on ajamahukad. Ametnike ootus on, et loodavas KOV-GIS süsteemis toimuks kaasatavate kinnistute kontaktide listi genereerimine automaatselt.

Tabel 13. Detailplaneeringu parendusettepanekud

Nr	Probleemikirjeldus	Soovitus
1	Kinnistu omanikud ei leia iseseisvalt vajalikku infot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detailplaneeringuid puudutav info ümber struktureerida selliselt, et kõikide planeeringutega seotud teenuste struktuur ja ülesehitus oleks ühtne ning selgelt mõistetav.

		<p>Teenuse lehele (Viimsi kodulehel) sattudes võiks kasutaja esmalt saada kiire ülevaate, millist infot konkreetselt lehel leiab. Näiteks võiks lehe ekraani nähtavas osas olla lingitud kõik teemad – kui kasutaja mingi teema valib, liigub veebileht automaatselt sellesse teemasse. Teema all olev informatsioon peaks andma piisavalt põhjaliku ülevaate planeeringute valdkonna alla kuuluvatest teemadest ning vastama enimlevinud küsimustele, näiteks:</p> <p>8) Katusleht „Planeeringud“ võiks anda üldise ülevaate detailplaneeringute kehtestamise põhimõtetest, statistikast ja Viimsi visioonist elukeskkonnale. Alles seejärel võiks kas samal lehel või parempoolses menüüs tulla alamteemad.</p> <p>9) Alamleht „Detailplaneeringu algatamine“ peaks jälgima sama struktuuri, andes esmalt ülevaate lehel leitavast infost. Seejärel tuleks infot struktureerida järgmiselt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visuaalne protsessijoonis - „Abiks esimest korda majaehitajale“ materjal, mis selgitab joonist detailsemalt ning selgitab ka erinevaid mõisteid. Võib olla lisatud allalaaditava PDF-ina. - Detailplaneeringu algatamise <i>checklist</i> – võiks olla välja toodud, mida kinnistuomanik saab ise kontrollida ja millele on vaja mõelda – eesmärk, et enne kui <i>checklist</i> on koos, ei pöördutaks ametniku poole. See võib olla ka osa eelmise punkti materjalist. - Viited andebaasidele koos õpetusega - Lisainfo ja KKK - Kontaktid <p>Oluline on siinjuures vältida suurte tekstimassiivide kasutust ning eelistada teksti struktureerimist ja liigendamist läbi pealkirjade ja loetelude kasutamise. Samuti võiks uuendada teenuste struktuuri või ülesehituse disaini selliselt, et teemade blokke oleks võimalik erinevate disainielementidega üksteisest eraldada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lua ülevaatlik visuaalne skeem detailplaneeringu algatamise, menetlemise, kehtestamise ja tagasilükkamise protsessist koos erinevate osapoolte, nende tegevuste ja ajahinnangutega. Selleks, et klientidel oleks lihtsam suures infovoos orienteeruda, on vajalik anda esmalt selge ülevaate protsessist. Soovitame luua visuaalse skeemi, mis toob selgelt välja: <ul style="list-style-type: none"> A) Protsessi etapid (millises järjekorras täpselt mis juhtub) B) Osapooled (vald, planeerija, kinnistu omanik jne) C) Osapoolte tegevused (kohustuslikud ja ka need, mis võivad olla vajalikud teatud tingimustel) D) Orienteeruva ajaraami erinevad etapid E) Olulised tähtajad, kui neid on
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koostada uued juhendid või viidata olemasolevatele juhenditele Viimsi kodulehel. EVALD ei ole kõige kasutajasõbralikum programm, kuid detailplaneeringu olemasolu (ning vastavust EHS §-dele 26 ja 27) kontroll on oluline projekteerimistingimuste koostamisel. Seetõttu soovitame koostada lihtsa juhendi „Kuidas kontrollida, kas krundil on detailplaneering ja muud olulist?“. Juhend peaks koosnema tekstist ja piltidega õpetustest kuidas EVALDis detailplaneeringuga seotud infot üles leida ning sellest aru saada. KOV-GIS keskkonda üle minnes peaks juhendit ka vastavalt uuendama. Samuti võiks kodulehel viidata ka teiste olulistele andmebaasidele koos juhenditega, kuidas neid kasutada.
2	<p>Üldplaneeringut muutva detailplaneeringu korral jätab kolmepoolne leping kinnistu omaniku kaitseta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaadata üle tüüplepingu sisu ning vajadusel muuta seda selliselt, et kõigi osapoolte huvid oleksid võrdset kaitstud. Kõigil osapooltel peaks olema õigus leping lõpetada, kui teised osapooled piisavalt koostööd või vajaliku professionaalsusega tööd ei tee. Samuti tuleks täpsemaks kirjutada kõik sellised punktid lepingus, mis jätavad õhku osapoolte jaoks olulisi küsimusi (näiteks millised on erinevad kinnistuomanikule kaasnevad rahalised kohustused, millal need kaasnevad ja mis suurusjärgus).
3	<p>Ei ole digitaalseid alternatiive füüsilistele kohtumistele ja aruteludele ja see aeglustab planeerijate tööd</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viia ellu planeeritud digitaalsete vastuvõtuaegade planeerimise süsteem, selgitades süsteemi kasu kõigile osapooltele ning pakkudes osakonnale tehnilist tuge. Elluviimisega paralleelselt tuleks planeerida avalikku kommunikatsiooni, et info uuest süsteemist ka valla kodanike ja teiste huvitatud osapoolte, sh planeerijateni jõuaks. Enne kui süsteem avalikuks läheb, tuleb veenduda, et kõigil osapooltel on tehnilised oskused süsteemi kasutamiseks olemas. Selgitades süsteemi kasulikkust ametnikele, tasub rõhuda asjaolule, et planeeritud vastuvõtuajad vähendavad klientide vajadust helistada ning töö killustatust, võimaldades kokkuvõttes ametnikul oma aega paremini planeerida. ▪ Viia eskiisi arutelud läbi digitaalselt. Uurida, mil moel teised vallad (näiteks Harku vald) digitaalseid eskiisi arutelusid korraldavad ning kuidas nad on taganud kõigi huvitatud osapoolte kaasatuse ning võtta kasutusele samad praktikad. Digitaalne keskkond võimaldab aruteludega edasi minna ning kaasata kõiki huvitatud osapooli ka siis, kui nad viibivad välismaal. Digitaalse arutelu kutse saab edastada teavitustega ning avalikustada kodulehel, võimaldades huvitatud isikutel registreeruda. Registreeritud inimestele saab saata lingi kohtumisele koos kontaktandmetega juhuks, kui peaks tekkima probleeme kohtumisele sisenemisega.

4	Planeerijad ei saa volikogu komisjonide otsuste kohta infot.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teavitada planeerijaid, kust on võimalik leida komisjoni protokolle. Planeeringute katuselehel välja tuua, kust võivad planeerijad leida komisjoni protokolle. See kiirendab info liikumist, survestab komisjoni otsuseid kaalutletult tegema ning neid piisava detailsusega põhjendama, et lugeja kirjalikust protokollist vajaliku info kätte saaks ning tõstab valla usaldusväärust ja läbipaistvust kodanike jaoks. Loodava Viimsi valla dokumendihalduskorra alusel ei ole kliendil võimalik selgelt mõista otsuse põhjendusi. Näiteks sätestab kord, et protokollile lisatakse otsustajate, küsimuste algatajate ja sõnaõigusega isikute eriarvamused ning muu oluline info. Kuna protokoll ei kata komisjonile esitatud informatsiooni, siis avalikusele, kes komisjoni istungil ei osale, on protokollis kirjas olev informatsioon poolik. Lisaks ei ole dokumendihalduskorras sätestatud allkirjastamise tähtaega. Kuna komisjoni protokollid ei kehti enne, kui need on kooskõlastatud, siis otsuse väljastamine võib pikeneda. Dokumendihalduskorda tuleks uuendada niivõrd, et protokollist oleks võimalik välja lugeda otsustusosalused ning protokollile avaldamise tähtaeg väljendaks protokollile kiireloomulist vajadust. ▪ Palgata planeerimisosakonda referent, kelle üheks ülesandeks oleks planeerijatele volikogu otsuste sisu ja põhjenduste kommunikatsioon. Komisjoni protokollile avaldamine aitab kaasa info liikumise kiiruse tõstmisele, kuid ei adreseeri probleemi, et planeerijatel on komisjoni otsuse kohta lisaküsimusi, millele nad vajavad täpsemaid selgitusi. Referent saab aidata, vastates üldisematele küsimustele ning jälgida, et spetsialistid annaksid oma sisendi keerulisemate küsimuste puhul.
5	Kehtestatud üld- ja teemaplaneeringute joonised ei ole planeerijate tööks piisavalt hea kvaliteediga	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uut KOV-GIS süsteemi luues lisada JPEG/PDF failidele joonised ka DWG failina üles. Kuna uut süsteemi luues toimub nagunii andmete korrastamine ja koondamine, on mõistlik lisada ka professionaalse resolutsiooniga originaalfailid. Mida täpsemalt planeerijad ise vajaliku info joonistelt kätte saavad, seda vähem on neil vaja täpsustavate küsimustega valda pöörduda.
6	Detailplaneeringutega seotud info ei ole mugavalt kättesaadav	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kaardistada planeerijate infovajadusi ning võtta neid arvesse uut KOV-GIS süsteemi planeerides. Paljud planeerijate vajadused kattuvad planeerimisosakonna spetsialistide vajadustega, aga KOV-GIS planeerimise faasis oleks kindlasti mõistlik ka planeerijate sisendit küsida, eriti kuna neil on positiivseid kogemusi teistest valdadest, mis võivad KOV-GIS puhul oluliseks osutada.
7	Pole kuulutuste andmebaasi, kust planeerijad saaksid võtta ilmunud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iga kord, kui vald avaldab planeeringuga seotud kuulutuse, lisada see jagatud kausta, kust planeerijad saavad selle ilma ametnikku tülitamata kätte. Tööülesande võib määrata nii referendile kui ka planeeringute spetsialistile.

	kuulutused oma raporti jaoks	Kuulutuste avalikustamine parendab läbipaistvust ja vähendab e-kirja teel toimuva suhtluse vajadust.
8	Planeerijate ja kinnistuomaniku jaoks ei ole selge, kelle käest erinevates projekti etappides infot saada ja/või ei saa aru, milline info on ametniku arvamus ja milline on ametlik arvamus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palgatud referendile määrata ülesanne hallata osakonda sissetulevaid küsimusi ning projektide infot. Kuna detailplaneeringuga seotud protsessid on pikad, nendega on seotud mitmed osapooled, ametnikud vahetuvad ja puhkavad, on väga oluline, et info oleks koondatud ja korrastatud selliselt, et kõik huvitatud osapooled saavad olulise teabe kiirelt kätte. Kuna osakonna ülejäänud töötajad on spetsialistid, kelle põhitöök on detailplaneeringute menetlemine, kiirendaks infohalduse viimine eraldi inimese kätte protsessi kõigi jaoks. ▪ Luu sisemine protsess vaidluste lahendamiseks ja määrata, kes millises olukorras kommunikatsiooni eest vastutab. Mitte mingil juhul ei tohiks kliendile edastada omavahelise vaidluse jutulõnga (<i>e-mail thread</i>).
9	Ametnikel on liiga palju tööd ning inimesed on läbipõlenud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehtestada üldplaneering. Suur osa ametnike ülekoormusest on tingitud üldplaneeringu puudumisest tekkivate lisaülesannetest alates kinnistuomanike ja planeerijate konsulteerimisega, lõpetades üldplaneeringut muutvate detailplaneeringute menetlemisega. Üldplaneeringu kehtestamine kaotaks ära väga suure osa ülesannetest, millega osakond hetkel tegeleb ning vabastaks aega, mida on võimalik kasutada teenuse osutamise kiiruse ja kvaliteedi tõstmiseks. ▪ Palgatud referendile määrata ülesandeks kommunikatsiooni haldamisega seotud tegevustega abistamise (ja muudes küsimustes, vt punktid 4, 7, 8, 9, 11). Kuna üldplaneeringu kehtestamine võtab aega vähemalt kaks aastat, tuleb probleemi ajutiselt lahendada lisajõu palkamisega. Referent võtaks lihtsamad ja jooksvad ülesanded enda kanda, jättes spetsialistidele võimaluse keskenduda planeeringutele ja neid seeläbi kiiremini menetleda. ▪ Adresseerida osakonna läbipõlemise probleemi ning aidata inimestel saada vajalikku abi. Lisajõu palkamine võimaldaks ülejäänud osakonnal taas normaalmahus tööd teha, leevendades läbipõlemist. Taustal tuleks töötajatele siiski võimaldada psühholoogilist abi, et läbipõlemise tagajärgedega tegeleda, neid ennetada ning olukorrast edukalt välja tulla. Väga oluline on läbipõlemise adresseerimine ka antud parendusettepanekute elluviimise valguses, sest muutuste elluviimine nõuab teatud vaimset initsiatiivi, mida läbipõlenud inimestel ei ole.
10	Lepingute sõlmimine ja läbirääkimised on ametnikele	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinnata keskmist aastast töömahtu, mis kulub osakonnal lepingute koostamise ja läbirääkimiste peale. Kui on näha,

	ajakulukad ning nõuavad oskusi, mida neil ei ole	et see maht on ebaproportsionaalselt suur võrreldes inimeste põhiliste tööülesannetele kuuluva mahuga, kaaluda osakonda kas õigusosalase haridusega spetsialisti palkamist või õigusosakonna ressurside kaasamist planeerimisosakonna lepingutega seotud tegevustesse.
11	Statistika kokkupanek ja avaldamine on ajakulukas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palgatud referendile määrata tööülesandeks koostööd avaliku suhete osakonnaga vajaliku statistika ja materjalide avaldamiseks. Samuti saaks referent juba olemasolevat statistikat ja materjale korrastada ja koondada selliselt, et need on alati kõigile huvitatud osapooltele (avalike suhete osakond, avalikkus, volikogu jne) kättesaadavad.
12	Ametnike töö on killustatud ja aega süvenemiseks on vähe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õpetada osakonna töötajatele erinevaid aja haldamise tehnikaid. Kuigi referendi palkamine vähendab töö killustatust, tagab efektiivsus ikkagi oskuslik aja planeerimine. Osakonnale tuleks õpetada nii konkreetseid oskusi (aja broneerimine kalendris, ülesannete prioriseerimine jne), kui ka aidata neil omavahel jõuda hea koostöö kokkuleppeni, mis paneks paika, kuidas omavahel efektiivselt suhelda ja asju ajada. Lõpuks ei ole ju ühestki meetodist kasu, kui neid tiimis endas ei rakendata ja/või arvestata.
13	Ametnikud ei tea arvete koostamisel teenuste hindu, mis muudab arvete koostamise keeruliseks ja ajakulukaks	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Üle vaadata lepingud, täpsustada „menetlusega seotud kulud“ fikseeritud hinnakirja alusel ning selle põhjal luua planeerimis- ja raamatupidamisosakondadele tööfail (näiteks Excel), kus on võimalik valemeid kasutades summasid kergesti välja arvutada. Osakonnas tasub teha tööfaili täitmine osaks jooksvast protsessist, et vältida olukorda, kus spetsialist peab pärast projekti lõppemist ammu esitatud tellimuste kohta infot otsima.
14	Strateegiline dokumendihaldus jääb vajaka ning Amphorat on väga ebamugav kasutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defineerida koostöös sekretariaadi ja teiste osakondadega keskne probleem. Tegemist on kompleksse probleemiga, mille puhul on mureks Amphora kehv kasutajamugavus ja strateegilise dokumendihalduse juhtimise puudumine. Osakondadel on vajadus paremini toimiva dokumendihalduse järele. Esmalt on vaja need probleemid üksteisest eraldada, defineerida, kuidas nad üksteisest sõltuvad ning seejärel lahenda probleeme, mille lahendamine suurima kasu toob. Protsessi käigus tuleks hinnata ka Amphora kasutajamugavust ning vastavust vajadustele, samuti ka seda, kas mõni teine dokumendihalduse süsteem neid vajadusi paremini täidaks.
15	Kaasamine on ajakulukas ja ei too tihti soovitud tulemusi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatiseerida loodavas KOV-GIS lahenduses detailplaneeringuga seotud kaasatavate kontaktide leidmine. Kui hetkel toimub kaasatavate kruntide defineerimine ning kontaktide otsimine manuaalselt, siis

		loodavas programmis tuleks ellu viia juba välja pakutud lahendus, et see oleks automaatne.
16	Muud eesti keelt kõnelevad inimesed ei saa planeerimisteenuste kohta infot	<ul style="list-style-type: none"> Tõlkida kogu kodulehel olev tekstiline ja visuaalne info nii inglise kui vene keelde. Kui mitme keele lisamine kodulehele ei ole võimalik, siis koguda kodulehel olev info kokku näiteks PDF-iks, mida on seejärel võimalik tõlkida. Tõlke saab kodulehele üles laadida koos vene- või ingliskeelse tekstiga, mis viitab PDF-ile.

5.6 Tegevuskava

Parendusettepanekute juurutamiseks koostati tegevuskava iga valdkonna jaoks. Tegevuskava eesmärk on saada selge arusaam vajalikest sammudest, et parendusettepanekud edukalt juurutada, määrata tegevuste eest vastutav isik ja tähtjad. Tegevuskava peaks tagama, et parendusettepanekutes seatud eesmärgid saavutatakse. Tegevuskava struktuur on selgitatud tabelis 14 ning tegevuskava lisa 7.

Tabel 14. Tegevuskava struktuur

Tegevuskava struktuur	Selgitus
Probleemi nr	Viitab parendusettepaneku tabelis oleva probleemi numbrile.
Probleemikirjeldus	Viitab parendusettepaneku tabelis (ptk 5.5) olevale probleemile.
Soovituse nr	Markeerib ära erinevad soovitused.
Soovitus	Parendusettepaneku tabelites kirjeldatud soovitused.
Tegevused	Parendusettepanekute juurutamiseks vajalike tegevuste kirjeldus.
Vastutav isik	Vastutav isik tagab, et tegevuskava teostatakse vastavalt sätestatud ajakavale. Vastutav isik tagab, et parendusettepanekute juurutamiseks vajalikke tegevusi teostatakse ning jälgib protsessi kulgu.
Juurutamiseks vajalikud rollid	Juurutamiseks vajalikud rollid toetavad vastutavat isikut tegevuskava teostamisel.
Eeldused tegevusele	Tulemid, mis peavad eelnema tegevusele selleks, et neid edukalt ellu viia. Asjaolud, mis peavad olema teostatud enne, kui alustatakse juurutustegevustega.
Algus	Juurutustegevuste eeldatav algus.

Tähtaeg	Juurutustegevuste tähtaeg.
Juurutamise prioriteetsus	Juurutustegevuste teostamise olulisus Viimsi Vallavalitsusele (kõrge, keskmine ja madal). Kõrge prioriteetsuse puhul soovitakse tegevuste teostamisega alustada nii vara kui võimalik. Madalama prioriteetsusega tegevusi on võimalik edasi lükata.
Juurutamise keerukus	Tegevuste juurutamise keerukus (kõrge, keskmine, madal).
Riskitase	Juurutamise seotud riskitase (kõrge, keskmine, madal). Selleks, et hinnata tegevusega seotud võimalike riske.
Riski kirjeldus	Kõrge või keskmise riski taseme puhul riskide kirjeldus.

5.6.1 Juurutamisega seotud riskid

Tegevuskava üleselt analüüsiti juurutamisega seotud riske, millega tuleks juurutamisel arvestada. Analüüsis tuvastati 7 üldist riski, mida peab juurutamise käigus juhtima. Lisaks võivad juurutamise käigus tekkida täiendavad riskid, mida peaks ennetama või maandama. See tähendab, et riskianalüüsi tabelit täiendatakse jooksvalt kogu tegevuskava juurutamise vältel. Tegevuskavas (lisa 7) on välja toodud tegevuste spetsiifilised riskid, mida tegevuste teostamisel jälgida.

Riskide analüüsimiseks on hinnatud riskide mõju ja tõenäosust 3-pallisel skaalal. Tuginedes skaalale määrati igale riskile kokkuvõtlik riskiskoor (mõju x tõenäosus). Tabel 15 annab ülevaate, mis alusel moodustub madal, keskmine või kõrge riskiskoor.

Tabel 15. Riskiskooride moodustamine

		Mõju		
		Väike (1)	Mõõdukas (2)	Suur (3)
Tõenäosus	Ebatõenäoline (1)	1 - Madal	2 - Madal	3 - Keskmine
	Mõõdukas (2)	2 - Madal	4 - Keskmine	6 - Kõrge
	Tõenäoline (3)	3 - Keskmine	6 - Kõrge	9 - Kõrge

Tabel 16. Tegevuskava üldised riskid

Riski ID	Riski nimetus	Riski kirjeldus	Mõjutatud osakonnad	Tõenäosus	Mõju	Riski klass	Riski maandamise / ennetamise soovitused	Riski omanik
1	Ebareaalsed eesmärgid või skoop	Osakondadele püstitatakse ebareaalseid eesmäärke, mida ei suudeta realiseerida soovitud aja jooksul. See tähendab, et rahastust ja ressursse on vaja planeerida kauemaks, mis toob kaasa lisanduva aja- ja rahakulu.	Kõik osakonnad	2	2	Keskmine	Parendusettepanekud ja tegevuskavad räägitakse enne tegevuste alustamist osakondadega läbi tagamaks, et kõik eesmärgid on teostatavad. Tegevustel on vastutavad isikud, kes jälgivad tegevuste õigeaegset täitmist.	Arendusosakond
2	Muudatuste juhtimine ei ole piisav	Parendusettepanekutega kaasnevate muudatuste juhtimine, sh kommunikatsioon, ei ole piisav, mis raskendab ettepanekute juurutamist.	Kõik osakonnad	1	3	Keskmine	Parendusettepanekute arutamine seotud osakondadega ning nende tutvustamine Viimsi üleselt. Keskendumine peaks otsesetele kasudele, et inimesi motiveerida.	Arendusosakond
3	Rahastustaotlust ei rahuldata	Vajalikeks arendusteks vajaminevat rahastustaotlust ei rahuldata ning selle tulemusena võivad arendused ära jääda või edasi lükkuda.	Kõik osakonnad	2	3	Kõrge	Arendused vajavad pikaajalist ette planeerimist tagamaks, et rahalised vahendid on arendusteks olemas. Lisaks on võimalik koostada loetelu vajalikest arendustest ning hinnata iga arenduse prioriteetsust Viimsi Vallavalitsusele.	Arendusosakond
4	Valdkondade tegevused teostatakse iseseisvalt ning neid ei ühildata	Valdkondade tegevusi ei vaadata valdkondade üleselt ehk märkamata jäävad võimalikud sünergiaid.	Kõik osakonnad	2	2	Keskmine	Valdkonnaülestele tegevustele määratakse üks vastutav isik või siis teevad vastutavad isikud koostööd. Soovitus oleks tuvastada tegevusi, kus valdkonnavaheline	Arendusosakond

Riski ID	Riski nimetus	Riski kirjeldus	Mõjutatud osakonnad	Tõenäosus	Mõju	Riski klass	Riski maandamise / ennetamise soovitused	Riski omanik
							sünergia on võimalik. Antud tegevuste vaates peaksid vastutavad isikud tegema omavahel koostööd selleks, et luua võimalikud sünergiaid.	
5	Vastutavat isikut ei leita või vastutav isik ei ole motiveeritud	Vastutav isik ei ole motiveeritud juhtima parendusettepanekutega seotud tegevusi või temakompetents on puudulik. See tähendab, et tegevuskava ei teostata korrektselt.	Kõik osakonnad	1	2	Madal	Määrata isik, kes jälgib valdkondade üleselt ajakava ja protsessi kulgu. Vastutava isikuga tegevused läbi rääkida, kusjuures oluline on keskenduda potentsiaalsele kasule. Parendusettepanekute kommunikatsiooni tuleb alustada juhtidega (vallavalitsuse liikmete ja osakonnajuhtidega) tagamaks, et juhid toetavad tegevuskava teostamist. Juhitasandi toetus on oluline osa muudatuste juhtimisel, kuna neil on võimalik jagada ressursse niivõrd, et töötajatel oleks aega vastutada ja viia läbi vajalikke tegevusi teiste tööülesannete kõrvalt.	Arendusosakond
6	Tegevuskava teostamiseks vajalikud ressursid puuduvad	Tegevuskava ei ole võimalik teostada planeeritud ajakava järgides, kuna puudub vajalik ressurss või sisend.	Kõik osakonnad	3	3	Kõrge	Rääkida läbi juhtidega ja/või töötajatega prioriteetid ning võimalused tegevuskava teostamiseks panustamiseks. Alustada tegevustest, mille prioriteet on kõrgem, ning	Arendusosakond

Riski ID	Riski nimetus	Riski kirjeldus	Mõjutatud osakonnad	Tõenäosus	Mõju	Riski klass	Riski maandamise / ennetamise soovitused	Riski omanik
							vastavalt töökoormusele täiendada ajakava.	
7	Infosüsteemide arendused võtavad aega või arendusi ei teostata.	Kuna tegemist on väliste infosüsteemidega, siis esineb risk, et kõiki vajalikke arendusi ei ole võimalik teostada.	Kõik osakonnad	2	2	Keskmine	Suurte riiklike infosüsteemide arendamine on pikk protsess, mistõttu on oluline, et arendusse annaksid sisendit ka erinevad vallad ning võimalusel arendatakse nendega koostöös.	Arendusosakond

6 Portfellipõhine avalike teenuste juhtimine

6.1 Sissejuhatus

2014. aastal avaldas MKM koostöös PWC-ga raporti, mille käigus analüüsiti portfellipõhist avalike teenuste juhtimist. Analüüsi tulemusena valmis teadmiste kogum ning juhend, millele saab avalik sektor toetuda avalike teenuste arendamisel. Esmase visiooni koostamisel toetuti mainitud raportis välja toodud juhistele ning Viimsi Valla kogemusele.

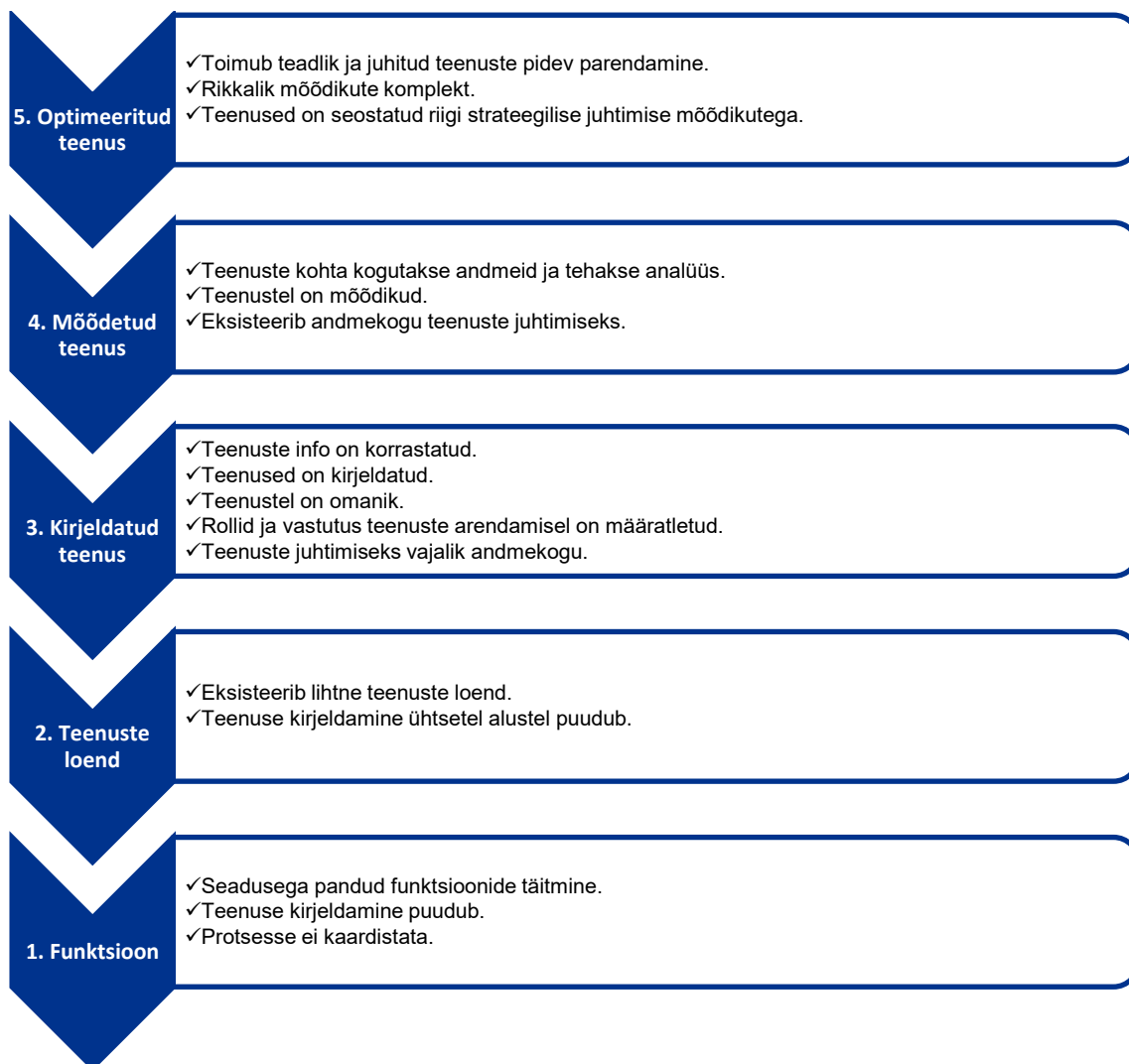
Avalikud teenused saab jagada kaheks: üldised hüved ning teenused, mida riik pakub isikule (ka ettevõtjatele), isiku enda algatusel. Neid teenuseid võib osutada nii letiteenusena ehk koha peal vallavalitsuses või läbi elektrooniliste kanalite. Eesti Digiühiskonna 2030 arengukava⁶ kohaselt soovitakse arendada elektroonilisi kanaleid, pöörates tähelepanu proaktiivsete teenuste arendamisele. Koroonaviirusest tekkinud eriolukord on toonud omakorda täiendava tähelepanu e-teenustele ning nende kvaliteedile. Samal ajal ei saa unustada, et Viimsi Vallas on ka inimesi, kes ei ole digipädevad ning nende jaoks peavad valla poolt pakutavad teenused olema kättesaadavad ka vallahoones.

Avalike teenuste portfellipõhise juhtimise fookus peab olema kliendil, kes teenust tarbib. Portfellis olevad teenused peavad lähtuma kliendist. See tähendab, et teenused peavad kliendile olema lihtsasti leitavad ja tarbitavad. Viimsi Valla siseselt peab portfelli juhtimisel olema fookus olemasolevate ressursside ära kasutamisel, tulevikuvaatel ning võimekuse loomisel.

6.2 Organisatsiooni küpsusaste

Organisatsiooni küpsusastme määramiseks on võetud kasutusele *Capability Maturity Model* (CMM). CMM on levinud metodoloogia organisatsiooni arengu mõõtmiseks ning küpsusastmed on jagatud viieks tasemeks. Iga järgmise tasemega tutvustatakse protsessi uus komponent, mis tõstab kogu organisatsiooni võimekust.

⁶ <https://www.mkm.ee/et/eesmargid-tegevused/infouhiskond/digiuhiskonna-arengukava-2030>



Hetkel on Viimsi Vald 3. kirjeldatud teenuse küpsusastmes.

Teenuste info on korrastatud

Info teenuste kohta on kättesaadav kodanikele Viimsi Valla kodulehel. Vallaelanikud saavad tarbida enamus teenuseid läbi e-kanalite, kuid analüüsi käigus selgus, et mitmed teenused vajavad parendamist (ptk 5.5). Samuti on ka valla poolt välja toodud võimalusi kanalite parandamiseks ning teenuste mugavamaks pakkumiseks.

Teenused on kirjeldatud

Pakutavad teenused on kirjeldatud kodulehel kodanikule ning ka eeskirjades töötajatele. Olemas on ülevaade kõikidest pakutavatest otsesest avalikest teenustest ühtsel kujul (ptk 2.). Antud teenuste kohta on loodud ka protsessikaardistused.

Teenuste kirjeldamisel koondati kokku ka informatsioon teenuste küpsusastmete kohta. Antud informatsioon annab indikatsiooni prioriteetsed teenused, mis vajavad arendust selleks, et

saavutada ühtset ja tugevat teenuste portfelli. Intervjuude ja analüüsi käigus selgus, et Viimsi Vallas on teenused erinevate küpsusastmetega. Allpool tabelis on välja toodud Viimsi Vallas olevate teenuste küpsusastmed.

Küpsusaste ⁷	Teenuste arv	Küpsusastmete kaal (%)
0 - puuduv ehk olematu	5	5%
1 - informatsioon	49	44%
2 - ühesuunaline suhtlus	23	21%
3 - kahe-suunaline suhtlus	24	21%
4 - transaktsioon	10	9%
5 - integreeritud ja proaktiivne	0	0%

Ükski pakutav teenus ei ole hinnatud kui integreeritud ja proaktiivne, kuid kümme teenust on hinnatud Viimsi Valla poolt neljandale küpsusastmele. Enamus neist teenustest on pakutavad haridusosakonna poolt ning üks sotsiaal- ja tervishoiuosakonna poolt. 85% teenustest on 1-3 küpsusastmega ning sellest ligi pool on esimese küpsusastmega. 7 teenuse kohta on märgitud 0, nt info väljastamine isikutele õigustatud huvi korral.

Teenustel on omanik

Hetkel on suuremal osas teenustest olemas omanik või kaasomanik. Järelevalve osakond on ainuke, kus pole määratud teenuseomanikke. Teenuseomaniku määramine on vajalik teenuse juhtimiseks ning parendamiseks. Lisaks on teenuseomanikud olulised lülid teenuse tarbija ning portfelli juhi vahel, kuna just teenuseomanikud annavad sisendi portfelli juhtimisse. Rollide kohustused ning vastutus pole kirjeldatud.

⁷ 0 – puuduv ehk olematu (info teenuse kohta ei ole elektroonselt kättesaadav);

1 – informatsioon (info teenuse kohta on elektroonilises kanalis kättesaadav);

2 – ühesuunaline suhtlus (teenuse osutamiseks vajalik blankett või vorm on elektroonilises kanalis kättesaadav);

3 – kahe-suunaline suhtlus (teenuse osutaja võtab vastu elektrooniliselt täidetud ametlikke blankette);

4 – transaktsioon (teenuse osutamiseks vajalikud vormid on võimalik täita elektroonilises vormis, vormid on eeltäidetud teenuse osutajal olemasoleva infoga. Tasuliste teenuste korral on võimalik samas nende eest tasuda);

5 – integreeritud ja proaktiivne (teenust saab teenuse kanali kaudu kõikide etappide ulatus menetleda, menetlusinfo on kättesaadav ka teenuse tarbijale. Kogu vajalik ja seonduv info on riskasutuses olevatest andmebaasidest integreeritud.)

Rollid ja vastutus teenuste arendamisel on määratud

Kuigi teenuse omanikud on määratud, siis vastutus ning initsiatiiv arenduseks on osakondades erinev. Samuti puuduvad Viimsi vallas hetkel portfelli haldur ning kanalite omanik. Kanali omaniku roll on oluline tagamaks, et kanaleid arendatakse jätkusuutlikult koos teenuste parendamisega. Hetkel on kanali omaniku roll Viimsi Vallas suuremas osas kaetud infosüsteemide peakasutajatega. Peakasutaja roll on antud sisuosakonnale, kus kanal on peamiseks tööriistaks. Näiteks Arno peakasutaja on haridusosakonna spetsialist. Rolli kirjeldus ei ole selgelt defineeritud ega kommuniqueeritud, mistõttu puudub ühtne ja selge arusaam rolli ülesannetest.

Teenuste juhtimiseks vajalik andmekogu

Andmekogu all on mõeldud kõiki teenuseid hõlmavat infopanka ehk siis teenuste loendit, kus on olemasolevatele andmetele lisaks mõõdikute andmed. Andmekogu peab olema kättesaadav asutuse siseselt kõikidele inimestele. Teenuse omanikel on kohustus asju uuendada ja muuta vastavalt hetke olukorrale.

Mõõtmine

Järgmisesse küpsusastmesse jõudmiseks on oluline parendada teenuste mõõtmist. Mõõdikute kasutuselevõtt aitaks mitmed teenused järgmisele astmele. Täpsem info soovitatud mõõdikute kohta on peatükis mõõdikud (ptk 3).

6.3 Juurutuskava

Portfelli põhise juhtimise parendamiseks peaks Viimsi Vallavalitus jõudma järgmisele küpsusastmele. Selleks on vaja **juhtkonna tasemel ette võtta kindlad sammud ühtse visiooni jaoks**. Oluline on, et kõik osakonnad oleksid kaasatud protsessi ning liigutakse koos ühise eesmärgi nimel.

Tabel 17. Juurutuskava

Nr	Tegevus	Kirjeldus
1	Visiooni koostamine	<p>Selleks, et alustada portfelli põhise juhtimisega, on oluline, et kõik valla töötajad oleksid ühes inforuumis. Mistõttu on oluline esmalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Leppida kokku ühine keel teenuste kirjeldamiseks. See tagab ühtse arusaama kõigile osapooltele. ✓ Lepitakse kokku ühtses struktuuris, kuidas portfelli juhtimist teostada ning toetada. ✓ Lepitakse kokku olulistest tegevustest ning rollides.
1.1.	Portfelli halduri määramine	<p>Portfelli halduri peamine ülesanne on vastutada portfelli halduse kogu toimivuse eest vallas, sealjuures eriti teenuste kasu mõõtmise, analüüsi ja hindamise eest.</p> <p>Nende ülesanne on esimeses etapis terve süsteemi käivitamine, üksikute teenusepakujate koolitamine ja</p>

			koostöös keskse portfelliholduse infosüsteemi pidajaga teenusepakkuja infosüsteemi sidumine.
1.2.	Kanali määramine	omaniku	<p>Kanalite all mõistame kõiki infosüsteeme, mille kaudu Viimsis saab e-teenuseid tarbida ehk OPIS, ARNO, SPOKU, PAI jne. Kanali omanikud on üksnes e-teenuste puhul ehk ei hõlma e-posti või telefoni teel edastatud taotlusi. Kanali omaniku roll on juhtida kanali arendust ja haldust. Ta peab tagama tasakaalu erinevate teenuste omanike ning valla üldiste huvide vahel, sealjuures võttes arvesse valla strateegilisi eesmärke. Tagamaks, et roll on ühtselt arusaadav, siis soovime kanali omaniku ülesanded sisse viia ametijuhendisse. Kanali omaniku rolli võib asendada praeguse peakasutaja rolliga. Kui peakasutajat ei ole, siis sobib kanali omaniku roll vanemspetsialistile või valdkonnajuhile, kuna neil on ülevaade nii süsteemi kasutajatest kui süsteemist endast.</p> <p>Kanali omanik vastutab järgmiste tegevuste eest:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ kanali sihtrühmade defineerimine ja iseloomustamine; ✓ kasutajakogemuse parendamine. <p>Selleks, et kasutajakogemust parendada, peaks kanali omanik koguma ja talletama tagasiside nii ametnikelt kui ka klientidelt. Tagasiside kogumisel aitavad ka mõõdikud, mida peaks määrama tuginedes kanali võimekusel koguda sobivat statistikat.</p> <p>Kuna kanali omanik on sisuekspert, siis oluline on luua koostöömudel arendusosakonnaga. Kindlad protsessid arenduste tellimisel aitaksid tagada, et vallavalitsus on „tark tellija“. Protsessid peaks paika panema arendusosakond ning valideerima neid väljavalitud kanali omanikega.</p>
1.3.	Teenuse määramine	omaniku	<p>Kuna kõikidel Viimsi Valla teenustel pole teenuse omanikku, siis selleks et efektiivselt edasi liikuda portfelli põhisehaldusega siis peaks kõikidele teenustele määrama teenuse omaniku.</p> <p>See on teenuse suhtes otsustav roll, mida peaks täitma teenust tagavat põhiprotsessi valdav inimene. Tema peaks olema huvitatud teenuse toimivuse, kvaliteedi, kasu ja disaini tasemetest ja nende parandamisest. Teenuse omanik vastutab teenuse osutamisega seotud äriprotsesside ja avalike teenuste arendamise eest. Üks isik võib olla ühes valdkonnas mitme teenuse omanik.</p> <p>Teenuse omanik vastutab järgmiste tegevuste eest:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ pakutavate teenuste protsesside optimeerimine; ✓ teenuste parendamiseks võimaluste otsimine, muutes neid mugavamaks, finantsiliselt ratsionaalsemaks ja kvaliteetsemaks;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ vajadusel reguleeriva õigusruumi muudatuste jälgimine ja osalemine selle kujundamises; ✓ muutuste realiseerimine. <p>Selleks, et teenuse omanikud saaksid teostada oma ülesandeid täies mahus, on oluline, et ka neil oleks olemas vajalikud tööriistad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ järjepideva analüüsi toetamiseks ning teenuse omanike motiveerimiseks soovitage viia läbi regulaarseid töötubasid (nt kord aastas), mis võimaldavad keskenduda teenuste analüüsile ning toetavad sellekohaste oskuste arengut; ✓ tarkvara protsesside kaardistamiseks ning muutmiseks (Bizagi vms).
2	Teenuste ühtlustamine ja optimeerimine	<p>Vastavalt kokkulepitud visioonile peaks teenused sellega kooskõlla viima. Teenuste uuendamisel peaks lähtuma teenuse kasutatavusest ehk alustama nendest teenustest, mis klientide poolt kõige tihedamini kasutatakse.</p> <p>Teenused peab optimeerima kliendi vaatest ning eemaldama dubleerivad tegevused. Peatükis 5.5 on välja toodud antud analüüsis tuvastatud prioriteetsete teenuste parendusettepanekud ühtlustamiseks ning optimeerimiseks. Kuid peale prioriteetsete teenuste arendamist on võimalus taaskord üle vaadata pakutavad teenused ning valida välja järgmised teenused, mille arendamisega edasi minna. Teenuste parendamiseks on võimalik kasutada loodud protsessikirjeldusi pideva analüüsi tööriistana. Protsessikaardid võimaldavad ka jälgida vajadust muuta teenuseid organisatsiooni siseste või väliste tegurite (regulatsioonid, organisatsiooni ümberkorraldus, rahulolematuse töökorraldusega, IT keskkond) tõttu.</p>
3	Mõõdikute rakendamine ehk teenuse mõju hindamise võimekuse loomine.	Kui teenused on ühtlustatud ning optimeeritud, saab jätkata mõõdikute rakendamisega. Mõõdikute kohta on täpsemalt kirjutatud peatükis 3.

6.4 Riskid

Tabel 18. Riskid

Nr	Tegevus	Kirjeldus
1	Kõik juhid pole muutusteks valmis	Organisatsiooni küpsus sõltub suuresti eestvedajate mõtteviisist. See tähendab, et teenuste juhtimises on suureks väljakutseks mõtteviiside muutus ühelt küpsusastmelt teise liikudes.

		Edukate muudatuste läbiviimiseks on oluline, et kõiki osakonna ning teenuse omanikke kaasatakse protsessi ning antakse võimalus kaasa rääkida.
2	Õigusaktidest tulenevad piirangud	Seaduste ja teenuste loomine on kaks iseseisvat protsessi, milles osalevad erinevad inimesed. Nii võib tulemuseks olla „paberist teenus“, mille puhul on seadustesse sisse kirjutatud hulk dubleerivaid tegevusi või jäigad menetlustoimingud, mis ei pruugi olla kliendi huvides.
3	Rahalised piirangud	Enamus arendustega kaasnevad ka rahalised kulutused, mis võivad osutada planeeritust kõrgemaks. Nii ka portfelli põhise juhtimise puhul, mõõdikute kasutusele võtmine, kanalite arendamine ning teenuste ühtlustamine ja optimeerimine on rahaline väljaminek vallale.

7 Lisad

7.1 Lisa 1

Alljärgnevalt on otseste avalike teenuste loetelu, kus on paksu tekstiga väljatoodud prioriteetsed teenused (ptk 5.4)

Tabel 19. Teenuste loetelu

Osakond	Teenused
Arendusosakond	1.1 Elukoha registreerimine 1.2 Elukoha andmete muutmine ruumi omaniku õigustatud nõudmisel 1.3 Sünni registreerimine 1.4 "Isikukoodi taotlemine Euroopa Liidu kodanikule 1.5 Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning kontaktandmete kohta 1.6 Aadress seoste loomine ja aadresside muudatused rahvastikuregistris 1.7 Elamislubade pikendamise teatised 1.8 Statistiliste andmete koostamine 1.9 Info väljastamine isikutele õigustatud huvi korral
Avalike suhete osakond	2.1 Reklaamiteenus
Ehitus- kommunaalosakond ja	3.1 Avariikaevetööde kooskõlastamine 3.2 Eluruumi tagamise teenus 3.3 Ehitusloa väljastamine 3.4 Ehitusteatise teavitatuks lugemine 3.5 Korteriomandite seadmisel projektidokumentatsiooni vastavuse kinnitamine (hoonejaotusplaani kinnitamine) 3.6 Projekteerimistingimused hoonetele (sh projekteerimistingimuste avatud menetlus); 3.7 Kaeveloa väljastamine 3.8 Ajutise liikluspiirangu kehtestamine 3.9 Parkimislubade ja kaartide vormistamine 3.10 Projekteerimistingimused tehnovõrkudele ja –tehnorajatistele; 3.11 Reklaamiloa väljastamine 3.12 Reklaamimaksu menetlus 3.13 Sademevee probleemide lahendamine 3.14 Taksovedudega seotud avaldus 3.15 Teede kasutusloa menetlus ja väljastamine 3.16 Teede tehniliste projekteerimistingimuste vormistamine ja väljastamine 3.17 Tee ajutise sulgemise taotlus 3.18 Tänavavalgustuse tehniliste tingimuste väljastamine 3.19 Hulkuvate lemmikloomadega seotud toimingud

	<p>3.20 Eraomandis olevate transpordimaade valla omandisse võtmine</p> <p>3.21 Eriveoloo taotlus</p> <p>3.22 Koolibussi teenuse korraldamine</p> <p>3.23 Parvlaeva lepingujärgsete lisareiside tellimine</p> <p>3.24 Parvlaeva sõidusoodustuste (saare elanike sooduskaartide) vormistamine</p> <p>3.25 Reovee vedajakaardi taotluste läbivaatamine ja lubade vormistamine</p> <p>3.26 Sõidusoodustuste määramine</p> <p>3.27 Teede ehitusloa menetlus ja väljastamine (sh projekti koostamine)</p> <p>3.28 Teederegistri väljavõtete tegemine ja edastamine</p> <p>3.29 Veeteede Ametilt EVA-318 tellimine Naissaare elanikele</p> <p>3.30 Väikesaarte abiprogrammide raames (Hajaasustuse programm jne) saareelanikest taotlejate nõustamine</p> <p>3.31 Loomade vaktsineerimise ja kiibistamise tellimine</p>
Haridusosakond	<p>4.1 Haridus- ja noorsooprogrammide ja ürituste toetamise taotlus</p> <p>4.2 Huvihariduse ja huvitegevuse toetamine</p> <p>4.3 Spordiklubides olevate noorte toetamine</p> <p>4.4 I klassi astumine (koolikoha määramine)</p> <p>4.5 Erakooli toetus</p> <p>4.6 Lapsehoiuga seotud toetus</p> <p>4.7 Lasteaia järjekorda registreerimise taotlus</p> <p>4.8 Eralasteaia toetuse taotlus</p> <p>4.9 Munitsipaallasteaia lasteaiatasu soodustuse taotlus</p>
Järelevalve osakond	<p>1.1 Laekunud avalduste, kaebuste ja vaidluste lahendamine</p> <p>1.2 Riikliku järelevalve teostamine</p> <p>1.3 Ehitusjärelevalve</p> <p>1.4 Väärteomenetluste läbiviimine</p> <p>1.5 Kasutuslubade ja kasutusteatiste menetlemine ja väljastamine</p> <p>1.6 Avalike ürituste loataotluste menetlemine ja lubade väljastamine</p> <p>1.7 Ehitusvaldkonna kohtuasjade menetlemine ja Viimsi valla kohtus esindamine</p>
Keskkonna- planeerimisosakond ja	<p>6.1 Raieloo taotlus</p> <p>6.2 Raieteatis</p> <p>6.3 Aadresside, kohanimede määramine, muutmine</p> <p>6.4 Korraldatud jäätmeveoga liitumiskohustuse vabastuse saamise avaldus</p> <p>6.5 Uuringute, teostusjooniste ja ehitusjärgsete mõõdistustööde vastuvõtmine, kontroll, arhiveerimine ja esitatud töodes esinevate puuduste kõrvaldamiseks huvitatud isikute konsulteerimine</p> <p>6.6 Maakasutuse andmekogu pidamine, uuendamine andmekogu aktuaalsuse tagamine, maamaksu andmete</p>

	<p>edastamine ja maamaksuga seonduvate küsimuste lahendamine ning konsulteerimine</p> <p>6.7 Ühise jäätmemahuti kasutamise avaldus</p> <p>6.8 Detailplaneeringu algatamise taotlus</p> <p>6.9 Planeeringute menetlemine</p> <p>6.10 Maareformi läbiviimine</p> <p>6.11 Maakorralduslike toimingute teostamine</p> <p>6.12 Katastriüksuste sihtotstarvete muutmine</p>
Kultuuriosakond	<p>7.1 Kultuuriprogrammide ja ürituste toetuse taotlemine</p> <p>7.2 Sporditoetused</p> <p>7.3 Viimsi valla kultuuritöö ja kogukonna arendamisega tegelevate mittetulundusühingute toetamise kord</p> <p>7.4 Tunnustamise kord Viimsi vallas</p>
Sotsiaal-tervishoiuosakond ja	<p>10.1 Eakate tähtpäevatoetuse menetlemine</p> <p>10.2 Ühekordse toetuse taotlus eakatele</p> <p>10.3 Eluruumi tagamise teenus</p> <p>10.4 Täisealise isiku hooldus</p> <p>10.5 Hooldekodu hooldustasu maksmise toetus</p> <p>10.6 Koduteenused</p> <p>10.7 Lasteaias lastehoiu kohatasu ning toidu eest tasumise toetuse taotlus</p> <p>10.8 Riiklik lapsehoiuteenus puuetega lastele</p> <p>10.9 Parkimislubade ja kaartide vormistamine</p> <p>10.10 Sünnitoetuse määramine ja maksmine</p> <p>10.11 Riiklik toimetulekutoetus</p> <p>10.12 Suurpere toetuse taotlus</p> <p>10.13 Toimetuleku tagamise toetuse taotlus</p> <p>10.14 Vältimatu sotsiaalabi</p> <p>10.15 Isikliku abistaja teenus</p> <p>10.16 Tugiisikuteenus</p> <p>10.17 Täiskasvanud isikute eestkoste</p> <p>10.18 Asendushoolduseteenus</p> <p>10.19 Turvakoduteenus</p> <p>10.20 Varjupaigateenus</p> <p>10.21 Euroopa Regionaalfondist puudega isiku eluruumi füüsilise kohandamisega seonduvate vahendite taotlemine</p> <p>10.22 Matusetoetus</p> <p>10.23 Puudega isiku päevakeskuse- ja intervallhoiuteenuse toetus</p> <p>10.24 1. klassi mineva lapse toetus</p> <p>10.25 Ravimitoetus</p> <p>10.26 Sotsiaaltransporditeenus</p> <p>10.27 Tšernobõli AEJ avari lihvideerimisel osalenu toetus</p> <p>10.28 Viipekeele tõlketeenuse toetus XX</p> <p>10.29 Võlanõustamine</p> <p>10.30 Ühekordne toetus veteranidele</p> <p>10.31 Päevahoiuteenus eakatele</p> <p>10.32 Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse korraldamine</p> <p>10.33 Eestkosteasutusele volitatud kohustused</p> <p>10.34 Hooldajatoetuse ja hooldaja määramine</p> <p>10.35 Järelhooldusteenus</p> <p>10.36 Sõltuvusravi korraldamine</p>

	10.37 Leinanõustamisteenuse korraldamine 10.38 Toiduabiteenuse
--	---

7.2 Lisa 2

Tabel 20. Intervjueeritavate nimekiri

Nr	Kuupäev	Intervjueeritavad	Osakond
1	16.10.2020	Kadi Bruus, Kaija Mägi, Aet Tampuu, Kaie Palumets, Kati Esna	Haridusosakond ja Rahandusosakond
2	21.10.2020	Elin Järve	Arendusosakond
3	21.10.2020	Katrin Jalast	Arendusosakond
4	23.10.2020	Elvis Tõnnison, Anne Siitan, Astrid Promet, Aet Pöld, Maarja Pilman	Keskkonna- ja planeerimisosakond
5	28.10.2020	Maarja Kudrjavitseva	Ehitus- ja kommunaalosakond
6	28.10.2020	Kaja Kuldsepp	Ehitus- ja kommunaalosakond
7	28.10.2020	Jüri Kurba	Ehitus- ja kommunaalosakond
8	28.10.2020	Mart Kraut	Ehitus- ja kommunaalosakond
9	28.10.2020	Margus Sööt	Ehitus- ja kommunaalosakond
10	30.10.2020	Stella Laur, Marek Viiklaid	Keskkonna- ja planeerimisosakond
11	30.10.2020	Imre Saar	Ehitus- ja kommunaalosakond
12	04.11.2020	Margit Stern, Liisa Lents, Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
13	04.11.2020	Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
14	04.11.2020	Reet Aljas, Tõnu Troon, Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
15	04.11.2020	Laura Johanna Derkun, Grete Bobkin, Airi Vaaderpall, Tõnu Troon, Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
16	06.11.2020	Raido Kübarsepp, Viktor Beresnev, Mari-Liis Kivirand	Järelevalveosakond

17	06.11.2020	Marje Plaan	Avalike suhete osakond
18	06.11.2020	Ott Kask, Kaie Mamontov	Kultuuriosakond
19	11.11.2020	Estella Marie Kõiv	Keskkonna- ja planeerimisosakond
20	11.11.2020	Eve Leesment	Keskkonna- ja planeerimisosakond
21	11.11.2020	Tõnu Troon, Margit Stern, Liisa Lents, Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
22	18.11.2020	Laura Johanna Derkun, Grete Bobkin, Airi Vaaderpall, Tõnu Troon, Risto Nigol	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
23	18.11.2020	Siim Reinla	Ehitus- ja kommunaalosakond
24	18.11.2020	Reet Aljas, Risto Nigol, Tõnu Troon	Sotsiaal- ja tervishoiuosakond
25	19.11.2020	Taavi Valgmäe	Ehitus- ja kommunaalosakond
26	20.11.2020	Kristjan Järv	Ehitus- ja kommunaalosakond
27	20.11.2020	Eve Leesment	Keskkonna- ja planeerimisosakond
28	20.11.2020	Imre Saar	Ehitus- ja kommunaalosakond
29	20.11.2020	Karin Mägi	Järelevalveosakond
30	20.11.2020	Katrin Jalast, Estella Marie Kõiv	Arendusosakond ja Keskkonna- ja planeerimisosakond

7.3 Lisa 3

Teenuste loetelu on lisatud eraldi dokumendina Viimsi Vallavalitsuse Teamsi (nimega VV avalike teenuste loetelu (09.12.20))

7.4 Lisa 4

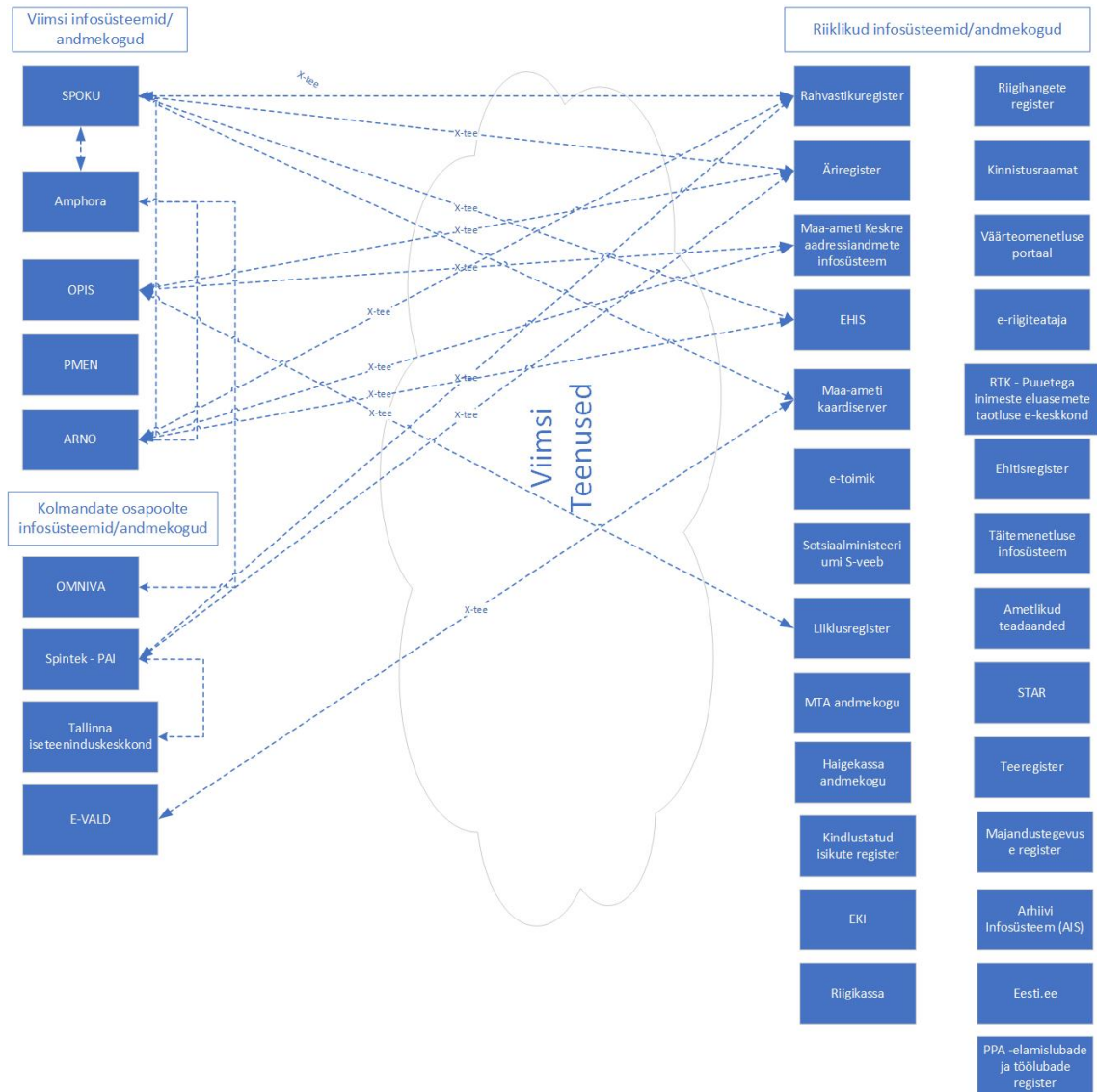
Teenuste kaardid on lisatud Viimsi Vallavalitsuse Teamsi, kus neid uuendatakse.

7.5 Lisa 5

Infosüsteemide kaardistus on lisatud Viimsi Vallavalitsuse Teamsi, kus seda uuendatakse

7.6 Lisa 6

Infosüsteemide arhitektuurijoonise originaal on lisatud eraldi dokumendina, kuid jpg formaadis on lisatud järgnevalt.



Joonis 4. Infosüsteemide arhitektuurijoonis

7.7 Lisa 7

Prioriteetsete teenuste tegevuskavad on lisatud eraldi dokumentidena.

7.8 Lisa 8

7.8.1 Lapse lasteaeda järjekorda registreerimise teenus

		Enne teenused kasutamist		Teenuse kasutamine			Pärast	
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menedimine	Vastuse saabumine	Vaidlustamine	Pärast
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Vajalike tegevuste ja tingimuste mõistmine ning kaasnevate teenuste kohta info saamine	Vajaliku info kättesaamine protsessi, teenuste ning infosüsteemide kohta.	Saada koht endale sobivasse lasteaeda	Olla kursis, mis toimub	Saada positiivne vastus	Seada jalule õigus	Järgmiste laste puhul tagada, et nad saaks samasse lasteaeda
	Kliendi tegevused	Kodulehel ja ARNOS info otsimine ja lugemine	Telefoni teel, emaili teel või kohale tulles abi küsimine	Taotluse esitamine ARNOS	Menetlus käigu kohta küsimine	Vastuse lugemine Klientidel puudub teadmine, mida teha kui toetusel ilma jääb või lasteaikakoht ei sobi	Info otsimine vaidlustamise protsessi kohta	Kohapakkumisest vastuvõtmisest või loobumisest teavitamine kirjalikult (emaili teel). Kui lapsevanem ei teavita siis 14 päeva jooksul (alates 10.04) kustutatakse laps lasteaia järjekorrast. Samaselt on vaja sõlmida leping 21 päeva jooksul. Teavitama uuesti koha soovist iga aasta?
	Kliendi probleemid	Klient ei leia olulist infot üles. Lisaks on kodulehel lasteaedade info arusaamatu.	Selgelt aru saada, mis on vajalikud tegevused ja erinevad võimalused. Lisaks ametniku poolsest menetlusprotsessi mõistmine (võimalik menetlusprotsessi pikkus)	ARNO ei ole kasutajasõbralik	Klientidel puudub hea ülevaade menetluse protsessist (kuidas otsustatakse, mis lasteaeda laps läheb ja millal see otsus tuleb). Menetluse käigus peaks olema rohkem automaatselt teavitust kodanike suunas, mis on järgnevad tegevused, mida lapsevanemad peaksid ootama.	Klientidel puudub teadmine, mida teha kui toetusel ilma jääb või lasteaikakoht ei sobi	Oma soovitu saamiseks tuleb ise vaeva näha ja ekstreemsematel juhtudel vaidluste lahendamiseks jurist palgata	Kohapakkumisest loobumisel võivad lapsevanemad kaotada toetuseid. Lapsevanemad ei saa enda eelistatud lasteaeda, mis tähendab, et on sunnitud viima lapsi logistiliselt ebamugavasse asukohta.
	Kliendi ja valla kokkupuutepunktid	Viimsi valla koduleht	Taotluse esitamine ARNOS	Abi küsimine emaili, telefoni või kohtumise naol	Abi küsimine emaili, telefoni või kohtumise naol	Suhtlus vaba koha olemasolust	Viimsi valla koduleht Otksekontakt ametnikuga	ARNO
VALD	Ametniku eesmärk	Selgelt selgitada, mis on menetluse piirangud, et lapsevanemad on teadlikud	Lapsevanema toetamine tekkinud probleemide ja küsimustega	Taotluste vastu võtmine ja ülevaate saamine	Klientidele võimalike kohtade pakkumine.	Klientidele sobivate lahenduste leidmine	Klientidele sobivate lahenduste leidmine	
	Ametniku tegevused	Kodulehe ja ARNO info täiendamine	Telefoni teel ja kodulehel selgitamine	ARNO järjekorra jälgimine	Masskomplekteerimine iga kevad või jooksul komplekteerimine Telefoni kaudu vastamine kuna klientidel puudub arusaam kõigudest nõuetest ja ka menetluse pikkusest Käsitli komplekteerimine kui on õed-vennad või suured pered	Lapsevanema teavitamine vaba koha olemasolust. Klientidega sobivate lahenduste leidmine.	Valla esindamine vaidluses, kesktee leidmine lapsevanema soovide ning lasteaia vahel.	
	Ametniku probleemid	Ametnik teeb dubleerivat tööd, kui kodulehel info oleks lihtsasti kättesaadav, ei peaks ametnik info jagamisega tegelema.	Ametnik teeb dubleerivat tööd, kui kodulehel info oleks lihtsasti kättesaadav, ei peaks ametnik klienti küsimustele vastama.	Lisanduva taotluse kohta ei tule teadet. Ametnik peab jälgima järjekorda.	Klientidel tekib palju küsimusi, kuna informatsioon ei ole piisavalt, kuidas menetluskäik toimub ja võimalustest. See tähendab, et tööajate sobivoorus kuulub nõustamisele Probleemid on just sõmerühma lapsed	Klientidel puudub teadmine, mida teha kui toetusel ilma jääb või lasteaikakoht ei sobi Suhtlus klientidega vabade kohtade ei ole optimaalne Ametnik on sunnitud jooksul komplekteerimise ajal lapsevanemate ette helistama, et hakatakse pakkuma lasteaia kohta Seltski, et laps saaks jääda samasse lasteaeda, kust ta on (erallasteaeda), siis peab lapsevanem eelabi läkkima õppeaasta	Lapsevanemad pole rahul eitava vastusega ega mõista miks nende laps ei saa soovitud kohta.	
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Koduleht ja ARNO	Koduleht ja ARNO	ARNO	ARNO	ARNO	Amphora	

7.8.2 Lastehoiuga seotud toetuste (eralasteaia toetus, koduse lapse toetus, lastehoiu toetus) teenused

		Enne teenuse kasutamist		Teenuse kasutamine				Pärast
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menedimine	Vastuse saabumine	Vaidlustamine	
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Selge ülevaade erinevatest toetustest ning nendega kaasnevatest nõuetest	Saada ülevaade protsessist, toetustest ja nõuetest.	Soov saada toetusi, a) ei soovita panna last MLA-sse b) laps on MLA järjekorras	Saada vastus võimalikult kiiresti	Saada positiivne vastus	Soov, et tuldaks vastu	Et peaks võimalikult vähe tegelema sellega ja toetus tuleks automaatselt.
	Kliendi tegevused	Kodulehel informatsiooni otsimine	Telefoni teel, emaili teel või kohale tulles abi küsimine	Lepingu sõlmimine lastehoiu või eralasteaia / taotluse esitamine ARNOs	Vastuse ootamine	Positiivse vastuse puhul võib olla vajalik teavitada kolmandat osapoolt	Info otsimine, et mille alusel on võimalik vaidlustada otsust ja mis on protsess.	Uuesti taotlemine kui midagi muutub.
	Kliendi probleemid	Kliendidel ei ole selgelt arusaama ja ülevaadet erinevatest toetustest. Puudub üldine avalik info, mis selgitab erinevaid toetusi ning nende omavahelisi seoseid. Segane võib tunduda ka lastehoid vs lasteaed (era puhul)	Kodulehel informatsiooni pole kättesaadav või sellest ei saada aru. Tekivad probleemid ARNO-ga.	ARNO-s ei ole toetuse saamise kohta piisavalt infot	ARNO-s ei ole toetuse saamise kohta piisavalt infot.	Kliendid ei ole teadlikud, millal väljamaid tehakse Negatiivse vastuse puhul võib põhjendus olla üllatav ja frustreriv, sest sellest ei oldud enne teadlikud.	Ei leita lahendust	Teenused on seotud lasteaia järjekorda saamiseks. Kliendid ei olnud teadlikud, et nad jäävad teistest toetustest ilma.
	Kliendi ja valla kokkupuutepunktid	Koduleht, ARNO	Koduleht, ARNO	ARNO-s taotluse esitamine	Menetluse käigu kohta info küsimine emaili, telefoni teel.	Väljamaid saabumisel	Vaidlustamine emaili teel	Edasiste sammude nõustamine
VALD	Ametniku eesmärk	Selgitada, mis on menetlusega seotud piirangud.	Abistada klienti tekkinud küsimustega.	Tagada, et kliendil on õigus saada toetusi	Toetuse väljamaidamiseks ettevalmistamine	Toetuse väljastamine	Klientidele sobivate lahenduste leidmine	Tagada, et kliendil on õigus saada toetusi.
	Ametniku tegevused	Telefoni teel ja kodulehel selgitamine	Telefoni teel ja kodulehel selgitamine	Teiste toetuste, lasteaia nimekirja, sissekirjutuse kontrollimine.	Arve kinnitamine, Otsuse ettevalmistamine Toetuste nimekirjade täitmine.	Väljamaid tegemine	Valla esindamine vaidluses, kesktee leidmine lapsevanema soovide ning olemasolevate võimaluste vahel.	Toetuse nimekirjas olevate klientide kontrollimine vastu teisi toetusi ja lasteaia nimekirja vahel.
	Ametniku probleemid	Olemasolev info pole arusaadav mistõttu pöörduvad kliendid ametniku poole.	Olemasolev info pole arusaadav mistõttu pöörduvad kliendid ametniku poole.	Kontroll vastu teiste toetuste nimekirja on Excelis ja isikuandmete nimekirju koostatakse käsitsi.	Toetuste ja õigused nende saamiseks on keeruline mõista Eralasteaiad ei pruugi juulis lahti olla, kuid toetust küsitakse Ametnikul puudub ülevaade lapsevanema ja eralasteaia/hoiu vahelistest kokkulepetest, mis mõjutab ka toetuse suurust kasitsi.	Kui vastus jääb negatiivseks pole kliendid rahul kuna nad jäävad toetusest ilma.		Toetuste protsessi selgitamine, miks lapsevanemad toetustest ilma jäävad.
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Koduleht	Koduleht ja ARNO	EHIS, ARNO, RR	ARNO	Amphora, Omniva	Amphora	ARNO, Omniva

7.8.3 Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus

		Enne teenused kasutamist		Teenuse kasutamine			Pärast
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menetlus (asjade ajamine)	Vastuse saamine (ootamine)	Vaidlustamine
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Aru saada, mis olukorras on vajalik projekteerimistingimuste taoteldavate ning mis tegevused sellega kaasnevad.	Saada selgust protsessi ning taotluse kohta.	Projekteerimistingimuste taotlemine	Menetluse kiire toimimine	Võimalikult kiirelt positiivse vastuse saamine	Projekteerimistingimuste taotluse negatiivse otsuse ümberlõkkamine
	Kliendi tegevused	Viimsi kodulehe lugemine	Telefoni kõne Viimsi Vallavalitsusse. Ettevõtte abi kasutamine	Taotluse dokumentide koondamine, EHR sisselogimine, taotluse koostamine ja esitamine	Vajadusel täiendava dokumentatsiooni edastamine	Teate saamine projekteerimistingimusest	Vaidluse esitamine
	Kliendi probleemid	Täpsemalt mõista, kas nad peavad taotlema projekteerimistingimusi või mitte ning mis on edasised tegevused. Ei osata kasutada andmebaase.	Kodulehel informatsiooni pole kättesaadav või sellest ei saada aru. Tekivad probleemid EHR-ga.	EHR-i on keeruline kasutada	Kui taotlus on esitatud valesti siis tagastatakse taotlus läbivaatamata	Negatiivse vastuse saamine	Rahulolematuse projekteerimistingimuste otsusega
	Kliendi ja valla kokkupuute-punktid	Puudub	Telefoni kõne või kohaletulek	Abi küsimisel	Teate saamine tagasilükkamisest või täiendava dokumentatsiooni küsimisest	Loa edastamine	Emaili, telefoni teel suhtlemine. Vajadusel koha peal käimine
VALD	Ametniku eesmärk	Võimalikult selgelt seletada menetlusprotsessi	Saada võimalikult korrektne taotlus koos kõikide vajalike lisadega	Teha kindlaks, et kõik projektitingimused oleksid korrektselt väljastatud	Vastuse ja loa edastamine	Vaidluse rahuldamine	
	Ametniku tegevused	Kodulehe teksti ette valmistamine	Kliendile projekteerimistingimuste menetluse seletamine	Taotluse ja kaasnevate dokumentide ülevaatamine ja kontroll riigilõivu kontroll. Täiendava informatsiooni küsimine	Komisjoni koosolekuks ettevalmistuste tegemine. Eelnõu koostamine. Teiste osapoolte kaasamine (sh naabrid). Otsuse tegemine	Loa allkirjastamine. Kinnitatud dokumentide üleslaadimine	Vajadusel erinevate osapoolte kaasamine. Vaidluse menetlemine
	Ametniku probleemid	Keeruliste tingimuste ja menetlusprotsessi selgitamine lihtsalt ja arusaadavalt	Taotlused pole esitatud alati korrektselt. EVALD ei toeta piisavalt ametnike vajadusi	Kooskõlastuste kogumine võtab kaua aega	Kliendid pole rahul negatiivse vastusega	Vaidluste menetlemine võib venida pikale	
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Koduleht	Puudub	Ehitisregister (EHR) EVALD	Ehitisregister (EHR)	Ehitisregister (EHR)	Ehitisregister (EHR)

7.8.4 Ehitusloa taotlemise teenus

		Enne teenused kasutamist		Teenuse kasutamine				Pärast
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menetlemine	Vastuse saabumine	Vaidlustamine	
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Vajaliku info saamine	Vajaliku info saamine	Taotluse esitamine	Menetluse kiire toimimine	Loa saamine	Negatiivse otsuse ümber lükkamine	
	Kliendi tegevused	Kodulehelt ja EHR-st info otsimine	Ametnikuga kontakteerumine telefoni või emalli teel	Taotluse täitmine Vajadusel täiendava dokumentatsiooni üles laadimine	Vajadusel täiendava dokumentatsiooni edastamine	Loa printimine	Vaidluse esitamine	
	Kliendi probleemid	Infot ei olnud lihtne leida	Olemasolev informatsioon pole piisavalt arusaadav ning protsess on keeruline	Taotlemine on keeruline	Protsess võtab kaua aega	Negatiivse vastuse saamine	Rahulolematu ehitusloa otsusega	
	Kliendi ja valla kokkupuute-punktid	Puudub	Telefoni või emalli teel, kohale tulles	Telefoni või emalli teel	Läbi EHR-i teadete saamine	Läbi EHR-i teadete saamine	Telefoni või emalli teel, kohale tulles	
VALD	Ametniku eesmärk	Tagada, et vajalik informatsioon oleks leitav	Anda kliendile piisavalt informatsiooni	Määrata kindlaks, et taotlus vastaks nõuetele	Kinnitada projekt vajalike osapooltega ning kui võimalik väljastada luba	Loa vormistamine kui võimalik	Vaidlus ära lahendada	Menetlustest ülevaate saamine
	Ametniku tegevused	Kodulehe teksti ette valmistamine	Kliendi nõustamine	Taotluse kontrollimine Taotluse tagastamine menetlusse võtmata Kliendi abistamine EHR-ga	Piirinaabrite kaasamine Kooskõlastusringi alustamine Komisjoni kokkukutsumine Otsuse vormistamine Loa vormistamine	Loa vormistamine Loa edastamine kliendile	Vaidluse edastamine vajalikele osapooltele, vajadusel komisjoni ning teliste koosolekute kokku kutsumine	Statistika kogumine
	Ametniku probleemid	Keeruliste tingimuste ja menetlusprotsessi selgitamine lihtsalt ja arusaadavalt		EHR ei kontrolli lisasid Taotlused pole esitatud alati korrektselt EVALD ei toeta piisavalt ametnike vajadusi	Amphora kasutamine ei ole mugav Menetlus võib toimuda mitu korda ühe taotluse kohta, kui küsitakse lisanduvat informatsiooni või antakse märkuseid			Selleks, et menetluste kohta statistikat koguda peab käsitsi Excelit pidama
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Vilmsi Valla koduleht	Outlook	EHR	EHR, Amphora, RR	EHR, Amphora	EHR, Amphora, RR	

7.8.5 Tugiisikuteenus

		Enne teenused kasutamist		Teenuse kasutamine				Pärast
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menetlemine	Vastuse saabumine	Vaidlustamine	
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Info saamine teenuse kohta	Info saamine teenuse kohta	Taotluse esitamine	Leida sobiv tugiisik	Tugiisikut võimalikult kiiresti kasutama hakata	Leida sobiv tugiisik	Sujuv koostöö tugiisikuga
	Kliendi tegevused	Info otsimine kodulehelt, internetist ja gruppidest	Valla töötajaga ühendust võtmine	Taotluse täitmine	Tugiisiku otsimine ja valideerimine	Lepingu allkirjastamine	Vallale pretensioonide esitamine	Kuu lõpus aruandluse täitmine Lepingu uuendamine
	Kliendi probleemid							
	Lapsevanem	Ei leia infot, mida roll endast kujutab	Tekkisid küsimused protsessi, teenuse või toetuse kohta.	Palju erinevaid dokumente tuleb üles otsida või tekitada	Tugiisikut on raske leida	Tegevused võtavad liiga kaua aega	Sobivat tugiisikut ei leita	Tugiisikul pole piisavalt kogemust ega väljaõpet
	Tugiisik							Ei leia infot, mida roll endast kujutab Ei saa tasustatud puhkust Juriidiliselt hall tsoon Ei ole kokkupuudet teiste tugiisikutega Koolipersonaliga ei saa alet läbi
Kliendi ja valla kokkupuutepunktid	Viimsi Valla koduleht	Telefoni või emaili teel, kohale tulles	Telefoni või emaili teel, SPOKUs	Telefoni või emaili teel, SPOKUs	Telefoni või emaili teel, SPOKUs	Telefoni või emaili teel, SPOKUs	Telefoni või emaili teel, SPOKUs	
VALD	Ametniku eesmärk	Tagada, et vajalik informatsioon oleks leitav	Anda kliendile piisavalt informatsiooni	Saada kliendilt kõik vajalik taotluse esitamiseks kätte	Leida kliendile tugiisik	Anda kliendile piisavalt informatsiooni	Lahendada probleem	Toetada vanemat ja tugiisikut kui neil on abi vaja Uuendada lepinguid
	Ametniku tegevused	Kodulehele info ülespanek	Kliendi nõustamine	Hinnatakse inimese vajadust, vaadatakse taotlus üle	Suhtlevad Sotsiaalindulustus ametiga (tegemist on riigi rahaga); Exceli alusel tugiisiku leidmine; komisjon; eelnoo koostamine; kandidaatide leidmine kui pole sobivat; vahelheade saatmine SKA-le	Ettevõtte puhul on lepingud ning arved. Füüsilise isiku puhul koostatakse käsundusleping	Kaebuste hindamine Vajadusel uue tugiisiku otsimise alustamine.	Lapsevanemaga suhtlemine, SKA-le aruannete saatmine.
	Ametniku probleemid	Kodulehel info haldamine ja sisu loomine	Kliendi nõustamine on ajamahukas	Ei esitata korraga kogu dokumentatsiooni.	Kandidaatide leidmine Haridusosakond kasutab sotsiaalosakonna tugiisiku ressursi		Tugiisikuid pole piisavalt. Tugiisikutel pole piisavalt kogemust ning väljaõpet	Excelimajandus lapsevanema, ametniku ja SKA vahel on väga ajamahukas
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Viimsi Valla koduleht	Outlook	STAR, SPOKU	Amphora	Amphora	Amphora, STAR	Amphora, STAR

7.8.6 Detailplaneeringu algatamise teenus

		Enne teenuse kasutamist			Teenuse kasutamine			Pärast
		Info otsimine	Abi küsimine	Protsessi algatamine	Menedimine	Vastuse saabumine	Vaidlustamine	
KLIENT	Kliendi eesmärgid	Info saamine teenuse kohta ning olemasolevate DP kohta	Saada täiendavat infot protsessi kohta	Taotluse esitamine	Menetluse edukas läbimine võimalikult kiiresti	Saada positiivne vastus	Saada detailplaneering	
	Kliendi tegevused	Info otsimine kodulehelt	Valla poole pöördumine oma küsimustega	Taotluse täitmine, paranduste sisseviimine	Planeeringu koostamine (projekteerija) Eskiisi esitamine (vajadusel), paranduste sisseviimine Koostaja peab esitama 3 DP kausta ja CD	DP kaustade esitamine	Põhjendatud vaidluse esitamine.	Avalduse tegemine DP kehtetuks tunnistamiseks
	Kliendi probleemid	Infot pole piisavalt või informatsioon pole arusaadav	Protsess on keeruline ning olemasolev info pole lihtsasti arusaadav	Menetlusaeg on liiga pikk; Vastuste leidmine on keeruline; Rahulolu uuring Kliendile on segane mis osakond vastutab erinevate teenuste eest, osapooli on palju ja kodaniku suunatakse ühe ametniku juures teise juurde. Protsess ei ole arusaadav ja vastust ei saada ka nõustamise ajal Asendused ei ole nii selged, või ei ole piisavalt ressursse		Protsess võtab liiga kaua aega	Pole rahul neg vastusega	
	Kliendi ja valla kokkupuutepunktid	Viimsi Valla koduleht	Telefoni või emaili teel, kohale tulles	Taotluse esitamine	Dokumentide esitamine, menetluskaigu kohta küsimine.	Vastuse saamine	Vaidlustel osalemine, emaili teel info vahetamine	
VALD	Ametniku eesmärk	Tagada kliendile vajalik informatsioon DP protsessi kohta	Edastada kliendile vajalik informatsioon	Algatada menetlus korrektselt esitatud taotluste puhul. Valesti esitatud taotluse lükatakse tagasi	Menetlusprotsess vastavalt juhiste ning võimalikult efektiivselt läbi viia	DP vastu võtta või mitte vastu võtta ning vastavad andmed infosüsteemidesse sisestada.	Vaidlus ära lahendada	DP kehtetuks kuulutamine
	Ametniku tegevused	Kodulehele info edastamine	Kliendi nõustamine	Taotluse kontrollimine, Dokumentide analüüsimine ja kontrollimine, planeerimiskomisjoni kokku kutsumine, asjaosaliste teavitamine	Planeeringu vastuvõtmine, eskiisi avalikustamine, planeeringu kehtestamine. Iga etapiga võivad kaasneda avalikustamised, teavitamised, komisjonid, eelnõud, valivaltisuse istungi, volikogu koosolek jne	Avalikustatakse Evald Bentley-s sisestatakse käsitsi	Vaidluse edastamine vajalikele osapooltele, vajadusel komisjoni ning teiste koosolekute kokku kutsumine	DP kehtetuks kuulutamine
	Ametniku probleemid	Pole aega tegeleda infoparingutega, peaks olema eraldi inimese, kes tegeleb info välja andmisega		Ebakorrektselt esitatud taotlused: Kaasavate inimeste otsimine on kätsov Avalikustamise puhul on alati kindel periood mille jooksul peab avalikustama, selle jooksul peab kõik käsitöö tehtud olema	Puudub IS menetluskaigu jälgimiseks ja jooksvalt dokumentide registrisse lisamiseks	Sisestatakse käsitsi nii Evald-sse kui ka Bentleyse avalikustamise tasud peab lepingute pealt koondama kalkulaatori ja pastakaga	Menetlusdokumente on mitmeid, ning järelevalve korral on ajamahukas otsida kõik dokumendid üles. Register oleks abiks kuid ei saa olla ajamahukas	
	Seotud andmebaasid ja süsteemid	Viimsi Valla koduleht	Outlook	Spoku, Outlook, Amphora, RR, AR, Kinnistusraamat, Maaameti kaardirakendus	Outlook, Amphora, RR, AR, Kinnistusraamat, Maaameti kaardirakendus	Bentley, Amphora, EVALD	Amphora, RR	Bentley, Amphora, EVALD

Kontakt

Tarmo Toiger

juhtimiskonsultatsioonide
valdkonna juht
+ 372 626 8700
ttoiger@kpmg.com

KPMG Baltics OÜ

Narva mnt 5
10117 Tallinn
Estonia

kpmg.ee

© 2021 KPMG Baltics OÜ, Eesti osaühing ja Šveitsi ühinguga KPMG International Cooperative ("KPMG International") lepinguliselt seotud sõltumatute ettevõtjate võrgustiku liige. Kõik õigused kaitstud.

Esitatud informatsioon on üldise iseloomuga ja ei ole mõeldud ühegi kindla füüsilise või juriidilise isiku probleemide lahendusena. Ehkki soovime anda täpset ja ajakohast informatsiooni, ei saa garanteerida, et esitatud informatsioon on täpne ka selle saamise hetkel või pärast seda. Ükski kasutaja ei tohiks esitatud informatsioonist lähtuda ilma konkreetse situatsiooni põhjalikul analüüsil põhineva professionaalse nõustamiseta.

KPMG nimi ja logo on registreeritud kaubamärgid või ühingu KPMG International Cooperative ("KPMG International") kaubamärgid.