



Elusündmusteenuste visioon ja strateegia 2030

Tellija Justiits- ja Digiministeerium
Suur-Ameerika 1, 10122
Ingrid.Kuusik@justdigi.ee

Täitja Trinidad Wiseman OÜ
Meistri 14, 13517 Tallinn
info@tw.n.ee

Sisukord

1	Mõisted.....	3
2	Kokkuvõte: elusündmusteenuste visioon ja strateegia 2030.....	4
3	Sissejuhatus, taust.....	6
3.1	Miks just nüüd?.....	6
3.2	Globaalsed suundumused ja tegurid	6
3.3	Seotud arengudokumendid	7
4	Olukord aastal 2024.....	8
4.1	Kuhu oleme jõudnud 2024.....	8
4.1.1	Valminud elusündmusteenused ja toetavad tegevused.....	8
4.2	Elusündmusteenuste rakendamise mõju hindamine	10
4.2.1	Mis on sündmusteenuste arenduses hästi ja mis vajab tähelepanu.....	11
5	Visioon – kuhu tahame jõuda 2030.....	12
5.1	Vajalikud õigusruumi, finantseerimise ja tehnoloogilise platvormi põhimõtete muudatused visiooni teostamiseks.....	14
6	Missioon, strateegia, eesmärgid	16
6.1	Elusündmusteenuste arendamise eesmärgid.....	17
7	Teekaart aastani 2030.....	17
7.1.1	Peamised teetähised aastaks 2030 sõnastatud visiooni elluviimisel perioodil 2025 – 2029	17
8	Kuidas me visiooni ja strateegiat ellu viime	18
8.1	Juhtimismudel.....	19
8.2	Avalike teenuste uue mudeli kaasamise protsess.....	21

1 Mõisted

Avalik teenus on avalike ülesannete täitmisel osutatav teenus, mis on suunatud avalike hüvede pakkumisele, avaliku ülesandega kaasneva kohustuse täitmisele või põhiõiguste, -vabaduste ja huvide kaitsele.

Otsene avalik teenus on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema tahtel, sealhulgas eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust.

Elusündmus on oluline seisundi muutus eraisiku elus, mille tõttu võib tekkida vajadus avaliku teenuse järele.

Sündmusteenus on otsene avalik teenus, mida mitu asutust osutab ühiselt, et inimene saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki õigusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud teenust kasutajale üheks teenuseks. Sündmusteenuste eesmärk on muuta avalike teenuste kasutamine inimese jaoks võimalikult lihtsaks ja mugavaks. Sündmusteenuste portfelli omanik, visiooni ja teekaardi hoidja on Justiits- ja Digiministeerium ning sündmusteenuseid võimaldava tehnoloogilise platvormi haldaja on Riigi Infosüsteemi Amet. Igal elusündmusteenusel on omanik.

Osateenus on üksik otsene avalik teenus, mille läbiviimine täidab elusündmusega seotud vajaduse. Osateenused jagunevad sündmusteenuse kontekstis põhiteenusteks, vabatahtlikeks mugavusteenusteks ja erandteenusteks.

Proaktiivne teenus on 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 ning sellele põhineb ka personaalse riigi visioon, kus proaktiivsust käsitletakse Eesti kui juba arenenud digiühiskonna järgmist etappi avalike teenuste pakkumiseks. Proaktiivsed teenused on nii era- kui füüsilisest isikust kasutajatele nähtamatud, asutuste ülesed ning sündmuspõhiseid, mis muudab need võimalikult lihtsaks ja tõhusaks. Sündmusteenused on üks viis, kuidas personaalset riiki luua.

2 Kokkuvõte: elusündmusteenuste visioon ja strateegia 2030

Aastaks 2030 on Eesti avalike teenuste pakkumine jõudnud uuele tasemele – sündmusteenused on muutunud riigi ja kodanike vahelise suhtluse uueks viisiks. Riik toimib proaktiivselt, pakkudes teenuseid inimese vajadustest ja elusündmustest lähtuvalt. Avalikud teenused on omavahel ühendatud, tehnoloogiliselt sujuvad ja nähtamatud kuni hetkeni, mil inimene neid vajab. Eesti eesmärk on olla esimeste riikide hulgas Euroopas, kes rakendab edukalt personaalset riiki, pakkudes igale inimesele õigeaegset, vajaduspõhist ja kasutajasõbralikku teenust, olenemata suhtluskanalist või seadmetest. Eelpool mainitu tähendab mõttemustrite muutmist nii teenuse sisustamise kui eelarveliste vahendite kasutamise osas.

Peamised arengusuunad ja põhimõtted

Avalike teenuste tulevik põhineb selgetel arengusuundadel:

- **Kasutajakesksus.** Teenuste arendamine lähtub kodanike ja ettevõtete vajadustest. Kasutajakogemus on sujuv ja võimalikult vähese bürokraatiaga.
- **Proaktiivsus.** Teenused algatatakse riigi poolt andmete põhjal, mitte inimese taotlusel.
- **Andmepõhised otsused ja automatiseerimine.** Otsustusprotsessid tuginevad kvaliteetsetel andmetel ja algoritmidel, mis tagavad teenuste täpsuse ja efektiivsuse.
- **Digitaalne ligipääsetavus ja tehnoloogiline neutraalsus.** Teenustele on ligipääs igast seadmest ja kanalist, sõltumata inimese tehnoloogilisest võimekusest.
- **Emotsionaalne kogemus.** Avalikud teenused ei ole ainult funktsionaalsed, vaid ka emotsionaalselt toetavad ja kasutajale tähenduslikud, pakkudes uusi lahendusi põhimõttel 1+1=3.

Õigusruumi ja rahastuse arengud

Visiooni elluviimiseks vajab riik paindlikku ja selget õigusruumi, mis võimaldab andmete turvalist ja eetilist kasutamist ning teenuste proaktiivset pakkumist. Õigusloome peab toetama tehnoloogiliste lahenduste rakendamist ja tagama isikuandmete kaitse. Samuti tuleb tagada pikaajaline ja jätkusuutlik rahastusmudel, mis võimaldab teenuseid pidevalt arendada ja hooldada. Riigi ja kohalike omavalitsuste eelarved peavad kajastama sündmusteenuste olulisust avalike teenuste ökosüsteemis.

Tehnoloogiline platvorm ja andmevahetus

Sündmusteenuste tehnoloogiline selgroog koosneb ühtsest tehnoloogilisest platvormist, mis toetab: a) staatuspaneeli - kasutajale kuvatakse teenuste hetkeseis ja järgmised sammud; b) sõnumiruumi - erinevad süsteemid suhtlevad omavahel reaalajas ja turvaliselt ning c) personaalset iseteenindust - kasutaja saab läbi eesti.ee platvormi ligipääsu talle olulistele teenustele, kusjuures riik algatab teenused automaatselt.

Strateegilised eesmärgid ja tegevuskava

Visiooni elluviimise keskmes on teenuspõhine juhtimine ja asutuseülene koostöömudel, mis tagab avalike teenuste tervikliku ja sujuva kasutajakogemuse. Teenuste arendamine toimub ühiselt, kaasates erinevaid osapooli juba varajases etapis. Teenuseomanike rolli tugevdamiseks luuakse selged juhised, koolitusprogrammid ja tööriistad teenuste tõhusaks juhtimiseks.

Kasutajakogemuse täiustamiseks võetakse kasutusele nii andmeanalüüs kui pidev otsene tagasiside, et teenused oleksid ajakohased, kasutajasõbralikud ja vastaksid inimeste tegelikele vajadustele. Lisaks mängib olulist rolli erasektori kaasamine, et rakendada innovaatilisi lahendusi ning viia riiklikud teenused vastavusse kasutajate ootustega ning sellega, milline on teenusepakkumise tase teistes sektorites.

Kuivõrd sündmusteenused on uus viis avalikke teenuseid pakkuda, siis on oluline ümber mõelda ka rahastuspõhimõtted ja kasutada olemasolevaid ressursse teistmoodi, et tagada pikaajaline ja jätkusuutlik teenuste arendamine.

Tegevuskava sisustamine konkreetsete ülesannetega ja saavutatu mõõtmine on teenustega seotud osapoolte igapäevase tegevuse osa, millega saab jätkata, alustada ja uuendada 2025.aastal ning sealt edasi.

Kokkuvõte

Elusündmusteenuste strateegia aastani 2030 kujundab Eesti avalike teenuste ökosüsteemi uueks – proaktiivseks, personaalseks ja kasutajasõbralikuks. Digiriigi areng viib teenused sinna, kus ja kuna inimesed neid vajavad, pakkudes turvalist, läbipaistvat ja tehnoloogiliselt kaasaegset lahendust. Eesti on valmis olema rahvusvaheline eeskuju avalike teenuste digitaalses arengus.

3 Sissejuhatus, taust

3.1 Miks just nüüd?

Nõudlus sündmusteenuste järele on kasvutrendis ning sama trendi näeme nii Euroopa Liidus kui ka globaalselt¹. Avalikus sektoris on võetud suund teenuspõhisele juhtimisele üleminekuks, sest kõik tunnetavad muudatuse vajadust. Samas, diskussioon personaalse riigi olemuse üle on veel pidamata, sisendandmete kvaliteet on madal ning teenused toimivad omaette.

See on hea hetk ootuste juhtimiseks, kuid riigieelarve tulud ja kulud on väga tasakaalust väljas, mis nõuab rahastusskeemi muutust. Tehnoloogia areng (eesti.ee äpp, GovSSO, x-tee nõusolekuteenus jms), inimeste kasvavad vajadused ning harjumus saada lihtsa kasutajakogemusega teenuseid erasektorist, sealhulgas läbi mugavate rakenduste, toovad kaasa järjest suuremad ootused riigi teenustele, sh sündmusteenustele. Sündmusteenus ei ole elanike vaatest enam pelgalt mugavusteenus, vaid teenuse standard – seega ei tohiks see olla valikuliseks võimaluseks ka riigile.

Miks peaks uskuma, et elusündmusteenuste edasiarendamisel on tulevikku?

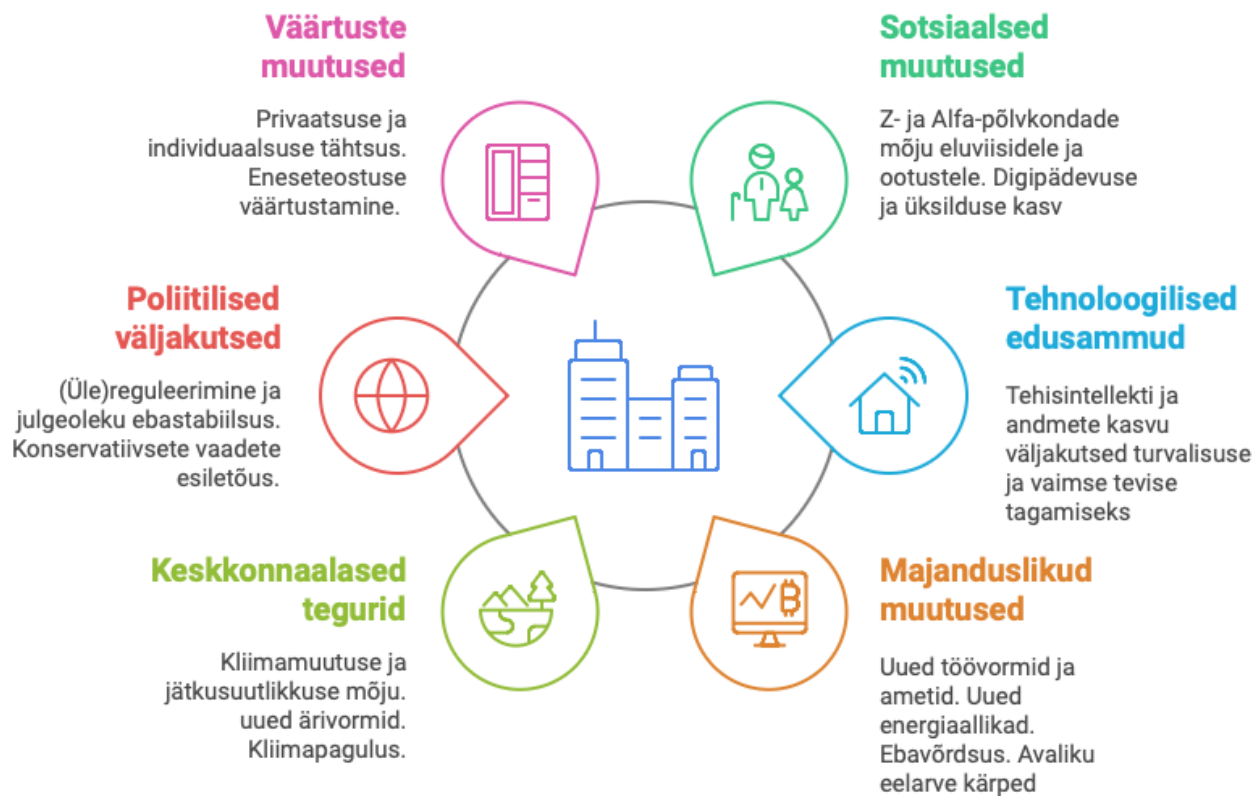
Rahvusvaheliselt on olemas lahendused, kogemused ja eeskujud, millele tugineda, näiteks füüsilise isiku tuludeklaratsiooni esitamine ja peretoetused nagu vanemahüvitis. Samuti on toimivad teenused abiellumise ja lapse saamise sündmuste puhul. Võime võtta eeskju võtta riikidest nagu Uus-Meremaa, Lõuna-Korea, Portugal jt. Täpsemalt on erinevate riikide sündmusteenuste kaardistus leitav üldmainitud analüüs dokumendis. Eestis on oluline roll eesti.ee platvormidel, sealhulgas nii äpid kui portaalid, samuti on meil olemas tugev tehnoloogiline selgroog, milleks on X-tee.

3.2 Globaalsed suundumused ja tegurid

Disainimaks tulevikukindlaid riigiteenuseid, tuleb kohalikule taustsüsteemile lisaks arvestada ka teguritega, mis inimeste elu ja elu- ning töökeskkonda lähi- ja kaugemas tulevikus mõjutavad. Need toovad kaasa märkimisväärseid muutusi nii sotsiaalses, tehnoloogilises, majanduslikus, keskkonnaalases kui poliitilises keskkonnas ning kujundavad väärtusruumi, milles riik tulevikus oma teenuseid osutab. Detailsemalt on tulevikku mõjutavaid tegureid kirjeldatud **Lisas 1**. Allpool on toodud mõned olulisemad.

¹ <https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2023-03/Sündmusteenuste%20analüüsi%20lõppraport.pdf>

Globaalsete suundumuste mõju tulevikukindlatele riigiteenustele



Joonis 1. Globaalsed trendid, millega arvestada tulevikukindlate teenuste arendamisel

3.3 Seotud arengudokumendid

Käesolev visiooni- ja strategiadokument lähtub mitmest varasemalt koostatud arengukavast ja visioonist, millega on loodud alus Eestis avalike teenuste pakkumise sündmusteenustele üleminekuks. Peamised dokumendid, mida visiooni protsessis arvesse võeti, olid:

- Strateegia „Eesti 2035“;
- Arengukava „Eesti digiühiskond 2030“;
- Visioonidokument „Personaalne riik. 2024“;
- Riigiportaali Eesti.ee “Personaalse ja proaktiivse iseteeninduse” projekt;
- 2020 aastal valminud PriceWaterhouseCoopersi ja Trinidad Wisemani poolt koostatud sündmusteenuste analüüsikokkuvõtte dokument.

Kokkuvõtte nende dokumentide peamistest sündmusteenuste arengut puudutavatest sätetest on toodud **Lisas 2**.

4 Olukord aastal 2024

4.1 Kuhu oleme jõudnud 2024

4.1.1 Valminud elusündmusteenused ja toetavad tegevused

2024. aasta lõpuks on valminud kaheksa elusündmusteenust: Abiellumine, Lähedase surm, Lapse saamine, Eestis kohanemine, Kaitseväe kohustuse täitmine, Lahutus, Pension, Terviserikkega lapse toetamine. Abiellumine, Lahutus ja Kaitseväekohustuse täitmine on esimesed sündmusteenused, mille arendamine infoteenusest järgmisele tasemele, andmevahetusega teenuseks, on juba alanud. Järk-järgult tuleb juurde uusi sündmusteenuseid ning juba loodud sündmusteenuseid arendatakse edasi järgmistele küpsustasemetele (vt. Joonis 2).

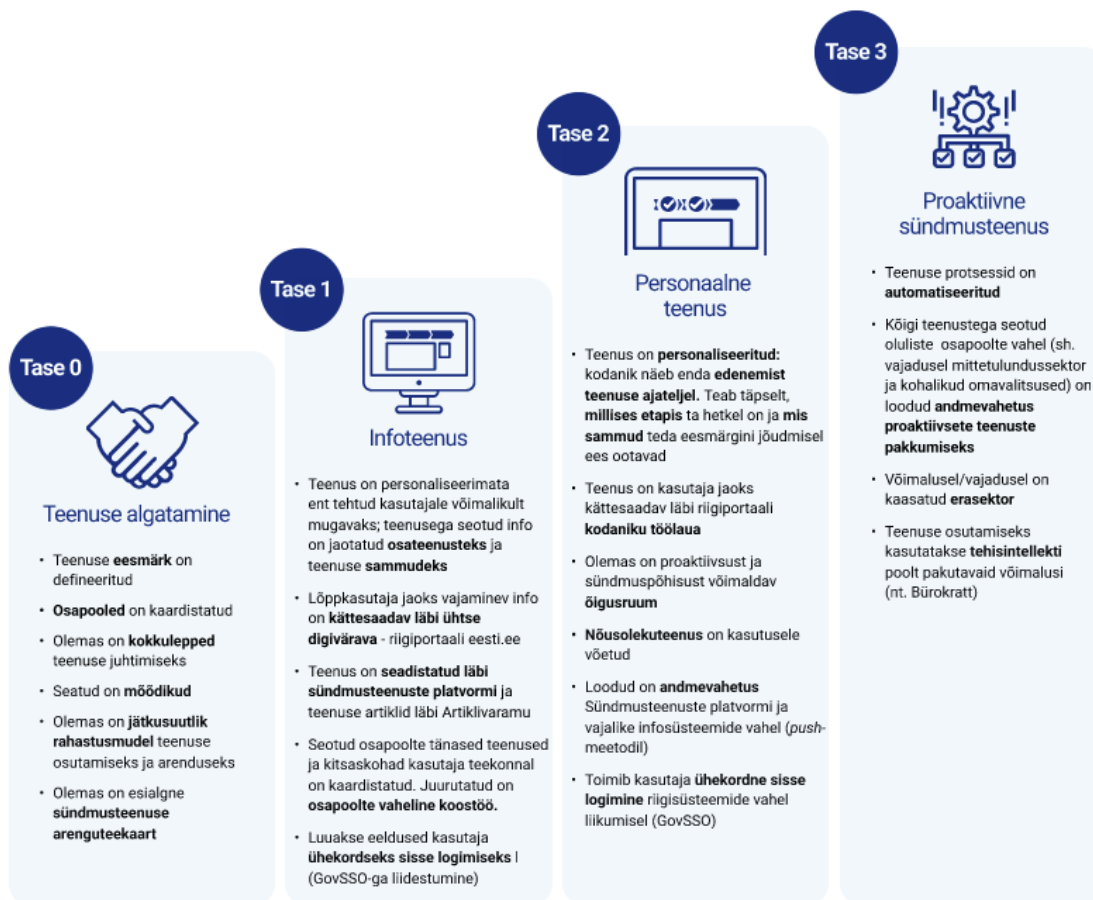
Loodud on sündmusteenuste keskne tehnoloogiline platvorm, ellu on kutsutud sisseelamise programm teenusjuhtidele, defineeritud on sündmusteenuste küpsustasemete mudel ning algatatud on sündmusteenuste järgmisele tasemele arendamiseks ehk andmevahetuse võimaldamiseks vajalik seadusemuudatus.

Elav kvartaalse täpsusega teekaart sündmusteenuste arendamise hetkeseisu ja järgmiste sammudega on leitav Justiits- ja Digiministeeriumi kodulehelt².

Elusündmusteenuste küpsustasemed

Loodud on mudel, mille abil saab hinnata sündmusteenuse küpsust teenuse algatamisest kuni proaktiivselt pakutava teenuseni.

² <https://www.mkm.ee/digiriik-ja-uhenduvus/digiteenused/sundmusteenused>



Joonis 2. Elusündmusteenuste küpsustasemed

Teenusejuhtide sisseelamise programm

Koostatud on juhendmaterjal teenuseomanikele saamaks sündmusteenuseks. Vastav juhendmaterjal on kättesaadav prototüübi kujul³ ning tutvustab sündmusteenuste kontseptsiooni, võimaldab hinnata teenuseomaniku haldusalas oleva teenuse valmidust ning näha kõiki vajalikke samme, kuidas teenus sündmusteenuseks muuta. Teenuseomanikele protsessi lihtsaks ja selgeks tutvustamiseks on loodud **teenuseomaniku teekonna** kirjeldus.

Toimiv võrgustik ja koolitusprogrammid teenuseomanike kompetentside täiendamiseks ja omavahelise koostöö tõhustamiseks

Justiits- ja Digiministeerium on sündmusteenuseid koordineeriv asutus ning nende algatusel on loodud kõiki osapooli hõlmav koostöövõrgustik ja sisemiste koolituste programm. Regulaarselt

³ <https://www.figma.com/proto/cYjAFUMYUkfVNrRT20bhiQ/ST-omanike-onboarding-proto?page-id=675%3A5978&type=design&node-id=2445-11918&viewport=866%2C528%2C0.09&t=DrkrJQp0Xu9Tzq9L-1&scaling=scale-down-width&starting-point-node-id=2445%3A11918>

toimuvad sündmusteenuste võrgustiku päevad ning antakse välja uudiskirja, mida saab tellida iga huviline.

Loodud on ühine infokeskkond, kus on lisaks muule olulisele ja aktuaalsele teabele loomisel ka sündmusteenustega liitumiseks vajalik praktiline tööriistakast teenuseomanikele. Teenuste loomisel saab juhendada ka Avalike digiteenuste disainimise tööriistakastist⁴.

Sündmusteenuse loomine on alati koostööprojekt, saades alguse infoteenuse arendamisest, mille käigus tuuakse kokku erinevad osapooled (osateenuste omanikud). Ühiselt kaardistatakse olemasolevad kitsaskohad ja tulevikuvajadused ning luuakse vajalik baas kõrgema küpsusastmega teenuse loomiseks. Ühine sündmusteenuse analüüs on vajalik sügavama koostöökultuuri arendamiseks ja senise asutusekeskse lähenemise muutmiseks.

4.2 Elusündmusteenuste rakendamise mõju hindamine

Käesoleva, 2024, aasta suvel valmis Tartu Ülikooli teadlaste poolt koostatud uurimus „Sündmusteenuste mõju hindamise meetodi väljatöötamine ja selle valideerimine“⁵. Uuringu eesmärk oli pakkuda välja metoodika sündmusteenuste mõju majandusliku, sotsiaalse, keskkonnaalase ja mittemateriaalse komponendi hindamiseks.

Uuring sedastab, et iga sündmusteenuse mõju hindamiseks tuleb eraldi selle sündmusteenuse kohta panna paika soovitud mõju osakriteeriumid (majanduslik, sotsiaalne, keskkonna, mittemateriaalne ja nende kogumõju), mõõdikud ning nende soovitud väärtused. Nende kokkuleppimine peaks kindlasti olema visiooni elluviimise tegevuskava üks esimestest sammudest. Tuleb silmas pidada, et ei sündmusteenused ise ega seetõttu ka mõõdikud ei saa olla kivistunud, kuna kontekst, teenuse küpsustase ja tehnoloogiad meie ümber arenevad. Seega tuleb teatud regulaarsusega kriitiliselt üle vaadata, kas väljatöötatud mõõdikud kajastavad liikumist soovitus visiooni ja eesmärkide suunas ning kas andmete kogumine ja töötlemine on jätkuvalt ressursitõhus.

Kalkulaatorid

Sündmusteenuste mõju hindamise metoodiliste lahenduste analüüsi tulemusena on valminud raamistik mõjude mõõtmiseks. Majandusliku, sotsiaalse ja mittemateriaalse mõju hindamiseks on loodud vastavate **kalkulaatorite** prototüübid⁶.

⁴ <https://digiriik.eesti.ee>

⁵ https://www.mkm.ee/sites/default/files/documents/2024-10/Syndmusteenuste%20mõju%20hindamise%20meetodi%20väljatöötamine%20ja%20selle%20valideerimine_sept_2024.pdf

⁶ https://hurmann.shinyapps.io/sndmusteenuste_metoodika-1/

Tasuvusanalüüs

Lisaks mõjuanalüüsile on oluline teostada ka sündmusteenuste tasuvusanalüüsi, millele viitab 2024. aasta Riigikontrolli audit "Elu- ja ärisündmuste arendamine"⁷. Auditile tuginedes pole hinnatud, kui palju tuleks investeerida ja kulutada konkreetsete elusündmusteenuste arendusteks ja haldamiseks, et sellest saadav kasu ületaks tehtud kulutusi. Riigikontrolli hinnangul peaks iga sündmusteenuse puhul analüüsima, millise n-ö arengutasemeni on seda mõistlik arendada, s.t hindama, kas arenguhüpe teenuse proaktiivsuses ja kasutajakesksuses kaalub üles tehtavad kulud

4.2.1 Mis on sündmusteenuste arenduses hästi ja mis vajab tähelepanu

Mis on täna hästi?

Sündmusteenuste arendamisel on selged tugevused: teenused on kaardistatud ja info on koondatud ühte kohta; mitmed teenused juba toimivad, seda ka mitmekeelselt, neil on ühtne visuaalne identiteet eesti.ee-s ja kasutajaid kaasatakse teenuste loomisesse disainimeetodeid rakendades, mis muudavad teenused arusaadavaks ja mugavaks. Teenuste pakkujate ja koordineerijate poolelt saab esile tuua hästi toimivat koostöö RIA-ga ning selget arendusprotsessi.

Kuhu tuleks pöörata enam tähelepanu?

Sündmusteenuste mõiste on täna vähe sisustatud ja avalikkusele kommenteeritud. Teenuste küpsustase ning kvaliteet on erinev, mistõttu pakuvad need killustatud ja ebaühtlast kasutajakogemust, sh riigiga suhtlemisel tuleb andmeid korduvalt sisestada. Samuti ei vasta kõik teenused kasutajate ootustele, kuna arendused lähtuvad sageli partnerite valmisolekust, mitte kasutajate vajadustest. Ka seadusloome aeglus ja juhtimismudeli puudujäägid, sh osateenuste omanike erinev motivatsioon teenuseid arendada pärsivad arenduste edenemist. Teenuseomanikel puudub tihti mõjuvõim osateenuste prioriteetide seadmisel, riigi prioriteetidid ja rahakasutus on pidevas muutumises ning bürokraatlikud hankeprotsessid aeglustavad arendusi.

Teenusepakkumise uus tase tähendab kasutajakesksete, personaliseeritud, asutuste üleste ja proaktiivsete teenuste arendamist. Lisaks on perspektiivikas arendada asutuste vahelist andmevahetust, sh riigi ja KOV-ide koostöö, ning kasutada tehisintellekti teenuste pakkumiseks (Bürokraati disain ja arendus). Seetõttu on oluline koostöölepingute sõlmimine osateenuste omanike vahel, prioriteetide pikaajalisem määratlemine ja teenuspõhise juhtimise juurutamine

⁷ <https://www.riigikontroll.ee/tabid/206/Audit/6581/language/et-EE/Default.aspx>

asutustes. Sihipärasem kommunikatsioon ja toimivad kogemusvõrgustikud aitavad tõhustada koostööd ja parandada kasutajakogemust.

Sündmusteenuste edasise arendamise juures on suurimaks ohuks andmete turvalisuse ja privaatsuse tagamine, samuti risk, et madala digipädevusega elanikkond jääb teenustest kõrvale. Ressursimahukus, rahastuse ebaselgus ja sõltuvus poliitilistest otsustest võivad samuti ohustada lahenduste järjepidevust ja jätkusuutlikkust.

Täpsem kirjeldus töötubades esile toodud sündmusteenuste tugevustest ja nõrkustest on toodud visioonidokumendi **Lisas 3**.

Ka Riigikontroll otsis raportiga vastust küsimusele, kas Justiits- ja Digiministeeriumi juhtimisel on sündmusteenuste arendamisele seatud eesmärgid täidetud ning tegi omapoolsed ettepanekud protsessi tõhustamiseks tulevikus. Riigikontrolli järeldused on samad, mis käesoleva visioonidokumendi loomise tööühma liikmed sedastasid. Kokkuvõttes nõuab sündmusteenuste edukas arendamine täpselt määratletud eesmärgi, toimivaid õiguslikke ja tehnoloogilisi lahendusi ning tõhusat koostööd erinevate asutuste vahel.

5 Visioon – kuhu tahame jõuda 2030

Riik on sinuga siis, kui seda vajad ja kanalis, kus seda eelistad

Loome avaliku sektori teenuste uut osutamise viisi, ehitades üles elanikukeskset, vajaduspõhist ja kulutõhusat sündmusteenuste süsteemi, mida on lihtne kasutada ning mis tagab usalduse riigi vastu. Meie eesmärk on tagada ettevaatav isiklikest vajadustest lähtuv teenuseosutamine, kus asutuste vahelised andmevahetusprotsessid toimivad nii õiguslikust kui sisulisest vaatest, olles seeläbi esimene riik Euroopas, kes viib ellu personaalse riigi põhimõtteid.

Pidepunktid, millest sündmusteenuste arendamisel lähtume

- **Elusündmusteenused on viis, kuidas avalik sektor teenuseid pakub.** Läbi asjakohaste teenuspõhiste juhtimis- ja koostöömudelite hästi mõõdetud, juhitud ja kommenteeritud (tulevikus proaktiivsed) teenused on uus reaalsus, mis loob osutajatele ja kasutajatele uut väärtust ning uusi, aja ja kasutajatega kaasas käivaid teenuseid. Mugavate ja lihtsasti mõistetavate teenustega on võimalik kokku hoida aega ja raha.
- **Teenuseid ei arendata asutuse siseselt ja üleselt vaakumis, vaid** koostöös lõppkasutajaga – alates kasutaja „valu“ ja ootuste kaardistamisest kuni ideede valideerimiseni. Kaasame erasektorit, kus see on vajalik ja mõistlik ning hoiame kätt pulsil uute tehnoloogiate osas.

- **Pakume käegakatsutavaid väärtusi avalike sündmusteenuste igas faasis** (nt riigiäpp annab võimaluse kasutada ID-kaardi (sageli kasutajasõbralikumad) alternatiivlahendust, aga lisaks ratsionaalsetele väärtustele hindame ka uutmoodi teenuste emotsionaalset kihti.
- **Lahendused on kanali- ja tehnoloogianeutraalsed.** Vaatamata tehnoloogia arengule, seisame hea selle eest, et teenused on seadme- ja tehnoloogiasõltumatud, et pakkuda ligipääsu igast kanalist ja seadmetest ning kasutaja tehnoloogiavõimekusest sõltumata.
- **Me ei tooda digiriigi ja sündmusteenustega müra juurde**, vaid kogume ja talletame hädavajaliku, pidades silmas optimeerimist, kestlikkust ja avatust uutele lahendustele. Kasutame tõhusamalt ära andmeanalüütikat ja automatiseerimist - teenused põhinevad automaatsetel, andmepõhistel otsustel, mis arvestavad personaalseid vajadusi.
- Läbi tegude ja kommunikatsiooni näitame, et kodanikud, ettevõtted ja sündmusteenuste osateenustega seotud asutused saavad **oma andmete vastu uue kvaliteediga teenuse**.
- Aitame kaasa **andmete korrastamisele ja ühtlustamisele**, et need oleks nii teenuste loomiseks kui analüüsimiseks kasutatavad, täpsed ja usaldusväärsed.
- **Leiame teenuste läbimõtleamise ja liigse analüüsimise vahel balansi**, et saavutada seatud eesmärgid ning seeläbi tagada osapoolte rahuolu. Viime küll enne arendusotsuseid läbi vajalikke analüüse (mõju, tasuvus vms), kuid ei jää pidevate analüüside nõiaringi.

Väärtus, mida loome kasutajatele (ühiskonnale) ja avalike teenuste osutajatele (osateenuste omanikele)

Kasutajakesksete teenuste arendamine on järgmine Eesti digiühiskonna arenguhüpe avalike teenuste pakumisel. Avalikud teenused peavad kasutajate jaoks olema mugavad ning efektiivsed. Neil juhtudel, kus teenuse osutamine on kasutaja poolt oodatud ning andmed teenuse osutamiseks olemas, tuleks igal võimalikult juhul initsieerida see asutuse poolt. Kodanike elusündmused, kas plaanitud või ootamatud, hõlmavad enamusel juhtudel sarnaseid teenuseid ning kasutajateekondi. Riigi väljakutse on muuta asutuste-ülese koostööga need teekonnad lihtsaks ja mugavaks. Inimesed ootavad head kasutajakogemust ning vähem bürokraatiat, erasektor on siin suunanäitajaks ning riigiteenused peavad nende arengutega sammu käima.

Sündmusteenuste **väärtus kasutajatele: riigiga on lihtsam ja kiirem suhelda**. Teenus tuleb inimese juurde keskselt ja turvaliselt siis, kui ta seda vajab.

Sündmusteenuste **väärtus osateenuste omanikele: teenuseomanike võimestamine**.

Teenuste arendamine järgmisele tasemele toimub koostöös teiste asutustega keskselt, ühistel

platvormidel, vähemate juhtimistasanditega, kasutajaid arvestades ning jätkusuutliku rahastuse tingimustes.

Täpsem kirjeldus töötubades kirjeldatud sündmusteenuste väärtuspakkumisest on toodud visioonidokumendi **Lisas 4**.

5.1 Vajalikud õigusruumi, finantseerimise ja tehnoloogilise platvormi põhimõtete muudatused visiooni teostamiseks

Õigusruumi areng

2024. aasta juuli keskel kooskõlastusringile saadetud avaliku teabe seaduse muutmise seaduse eelnõu, mis teeb võimalikuks sündmusteenuste järgmisesse arenguetappi jõudmise, et hakata kuvama isikustatud teavet. Muudatustega täpsustatakse Eesti teabevärava definitsiooni ja sisu ning sõnastatakse selgemalt õiguslik alus, et riigi keskses teabeväravas saaks kuvada inimese kohta käivat isikustatud teavet ning seeläbi personaalset infot temaga seotud sündmusteenuste menetluse protsessist.

Sündmusteenuste järgmise küpsusastme saavutamiseks peab õigusruum tagama selge regulatiivse aluse, mis toetab haldusorganite võimalusi tegutseda tõhusalt, samal ajal järgides põhiseaduslikke põhimõtteid ja isikuandmete kaitse nõudeid.

Proaktiivsete teenuste arendamisel tuleb põhiõiguste vaatest tasakaalustada sotsiaaliigi ja üldise õiguse korralduse põhimõtteid eraelu puutumatuse ja inimväärikuse kaitsega. Konflikti korral tuleb hinnata abinõude legitiimsust, sobivust, vajalikkust ja mõõdukust. Iga teenuse puhul tuleb eraldi hinnata selle mõju põhiõigustele ja proaktiivsuse õiguspärasust.

Riigi proaktiivne tegevus hõlmab endas ka isikuandmete töötlemist. Iga teenuse proaktiivseks osutamiseks on oluline, et vajalik andmetöötluse ulatus, liik ja põhjendatus peavad olema selgelt määratletud. Analüüsida tuleb, millisel õiguslikul alusel ja millises mahus teenuse proaktiivne osutamine võimalik on. Kui teenuse osutamine toob kaasa eriliigiliste isikuandmete töötlemise, tuleb arvestada täiendavad nõuete ja kaitsemehhanismidega.

Sündmusteenuste viimiseks järgmisele küpsustasemele - infoteenusest andmevahetusega teenuseks (vt. Joonis 2) - tuleb luua paindlik, kuid piisavalt detailne õigusraamistik, mis võimaldab teenuste arendamist, säilitades isikuandmete kaitse ja haldusmenetluse läbipaistvuse. Proaktiivse teenuse pakkumise võimaldamine vajab suuremahulist analüüsi, sh õigusanalüüsi, millega on Riigi Infosüsteemi Ametil ning Justiits- ja Digiministeeriumil plaanis tegeleda järgmise sammuna.

Finantseerimine

Sündmusteenuste esimesed arendused on rahastatud Euroopa Regionaalarengu Fondi toetuskeemist „Avalike teenuste koosvõime loomine“, mille eelarve oli ca 2,9 miljonit eurot. Edasine arendus, mis hõlmab ca 38 miljonit eurot tuleneb NextGeneration EU paketist ja selle kesksel kohal on Euroopa Liidu Taaste- ja Vastupidavusraha (Recovery and Resilience Facility - RRF), mille eesmärk on toetada investeeringuid ja reforme, mis on hädavajalikud digiülemineku toetamiseks. Elusündmusteenuste eelarve sellest on 12,27 miljonit eurot, ärisündmusteenustel 20,8 miljonit eurot ning lisaks teadus-arenduskulude eelarve (TA) rakendusüritinguteks ja analüüsideks ~4,4 miljonit eurot.

RRFi toetuskeemi abikõlblikkuse periood lõpeb 30.04.2026. Sündmusteenuste ülalhoiu, juurde- ja edasiarendamise jätkusuutlikkuse tagamiseks on vajalik kindlustada täiendavad vahendid erinevatest rahastusallikatest (seda nii välisrahastusest kui ka riigieelarvest), kuivõrd EL finantseerimisvõimalustega ei ole võimalik investeeringuid tähtajatult üleval hoida. Sündmusteenuste teenuseomanikud peavad teenuste arendusteks ja edaspidiseks ülalhoiuks vajalikud ressursid arvestama enda eelarvesse.

Pikemas plaanis on vajalik ümber mõtestada ka riigieelarves olemasolevate vahendite ümberkorraldamine selliselt, et see toetaks sündmusteenuste kui uue teenuste osutamise viisi juurutamist.

Sündmusteenuste platvormi hoolduse ja jätkuarenduste kulud on ligikaudu 1,4 miljonit eurot aastas, lisaks tööjõu- ja majandamiskulud ligikaudu 500 000 eurot aastas.

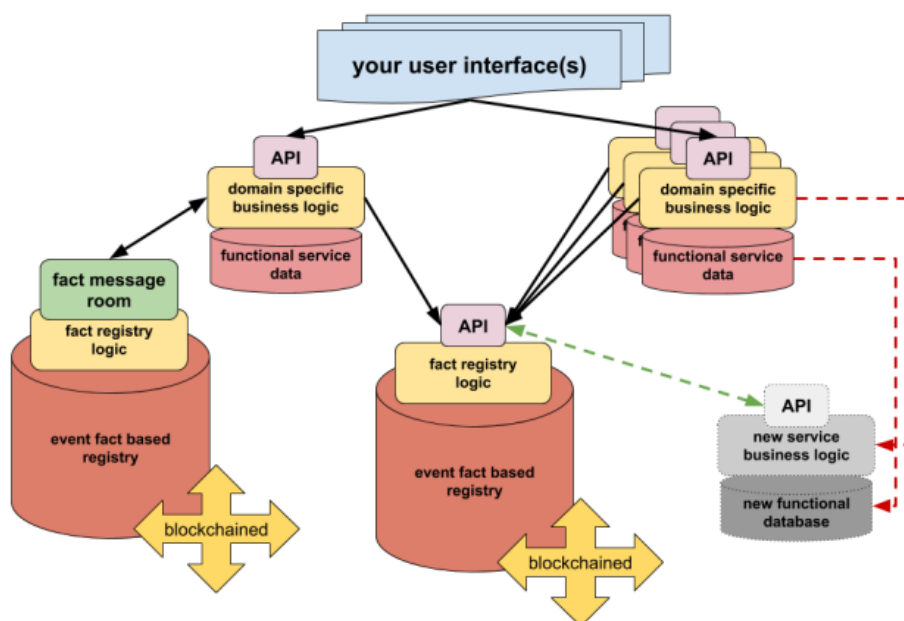
Sündmusteenuste keskne tehnoloogiline platvorm

Sündmusteenuste platvorm on kui sündmusteenuste terviklik ökosüsteem, mis loob eelduse kodanike elusündmustega seotud erinevate teenuste tarbimisele. Platvorm koosneb erinevatest tehnilistest komponentidest, mis suuremal või väiksemal määral üksteisest sõltuvad:

- **Staatuspaneel** – selle loomisel on võimalik inimesele pakkuda infot olemasolevate sündmusteenuste ja sündmusteenuste osutamise kohta, kogudes erinevatest süsteemidest kokku isikule (nii era- kui ka juriidilisele) tehtavad teenuste pakkumised, sh proaktiivsed pakkumised. Inimesel on võimalik läbi portaali eesti.ee näha enda sündmusteenuste töölaual, millist liiki sündmuseid ta teatud ajahetkel on tarbinud/või tarbida saab, sh proaktiivsed pakkumised, ning mis on nende sündmuste staatused.
- **Sõnumiruum** – ülesanne on võimaldada sündmusteenuste süsteemide ja/või osateenuste osutajate infosüsteemide vahel asünkroonse andmevahetuse võimalust. Sõnumiruum on oluline erinevate tarbitavate e-teenuste tegevussammude vahendamisel, eesmärgiga võimaldada isikul teenust tarbida ühe protsessina.

- Välja on arendatud **eesti.ee proaktiivne ja personaalne iseteeninduse töölaud** erinevate osateenuste tarbimiseks.

Järgnevatelt joonistelt on näha mitu erinevat vaadet varem kaalutud arhitektuursest lahendusest⁸, kuid kokkulepet siiani ei ole. Aastal 2025 toimub arutelu riigiülese tehnoloogilise lahenduse visiooni ja suuna valimiseks, misjärel koostatakse ka elusündmusteenuste tehnoloogilise suuna strateegia ja sündmusteenuste omanikele ühtse tehnoloogilise mudeli põhimõtete väljatöötamine.



Joonis 3. Võimalik sündmusteenuste platvormi arhitektuurne lahendus

6 Missioon, strateegia, eesmärgid

Meie missioon on luua lihtsad ja kiired (digi)teenused, mis aitavad läbi viia vajalikke elusündmustel põhinevaid toiminguid, tuues kõik teenused kompaktselt kokku ühte keskkonda.

⁸ <https://complexdiscovery.com/wp-content/uploads/2020/03/Next-Generation-Digital-Government-Architecture-1.0.pdf>

6.1 Elusündmusteenuste arendamise eesmärgid

Elusündmusteenuste visiooni elluviimiseks on sõnastatud neli üldeesmärki ning nende alameesmärgid. Eesmärkide detailsed mõõdikud ja elluviimise tegevus- ning ajakavad on kirjeldatud teekaardis. Üldeesmärgid ning nende alameesmärgid on alljärgnevad:

- 1. Elusündmusteenus on arusaadav teenuse osutamise viis Eestis ning neid luuakse iga aasta aina rohkem**
 - 1.1. Elusündmusteenuste mõistmine avalikus- ja erasektoris
 - 1.2. Asutustel on tahe luua sündmusteenuseid
- 2. Elusündmusteenusel on kataloog ning välja töötatud kriteeriumid**
 - 2.1. Elusündmusteenuste kataloogi haldamine
 - 2.2. Lähtumine kriteeriumitest elusündmusteenuse sobivuse ja prioriteetsuse väljaselgitamiseks
 - 2.3. Kriteeriumite alusel on võimalik hinnata elusündmuste edukust
- 3. Andmevahetus- ja proaktiivse teenuse loomine elusündmusteenuste programmis on mugav, kiire, lihtne ja kulutõhus**
 - 3.1. Arendusprotsessis kasutatakse tänapäevaseid digilahendusi parimal moel ning teostatakse projektide planeerimist
 - 3.2. Arenduspartneri olemasolu elusündmusteenuste arendamisel
 - 3.3. Teenuseomanik juhindub teenuspõhisest juhtimisest ning on kaasatud arendusse täiskohaga
 - 3.4. Elusündmusteenuste arendamisel tehakse koostööd erasektoriga, st tulevikus osutavad avalik ja erasektor teenuseid koos nendes lõikudes, kus see on vajalik ja mõistlik nii ressursside kasutuse kui kasutajakogemuse parendamise vaates
- 4. Elusündmusteenustel on riigieelarveline rahastus**
 - 4.1. Projektide rahastus on jätkusuutlik. Alustada tuleks mõtteviisi muutusest, kus kõik osapooled saavad aru, et elusündmusteenus on teenuste osutamise tänapäevane, muutunud viis – seega ka rahastusmudelid tuleb ümber kujundada.
 - 4.2. Projekti rahastus ei piira teenuse plaanitud arendust

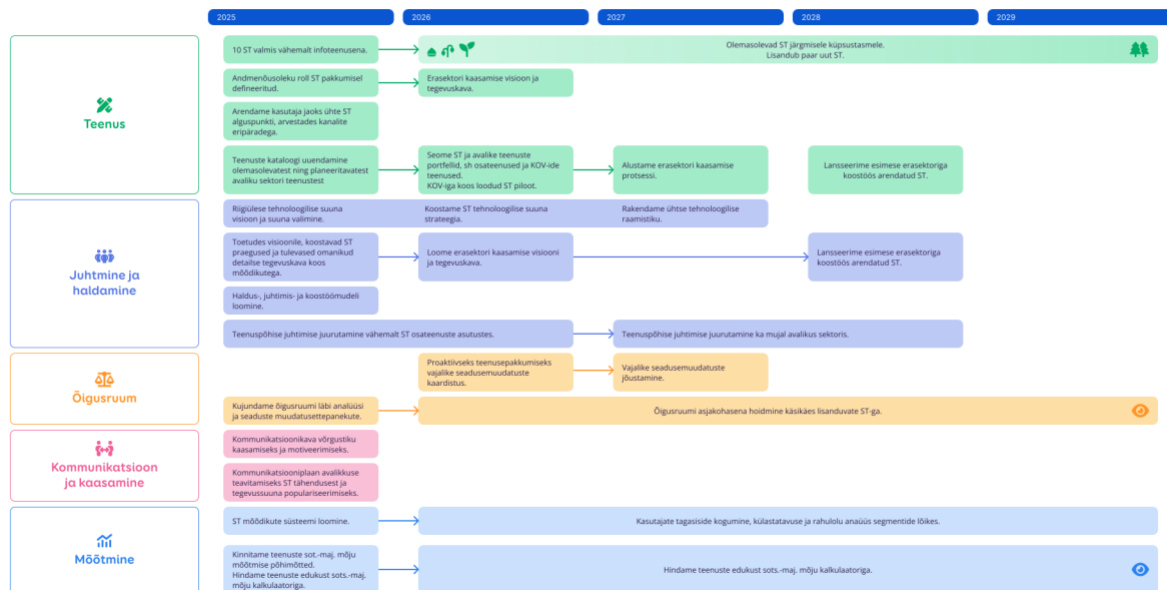
7 Teekaart aastani 2030

7.1.1 Peamised teetähised aastaks 2030 sõnastatud visiooni elluviimisel perioodil 2025 – 2029

Allpool on toodud suuremad teetähised elusündmusteenuste visiooni ja strateegia elluviimiseks. Need on aastate lõikes esitatud maamärgid, millele tuginedes iga vastutav

osapool-asutus saab sisustada enda jaoks detailsemat tegevuskava koos alameesmärkide, vastutajate, tähtaegade ja mõõdikutega. Detailne teekaart on toodud visioonidokumendi **Lisana 5⁹**.

Sündmusteenuste teekaart kuni 2030



Joonis 4. Sündmusteenuste arendamise linnulennuvaateline teekaart aastani 2030

8 Kuidas me visiooni ja strateegiat ellu viime

Kõige eelpool kirjeldatu elluviimiseks on oluline jõustada mõned eeldused osateenuseid pakkuvates asutustes ning sündmusteenuste võrgustiku koostöös.

- Sündmusteenuste arendamisel juhendatakse teenuspõhisest juhtimisest ja tervikteenuste loomisest, sidudes eri asutuste teenused ühtseks, sujuvaks protsessiks, mis katab täielikult kasutajate vajadused ja ootused.
- See loob vajaduse leida sündmusteenustele koht osateenuseid pakkuvate asutuste strateegiates, eelarves ja juhtimises.
- Terviklik teenus peaks koosnema ühtsest teenuste protsessiahelast kasutaja vajaduse algusest lõpuni ning ei ole seotud ainult ühe teenusekanaliga. Näiteks lapsesaamise

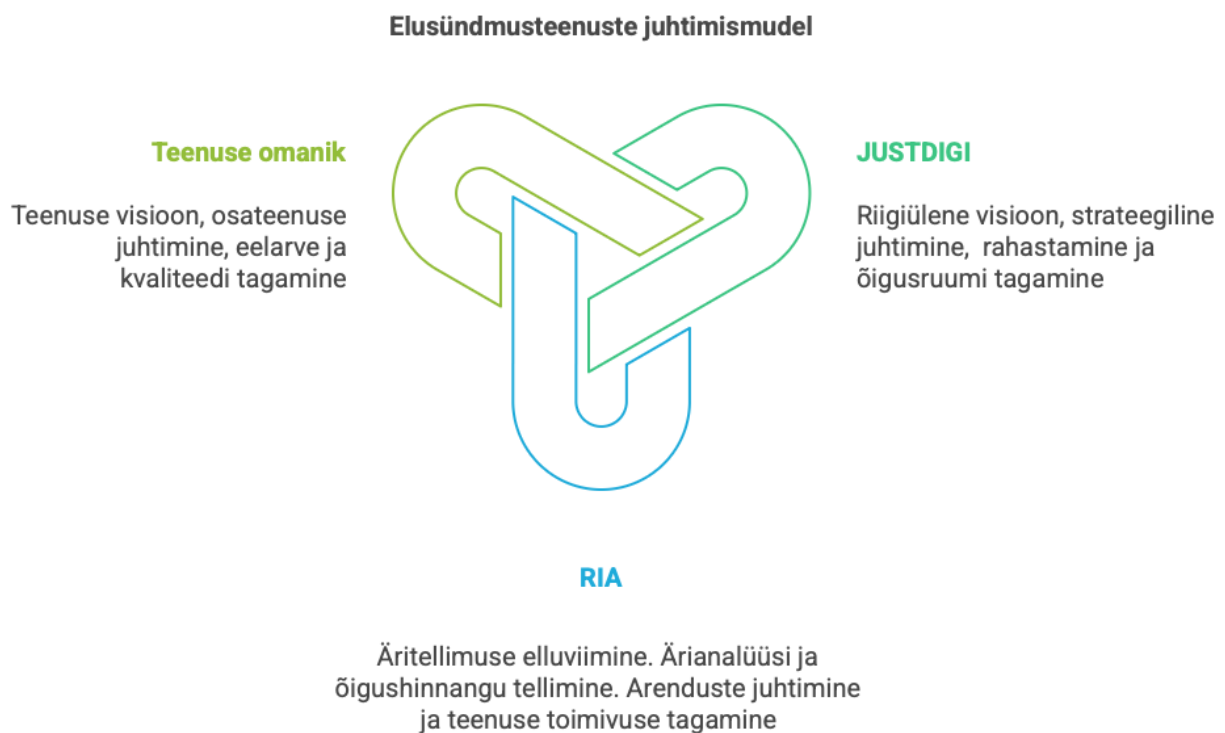
⁹ [Elusündmusteenused teekaart 151224.xlsx](https://eegovg01.sharepoint.com/:x/s/AVALIKINFO_MKM/elusyndmusteenused/EdXptbQBJPNArI4wb9SB-4kB54Wr5rHMnRaKGQPbl8qAhA?e=2en4cu&wdLOR=cDBA614E0-27C7-CB4C-A03D-DCCAC48C9AB5)
https://eegovg01.sharepoint.com/:x/s/AVALIKINFO_MKM/elusyndmusteenused/EdXptbQBJPNArI4wb9SB-4kB54Wr5rHMnRaKGQPbl8qAhA?e=2en4cu&wdLOR=cDBA614E0-27C7-CB4C-A03D-DCCAC48C9AB5

sündmus peaks hõlmama kogu vajalikku teenuste paketti, alates esmavisiidist ämmaemanda juurde kuni järelteenusteni (nagu ID-kaardi taotlemine ja nime registreerimine).

- Seega on oluline süsteemselt kaardistada teenuste omavaheline seotus, et tagada proaktiivsus tagada ja luua struktuur, kus iga teenuse protsessiosa käivitab automaatselt järgmise, et kasutajad saaksid teenuse tervikliku ja sujuva kogemuse.

8.1 Juhtimismudel

Rollid elusündmusteenuste elluviimisel jagunevad äritellija, äriomaniku ning teenuseomaniku rollideks. Äritellija on Justiits- ja Digiministeerium (JUSTDIGI), äriomanik Riigi Infosüsteemi Amet (RIA) ja teenuseomanik on sündmusteenuse eest vastutav asutus. Milliseid ülesandeid iga roll täidab, on toodud allpool.



Joonis 5. Elusündmusteenuste juhtimismudel

Justiits- ja Digiministeerium kui äritellija ülesanded

- Teenuste riigiülase visiooni ja strateegia väljatöötamine ehk äriomanikule (RIA-le) selge konkreetse äritellimuse esitamine;
 - Tegevuskava elluviimise strateegiline juhtimine;

- Mõju hindamise põhimõtete väljatöötamine ja kehtestamine.
- Sündmusteenuste taktikalisele elluviimisele kaasa aitamine
 - Uute teenuseomanikega esmase kontakti loomine ja teenuse liitmine teenuse platvormile (*onboardimine*);
 - Välisvahendite jagamise korraldamine;
 - Äriomaniku ja teenuseomanike nõustamine takistuste ületamiseks teekaardi elluviimisel;
 - Juhtimis- ja kommunikatsiooni ülesannete täitmine.
- Finantseerimine
 - Teenuste jätkusuutliku rahastuse tagamine;
 - Välisvahenditega seotud aruandluse esitamine Euroopa Komisjonile ja vastutus eesmärkide saavutamise eest (RRF finantseerimise raames).
- Õigusruumi tagamine
 - Vajalike õiguslaste muudatuste ettevalmistamine koostöös oluliste osapooltega ning jõustamine;
 - Elusündmusteenuste erinevate arengutasemetele jõudmise õigusruumi visiooni, tegevuskava ja teekaardi koostamine ja muudatuste elluviimine;
- Kommunikatsioon ja koordineerimine
 - Turundus ja võrgustikupõhise kommunikatsiooni korraldamine koostööpartneritele;
 - Ühise infovälja koordineerimine.

RIA kui äriomaniku ülesanded

- Äritellimuse elluviimine:
 - Koos äritellijaga tegevuskava ja teekaardi loomine;
 - Teenuse arendusplaani koostamine ja vajaliku ressursi hankimine;
 - Arenduspartneri olemasolu tagamine;
 - Teenuslepingute ja andmevahetuslepingute sõlmimine;
- Arenduste juhtimine
 - Parimate tehnoloogiliste lahenduste pakkumine äritellijale;
 - Teenuse toimivuse tagamine (vastavalt platvormi võimalustele);
 - Arendustööde prioritseerimine lähtudes ärilistest eesmärkidest ja ressursivõimalustest;
 - Analüütika pakkumine või tellimine vastavalt kokkulepitud mõõdikutele;
 - Pakutavate platvormide arenduse tagamine, ühtse arhitektuurse pildi hoidmine baasprintsipiide tagamine.
- Finantseerimine

- Teenuste eelarve planeerimine ja juhtimine;
- Välisvahenditega seotud aruandluse esitamine äritellijale vastavalt rahastusallikast tulenevatele nõuetele.
- Õigusruumi loomine
 - Ärianalüüsi tellimine koos õigushinnanguga;
 - Äritellijale õigusloomesse sisendi andmine;
 - Teenuse arenduse ja juhtimise õiguspärasuse tagamine.

Elusündmusteenuse omaniku ülesanded

- Teenuse visioon loomine:
 - Osateenuste omanike kaasamine;
 - Tervikteenuse visiooni koostamine kolmeks aastaks;
 - Ärilise visiooni koostamine ning teenuse äriplaani omanikuks olemine;
 - Teenuse arendusplaani koostamine ja kooskõlastamine RIA ning MKM-iga;
 - Teenuse kvaliteetse toimimise tagamine.
- Osateenuste juhtimine:
 - Osateenuste eest vastutavate ametnike meeskonna juhtimine;
 - Osateenuste omanikega sõlmitud kokkulepete juhtimine.
- Finantseerimine
 - Eelarve juhtimine
 - Teenuse arendamise kulude katmine
- Õigusruumi loomine
 - Sündmusteenuse loomiseks vajalike õigusmuudatuste saavutamine
- Kommunikatsioon
 - Sündmusteenuse kohta teadlikkus tõstmise kommunikatsiooni ja turundustegevuste juhtimine.

8.2 Avalike teenuste uue mudeli kaasamise protsess

Sündmusteenused on avaliku teenuse pakkumise viis. Selleks, et see oleks kõikidele teenust pakkuvatele osapooltele arusaadav, lihtne ja võimalikult valutu protsess, tuleb teenusejuhtide sisselamise programmist edasi astuda järgmiste sammudega:

- **Ühtse koostöömudeli loomine ja selle kommunikeerimine.** See defineerib osapoolte rollid, vastutuse ja järelevalve, toetab sündmusteenuste protsesside sidusust ja efektiivsust. Riik tagab teenuste platvormid, samas kui teenuseomanikud arendavad välja teenuse äriloogika.

- **Koostöölepingute või nende alternatiivide sõlmimine.** Mitmepoolselt kooskõlastatud lepingud seovad sündmusteenuste osateenuseid pakkuvaid asutusi kindlate eesmärkide ja kohustustega, et saavutada ühtne kasutajakogemus.
- **Rahastusmudeli jätkusuutlikkus ja selge kommunikeerimine.** Rahastuspõhimõtete paikapanek on kriitilise tähtsusega nii juba loodud sündmusteenuste käimas hoidmiseks kui uute loomiseks. Oluline on saavutada riigi tasandil konsensus, et sündmusteenus ei ole mitte uus teenus, vaid avalike teenuste uuenenud pakkumise viis, mistõttu tuleb teenuste arenduseks ja halduseks määratud eelarvet teistmoodi kasutada (mitte niivõrd leida lisarahastust).
- **Asutuste kaasamise varajane alustamine.** Asutused tuleb pardale tuua juba arenduse algfaasis, et arendusvajadused jõuaksid asutuste tegevuskavadesse võimalikult varakult.
- **Juhtkondade tasandil tugi ja jõustamine.** Sündmusteenuste edukaks arendamiseks tuleb strateegilisse planeerimisse kaasata asutuste juhtkonnad, et teenuste loomine ja arendamine oleks prioriteetne eesmärk ja osa iga asutuse tööplaanist. See aitab vältida olukorda, kus ei leita aega-raha-tahet, sest hetkel läheb kogu ressurss asutuse „päris“ teenusele. Usk sündmusteenuste elujõulisusse ja mandaat nende arendamiseks tuleb eeskätt asutuste tippjuhtkonnast.
- **Koostöö asutuste, KOV-ide ja erasektoriga.** Teenuste loomisel on oluline rakendada tihedat koostööd asutuste, kohalike omavalitsuste ja erasektoriga, toetudes koosloome haldusmudelile.
- **Sündmusteenuse kindlad protsessid ja koolitused.** Toomaks asutuste töötajad kiiremini pardale, on oluline uurida, millist tuge ja teadmist nad vajavad, et oma panust sündmusteenuste arendamiseks anda. Selle põhjal saab välja töötada juhendmaterjalid ja koolitusprogrammid, et muuta teenuste arendamine selgeks protsessiks ja tagada, et kõik osapooled mõistaksid sündmusteenuste eesmarke ja oma panuse tähtsust.
- **Kasutajate varajane kaasamine ja emotsionaalse teekonnaga arvestamine.** Teenused algavad kasutajate vajadustest ja nende emotsionaalsest kogemusest. Lähtudes inimkesksete digiteenuste arendamise põhimõtetest, kaasatakse kasutajad teenuste väljatöötamise algfaasis, et tagada nende vajaduste arvestamine.