



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks

Halduskoormuse monitoorimise eelanalüüs

Lõpparuanne

*Majandus- ja
Kommunikatsiooni-
ministeerium*

31.05.2017





Mari Mägi

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Harju 11
15072 Tallinn

31.05.2017

Austatud Mari Mägi

Oleme läbi viinud projekti „Halduskoormuse monitoorimise eelanalüüs“ III etapi tööd. Töö teostamisel lähtusime 06.02.2017 kahepoolset allkirjastatud lepingust nr. 24.7-317-044-1.

Käesoleva dokumendi näol on tegemist lõpparuandega. Juhul kui järeldused lõppversioonis erinevad meie varasemate diskussioonide käigus väljaöeldust või vahearuandes kirjeldatust, tuleb eelistada neid, mis esitatakse lõpparuandes.

Meie analüüs põhineb Kliendilt saadud ning erinevate projektide intervjuude käigus kogutud informatsioonil ja avalikult kättesaadavatel andmetel (sh uurimustööd, statistika). Meie ülesannete hulka ei kuulunud lähteandmete õigsuse kontrollimine, mistõttu AS PricewaterhouseCoopers Advisors (PwC) ei vastuta algandmete õigsuse eest ega ka tulemuste eest juhul, kui need põhinevad puudulikel või ebaõigetel algandmetel. Meie töö oli piiratud lepingus sätestatud tegevustega.

Lisaks juhime Teie tähelepanu, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors ei võta vastutust kolmandate osapoolte ees, kellele käesolev dokument on avaldatud või mõnel muul moel kättesaadavaks saanud.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Teet Tender

AS PricewaterhouseCoopers Advisors

1. Sisukord

2. Terminoloogia.....	6
2.1. Mõisted.....	6
2.2. Lühendid/akronüümid	6
3. Projektide uuring.....	8
3.1. Metoodika.....	8
3.1.1. Infopäring.....	8
3.1.2. Intervjuud	8
3.2. Halduskoormus projektides	9
3.2.1. Andmete ühekordne küsimine Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi haldusalas majandustegevuse registris	11
3.2.2. Aruandlus 3.0.....	11
3.2.3. E-tervis	12
3.2.4. Keskkonnaotsuste Terviklik Autonoomne Süsteem (KOTKAS)	13
3.2.5. Maksuamet 2020	13
3.2.6. Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuse maksmisel.....	14
3.2.7. Struktuurfondidega seonduv.....	14
3.2.8. Suurandmete kasutamine	15
3.3. Mõõtmismetoodikate sobivuse uuring.....	16
3.3.1. Standardkulu mudel.....	17
3.3.2. Õigusaktide kohustuste loendamine.....	22
3.3.3. PwC bürokraatia mõõtmise indeks	28
3.3.4. Metoodikate rakendatavuse hinnangud	30
3.4. Tulevikunägemus halduskoormuse monitoorimiseks	31
3.4.1. Halduskoormuse monitoorimise vajalikkus	31
3.4.2. Ettepanekud halduskoormuse monitooringuks.....	31
3.4.3. Halduskoormuse mõõtmise automatiseerimine.....	32
3.4.4. Halduskoormuse näitajad avaliku infona.....	33
3.5. Uuringu kokkuvõte.....	33
4. Monitooringu lahendused.....	35
4.1. AS-IS: Olemasoleva olukorra kirjeldus	35
4.1.1. Regulatsioonid halduskoormuse mõõtmiseks	35
4.1.2. Tehnilised vahendid	36
4.2. TO-BE: Halduskoormuse monitooringu protsessid.....	37

4.2.1. Halduskoormuse mõõtmine	38
4.2.2. Halduskoormuse andmete töötlemine	41
4.2.3. Halduskoormuse andmete levitamine.....	42
<hr/>	
4.3. Lahendusalternatiivid	44
4.3.1. Keskse monitooringu juurutamine.....	44
4.3.2. Hajusa monitooringu juurutamine	44
<hr/>	
4.4. Kokkuvõte	45
<hr/>	
5. Tehnilise lahenduse visioon	46
<hr/>	
5.1. Rollid	46
5.1.1. Teenuse omanik	46
5.1.2. Infokohustuse täitja.....	46
5.1.3. Halduskoormuse monitor	46
5.1.4. Halduskoormuse andmete tarbija	46
<hr/>	
5.2. Funktsionaalsed nõuded	47
5.2.1. Halduskoormuse monitori kasutuslood.....	47
5.2.2. Teenuse omaniku kasutuslood.....	49
5.2.3. Andmete esitamise ja tarbimise kasutuslood	50
<hr/>	
5.3. Mittefunktsionaalsed nõuded	52
5.3.1. Kasutatavus (Usability).....	52
5.3.2. Töökindlus (Reliability).....	53
5.3.3. Jõudlus (Performance)	53
5.3.4. Toetus (Supportability).....	54
<hr/>	
6. Lisad	55
<hr/>	
6.1. LISA 1: Infopäringutele vastamine	55
6.2. LISA 2: Intervjuude kavand.....	57
6.3. LISA 3: Halduskoormuse kalkulatsioonid projektides	59
6.3.1. E-tervis.....	59
6.3.2. Keskkonnaotsuste Terviklik Autonoomne Süsteem (KOTKAS)	60
6.3.3. Maksuamet 2020	61
6.3.4. Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuse maksmisel.....	62
6.3.5. Struktuurfondidega seonduv.....	65
<hr/>	

Projekt „**Halduskoormuse monitoorimise eelanalüüs**“ on ellu viidud ja leping rahastatud Majandus- ja taristuministri käskkirjaga 16.10.15 nr 15-0329 "Toetuse andmine rakendusasutuse tegevusteks avalike teenuste koosvõime loomiseks" kinnitatud „Avalike teenuste koosvõime loomine“ programmi raames.

2. Terminoloogia

2.1. Mõisted

Mõiste	Selgitus
Halduskoormus	Õigusest tuleneva kohustuse täitmise kulu selle täitjale.
Teenuse halduskoormus	Avalike teenuste raames teenuste tarbijatele rakenduv kulu (sh. näiteks teenuse kõikide infokohustuste täitmise kulu – ajakulu ja materiaalne kulu).
Infokohustuse halduskoormus	Infokohustuse täitmise kulu selle täitjale (näiteks ajakulu või materiaalne kulu ühe infokohustuse täitmiseks).
Protsessi efektiivsus	Teenuse osutamisega kaasnev ajakulu ja materiaalne kulu. Ka teenuse osutamise kulu.
Teenuse halduskulu	Teenuse omahind; teenuse osutamise kulu selle omanikule/osutajale; protsessi efektiivsus.

2.2. Lühendid/akronüümid

Lühend/akronüüm	Selgitus
EHIS	Eesti Hariduse Infosüsteem
EL	Euroopa Liit
HK	Halduskoormus
KMD	Käibedeklaratsioon
KOTKAS	Keskkonnaotsuste Terviklik Autonoomne Süsteem
KOV	Kohalik omavalitsus
MKM	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
MTA	Maksu- ja Tolliamet
MTR	Majandustegevuse register
MV	Maavalitsus
PRIA	Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Amet
RR	Rahvastikuregister
SF	Struktuurifond
SiM	Siseministeerium
SPR	Surmapõhjuste register
TAI	Tervise Arengu Instituut
TJA	Tehnilise Järelevalve Amet
TSD	Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja

	töötuskindlustusmaks deklaratsioon
TTO	Tervishoiuteenuse osutaja
TÖR	Töötamise register

3. Projektide uuring

3.1. Metoodika

Projektide uuringu subjektideks olid Tellija poolt ette antud 8 halduskoormuse vähendamise võtmeprojekti, milleks olid:

1. Maksuamet 2020;
2. Aruandlus 3.0;
3. Struktuurifondidega seonduv;
4. Suurandmete kasutamine;
5. KOTKAS (keskkonnalubade menetlussüsteem);
6. Andmete ühekordne küsimine;
7. Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuse maksmisel;
8. e-Tervis.

Iga projekti osas teostati projektiga seotud võtmeisikutele infopäringud ja viidi läbi intervjuud projekti osalistega. Esmase kontakti lõi projekti vastutavate osapooltega Tellija, kes teavitas võtmeisikuid eesseisvast suhtlusvajadusest käesoleva projekti raames. Pärast esmast kontakti saadeti iga projekti võtmeisikule infopäring ja alustati intervjuude planeerimisega.

3.1.1. Infopäring

Infopäringu eesmärgiks oli saada sisendiks projektiga seotud dokumentatsioon, mis annaks ülevaate projekti taustinfost, projektis seatud eesmärkidest ja kirjeldaks projektiga saavutatavat muutust. Infopäringuga paluti sisendina esitada järgnev info:

1. Projekti dokumentatsioon (eesmärgid, AS-IS ja TO-BE analüüs, lähteülesande püstitus);
2. Projekti mõju halduskoormusele – palusime edastada dokumentatsiooni mõjude mõõtmise ja hindamise kohta;
3. Dokumendid, mis kirjeldavad projektiga seotud süsteemide arendusplaane ja funktsionaalsusi;
4. Palusime loendada õigusaktidega reguleeritud kohustuste arvu ettevõtetele ja isikutele, mida selle projektiga mõjutatakse. Kui palju kohustusi langeb ära? Kui palju kohustusi tuleb juurde?;
5. Kui palju on teenuseid, mida projekt mõjutab ja kui suured on teenuste mahud (teenusjuhtumid ühes aastas)? Kui suur oli ühe teenusjuhtumi halduskoormus enne projekti ja milline halduskoormuse võit tekib pärast projekti ühe teenusjuhtumi raames?;
6. Juhul kui projekti eesmärkide seadmisel kasutati halduskoormuse kalkulaatorit, siis palusime esitada kalkulaatori rakendamiseks vajalikud alusandmed.

Info koondamiseks ja infopäringule vastamiseks anti vastajatele aega 1 nädal. 1 nädala möödudes tehti täiendav infopäring nendele osapooltele, kes selleks ajaks veel vastanud ei olnud. Viimased vastused infopäringule laekusid 3 nädalat pärast infopäringu esialgset teostamist.

Infopäringule saadud materjalid koondati kokku ja töötati läbi. Koondülevaade infopäringu vastustest on toodud käesoleva dokumendi lisa LISA 1: Infopäringutele vastamine.

3.1.2. Intervjuud

Kvalitatiivse sisendi kogumiseks viidi infopäringu täiendusena läbi rühmaintervjuud iga projekti võtmeisikutega. Intervjuudele kaasatavate isikute valikul lähtuti hankedokumentis loetletud isikute nimekirjast.

Infopäringutest laekunud sisendi abil alustati intervjuude planeerimisega. Pakkumuse kohaselt oli iga projekti osalistega planeeritud läbi viia üks rühmaintervjuu, kuid infopäringut läbi töötades selgus, et e-Tervise projekti puhul tuleks vaadelda 3 puudutatud teenust eraldi. Nendeks teenusteks olid sündide registreerimine, surmade registreerimine ja tervisetõend. Teiste projektide puhul piisas 1 intervjuu korraldamisest. Seega kokku planeeriti ja viidi läbi 10 intervjuud (7 projekti + 3 e-Tervise teenust).

Intervjuu aegade sobivuse kindlakstegemiseks koostati Doodle keskkonnas vastav küsitlus iga projekti jaoks eraldi ja saadeti vastava projekti kontaktidele täitmiseks. Küsitlus sisaldas ettepanekuna võimalikke intervjuu aegu, kuhu iga osaleja märkis, millised ajad on temale sobilikud. Ajakonflikti tekke riski minimeerimiseks moodustati võimalikest aegadest 2 ajagruppi, kus ühe grupi ajad saadeti pooltele projektidele ja teise grupi ajad ülejäänud pooltele. See aitas vältida suuremat ajaliste võimaluste kattuvust intervjuude aegade osas.

Hankedokumendi ja infopäringutest kogutud materjalide põhjal koostati intervjuu kavand, kus toodi välja intervjuudel käsitletavat teemat. Intervjuu kavand on lisatud käesoleva dokumendi lisa LISA 2: Intervjuude kavand. Seejärel edastati kõikidele intervjuu osalistele kalendrikutse, mis sisaldas vastava projekti osas sobilikuks osutunud kuupäeva ja kellaaega, toimumiskohta ning millele oli manusena lisatud intervjuude kavand. Tellija soovil lisati igasse kalendrikutsesse ka Tellija esindaja, kes osales intervjuudel vastavalt oma võimalustele.

Intervjuu kavandi põhjal valmistati ette intervjuude teemaslaidid, mis toetasid intervjuude teemapüstitust ja struktuursust. Intervjuud viidi läbi kokkulepitud ajakavas. Iga intervjuu osas koostati intervjuu kokkuvõte, mille korrektsust valideeriti intervjuul osalejatega.

3.2. Halduskoormus projektides

Intervjuude käigus uuriti halduskoormuse käsitlust projektides. Iga projekti osas selgitati välja, millised olid vastava projekti seatud eesmärgid ja kuidas oli projekti algatusel analüüsitud eesmärgiks seatud halduskoormuse muutust. Juhul kui projekt oli jõudnud lõpule, siis selgitati seda, kas toimus halduskoormuse mõõtmine ka pärast projekti, et valideerida eesmärkide saavutamist ja milline oli tegelik saavutatud mõju. Tabel 1: Halduskoormuse käsitlus projektides sisaldab koondülevaadet intervjuude tulemist.

Tabel 1: Halduskoormuse käsitlus projektides

Uuritud projekt	Projekti staatus	Projekti eesmärgid		Halduskoormuse (HK) analüüs projektis		
		Teenuste protsesside efektiivsuse muutus	HK muutus	HK mõõtmine enne projekti	HK muutuse prognoos	HK mõõtmine pärast projekti
Andmete ühekordne küsimine	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
Aruandlus 3.0	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
E-tervis: Surma digitaalne registreerimine	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
E-tervis: Sünni digitaalne registreerimine	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
E-tervis: Tervisetõendid	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
KOTKAS	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A
Maksuamet 2020	Alustatud	Jah	Jah	Osaliselt	Osaliselt	N/A
Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste	Alustatud	Jah	Ei	Ei	Ei	N/A

maksmisel

Struktuurfondidega seonduv	Puudus konkreetse projekti koosseis					
Suurandmete kasutamine	Alustatud	Jah	Jah	Ei	Ei	N/A

Kokku vaadeldi 9-t projekti algatust. Mitme projekti puhul oli tegu ühe koondnimetuse alla koondunud mitme erineva väiksema projekti kogumiga (nt. Maksuamet 2020, Andmete ühekordne küsimine). Struktuurfondidega seonduva projekti puhul puudus konkreetne projekti koosseis ja rühmaintervjuul intervjueeriti erinevaid struktuurfondide toetuste andmisega seotud asutusi, kus fookuses oli struktuurfondide toetuste andmise protsess ja selle halduskoormus.

Kõik vaadeldud projektid olid alustatud olekus, olles jõudnud intervjuu hetkeks erinevatesse etappidesse. Mõned projektid olid algatuse koostamise faasis, kus alles toimus eesmärkide seadmine ja eelanalüüs projektide toimumiseks, samal ajal mõnede projektide puhul oli jõutud juba juurutamise faasi. Ükski projekt polnud otseselt jõudnud veel lõppeda, mis võimaldanuks hakata läbi viima projektijärgset analüüsi eesmärkide saavutamise osas.

Projekti eesmärkidena oli välja toodud põhiliselt 2 aspekti:

1. Teenuste protsesside efektiivsuse muutus, milles vaadeldi muutust teenuse osutamise seotud mõõdikutes (protsessi osaliste ajakulu, materiaalne kulu, kulu rahalises vääringus).
2. Teenuste halduskoormuse muutus, milles käsitleti muutust teenuse tarbimisega seotud mõõdikutes (andmeesituskohustuste täitmise ajakulu, kulu rahalises vääringus).

Eesmärkide seadmisel ja tulemuste prognoosimisel projektides oli toetutud enamasti mõõtmistele teenuse protsessi efektiivsuse osas, kus kirjeldati tänast olukorda ja läbi projekti saavutatavat muutust. Samuti toetuti eesmärkide seadmisel üldistele poliitikatele kohaldumisele (nt. *once-only* printsiibi rakendamist kogutavate andmete puhul) ja teenuste kvaliteedinäitajatele (nt. teenuse alusandmestiku kvaliteedi muutus, tehnoloogiline innovatsioon).

Kui teistes uuritud projektides oli eesmärkide seadmisel halduskoormuse muutust eesmärgina käsitletud, siis projekti satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste maksmisel puhul ei olnud halduskoormuse muutust eesmärgiks seatud, vaid keskenduti üksnes protsessi efektiivsusele.

Halduskoormuse muutuse kirjeldamisel on projekti eesmärkide püstitusel jäänud pigem üldsõnaliseks, tuues välja et projekti tulemusena toimub küll muutus halduskoormuses, kuid täpsematele mõõdistustele või prognoosidele sageli ei tuginetä.

Halduskoormuse muutust ei kirjeldata täpsemalt projekti eesmärkide seadmisel, kuna teenuste juhtimises pole halduskoormuse mõõdikuid sisse seatud või halduskoormuse mõõtmistevast tavapraktikana juurutatud. Selliste mõõtmiste tulemus aga peegeldaks reaalselt olukorda, millele saab tugineda halduskoormuse muutuse prognooside teostamisel ja projektijärgsel valideerimisel. Uuritud projektide halduskoormuse muutuse prognoosides tuginetakse enamasti teenuste osutajate poolsetele tunnetuslikele hinnangutele, et halduskoormuses toimub teenuse tarbijate jaoks positiivne muutus.

Mõningate projektidega puudutatud teenuste puhul toimub halduskoormuse mõõtmine osaliselt, tuginedes mõõdikule, mis näitab kui palju veedab teenuse tarbija aega teenuse osutamise kanalis. See on mõõdik, mida teenuse osutaja saab iseseisvalt mõõta, kuna nõ. kliendikontakti kestus teenusjuhtumites on teenuse osutaja jaoks läbipaistev, olles samal ajal seotud teenuse osutaja poolse ajalise kuluga. Samas ei peegelda see mõõdik aga täielikku halduskoormust, sest sageli lasub halduskoormus tegevustes, mis leiavad aset enne või pärast kontakti teenuse osutajaga (nt. esitatavate andmete kogumise ja ettevalmistamisega seotud kulud) ja mida teenuse osutajal iseseisvalt mõõta pole võimalik.

Teenuse osutamise kanalis kulutatavat aja mõõtmist on võimalik teenuse osutaja poolt teatud juhtudel automatiseerida ja seda on mõningate teenuste puhul ka tehtud. Näiteks mõõdetakse automaatselt kasutajate interaktsiooni aega e-teenustes või letiteeninduse korral kliendi ooteaega alates numbri võtmisest kuni teenindajani pääsemiseni ja teeninduskontakti pikkust. Automatiseeritud mõõtmine aga eeldab teatud tehnoloogilise võimekuse (süsteemide funktsionaalsus) omamist ja rakendamist teenuse osutamise protsessides.

Täpsemad näited projektides tehtud halduskoormusega seotud kalkulatsioonidest nendes projektides, kus neid teostatud oli, leiab aruande lisa LISA 3: Halduskoormuse kalkulatsioonid projektides.

Järgnevalt on antud ülevaade projektidest ja halduskoormuse käsitlesest nende projektide eesmärkides.

3.2.1. Andmete ühekordne küsimine Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi haldusalas majandustegevuse registris

Nullbürokratia projekti käigus esitasid ettevõtjad järgmisi ettepanekuid andmete topeltküsimise kaotamiseks:

1. EHis-el võiks olla teenus, mille abil saaks isik lasta EHis-sse kanda enne 2004.a lõpetatud hariduse andmed.
2. E-keskkonna käivitamisel kaotada ära õigusruumi kehtima jäänud nõuded, kus ettevõtja peab teatud taotlustele lisama rida dokumente, mis on e-keskkonnas olemas
3. Siduda MTR TÕR-ga, et tuvastada pädeva isiku töötamine vastava ettevõtja juures
4. Lahendada tervisetõendite koostamine ja edastamine MTR-i tervise infosüsteemi kaudu

EHis-e teenus võiks eeldatavalt kasutusvalmis olla 2018. aastaks, teiste ettepanekute puhul üritatakse teostuse lõppfaasi jõuda 2017. aasta jooksul. Kõigi ettepanekute osas on loodud eri projektid. Andmete ühekordse küsimise põhimõte on sees Avaliku Teabe seaduses, kus on kirjas, et andmeid tuleks esitada ühe korra. Täna on tervisetõendite projekt tegemata, sest MTA uurib, kas praegune seaduseraam lubab andmeid erinevate registrite vahel vahetada. Enamasti on tehniline võimekus projekte teostada olemas, kuid vajalike seadusemuudatuste peale kulub ligikaudu 2 aastat ning teenuste ülesseadmine võtab selle tõttu ka aega.

Antud projekti raames ei ole halduskoormust analüüsitud. Suur eesmärk oli tagada elektroonilise menetlemise võimekus majandustegevuste esitamiseks ja olemasolevate tegevuslubade registreeringute kokku toomine ühtsesse registrisse. Lubade andmed olid killustunud ning igal asutusel oli lubade informatsioon erinevalt esitatud. Hetkel on suund, et tegevuslubade asemel kinnitatakse tegevust majandustegevusteatega.

3.2.2. Aruandlus 3.0

Riigiülesest nullbürokratia algatusest on välja kasvanud projekt "Aruandlus 3.0", mille eesmärgiks on vähendada ettevõtjate koormust andmete esitamisel Maksu- ja Tollimetile, Statistikaametile ja Eesti Pangale. Projekti raames vaadatakse läbi andmete koosseis, et tagada vaid vajalike andmete kogumine. Andmeid, mille kogumise eesmärk ei ole tellijate poolt piisavalt põhjendatud, ei peaks ettevõtjatelt koguma. Projektis osalejad otsivad ka alternatiivseid lahendusi, et vältida ettevõtja käest otse andmete kogumist. Raamatupidajate jaoks on suurim muutus see, et aruandluse esitamine automatiseeritakse ja andmed edastatakse otse kasutatavast tarkvarast. See tähendab seda, et enam ei pea minema konkreetse asutuse keskkonda andmeid sisestama.

Aruandlus 3.0 projektile eelnevalt tehti ettepanekuid, mis aitaksid vähendada ettevõtjate halduskoormust. Paljud ettepanekud puudutasid Statistikaametit ja MTA-d. Mõlemad asutused leidsid, et on mõistlik alustada halduskoormuse vähendamise arutelusid. Statistikaamet tegi ettepaneku kaasata aruteludesse ka Eesti Pank kui statistika tootja. Arutelude käigus arutati ka andmete esitamise lihtsustamist. Täna on MTA-le võimalik andmeid esitada pabervormil, ekraanivormil (kõige populaarsem), läbi faili laadimise või masin-masin liidestuse kaudu. Statistikaametile on andmeid võimalik esitada läbi ekraanivormi, failist laadimise ning pabervormi, samasugused võimalused andmeesitamisel on kasutusel Eesti Pangas. Projekti käigus on hetkel

suurem tähelepanu läinud Statistikaametile ja MTA'le esitatava aruandluse andmekooslusele ja andmeedastuse aruteludele, Eesti Pank on kaasaaitaja rollis. Halduskoormuse vähendamiseks tuleks andmete vastuvõtmine täisautomatiseerida kõikide asutuste poolt.

Halduskoormuse muutuse potentsiaali ei ole mõõdistatud. Arvatakse, et andmekvaliteet ning andmete laekumine paraneb. Projekti eesmärkide saavutamise mõõtmist tehakse peamiselt läbi tunnetusliku tajumise. Kuna projekti eesmärgiks on saada soovitud andmed otse finantsinfosüsteemidest, siis nende laekudes infosüsteemidesse, osutuvad andmed automaatselt kättesaadavaks andmeid koguva(te)le asutustele. Automatiseerimise juures pannakse peamine rõhk tarkvaraarendajatele, et klientide majandustarkvarades oleks võimalik kasutada antud lahendust. Selle projekti raames varasemaid mõõtmisi halduskoormuse mõttes ei ole teostatud. Projekti käima lükates teadustati andmeesitajate poolset kriitikat (tüütu, võtab palju aega), mitte konkreetseid halduskoormuse numbreid.

Lahendustes, kus andmeid hakatakse koguma detailsemates lõigetes (otse finantsinfosüsteemidest) suureneb Statistikaameti koormus lühiajaliselt, sest nad peavad hakkama andmeid agregeerima. Arvatavasti on Statistikaameti poolne koormuse tõus väiksem, kui ettevõtete koormuse langus. Ettevõtjate jaoks peaks elu lihtsustuma, sest nende halduskoormus väheneb seoses andmeesituskohustuse vähenemisega. Kokkuvõttes soovitakse, et ettevõtjatele tekiks üks andmeesitusvõimalus juurde, mis võib tunduvat vähendada halduskoormust.

3.2.3. E-tervis

3.2.3.1. Surma digitaalne registreerimine

Projekti eesmärgiks on luua uus e-teenus, mille raames toimub surma sündmuse registreerimine rahvastikuregistris elektroonselt ning surma fakti ja põhjuse info elektroonne liikumine tervishoiu teenuse osutajate käest surmapõhjuste registrisse. Sellega kaasnevalt vabaneb vananenud tehnoloogilisest lahendusest, kus paberkandjal dokumendid liiguvad praegu kas postiga või käsitsi. See lahendus (paberkandjal arstlik surmateatis) asendatakse projekti tulemusel digitaalsete teatistega ja elektroonse edastamisega.

Siseministerium vastutab surma registreerimise valdkonna eest. Siseministeriumi ülesandeks on rahvastikuregistri tarkvara eest vastutamine, õigusaktide haldus ning ametnike juhendamine. TAI annab terviseteeuse osutajatele (arstidele) surmateatiste blanketid ning seejärel kogub surmateatiseid kokku. Siseministeriumi ajakulu surma registreerimisel piirdub dokumentide arhiveerimisega, juhendamisega, õigusliku keskkonna loomisega. Kogu protsessi mõistes jääb ära see koht, kus KOVi või MV ametnik teeb kande registrisse, et inimene on surnud. Projekti mõjul väheneb andmesisestaja koormus TAI-s, kuid pole täpselt teada vähenemise maht. Automaatselt saab surma registreerida siis, kui inimene on rahvastikuregistris. Osa inimesi peab igal juhul tulevikus surma registreerima nagu praegu, sest kõik ei ole registreeritud rahvastikuregistrisse (nt Eestis surnud turist).

3.2.3.2. Sünni digitaalne registreerimine

Antud teema raames ei ole hetkel kindlat projekti ning halduskoormust ei ole mõõdetud. Sünniregister soovib tulevikus sünnikaartide andmeid saada automaatselt läbi e-tervise, kuid täpsemad plaane sünniregistri liidestumise osas e-Tervisega ei ole tehtud. Hetkel on plaanis liidestada surmaregister e-Tervisega. TAI osutab sünniregistri teenust haiglatele. Sünniregister vajab e-Tervisest vaid neid andmeid, mida täna kogutakse. Sünniregistris väljastatakse ka surnult sündinutele unikaalsed isikukoodid. Eraisikutega päringuid sünniregistri raames ei toimu, suheldakse vaid haiglatega. Halduskoormuse mõõtmisel tuleks vaadata haiglate halduskoormust sünni registreerimiste käigus.

3.2.3.3. Tervisetõendid

Projekti eesmärgiks on tervisetõendite väljastamise ühtlustamine. Intervjuul vaadeldi vedurijuhtide tervisetõendite väljastamise protsessi. Täna saadetakse TJA-sse vedurijuhi tervisetõend paberi peal, kuid soovitakse, et JVIS infosüsteemi tuleks info automaatselt selle kohta, kas vedurijuhile on tervisetõend väljastatud. Vedurijuhi loa taotlemise üheks tingimuseks on vedurijuhi tervisetõendi olemasolu. Vedurijuhi tervisetõendit väljastab töötervishoiuarst. Töötervishoiu arst otsustab, kas vedurijuht on kõlbulik vedurit juhtima ning kehtiv tervisetõend on nõudeks vedurijuhi eksami sooritamiseks. TJA annab koostöös maanteeametiga välja vedurijuhi tunnistust ning kui TJA-l on olemas info, et tervisekontroll on läbitud, siis on võimalik järgmisesse loa väljastamise etappi edasi liikuda. Maanteeametis viiakse läbi vedurijuhi eksam, kuid TJA koostab eksami ning viib kogu loa väljastamise protsessi läbi. Tervisetõendite andmete puudumisel teavitatakse kodanikku, et tervisetõend puudub ning menetlus peatub. Kui tervisetõend on olemas, siis protsess jätkub.

Halduskoormuse mõistes võib projekti mõjul kokkuhoid vedurijuhile olla 1h. Tervisetõendi uuendamine ja väljastamine puudutab aastas keskmiselt ca 50-60 vedurijuhti. TJA-st saab täpse Eestis olevate vedurijuhtide arvu ning võimalikud ajaliselised kulud loa väljastamise protsessi osas.

3.2.4. Keskkonnaotsuste Terviklik Autonoomne Süsteem (KOTKAS)

Projekti läbiviimisega ollakse juurutamise faasis. I etapp on läbitud ning teenusega ollakse saadaval. Halduskoormuse muutus oli projekti eesmärgiks, kuid mõju halduskoormusele ei saa veel hinnata, sest esimesed tulemused tulevad 2017. aasta lõpus. Protsessiks kuluv tööaeg on ilma KOTKAS-eta hinnatud ning kui tahta hinnata terviksäästu, siis seda on võimalik teha umbes 3 aasta pärast. Keskkonnaameti efektiivsuse mõõtmiseks võeti ette keskmine komplekssüsteem ja mõõdeti, kui palju aega kulub menetluse läbiviimiseks. 2015. aasta lõpus tehti tööaja kaardistus, kus prooviti spetsialistide tööaeg teada saada. Samuti on üritatud hinnata, kui palju spetsialisti tööaeg tänu KOTKAS-ile väheneb. Hinnanguliselt saadi protsessiks kuluva ametniku tööaja vähenemiseks 12%. Halduskoormuse muutust ei prognoositud projekti eesmärkide seadmisel, kuid oli selge, et protsesside optimeerimine kindlasti toimub, sest protsess muutub lihtsamaks ja kiiremaks.

Projektiga seotud infosüsteemid: JATS, OSIS, VEKA/EELIS, HEIAN, KLIS 2.

Liidestused väliste registritega: AirViro, Äriregister, Riigikassa, MKR, KESE, OKAS, inADS, X-GIS, Rahvastikuregister, OJS, AT-liides.

3.2.5. Maksuamet 2020

Projekti „e-MTA2020“ peamine eesmärk on teha riigiüleltselt maksude ja muude avalik-õiguslike nõuete kokkukogumine lihtsaks, jälgitavaks, keskseks ja kontaktivabaks, toetades reaajas majanduse (real-time-economy) lahenduste kasutuselevõttu ja isikute maksukohustuste täitmist. Sellega kaasnevalt on e-MTA2020 eesmärgiks ka MTA iseteeninduskeskkonna tehnoloogilise alusplatvormi uuendamine selleks, et oleks võimalik edaspidiselt pakkuda mugavaid ja kaasaegseid e-teenuseid.

Alates 2009. aastast on täheldatud MTA infosüsteemide vananemist, mis pole võimaldanud uute rakenduste arendamist tervikuna ja kaasaegselt ja sellest tulenevalt pole teenuste kasutajatel olnud võimalik MTA pakutavaid teenuseid optimaalselt kasutada. MTA iseteeninduskeskkond on nn veebiaken, mille taga on enam kui 200 keerukat infosüsteemi, mis on vananenud ega ühildu korralikult. MTA eesmärgiks on praegu ja edaspidi pakkuda kodanikele tänasest väiksema halduskoormusega lahendusi, mis võimaldaksid kodanike ajakulu kokku hoida läbi selle, et büroosse tuleku asemel oleks võimalik teenuseid tarbida MTA iseteeninduskeskkonda kasutades. MTA hinnangul väheneb halduskoormus nii tehnoloogilise võimekuse tõusuga kui ka mugavamate teenuste pakkumisega.

Projekti prognoositud eelarveks on 17,5 mln €. Projektile on perioodi 2014-2020 struktuurivahendite raames avatud vahemikus 2016 (mai) kuni 2018 (mai) omanimeline voor. See on kogurahastusest nn esimene rahastusvoor ja selle maht on 6 mln € (sellest ca 2 mln € on planeeritud 4 alamprojekti (isikute haldus, kasutajate haldus, autentimine, pääsuõigused ning volitused) täideviimiseks. Iga alamprojekti maksimaalne maht on 500 000 €. Igale 500 000 € tükile on SF andnud ette 21 punkti, millele taotlust esitades tuleb vastata.

Taotlust esitades arvutatakse välja projekti tasuvus. Selleks arvutatakse välja AS-IS ning TO-BE kulud. Projekti tasuvuse arvutusvalem: $\text{teenusjuhtumite arv} \times \text{teenusjuhtumi aeg} \times \text{keskmine palk}$. Ametnike teenusjuhtumite arv võetakse selle järgi, kui palju kliente teenindatakse. Teenusjuhtumi aeg on keskmine kliendi viibimise aeg büroos. Keskmise palga (Eestis töötavate isikute keskmine) info saadakse Statistikaameti andmetelt. Projekti taotlustel tuuakse välja ka kliendi halduskoormuse vähendamine. Arvutusmetoodika: $\text{keskmine palk} \times \text{teenusjuhtumi aeg}$. Antud metoodikat kasutatakse nii AS-IS kui ka TO-BE olukorra kirjeldamisel.

SF-i poolt rahastatavate projektide puhul kontrollitakse saavutatud tulemust 3 aastat peale projekti lõppu. Riigi poolt rahastatavate projektide puhul toimub kontroll pisteliselt, st iga projekti puhul hilisemat järelevalvet ei teostata.

3.2.6. Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuse maksmisel

Tänaseks päevaks on läbitud projekti I etapp, mille raames on ära tehtud töö teaduslik pool. Testkeskkonnas on valmis tarkvara, mida hakatakse sel suvel testima. Testimise käigus tehakse kindlaks, kas süsteem fikseerib niitmist korrektselt. Sügisel tehakse järeldused, kas süsteemi sisestatud kriteeriumid on õiged ning 2018. aastaks on planeeritud süsteem ametlikult töösse rakendada. 2018. aasta sügisesse on planeeritud projekti eesmärkide ülevaatamine, siis selgub ka projekti tegelik esmane mõju. PRIA inspektorid kui ka kõik kontrollidega seotud töötajad märgivad kord päevas ajakulu üles, kui palju üks kohapealne kontroll aega võtab. Samuti märgitakse ajakasutus vastavale kulukohale, kuhu tööd panustatakse.

Antud projekt mõjutab vaiete lahendamise protsessi. Tõenäoliselt tuleb vaiete arvu langus, kuid täpset langust on raske prognoosida. Satelliidi pealt on väga lihtne tõestada niitmist, sest sündmuse algandmed on olemas. Vaidlus ei toimu sõna-sõna vastu, vaid konkreetsete tõendite alusel. Varem oli tõendite kokkupanemine PRIA jaoks ajamahukas töö. Kui inimene teab, et tema tegevus on jälgimise all, siis käitatakse nõuete täitmisel korrektsemalt ning vaieteid esitatakse ka vähem.

Taotlejale halduskoormus ei vähene. Taotleja, kes täidab nõudmisi ja tingimusi, saab toetusraha kätte. EL-i poolt antav toetussumma jagatakse hektarite vahel ära ning tänu satelliidi süsteemile saab nõudeid korrektselt täitev taotleja rohkem raha. Muud kasu taotlejale ei ole. Rikkumiste arv jääb ilmselt väiksemaks ning selle mõjul väheneb ka halduskoormus ametnikele, sest suure tõenäosusega toimuks vähem vaidlusi, kohtus käimisi, kuna niitmise tõendamise alusmaterjal on satelliidipiltide näol olemas. Praegusel hetkel 5-6% otsetoetuse taotlejatest tuleb kontrollida. Maht jääb samaks. Kontrolli läbiviimise aeg pigem ei vähene, sest niitmise fikseerimine on väikse osa kogu nõuete paketist. Kui metoodika muutub ametlikuks, siis niitmise objektide juures kohal käimine inspekteerijate poolt muutub harvemaks ning halduskoormus pikas perspektiivis väheneb. Laiemas perspektiivis ollakse keskendunud oma protsessidele, kuid tulevikus on võimalik ka muude nõuete täitmist satelliidi kaudu tuvastada (nt. põllukultuuri tuvastamine).

Infosüsteemidest on projekti raames kasutusel avalik veebikaart ning infosüsteem Satikas. Halduskoormuse mõõtmise metoodikaid rakendatakse otsetoetuste menetlemise protsessile.

3.2.7. Struktuurfondidega seonduv

Täna ei mõõdetata struktuurifondide toetuste taotlejate halduskoormust, sest halduskoormuse mõõtmise eesmärki ei ole olnud ning oskus selle mõõtmiseks ka pigem puudub. Toetuse saajatelt võetakse tagasisidet nii taotlusvormide kohta kui ka erinevate menetlustoimingute raames (taotlemine, rikkumise menetlus, makse menetlus). Täna sel päeval on toetuse taotlejad, asutused ja rakendusüksused seda meelt, et kaasnev taotlemisega kaasnev halduskoormus on liiga suur ning toetuse saamine ei kaalu üles toetuse haldustegevuseks

kuluvat aega. Varasemalt on olnud juhtumeid, kus võetakse toetuse küsimise haldamiseks tööle 1 täistööajaga inimene ning 10% toetusest kulub toetusega kaasnevatele haldustegevustele. Väga tähtis küsimus on selles, mida halduskoormuse mõõtmisega peale hakatakse ja kas mõõtmine on õigustatud. Halduskoormust mõõtvaid näitajaid ei ole projektide taotlustes küsitud ning taotlemise faasis jagavad taotlejad lubadusi oma parima teadmise pinnalt ning see taandub usutavusele. Halduskoormuse mõõtmise meetodikate rakendamiseks vaadeldakse struktuurfondide taotluste haldamist.

3.2.8. Suurandmete kasutamine

Vaadeldavaks projektiks suurandmete kasutamise raames on elektritarbimise andmete automaatne kogumine Eleringi andmebaasist. Projekti oluliseks eesmärgiks ei olnud halduskoormuse vähendamine, vaid puuduoleva informatsiooni pakkumine EL-ile, kes soovib detailseid andmeid elektritarbimise kohta, sest elektritarbimine on hetkel kõrgendatud tähelepanu all. Idee Eleringi andmebaasi kasutamiseks ettevõtete elektritarbimise näitajate saamiseks tuli sellest, et Statistikaamet küsib ettevõtelt elektritarbimise näitajaid, kuid samasugused andmed on Eleringi andmebaasis juba olemas. Läbi selle on võimalik saada andmeid ka eraisikute kohta, kellelt seni andmeid ei ole küsitud. Eratarbijate kohta peab Eesti saatma Euroopasse andmed järgmisel aastal esimest korda. Projekti läbiviimisega ollakse testfaasis ning üritatakse välja selgitada, kas uue andmeallikaga oleks võimalik asendada küsimustikuga kogutava info ettevõtete aastase elektritarbimise kohta. Hetkel küsitakse Eleringist andmeid korra aastas välise kõvakettaga ning automaatset andmete ülekannet Statistikaametile praegusel hetkel pole mõeldud. Kuna olemasolevad infosüsteemide litsentsid olid mõeldud väiksema andmemahu peale, siis töödeldakse andmeid Hadoo tarkvaraga. Projekti halduskoormuse muutust ei ole olnud võimalik mõõta.

Uuringut elektritarbimise andmete vajaduse kohta pole tehtud. EL soovib, et riigid tuleks välja uute indikaatoritega, mille raames võiks statistikatööd teha. Halduskoormus statistikatöö raames kindlasti ei suurene, sest ei planeerita rohkem andmeid küsida. Suurandmete projekt mõjutab olemasolevatest statistikatöödest vaid ühte (energia tarbimine ja tootmine).

Statistikaamet küsib osade ankeetide lõpus, kui palju võtab täitjal andmete kogumine ja esitamine hinnanguliselt aega. Täitjate hinnangulisest ajast arvutatakse välja ankeedi täitmiseks kuluv keskmine täitmise aeg ning seda võrreldakse eelmise aasta näitajatega.

3.3. Mõõtmismetoodikate sobivuse uuring

Intervjuude käigus tutvustati projektide osapooltele kolme halduskoormuse mõõtmise metoodikat ja hinnati iga metoodika aluseks olevate mõõdikute mõõdetavust konkreetsete projektiga seotud teenuste puhul. Vaadeldud teenuse ja infokohustused on toodud tabelis Tabel 2: Projektidega seotud teenused ja infokohustused.

Tabel 2: Projektidega seotud teenused ja infokohustused

Projekti intervjuu	Vaadeldud teenus(ed)	Teenusega seotud infokohustus(ed)
Andmete ühekordne küsimine	Majandustegevusteade	Majandustegevusteade
Aruandlus 3.0	Maksudeklaratsioon (TSD) Käibedeklaratsioon (KMD)	Vorm TSD (Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon); Vormi TSD lisad 1 kuni 7 Käibedeklaratsioon (KMD)
E-tervis	Sünni registreerimine	Sünnikaart
E-tervis	Tervisetõend	Tervisetõend
E-tervis	Surma registreerimine	Surmateatis
KOTKAS	Keskkonnakompleksluba	Loa taotlus Loa muutmise taotlus Vee erikasutusõiguse tasu deklaratsioon Veesaastetasu deklaratsioon Välisõhu saastetasu deklaratsioon Saastetasu deklaratsioon jäätmete kõrvaldamisel Omaseire aruanded Välisõhu saastamisega seotud tegevuse aastaaruanne Veekasutuse aastaaruanne Jäätmearuanne
Maksuamet 2020 alamprojekt „Pangakonto tehingute alusel maksustamine, sh TSD muudatused“	Maksudeklaratsioon (TSD)	Vorm TSD (Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon); Vormi TSD lisad 1 kuni 7
Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste maksmisel	Pindalatoetuste maksmine	Pindalatoetuse taotlus
Struktuurfondidega seonduv	Struktuurfondide toetus	Struktuurfondide toetuse taotlus SF toetusega seotud infokohustused
Suurandmete kasutamine	Elektritarbe aruanne EL-le	Elektritarbe andmete esitamine

Kolmeks vaadeldud halduskoormuse mõõtmise metoodikaks oli:

1. Standardkulu mudel;

2. Õigusaktide kohustuste loendamine;
3. PwC bürokraatia mõõtmise indeks.

Järgnevalt on kirjeldatud iga metoodika sisu ja on hinnatud selles sisalduvate mõõdikute mõõdetavust.

3.3.1. Standardkulu mudel

Metoodika eesmärk on hinnata, kui suured kulud kaasnevad ettevõtetele, mittetulundussektorile, kodanikele või avalikule haldusele (sh kohaliku omavalitsuse tasand) seoses õigusaktidest tulenevate infokohustuste täitmisega. Rohkem informatsiooni standardkulu mudeli metoodika sisu ja rakenduse kohta leiab aadressilt: http://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/elfinder/article_files/mojude_hindamise_metoodika.pdf.

Kokkuvõtvalt on metoodika kohaselt halduskoormus arvatav järgnevate komponentide korrutisena:

- infokohustuse täitmiseks kuluv aeg;
- infokohustuse täitja palgakulu, sh töökohaga seotud muud kulud;
- infokohustust täitvate ettevõtete arv;
- infokohustuse täitmise sagedus.

Standardkulu mudel on rakendatav ka avalike teenuste halduskoormuse monitoorimiseks, selleks vaadeldakse milline halduskoormus langeb teenuse tarbijale teenust reguleerivatest õigusaktidest (sh. seadused ja nende rakendusaktid aga ka teenuse osutaja poolt loodud teenusstandard). Meetodi rakendamise tulemusena arvutatakse ühe teenuse halduskoormus teenuse tarbijate kogukuluna (eurodes) vaadeldavas perioodis.

Teenuse halduskoormuse kogukulu saab arvutada kahel meetodil:

1. Keskmiste korrutise meetod;
2. Summeerimismeetod.

Keskmiste meetodi puhul rakendatakse nelja komponendi korrutis kasutades iga komponendi osas üldkogumi või nende segmentide statistilist keskmist. Meetod võimaldab arvutada halduskoormusega kaasnevat kulu suurusjärku, kuid jätab teatava reservatsiooni tulemi osas veaprotsendi näol.

Summeerimismeetodi puhul arvutatakse iga infokohustuse täitja osas kogu halduskoormuse kulu eraldi ja seejärel summeeritakse, et näha teenuse halduskoormuse kogukulu. See on oluliselt täpsem meetod kui keskmiste korrutis, kuid nõuab ka oluliselt suuremat pingutust alusandmete korjeks.

Teenuse halduskoormuse kogukulu arvutatakse kui summeeritakse iga vastava teenuse infokohustuse täitmise halduskoormusega seonduv kulu kõikide infokohuslaste osas vaadeldavas perioodis. Standardkulu mõõtühikuks Eestis on euro (€).

Järgnevalt on kirjeldatud iga standardkulu mudeli mõõdik ja hinnangud nende mõõdetavuse osas.

3.3.1.1. Ajakulu

Ajakulu näitab kui kaua kulub ühel infokohustuse täitjal aega ühe infokohustuse täitmiseks. Ajakulu mõõtühikuks on aeg (tunnid, minutid, sekundid).

Ajakulu on oluline kvantitatiivne muutuja standardkulu mudelis, mis võib varieeruda sama teenuse sama infokohustuse täitmise juures täitjate lõikes oluliselt. Ajakulu on mõistlik monitoorida infokohuslase (ettevõtte) tasandil, kuna üksikute töötajate ajakulu monitooringule lisaväärtust ei loo. Samas on oluline üksikute töötajate ajakulu infokohustuste täitmisel mõõta, sest neid summeerides on võimalik saada võimalikult täpne ülevaade ettevõtte ajakulust.

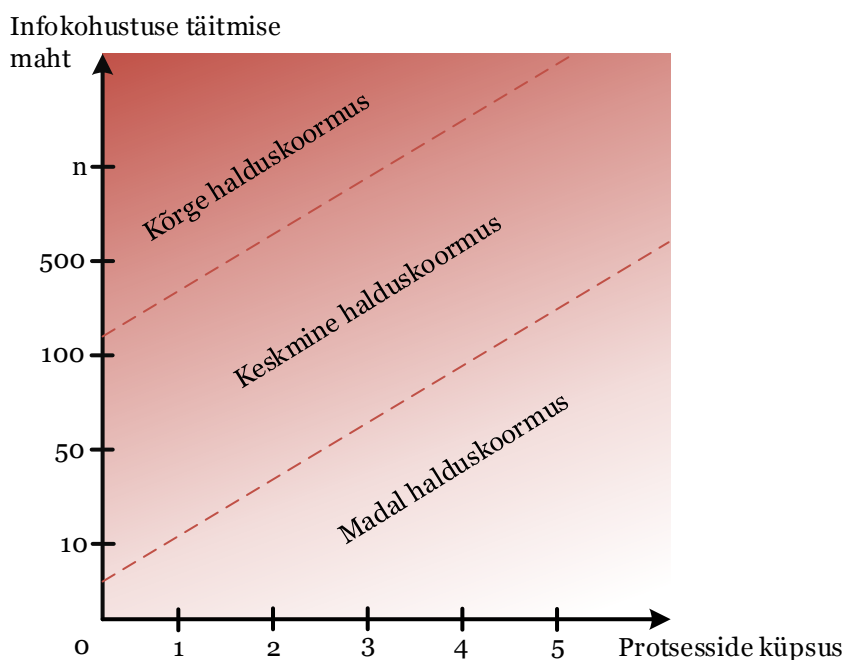
Üksikute töötajate ajakulu on mõjutatav kahest komponendist:

1. Organisatsiooni protsesside küpsus;
2. Infokohustuse täitmise maht, mis koosneb omakorda kahest alamkomponendist:
 - a. Esitavate muutujate koosseis;
 - b. Esitavate andmete hulk.

Mõju loogika seisneb selles, et nendes organisatsioonides, kus infokohustuste täitmise maht on kõrge, kuid protsesside küpsus madal, on halduskoormus kõrgem.

Organisatsioonides, mis on saavutanud oma protsessides kõrge küpsustaseme, on eelduslikult juurutatud standardiseeritud ja optimeeritud protsessid infokohustuste täitmiseks vajaliku andmestiku koondamiseks ja töötlemiseks. Sageli on selleks kasutusele võetud toetavad infosüsteemid, mis võimaldavad neid protsesse automatiseerida, võimaldades olulise ajalise kokkuhoiu. Samal ajal on võimalik jälgida ka protsessis osalevate isikute ajakasutust ja mõõta vajalikku aega üksikute töötajate lõikes.

Madalama küpsusega organisatsioonides toimuvad aga suure tõenäosusega infokohustuse täitmisega seonduvad protsessid ebakorrapärasemalt, mistõttu samasuguse infokohustuse täitmise mahu juures vajab infokohustuse täitmine suuremat pingutust kui kõrgema küpsusega organisatsioonides ja seega on selliste organisatsioonide halduskoormus samuti kõrgem. Seega saab väita, et mida kõrgem on organisatsiooni protsesside küpsus, seda madalam on selle organisatsiooni halduskoormus infokohustuste täitmisel. Infokohustuse halduskoormuse sõltuvust infokohustuse täitmise mahust ja organisatsiooni protsesside küpsusest illustreerib joonis Joonis 1: Infokohustuse halduskoormus ajakuluna.



Joonis 1: Infokohustuse halduskoormus ajakuluna

Infokohustuse täitmise maht on sõltuvuses oma alamkomponentidest – esitavate muutujate koosseis ja esitavate andmete hulk. Esitavate muutujate koosseis on teenuse regulatsiooniga seatud andmeelementide hulk, mida infokohustuse täitja peab täitmise käigus esitama. Esitavate muutujate koosseis on mõjutatav läbi teenuse regulatsioonide teenuse omaniku poolt.

Esitavate andmete hulk võib olla aga seotud otseselt infokohustuse tegevuste mahtudega, mis vastava infokohustuse tingis. Näiteks tegevusaruannete puhul tuleb näidata iga teostatud tegevus, mille kohta tuleb esitada sama koosseis muutujaid. Tegevuste maht on aga täiesti subjektiivne igale organisatsioonile. Tegevuste maht on reguleeritav nii organisatsiooni poolt kui ka teenuse osutaja poolt, kui tegevuste mahule seatakse

piiranguid (nt. lubade piirmäärad vms.). Samas võib mõne teenuse infokohustuste korral olla esitatavate andmete hulk ka teenuse reguleerimisega fikseeritud ja seal subjektiivset varieerumist andmete hulga osas ei ole.

Kuna teenuse osutajatel puudub ülevaade ettevõtte protsesside küpsusest või vajalikest tegevustest teenuste infokohustuste täitmisel ja see on kõrgesti subjektiivne igale organisatsioonile, siis saab infokohustuste täitmiseks kuluvat aega mõõta vaid infokohustuse täitja ise. Aega on võimalik mõõta eelkõige infokohustuse täitmisel osalevate osapoolte hinnanguna oma ajakulule, mis annab ligikaudse täpsusega mõõtmistulemuse. Täpsemaks mõõtmiseks tuleb teha suuremaid pingutusi, mis omakorda on kõrge halduskoormusega tegevus.

Halduskoormuse ajalise komponendi mõõtmist saab automatiseerida infotehnoloogiliste vahenditega, kuid see eeldab organisatsiooni-sisese töökorralduse kokkuleppeid ja tööaja mõõtmisprotsesside sisse seadmist. Eelduslikult on võimalik seda teha kõrgema küpsusega organisatsioonides. Madalama küpsusega organisatsioonides tuleb lähtuda infokohustuste täitmisel osaliste hinnangutest.

Halduskoormuse mõõtmisel tuleb arvestada ka seda, et erinevate kanalite (paber, veeb, laadimine jne) lõikes on andmete esitamisele kuluv aeg erinev. Seega on mõistlik ka mõõtmisel varustada mõõdetav ajakulu kanali dimensiooniga, et oleks võimalik teenuse juhtimisel diferentseerida halduskoormust kanaliti.

Tabelis Tabel 3: Ajakulu mõõtmine teenustes on toodud intervjueritud projektidega seotud teenuste raames ajakulu mõõtmise praktikad.

Tabel 3: Ajakulu mõõtmine teenustes

Vaadeldud teenus(ed)	Infokohustuse täitja ajakulu mõõtmine teenuses
Majandustegevusteade	Vormi täitmiseks kuluvat aega pole mõõdetud
Maksudeklaratsioon (TSD) Käibedeklaratsioon (KMD)	Infokohustuse täitja ajakuluks arvestatakse büroos viibitud aeg.
Sünni registreerimine	Infokohustuse täitja ajakulu ei ole mõõdetud
Tervisetõend	On läbi viidud uuring teenuse täitmise ajakulu kohta, kuid regulaarseid mõõtmisi ei teostata
Surma registreerimine	Infokohustuse täitja ajakulu ei ole mõõdetud
Keskkonnakompleksluba	Infokohustuse täitja ajakulu ei ole mõõdetud
Maksudeklaratsioon (TSD)	Infokohustuse täitja ajakuluks arvestatakse büroos viibitud aeg.
Pindalatoetuste maksmine	Infokohustuse täitja ajakulu ei ole mõõdetud
Struktuurfondide toetus	Taotluse täitmiseks kuluvat aega ei ole mõõdetud
Elektritarbe aruanne EL-le	Infokohustuse täitja ajakulu on ankeetide lõpus küsitud

Vaadeldud teenustes toimub:

- 1 teenuse raames reaalse ajakulu mõõtmine, mis küsitakse hinnanguna infokohustuse täitjalt,
- 2 teenuse raames infokohustuse täitmise ajakulu mõõtmine osaliselt, mõõtes vaid teenuse kontaktil kulutatavat aega (mõõtmata jääb info ettevalmistamise ja töötlemisega seotud ajakulu);
- 1 teenuse raames on läbi viidud eraldi ajakulu uuring, mille tulemusi kasutatakse olemasoleva olukorra lähtepunktina (intervjuu hetkeks aga hinnati need andmed juba vananenuks);
- 6 teenuse raames pole täitja ajakulu mõõdetud.

Seega saab väita, et vaadeldud teenuste puhul täielikku infokohustuste ajakulu mõõtmist valdavalt ei ole tehtud ja mõõtmisandmed puuduvad. Aja mõõtmist hinnati teostatavaks, kuid seab lisakoormuse infokohustuse täitjatele, mis on sellise praktika juurutamist takistav tegur.

3.3.1.2. Palgakulu

Palgakulu saab vaadelda iga üksiku infokohustuse täitmisel osaleja (töötaja) tasemel kui ka ettevõtte tasemel.

Töötaja palgakulu näitab infokohustuse täitmisel osaleva töötaja töötasu ja töökohaga seotud kulusid ühe tunni kohta vaadeldavas perioodis. See koosneb kahest komponendist, mis omavahel summeeritakse:

- infokohustust täitva töötaja töötasu tunnihindena (€/h), töötasu suurus sõltub töötaja ametiastmest;
- töötaja töökohaga seotud muud kulud, mille puhul jaotatakse vaadeldava perioodi kogukulud töötaja nominaaltundide arvuga (€/h).

Töötaja töötasu tunnihinnet on võimalik kätte saada Statistikaameti poolt väljastatavast palga ja tööjõukulu statistikast. Töötaja töökohaga seotud muud kulud tuleb ettevõttel arvutada. Ettevõtte tasemel palgakulu saamiseks tuleb arvutada iga infokohustuse täitmisel osaleva töötaja palgakulu eraldi ja saadud tulemused summeerida.

Palgakulu on mõõdik, mille väärtuse kohta on andmed kättesaadavad riiklikust statistikast ja seega on see töö juba metoodika rakendaja jaoks tehtud.

3.3.1.3. Täitjate arv

Infokohustuste täitjate arv on teenuse omaniku poolt mõõdetav mõõde unikaalsetele infokohustuste täitjate hulgale vaadeldavas perioodis. Mõõdetühikuks on tükk (tk). Mõningate teenuste puhul on täitjate arvu võimalik täpselt prognoosida. Seda näiteks teenuste puhul, mille tarbimisega kaasneb kindlasti täiendav infokohustus (nt. lubade puhul kaasneb kohustuslik tegevuse aruanne). Siis on infokohustuslaste hulk vaadeldavas perioodis võrdsustatav vastavas perioodis kehtinud lubade arvuga ja seega hästi prognoositav.

Samal ajal selliste teenuste puhul, kus toimub ühekordne infokohustuse täitmine, millele kohustuslikku perioodilist infokohustuse täitmist ei järgne, nii üheselt prognoosida pole võimalik. Sellisteks teenusteks on näiteks teatiste esitamine või taotluste tegemine teenuse saamiseks. Selliste teenuste halduskoormus seisnebki selle ühe infokohustuse täitmisel, mis endaga lisakoormust kaasa ei too. Nende teenuste puhul tuleb vaadelda täitjate arvu eelnevate sarnaste perioodide keskmise näitaja põhjal.

Standardiseeritud teenustes on täitjate arv seotav teenusjuhtumite arvu ja täitmise sagedusega, kus teenusjuhtumite arv on vaadeldav täitjate arvu ja täitmise sageduse korrutisena. Seega võib olla võimalik täitjate arvu ka arvutada kui on teade teenusjuhtumite arvu ja teenuse infokohustuse täitmise sageduse.

Täitjate arvu on võimalik mõõta teenustes pigem hea täpsusega.

3.3.1.4. Täitmise sagedus

Täitmise sagedus on tavaliselt teenuse osutaja või regulatsioonide kujundajate poolt paika pandud mõõde, mis näitab kui sageli on teenuse tarbija konkreetset infokohustust kohustatud täitma või täitnud. Sageduse mõõdetühikuks on vaadeldavas perioodis täitmise arv.

Täitmise sagedus on mõõdik, mille väärtuse aluseks saab võtta teenuse regulatsioonidest toodud infokohustuse täitmise sageduse või reaalelulise teenusjuhtumite arvuna keskmise ühe ettevõtte kohta vaadeldavas perioodis. Mõõdetud väärtus on pigem hea täpsusega.

3.3.1.5. Halduskoormuse kalkulaatori kasutus

Intervjuude käigus uuriti projektide osapooltelt MKM-i kodulehel paikneva halduskoormuse kalkulaatori¹ teadlikkuse ja kasutuse kohta. Halduskoormuse kalkulaator põhineb standardkulu mudeli meetodikal. Uuringu tulemid on toodud tabelis Tabel 4: Halduskoormuse kalkulaatori kasutus projektides.

Tabel 4: Halduskoormuse kalkulaatori kasutus projektides

Uuritud projekt	Halduskoormuse kalkulaator	
	Ollakse olemasolust teadlik	On kasutatud
Andmete ühekordne küsimine	Jah	Ei
Aruandlus 3.0	Ei	Ei
E-tervis: Surma digitaalne registreerimine	Ei	Ei
E-tervis: Sünni digitaalne registreerimine	Ei	Ei
E-tervis: Tervisetõendid	Ei	Ei
KOTKAS	Jah	Ei
Maksuamet 2020	Ei	Ei
Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste maksimisel	Ei	Ei
Struktuurfondidega seonduv	Jah	Ei
Suurandmete kasutamine	Ei	Ei

Uuringu tulemused näitavad selgelt, et olemasoleva halduskoormuse kalkulaatori eksisteerimise osas oli intervjuudel osalenute seas teadlikkus madal ja see oli ka peamine põhjus, miks kalkulaatorit ei olnud kasutatud. Halduskoormuse kalkulaatorit ei käsi ükski seadus kasutada, seega pole intervjuueeritavate arvates kalkulaatoril suurt väärtust. Oldi arvamusel, et kui kalkulaatori kasutamise kohustust ei teki, siis ei hakatagi seda kasutama.

Harjutusena paluti uuringu käigus igal intervjuu osalejal intervjuule eelnevalt tutvuda halduskoormuse kalkulaatoriga ja proovida seda kasutada halduskoormuse arvutamiseks. Tagasisidena saab välja tuua järgnevad tähelepanekud:

- Ebameeldiv/raske kasutada;
- Küsitavad andmeväljad jäävad arusaamatuks või segaseks;
- Kalkulaatori sihtgrupp jääb arusaamatuks;
- Kalkulaatorit hinnatakse visuaalselt ebausaldusväärseks;
- Jäi arusaamatuks, kellele ja mida kalkulaatori arvutus annab;
- Automaatselt täidetavad alusandmed ei olnud õiged või ajakohased.

3.3.1.6. Näide meetodika rakendamisest

Standardkulu mudeli rakendamiseks vaadeldi Lääne-Tallinna Keskhaigla (edaspidi LTKH) teenust, milleks oli sünnikaartide täitmine ning esitamine paber kandjal. Nimetatud teenuse raames oli vaatluse all teenuse tarbija kulu ühes kuus. Intervjuu käigus tuvastati järgmised andmed, mis on vajalikud standardkulu mudeli rakendamiseks LTKH näitel:

¹ Halduskoormuse kalkulaator: <https://hkm.mkm.ee>

- Sünnikaartide ligikaudne arv ühes kuus - **275 tk.**
- Ühe sünnikaardi täitmiseks ja esitamiseks kuluv ligikaudne aeg - 15 minutit:
 - Ämmaemandal: 5 min (**1/12 h**);
 - Assistentil: 10 min (**1/6 h**).
- Sünnikaardi täitmisega kaasnev ligikaudne palgakulu:
 - Assistenti brutopalk on ligikaudu 590€ kuus, mis tähendab, et LTKH palgakulu assistendile ühes kuus on 789€. Nimetatud andmete kaudu on võimalik välja arvutada LTKH palgakulu assistendile ühes tunnis, milleks on **4,93€/h**;
 - Ämmaemanda brutopalk on ligikaudu 1000€ kuus, mis tähendab, et LTKH palgakulu ämmaemandale ühes kuus on 1338€. Nimetatud andmete kaudu on võimalik välja arvutada LTKH palgakulu ämmaemandale ühes tunnis, milleks on **8,36€/h**.

Eelpool toodud andmete põhjal on standardkulu mudelit võimalik sünnikaartide täitmise ning esitamise teenuse raames rakendada järgmise korrutise kaudu:

- Sünnikaartide ligikaudne arv ühes kuus*(LTKH palgakulu assistendile ühes tunnis*Assistenti ajakulu ühe sünnikaardi esitamiseks ja täitmiseks tundides+LTKH palgakulu ämmaemandale ühes tunnis*Ämmaemanda ajakulu ühe sünnikaardi esitamiseks ja täitmiseks tundides)= $275*(1/6*4,93+1/12*8,36)=417,54€$.

Standardkulu mudelit rakendades on LTKH kulu sünnikaartide täitmise ja esitamise teenuse raames ligikaudu 418€ kuus.

3.3.2. Õigusaktide kohustuste loendamine

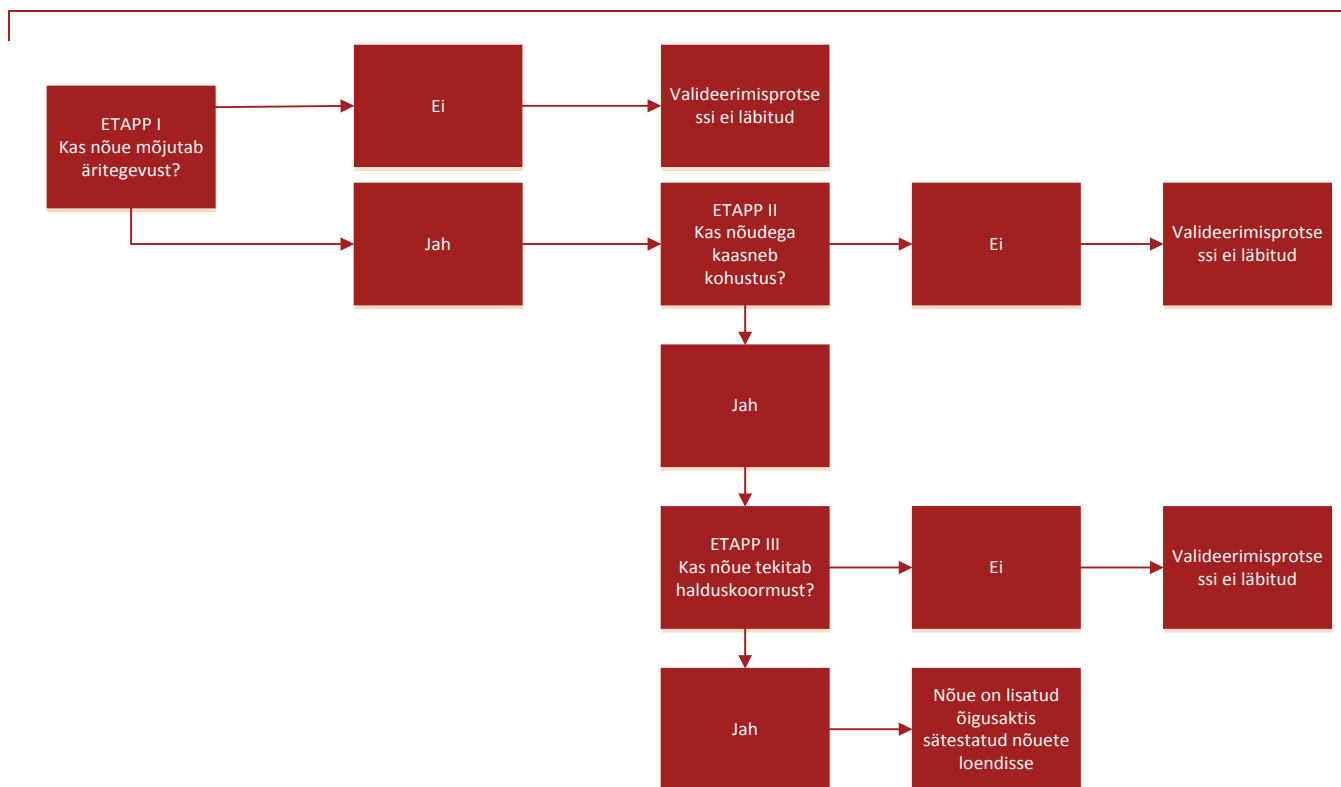
3.3.2.1. Metoodika kirjeldus

Intervjuude käigus rakendati ühe halduskoormuse mõõtmise metoodikana Kanadas kasutatavat metoodikat, mis baseerub õigusaktides määratletud nõuete loendamisele. Antud metoodikat kasutatakse õigusloome vallas juhtimisotsuste tegemiseks, lähtudes sellest, mida vähem on seaduses kohustusi, seda parem on õigusloome protsess ning seda väiksem on seadusega kaasnev halduskoormus. Antud metoodikas vaadeldakse õigusakte ning iga õigusaktiga rakenduvaid kohustusi nii halduskoormuse (teenuse tarbijate koormus) kui ka protsessi efektiivsuse mõistes (teenust toetavate ametnike koormus). Metoodika rakendamiseks on Kanadas loodud andmebaas, kus iga õigusakti kohta on kirjas kohustuste arv, mis õigusaktis on sätestatud.

Kui õigusaktidega sätestatud nõuded on identifitseeritud, siis peab ikka nõue läbima valideerimisprotsessi. Protsess koosneb kolmest etapist ning on välja toodud all oleval joonisel (vt Joonis 2: Nõude valideerimisprotsess). Esimeses etapis valideeritakse, kas õigusaktiga kehtestatud nõue mõjutab äritegevust. Teises etapis identifitseeritakse, kas nõude täitmisega kaasneb kohustus seoses äritegevusega. Kolmandas ehk viimases etapis tehakse kindlaks, kas tegemist on halduskoormust tekitava nõudega. Kanadas tekitavad halduskoormust õigusaktidega kehtestatud nõuded, mille täitmiseks rakendatakse järgmiseid protsesse:

- Kohustuse täitmisega kaasnevad planeerimistegevused;
- Andmete kogumine, töötlemine, esitamine ja säilitamine;
- Vormide ja taotluste täitmine ning esitamine.

Kui nõue läbib valideerimisprotsessi edukalt, siis lisatakse nõue ülalmainitud õigusaktidega sätestatud kohustuste andmebaasi, mis on kättesaadav õigusloomega seotud riigiametnikele.



Joonis 2: Nõude valideerimisprotsess

3.3.2.2. Hinnang metoodika kasutatavusele

Alljärgnevas tabelis (vt Tabel 5: Hinnang metoodika kasutatavusele) on kirjeldatud intervjuudelt saadud hinnang õigusaktide kohustuste loendamise metoodika kasutatavuse ja mõõtmistulemuste väärtuslikkuse osas. Metoodika kasutatavust hinnati intervjuudel vaadeldud teenuste lõikes. Kahel intervjuul vaadeldi metoodika sobivuse hindamisel maksudeklaratsiooni teenust, mistõttu on antud teenusele märgitud tabelis kaks hinnangut.

Tabel 5: Hinnang metoodika kasutatavusele

Vaadeldud teenus(ed)	Hinnang kasutatavusele	Kas metoodika loob väärtust?
Majandustegevusteade	Antud metoodika on lihtsasti hoomatav ning annab võimaluse näha kodaniku või ettevõtjana, milliste seadustega ja andmeesituskohustustega tuleb arvestada. Tervikpildi nägemine kohustuste hulga näol annaks teenuse osutajale võimaluse kohustusi optimeerida.	Jah
Maksudeklaratsioon (TSD)	Kohustuste tükiarvestuses ei nähta lisaväärtust Statistkameti ega MTA protsessidele, sest andmeesituskohustuse esitamiseks kuluvat pingutust ei ole võimalik antud metoodika alusel hinnata ega mõõta.	Ei
	Metoodikat oleks kindlasti võimalik kasutada vormide andmeväljade loendamisel. Mida rohkem andmevälju on vormil, seda suurem on vormi täitmisega kaasnev halduskoormus. Antud metoodika võimaldab õigusaktidega sätestatud kohustused kokku loendada, mis annab kvaliteetse sisendi andmeesituskohustuste arvu ja mahu optimeerimiseks. Metoodika osas nähakse potentsiaali ning	Jah

	lisaväärtust teenuse osutajale.	
Surma registreerimine	Nõuete loendamisel saadavate numbrite olemasolu ei loo lisaväärtust Siseministeeriumi protsessidele. Metoodika rakendamine toob kaasa lisanduva ajakulu, sest nõuete loendamine nõuab õiguslaseid teadmisi. Kohustuste arv ei näita nõude täitmisega kaasnevat koormust, mille tõttu jääb metoodika liiga üldiseks ning pole intervjuueeritavate hinnangul kasutatav ega väärtuslik.	Ei
Sünni registreerimine	Seoses õigusaktide muudatustega ning uute kohustustega tuleb asutuses tegeleda ressursside planeerimisega, milleks antud metoodika ei ole kohalduv. Vajalik oleks teada iga kohustuse jaoks kuluvat pingutust, mis võimaldab määrata ressurssikulu. Nõuete loendamine on kindlasti võimalik, kuid kõrget nõuete loendamise kvaliteeti on keeruline tagada, mistõttu tuleks antud protsessi toetamiseks kaasata jurist. Metoodika ei ole intervjuueeritavate hinnangul sobilik halduskoormuse mõõtmiseks.	Ei
Tervisetõend	Kohustuste koguarvu on kahtlemata kasulik teada, kuid need võivad olla väga erinevas mahus. Kindlasti sobib antud metoodika standardse protsessi halduskoormuse mõõtmiseks, kuid metoodikaga ei määrata kohustuste kaalu. Antud metoodika võimaldab optimeerida andmeesituskohustuste arvu ning ühe kohustuse täitmiseks kuluvat mahtu. Halduskoormuse mõõtemetodina on õigusaktide kohustuste loendamine rakendatav ning loob väärtust teenuse osutajale.	Jah
Keskonnakompleksluba	Kohustuste arv annab edasi pealiskaudset infot halduskoormuse osas, sest kohustustel ei ole kaalu juures. Selle tõttu on keeruline hinnata nõudega kaasnevat halduskoormust, sest vähem kohustusi sisaldav protsess võib olla halduskoormavam, kui selgelt sätestatud paljude kohustustega protsess. Antud metoodika kasutamine annab teenuse osutajale tervikliku ülevaate sätestatud nõuetest, mis omakorda võimaldab teha kvaliteetsemaid juhtimisotsuseid halduskoormuse vähendamiseks. Keskkonnaameti hinnangul suudetakse nõuded iseseisvalt kokku lugeda, kuid vähem kogenumatel võib tekkida vajadus kasutada juristi abi. Antud metoodikat on võimalik rakendada ning sellel nähakse väärtust teenuse osutaja jaoks.	Jah
Pindalatoetuste maksmine	Nõuete loendamine võiks kindlasti olla üks riigis kasutatav mõõdik, kuid nõude keerukuse aspekti ei ole antud metoodikaga võimalik hinnata. Nõuete tükiarv ei ole piisav halduskoormuse mõõtmiseks, sest kohustuse täitmiseks kuluvat pingutust ei määrata antud metoodika raames. Nõuete kaardistaja peab olema spetsialist, sest ainult määrust lugedes ja teemat mitte tundes on võimalik küll välja lugeda nõuded, kuid nõude sisust arusaamiseks on vaja eelnevat kogemust antud alal. Metoodika osas ei nähta väärtust halduskoormuse mõõtmisele, kuid seaduses sätestatud nõuete loetelu olemasolu oleks teenuste osutajatele juhtimisotsuste tegemiseks väärtuslik sisend.	Osaliselt
Struktuurfondide toetus	Nõuete loendamise metoodikat on keeruline rakendada, sest kõik nõuded ei tulene õigusaktidest, vaid on ka juhenditest tulenevaid nõudeid ja nende erinevaid tõlgendusi, mis ajas muutuvad. Reeglina tuleb nõudeid	Jah

juurde. Metoodika rakendamiseks tuleks kokku lugeda kõik nõuded, mida toetuse taotleja käest nõutakse. Erinevat tüüpi toetuse saajaid saaks omavahel võrrelda, kellel on rohkem ja kellel vähem andmeesituskohustusi. Metoodika ei anna infot, kohustuse koormuse kohta. Andmevälja põhise loendamise korral on miinuseks see, et kohustuste prognoosimisel on raske täpset andmeväljade arvu määrata, sest see oleneb täitjast. Metoodika on rakendatav, kuid loob väikest lisaväärtust teenuse osutajale.

Elektritarbe aruanne EL-le	Nõuete loendamise metoodikaga ei ole võimalik halduskulu mõõta, kuid metoodika kaudu on võimalik kokku lugeda palju andmeesituskohustusi eksisteerib. Nõuete loendamisel tuleks minna andmevälja tasemele, sest muidu ei ole võimalik adekvaatselt hinnata halduskoormuse muutumist, kuna protsesside optimeerimise tulemusel võib jääda esitatavate aruannete arv samaks, kuid esitatavate andmeväljade arv võib kahaneda. Antud metoodika on intervjueeritavate hinnangul halduskoormuse ning -kulu mõõtmiseks liiga üldine.	Ei
----------------------------	--	----

3.3.2.3. Näide metoodika rakendamisest

Järgnevalt on toodud näide teenuse halduskoormuse arvutamiseks kohustuste loendamise meetodil Keskkonnaministeriumi poolt reguleeritud Kalastuskaardi teenuses.

Teenust reguleerivad õigusaktid:

- [Kalapüügiseadus](#)
- [Kalastuskaardi taotlemise ja andmise kord, tähtajad, nõuded püügivahendi püügilt eemaldamiseks tehtava volikirja kohta ja volitamise teavitamise kord, harrastuskalapüügi andmete esitamise kord ning harrastuskalapüügiõiguse tasu ja harrastuskalapüügiõiguse eest tasumise ning tasu maksmise kontrollimise kord](#)

Teenusega seotud infokohustused:

1. [Kalastuskaardi taotlus](#);
2. [Püügiandmete esitamine](#).

3.3.2.3.1. Kalastuskaardi taotluse kohustuste hulk

Taotluses küsitavad andmed jagunevad järgnevalt:

TAOTLEJA ANDMED (7tk)

1. Eesnimi
2. Perekonnanimi
3. Isikukood
4. Postiaadress
5. Postiindeks
6. Telefon
7. e-post

TAOTLUSE SISUANDMED (1tk)

1. Taotletava püügipiirkonna asukoht (maakond)

TAOTLETAVA PÜÜGIVAHENDI JA PERIOODI ANDMED (5tk*n)

1. Nr
2. Püügivahend
3. Arv
4. Püügikoht (veekogu nimi)
5. Taotletav püügiperiood

TAOTLUSE MENETLUSE ANDMED (1tk)

1. Suhtluskanali eelistus

TAOTLUSE KINNITUSE ANDMED (1tk)

1. Taotleja allkiri

Kalastuskaardi taotluse esitamiseks on teenuse regulatsioonidest tulenev infokohustuste maht ühe taotleja jaoks arvutatav kui liita kokku taotlusega esitatavate muutujate tükide arv. Kohustuste maht jääb erinevate taotlejate jaoks varieeruvaks, kuna taotlust on võimalik esitada korraga mitme eritüübilise püügivahendi kohta (varieeruv andmeridade arv on tähistatud valemis tähisega „n“) ja/või erinevate perioodide kohta. Liites taotluse muutujate tükid kokku, saame taotluse halduskoormuse arvutamise valemiks:

$$7+1+(5*n)+1+1 = 10+5*n = \mathbf{5*(2+n) [tk]}$$

Valemi kasutamise kaasus 1: Juhul kui taotletakse kalastuskaarti näiteks ainult ühte tüüpi nakkevõrgu jaoks üheks perioodiks, siis on taotluses esitavate muutujate maht: $5*(2+1)=\mathbf{15tk}$.

Valemi kasutamise kaasus 2: Juhul kui taotletakse kalastuskaarti näiteks kahe eri silmasuurusega nakkevõrgu ja ühe õngejada tarvis ja igaühte ainult üheks perioodiks, siis on taotluses varieeruvate andmeridade arv 3 ja vastavalt taotluses esitavat muutujate maht: $5*(2+3)=\mathbf{25tk}$.

3.3.2.3.2. Püügiandmete esitamise kohustuste hulk

Püügiandmete esitamise vormil jagunevad andmed järgnevalt:

KALASTUSKAARDI ANDMED (3tk)

1. Kalastuskaardi nr
2. Kalastuskaardi omaniku nimi
3. Kalastuskaardi omaniku isikukood

ARVESTUSPERIOODI ANDMED (1tk)

1. Arvestusperiood

PÜÜGIANDMED (5tk)

1. Kuu
2. Püügikoht
3. Püügivahend
4. Kala liik
5. Kogus

KALADE PÜÜTUD KOGUSED KOKKU (2tk)

1. Kala liik
2. Kogus kokku

ARUANDE MENETLUSE ANDMED (1tk)

1. Aruande esitamise kuupäev

ARUANDE KINNITUSE ANDMED (1tk)

1. Kalastuskaardi omaniku allkiri

Püügiandmete esitamiseks on teenuse reguleerimisest tulenev infokohustuste maht ühe kalastuskaardi omaniku jaoks arvutatav kui liita kokku püügiandmete esitamise vormil esitatavate muutujate tükki arv. Kohustuste maht on varieeruv vastavalt sellele mitmes erinevas kohas kalastuskaardi omanik ühes kuus püüdnud käis, mitut erinevat püügivahendit ta kasutas ja milliseid erinevaid kala liike õnnestus tal püüda. Iga eri juht tekitab ühe arvestusrea püügiandmetesse (valemis on ridade arv tähistatud tähisega „n“) ja iga eri liik püütud tekitab ühe arvestusrea kalade püütud kogused kokku andmetesse (valemis on liikide arv tähistatud tähisega „m“). Liites infokohustuste muutujate tükid kokku saame püügiandmete esitamise halduskoormuse arvutamise valemiks:

$$3+1+5^n+2^m+1+1 = \mathbf{6+5n+2m [tk]}$$

Valemi kasutuse kaasus 1: Juhul kui kalastuskaardi omanik käis arvestusperioodil kalastamas ainult ühte tüüpi püügivahendiga ja ainult ühel veekogul ja ainult ühes kuus ja tal õnnestus püüda ainult 1 eri liiki kala, siis on aruandes püügiandmete arvestusridade arv 1 ja püütud kogused kokku ühe liigi kohta. Seega on kokku esitavate muutujate maht: $6+5^1+2^1 = \mathbf{13 [tk]}$.

Valemi kasutuse kaasus 2: Juhul kui kalastuskaardi omanik käis arvestusperioodil kalastamas 2 eri tüüpi püügivahendiga ja mõlemaga erinevatel veekogudel ja mõlemal veekogul mõlema püügivahendiga 2 kuu vältel ja igal püügikuul suutis ta mõlemast veekogust püüda mõlema vahendiga 2 eri liiki kala, siis on aruandes kajastatavate püügiandmete arvestusridade maht $2^2 \cdot 2^2 = 16$ ja püütud kogused kokku kahe liigi kohta. Seega on kokku esitavate muutujate maht: $6+5^2+2^2 = \mathbf{88 [tk]}$.

3.3.2.3.3. Teenuse halduskoormuse arvutamine

Teenuse halduskoormuse arvutamiseks tuleb liita omavahel teenuse infokohustuste halduskoormuse näitajad. Arvestades, et infokohustused sisaldavad endis varieeruvat muutujate mahtu, siis mõistlik on võrreldava tulemi saamiseks kasutada iga infokohustuse osas minimaalset vajalikku andmete koosseisu. Kalastuskaardi teenuse puhul on selleks mõlema infokohustuse halduskoormuse valemi kasutuse kaasustes nr. 1 arvutatud näitajad.

Kalastuskaardi teenuse minimaalne halduskoormus = Taotluse minimaalne muutujate maht (15tk) + Püügiandmete minimaalne muutujate maht (13tk) = **28 [tk]**. Ehk kalastuskaardi teenuse kasutamisel tuleb esitada teenuse osutajale andmeid vähemalt 28 muutuja ulatuses.

Mõnes teenuses on infokohustuste maht taotleja või taotluse asjaoludest tingitud. See tähendab, et teenuse tarbimisega ei rakendu tingimata iga infokohustus. Sel juhul on mõistlik arvutada minimaalne teenuse halduskoormus maksimaalse infokohustuste hulga lõikes.

3.3.2.4. Kokkuvõte

Õigusaktide kohustuste loendamise meetodika on intervjueeritavate hinnangul rakendatav ning kuuel intervjuul nähti meetodikal ka väärtust avaliku teenuse osutajate protsessidele. Õigusaktide kohustuste loetelu annab teenuse osutajatele ülevaate teenusega kaasnevatest andmeesituskohustest, võimaldades kohustuste mahtu optimeerida kvaliteetse sisendi alusel. Meetodikat on võimalik rakendada näiteks vormide andmeväljade loendamisel, võttes aluseks, mida rohkem andmevälju on vormil, seda suurem on vormi täitmisega kaasnev halduskoormus. Samuti nähti meetodikal väärtust ka andmeesituskohustuste, võimaldades saada ülevaadet seadustest ja andmeesituskohustustest, millega tuleb kodanikel ja ettevõtjatel arvestada.

Meetodika peamise puudujäägina toodi välja, et andmeesituskohustuste esitamiseks kuluvat pingutust ei ole võimalik antud meetodika alusel hinnata ega mõõta, mistõttu on teenusega kaasnev halduskoormust keeruline hinnata, sest vähem kohustusi sisaldav teenus võib olla halduskoormavam võrreldes selgelt

sätetatud, kuid rohkemate kohustustega teenusega. Samuti hinnati, et meetodika rakendamine toob kaasa lisanduva ajakulu, sest nõuete loendamine nõuab õigusalasest teadmisi ning nõuete loendamise kvaliteedi tagamiseks tuleks antud protsessi toetamiseks kaasata jurist.

Õigusaktide kohustuste loendamise meetodikat tuleks kaaluda kui võimalikku alternatiivi halduskoormuse mõõtmiseks, kuid eelpool väljatoodud puudujääkide tõttu võimaldab meetodika anda vaid väga pealiskaudset informatsiooni halduskoormuse osas, mistõttu ei ole meetodika üksinda kõige sobilikum halduskoormuse monitoorimiseks. Küll aga on meetodikat rakendades võimalik saada riigiülene terviklik ülevaade seaduses sätestatud andmeesituskohustustest, mida on võimalus kasutada sisendiks teenustega seotud protsesside optimeerimisel.

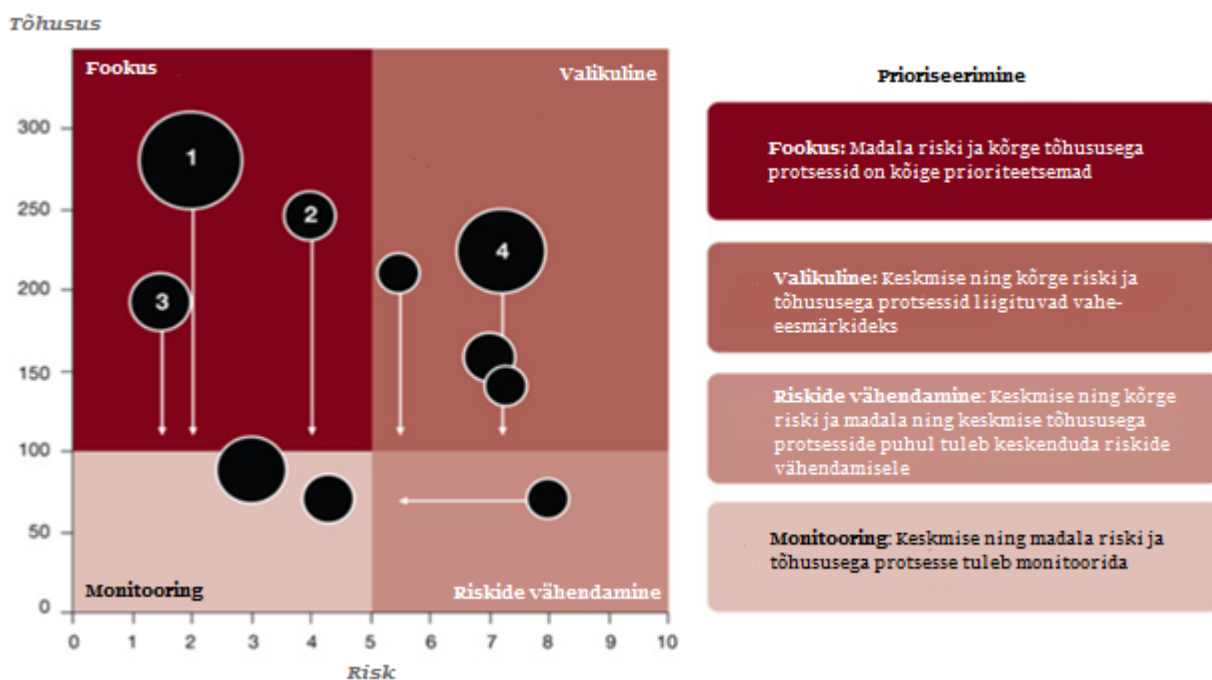
3.3.3. PwC bürokraatia mõõtmise indeks

PwC bürokraatia mõõtmise indeksi (edaspidi BMI) meetodika vaatleb teenuseid osutavaid organisatsioone ja jagab asutuse tegevused erinevateks teenusteks ja protsessideks. Rohkem infot BMI meetodika kohta leiab aadressilt: <http://www.strategyand.pwc.com/reports/bureaucracy-measurement-index>

Võttes aluseks vaadeldud teenused ja neid osutavad asutused vaadeldi intervjuude käigus antud meetodika rakendatavust. Kuna BMI rakendamine põhineb oma alusmõõdikul, siis vaadeldi iga teenuse puhul nende mõõdikute mõõdetavust vastavalt teenust osutavates asutustes. Teenuste osas hinnati kolme mõõdiku mõõdetavust:

- **Tõhusus** – kui palju ja millise kvaliteediga suudetakse teenust pakkuda.
- **Risk** – teenuse osutamise käigus tehtavate otsuste negatiivsete tagajärgede avaldumise tõenäosus ja ulatus.
- **Mõju** – analüüsitava teenuse mõju organisatsiooni pakutavate teenuste seas. (Suuremat mõju omavad teenused saavad kõrgema hinnangu.)

Meetodika kohaselt kantakse hinnatud mõõdikud BMI kaardile (vt. Joonis 3: PwC bürokraatia mõõdistamise indeksi kaart), mille järgi toimub prioriseerimine, selles osas, milliste teenuste bürokraatia osas tuleks esmaselt tähelepanu alla võtta ja millised teenused on bürokraatia vähendamise osas vähem olulised.



Joonis 3: PwC bürokraatia mõõdistamise indeksi kaart

Järgnevalt on välja toodud iga mõõdiku kirjeldus ja hinnangud mõõdetavusele.

3.3.3.1. Tõhusus

Tõhusus näitab teenuse reaalselt osutamist võrreldes maksimaalse osutamise võimekusega olemasoleva ressursi abil. Tõhususe mõõtühikuks võib olla teenusjuhtumite arv, mõningatel juhtudel ka % või suhtarv.

Tõhusust hinnati mõõdetavaks 3 intervjuu puhul. 7 intervjuu puhul hinnati tõhusust raskesti mõõdetavaks või mitte üldse mõõdetavaks. Tõhususe mõõtmisel valmistab avaliku sektori asutuste puhul raskust maksimaalse teenuse osutamise võimekuse määramine, kus maalt tuleks hakata juurde hankima lisaressursse. Seega, kuigi reaalselt teenusjuhtumite arvu mõõdeti enamasti iga teenuse korral, siis tõhususe mõõtmiseks vajalikud alusandmed või juurutatud arvutusmeetodid enamasti puuduvad. Senini polnud sellisel kujul tõhususe mõõdikut kasutatud vaadeldud teenuste juhtimises. Ühe meetodina arvutatakse maksimaalset tõhusust arvutatakse teenusjuhtumite ajakulu järgi, kuid ajakulu mõõtmist ei toimu, siis ei saa sellel mee

Üldiselt hinnati, et paljude riigi teenuste puhul on tegelike teenusjuhtumite arv lähedane teenuse osutamise maksimaalsele võimekusele. See tähendab, et teenuseid osutatakse toimetuleku piiril ja lisaressursside vajadusi hinnatakse jooksvalt. Osade teenuste puhul tehakse tööd regulatsioonidega seatud tähtaegade kontekstis ja seal ei ole tõhusus primaarne – oluline on, et püsitaks tähtaegades.

3.3.3.2. Risk

Risk hindab 10-pallilisel skaalal teenuse osutamise käigus tehtavate otsuste negatiivsete tagajärgede avaldumise tõenäosust. Mida kõrgem on hinne, seda suurem on risk, et teenuse osutamise käigus võib esineda ebasoovitavaid ilminguid.

Olulise riskikohana nähti teenuse protsesse toetavaid infosüsteeme, mis võivad kokku joosta või sattuda rünnakute alla või lakata töötamast infosüsteemide vahelised ühendused. Vähem nähti riske teenuste protsessides. Riskide hinnangu andmist hinnati pigem subjektiivseks tegevuseks, mille tulemuses sisaldub omakorda risk tegelikule olukorrale mittevastavuse osas, kuna see sõltub hindaja arusaamast tegelikust olukorrast, mis ei pruugi peegeldada reaalsust.

Asutustes, milles on juurutatud riskijuhtimise protsessid, suudavad adekvaatsusemalt ja lihtsama pingutusega hinnata riskide esinemise tõenäosust oma asutuse poolt osutatavates teenuste protsessides. Riski hinnati mõõdetavaks mõõdikuks, kuid toodi välja, et võrreldavuse loomiseks peaksid riski hindamiseks olema olemas standardsed reeglid.

3.3.3.3. Mõju

Mõju on analüüsitava teenuse mõju organisatsiooni pakutavate teenuste seas. Mõju määramiseks seatakse organisatsiooni teenused pingeritta organisatsiooni ressursihõive ja teenusjuhtumite arvu järgi, alustades suurima ressursihõivega teenusest, millel on kõige suurem teenusjuhtumite arv vaadeldavas perioodis.

Intervjuude käigus hinnati teenuste mõju mõõdetavust teenuseid osutavates asutustes. 5-1 juhtumil hinnati mõju mõõdetavaks, 5-1 juhtumil mitte mõõdetavaks. Avalike teenuste mõjude hindamisel arvati, et tuleks lisada ka teenuse ajakriitilisuse ja elutähtsuse mõõdet, mis võimaldaksid teenuseid paremini prioriseerida.

3.3.4. Metoodikate rakendatavuse hinnangud

Alltoodud tabelis (vt Tabel 6: Osapoolte hinnangud metoodikate rakendatavusele) on välja toodud intervjueeritud osapoolte hinnangud kõikide halduskoormuse mõõtmismetoodikate rakendatavusele.

Tabel 6: Osapoolte hinnangud metoodikate rakendatavusele

Projekti intervjuu	Standardkulu mudel	Õigusaktide kohustuste loendamine	PwC bürokraatia mõõtmise indeks
Andmete ühekordne küsimine	Jah	Jah	Ei
Aruandlus 3.0	Jah	Jah	Ei
E-tervis: Surma registreerimine	Jah	Jah	Ei
E-tervis: Sünni registreerimine	Jah	Ei	Ei
E-tervis: Tervisetõendid	Jah	Jah	Jah
KOTKAS	Jah	Jah	Ei
Maksuamet 2020 alamprojekt „Pangakonto tehingute alusel maksustamine, sh TSD muudatused“	Jah	Jah	Jah
Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste maksimisel	Jah	Jah	Jah
Struktuurfondidega seonduv	Jah	Jah	Ei
Suurandmete kasutamine	Jah	Jah	Jah

Standardkulu mudelit pidasid intervjueeritud osapooled kõige paremini rakendatavaks halduskoormuse mõõtmise metoodikaks. Kõikide intervjuude puhul hinnati, et metoodika on rakendatav ning metoodikaks vajalikud alusandmed on võimalik teatud pingutuse abil kätte saada. Intervjuude käigus toodi välja järgmised peamised põhjused, miks on tegemist väärtustloova metoodikaga:

- IT-investeeringute taotlemisel on halduskoormuse efekti näitamine läbi analüüsi kasulik;
- Teenustega seotud muudatuste planeerimisel loob halduskoormuse mõõdikute olemasolu väärtust;
- Halduskoormuse mõõtmine aitab riigil ressursi paremini suunata.

Õigusaktide kohustuste loendamist hinnati 9 intervjuu käigus rakendatavaks halduskoormuse mõõtmise metoodikaks, mis aga on madala lisaväärtusega, kuna metoodikas ei mõõdeta andmeesituskohustuste täitmiseks kuluvat pingutust, mille tõttu annab metoodika rakendamine väga pealiskaudse ülevaate halduskoormusest. 1 intervjuu käigus hinnati, et halduskoormuse infot kasutatakse ressursi planeerimiseks, milleks aga ei ole antud metoodika rakendatav, kuna metoodikas ei käsitleta teenuse osutamiseks kuluvat aega. Intervjuude käigus toodi välja järgmised peamised põhjused, miks on tegemist väärtustloova metoodikaga:

- Võimaldab näha kodaniku või ettevõtjana, milliste seadustega ja andmeesituskohustustega tuleks arvestada;
- Võimaldab näha tervikpilti kohustuste hulga näol, mis annab teenuse osutajatele võimaluse kohustuste arvu või kohustuse mahtu optimeerida;
- Ettevõtetal on võimalik nõuete loendi abil tuvastada, millised asutused nende üle järelevalvet peavad;
- Antud metoodika võimaldab halduskoormust mõõta ilma infokohustuse täitjata.

PwC bürokraatia mõõtmise indeksit peeti 4 intervjuu käigus rakendatavaks, kuid samas hinnati, et antud meetodika on mõeldud kasutamiseks erasektori asutustele, mistõttu on seda raske kohaldada avaliku sektori teenustele ja loob pigem avalike teenuste juhtimises madalat lisaväärtust.

3.4. Tulevikunägemus halduskoormuse monitoorimiseks

3.4.1. Halduskoormuse monitoorimise vajalikkus

Intervjuudel kogutud info baasil hinnati halduskoormuse mõõtmist ja monitooringut vajalikuks järgnevatel põhjustel:

- vajalik mõjude hindamiseks õigusloome protsessis;
- vajalik eesmärkide seadmisel projektides;
- vajalik projekti tulemuste saavutamise kontrollimiseks;
- vajalik avalike teenuste kvaliteedi juhtimises (erinevate kvaliteedinäitajate parendamiseks);
- vajalik ressursiplaneerimise ja juhtimise protsessides.

Soovitused

Halduskoormuse monitoorimine on vajalik selleks, et riigi juhtimisel oleks võimalik jälgida ja hinnata regulatsioonidest tulenevate kohustuste mõju muutust riigi kodanikele, ettevõtetele või teistele puudutatud osapooltele. Soovitus on kaaluda keskse monitooringu rakendamiseks andmekogumise, töötlemise ja avaldamise protsessid ja määrata nende protsesside juhtimise eest vastutavad osapooled.

3.4.2. Ettepanekud halduskoormuse monitooringuks

Intervjuudel kogutud info baasil esitati halduskoormuse mõõtmise ja monitooringu osas järgnevad ettepanekud:

1. Ettepanekud halduskoormuse mõõdikute osas:
 - a. Tunnetusliku koormuse hinnang võiks olla üks halduskoormuse mõõdik;
 - b. Halduskoormuse mõõtmiseks võiks kasutada tarbija rahulolu näitajat, eriti siis kui teenus on isikule suunatud.
 - c. Halduskoormuse ühe mõõdikuna võib vaadata ka rahulolu mõõdikut, mida on taotlejatelt ka aeg-ajalt küsitud.
 - d. Halduskoormuse mõõtmiseks tuleks kasutada järgmiseid mõõdikuid: aeg, raha ning rahulolu seoses teenuse tarbimisega.
2. Ettepanekud monitooringu tasandite osas:
 - a. Õigusaktide lõikes;
 - b. Teenuste lõikes;
 - c. Teenuse kanali lõikes;
3. Ettepanekud monitooringu protsessi osas:
 - a. Halduskoormuse mõõtmisest saadav kasu tuleb eelnevalt välja selgitada.
 - b. Halduskoormuse monitoorimine peab olema väga hästi põhjendatud, sest ilma selge plaanita, mida mõõtetulemustega peale hakatakse, ei ole mõtet halduskoormust monitoorida.
 - c. Üks võimalus ajakulu mõõdistamiseks on küsida hinnanguline aeg ankeedi lõpus. Samaaegselt ei hinnata väga tõepäraseks võimalust, et ettevõtte mõõdaks oma aega objektiivselt, kuna ettevõttel pole selleks huvi.

- d. Kui küsimus hinnangulise teenuse kasutamise ajakulu kohta on e-teenuse lõpus, siis see ei ole hea, sest kohustuse täitja ei pruugi olla mõelnud teenuse kasutamise vältel, kui palju aega tal kohustuse täitmisele aega kulub.
 - e. Lisaküsimuse (kui palju aega kulub taotluse täitmiseks?) panemine vormide lõppu on mõistlik, kuid suurema mahuga taotlejatel võib olla raske hinnata oma aega. Aktiivselt e-teenuses olemise aja mõõtmine on täpsem variant. Hinnangu andmine ajakulu kohta vormide lõpus peaks olema ettevõtete jaoks vabatahtlik
 - f. Halduskoormuse mõõtmine ei peaks olema järjepidev protsess.
 - g. Ajaarvestus võiks olla riigi poolt standardina ette antud.
4. Ettepanekud mõju hindamise protsessi osas:
- a. Mõju tuleks hinnata projektide lõikes;
 - b. Mõju tuleks hinnata õigusloomel.

Soovitused

Kuna halduskoormuse monitooring põhineb halduskoormuse mõõtmisel ja mõõtmistulemuste võrdlemisel, siis on soovitatav monitooringu kontekstis kvaliteetse tulemuse saavutamiseks kokku leppida monitooritavad mõõdikud, nende mõõtetoodikad ja mõõtmistasandid. Sellised kokkulepped võimaldavad standardida mõõtmise protsessi ja tagada mõjude hindamisel võrreldavad mõõtmistulemused.

Kuna halduskoormuse tekkimine on seotud konkreetsete infokohustuste täitmisega, mida teostatakse konkreetsete avalike teenuste tarbimise raames, mis on omakorda seotud kindlate õigusaktide ja regulatsioonidega, siis on võimalik ka halduskoormuse mõõtmine kõigil neil erinevatel tasanditel. Mõistlik on monitooringu rakendamisel läbi mõelda, kes millise tasandi mõõtmisandmeid vajab. Soovitus on viia läbi mõõtmisi vähemalt avalike teenuste infokohustuste täitmise tasandil – see on tasand, kus koormust täidetakse ja koormusnäitajad tekivad.

Mõõtes koormust üksikute infokohustuste täitjate tasandil on võimalus rakendada statistilisi meetodikaid, et luua agregeeritud mõõdikuid järgnevate tasandite jaoks – nt. teenuse infokohustuste täitmise halduskoormuse keskmine, või sama teenuse kõikide infokohustuste halduskoormuse mõõdikute summa, või ühe õigusaktiga seotud infokohustuste täitmise summa üle erinevate teenuste, mida see konkreetne õigusakt reguleerib.

Halduskoormuse mõõdikute tarbijaid on erinevaid – nendeks võivad olla avalike teenuste omanikud, õigusloomega tegelejad, infokohuslased ise või üldisem avalikkus. Mõõdikud on ka hästi seotavad erinevate riigi juhtimise arendusprojektidega – nt. mõjude hindamisega õigusloomes (JuM), või rahastatavate projektide mõjude hindamisega (MKM), samuti ka tulemusjuhtimise (RaM) ja riigi teenuste arendamise (MKM) protsessides. Seega on monitooringu protsessi osas soovituslik kaaluda perioodilise mõõtmiskohustuse sisse seadmist avalike teenuste omanikele. See võimaldaks mõõtmistulemuste näol tagada tarbijatele vajaliku sisendi oma protsessides planeeritavate muudatuste mõju prognoosimiseks ja hilisemaks tulemuste valideerimiseks.

3.4.3. Halduskoormuse mõõtmise automatiseerimine

Halduskoormuse automatiseerimist saab teenuse osutaja poolt teha vaid e-teenuste kasutuse raames, mis võimaldab mõõta e-teenuste kasutajate poolt veedetud aega süsteemis. Samas on see vaid osaline ajakulu mõõde, kuna ei kajasta eelnenud andmete kogumise ja töötlemisega seotud ajakulu.

Halduskoormust oleks automaatselt võimalik mõõta läbi aja, mis kulub mingis süsteemis andmete esitamiseks. Samas ei pruugi tulemus olla kuigi adekvaatne, sest andmete kogumiseks ja korrastamiseks kuluvat aega pole võimalik teenuse osutaja poolt mõõta. Seda saab teha vaid infokohustuse täitja ja öelda hinnanguna teenuse osutajale.

Soovitused

Soovitus on mitte tegeleda halduskoormuse mõõtmise automatiseerimislahenduste otsimisega avalike teenuste

tarbivate isikute ja ettevõtete poolel. Pigem tuleb otsida võimalusi avalike teenuse omanikelt mõõtmisandmete kogumiseks ja nende toetamiseks halduskoormuse mõõtmiste teostamisel.

3.4.4. Halduskoormuse näitajad avaliku infona

Intervjuudel koguti intervjuueeritavalt ettepanekuid halduskoormuse monitooringu näidikute osas, mida kommunikeerida avalikkusele. Laekusid järgnevad ettepanekud:

- Avalikkusele võiks kommunikeerida halduskoormuse osas kulu ning mingeid selgeid näitajaid (nt väljastatud id-kaartide arv). Konkreetse muudatuse puhul on raha väga hea näitaja, samuti ka näiteks teenusega kaasneva kohustuste arv.
- Halduskoormuse mõõtmist tuleks selgitada avalikkusele. Kodanikuna on keeruline öelda, millist teenust kasutatakse. Igapäevaelus, kui vaja ei lähe, on ükskõik palju ehitusloa taotlemine aega võtab. Kodanikke ilmselt üldisemas plaanis ei huvita aruandluse sisu (kellele, milleks andmeid kogutakse) ja halduskoormus on üldjuhul ebameeldiv element, sest ükski number ei juhi igapäevast elu.
- Avalikkusele võiks kommunikeerida teenustega kaasnevate kohustuste loetelu.
- Tõhususe näitajat riigiasutustes võiks kommunikeerida avalikkusele, et kummutada arvamust, et riigiasutustes tööd ei tehta. Ettevõtjana huvitab see, et teenused oleks võimalik kiiresti kätte saadavad ja lihtsalt kasutatavad. Ettevõtjat huvitab ka see, miks nad mingeid nõudeid täitma peavad ning selle täitmise ajaline määde.
- Avalikkusele võiks kommunikeerida näiteks infot, kui palju kulub mingi teenuse raames andmete esitamiseks aega. Halduskoormuse näitajad intervjuueeritavate kui kodanike jaoks ei oma tähtsust. Statistikaameti töötajana saab halduskoormuse infot kasutada ära juhtimisotsuste tegemisel.
- Kodanike ootus teenuste suhtes on hea määdik halduskoormuse mõõtmisel.

Intervjuudel esines ka arvamusi, et halduskoormuse monitooringu näitajate kommunikatsioon ei looks riigi teenuseid tarbivatele kodanikele ega ettevõtetele suurt midagi ja oleks informatsioon, millest avalikkus pigem poleks huvitatud.

Soovitused

Et saada täpsemalt aru halduskoormuse mõõtmistulemuste kommunikeerimise vajadustest kodanikele ja ettevõtetele on soovitatav läbi viia nende seas täiendav samateemaline uuring. Soovitatav on avaldada mõõtmistulemusi avalikkusele, et tagada veelgi parem läbipaistvus riigi avalikes teenustes.

3.5. Uuringu kokkuvõte

Uuritud projektide põhjal saab väita, et halduskoormuse mõõtmine teenustes pole levinud praktika ja seetõttu puudub projektide eesmärkidest ka mõõdetav halduskoormuse muutus, mida projektijärgselt oleks võimalik valideerida. Halduskoormuse muutus tuuakse eesmärkides välja ekspertarvamusega, mille tulemuslikkust aga mõõta pole sageli võimalik. Kõige enam soodustab sellise olukorra teket halduskoormuse mõõtmise ja jälgimise kohustuse puudumine teenustes, mis kandub üle projekti eesmärkide seadmise protsessi.

Uuringu raames läbi viidud intervjuude käigus ning infopäringuga kogutud andmeid analüüsid selgus, et arusaamad halduskoormuse mõiste osas vajavad osapoolte vahel ühtlustamist. Halduskoormuse monitooringu korraldamiseks tuleb toetada ühtsete arusaamade tekkimist terminite definitsioonide korrastamisega.

Halduskoormuse mõõtmiseks on võimalik rakendada erinevaid meetodikaid. Uuringu käigus vaadeldud kolmest meetodikast hinnati meetodika alusmõõdikute mõõdetavuse järgi rakendatavaks standardkulu mudeli meetodika ja kohustuste loendamise meetodika. Erasektori asutuste jaoks välja töötatud bürokraatia mõõtmise indeksis või selle alusmõõdikutes pigem ei nähtud väärtusloovat sisendit avalike teenuste juhtimisele.

Halduskoormuse mõõtmist on mõistlik teha iga infokohustust sisaldava avaliku teenuse lõikes. Mõõtmise ja monitoorimise kohustus on mõistlik panna teenuse omanikele, kes võtaksid vastutuse halduskoormuse

juhtimise eest oma teenustes. Halduskoormuse mõõtmine võib olla ise halduskoormust suurendav tegevus, seega tuleb kaaluda põhjalikult teenuseti, millises mahus mõõtmist teostada.

Halduskoormuse ajakulu mõõtmist tuleb läbi viia koostöös infokohustuste täitjatega, et tagada mõõtmistulemuste võimalikult suur täpsus. Vältida tuleb halduskoormuse ajakulu mõõtmise vastutuse delegeerimist infokohustuse täitjatele, sest see võib osutada liialt koormavaks. Soovitav on viia läbi mõistliku regulaarsusega mõõtmisi teenuse omanike eestvedamisel kaasates teenuse infokohustuste täitjaid. Arvestada tuleb, et halduskoormuse mõõtmine võib infokohustuse täitjate organisatsioonis olla võimalik alates infohalduse teatud küpsustasemest² (nt. arenemisjärgus või kontrollitud tase) ja madalamatest tasemetest ei pruugi mõõtmine õnnestuda.

Oluline on, et mõõtmised ja arvutused teostataks ühtsetel alustel ja oleksid monitooringu kontekstis võrreldavad. Standardkulu mudelil põhinev halduskoormuse kalkulaator on halduskoormuse arvutustulemuste standardimiseks hea abivahend, kuid selle kvaliteeti (kasutatavus, arusaadavus, kasutuslihtsus, jms.) tuleb tõsta, et kasutajad seda kasutada tahaksid.

Monitoorimisel nähakse väärtust nii avaliku kui erasektori jaoks ning selle vajalikkus kerkib esile strateegilise planeerimise ja muudatuste haldamise protsessides. Monitooringu aluse mõõtmise automatiseerimiseks häid võimalusi ei nähta, pigem tuleb mõõdikute andmete kogumiseks teha hästi juhitud pingutusi monitooringu erinevatel tasanditel, mille tulemusel tekiksid keskse monitooringu võimalused.

Monitooringu tulemusi tuleb kommunikeerida avalikkusele, et tagada läbipaistvam planeerimise ja muudatuste juhtimine riigi teenustes.

²Dokumendihalduselt infohaldusele strateegia:

https://www.mkm.ee/sites/default/files/dokumendihalduselt_infohaldusele_strateegia_1.9.pdf

4. Monitooringu lahendused

4.1. AS-IS: Olemasoleva olukorra kirjeldus

Halduskoormuse monitooring toetub oma väljundites otseselt halduskoormuse mõõdikutele ja mõõtetulemustele, läbi mille on võimalik jälgida halduskoormuse muutust ajas. Projektide uuring näitas, et halduskoormuse mõõtmine ei ole täna levinud praktika. Kuna mõõtmisi teostatakse pigem üksikutel juhtudel küpsemate teenuste protsessides, siis saab järeldada, et keskse halduskoormuse monitooringu protsesside sisse seadmist on takistanud senini eelkõige mõõteandmete puudus. Hüpooteesiks on, et halduskoormuse mõõtmisi teenustes ei teostata, kuna selleks puudub otsene kohustus.

Järgnevalt on antud lühike ülevaade halduskoormuse mõõtmise ja monitooringu regulatsioonidest ja protsesse toetavatest tehnilistest lahendustest.

4.1.1. Regulatsioonid halduskoormuse mõõtmiseks

Riigikogu poolt vastu võetud otsusega kiideti 2011.-ndal aastal heaks õiguspoliitika arengusuunad aastani 2018 (viide otsusele: <https://www.riigiteataja.ee/akt/307032011001>). Otsus on tehtud lähtudes Euroopa Komisjoni 2009. aasta õigusloome- ja tööprogrammi eesmärgist – parem õigusloome – ja selle saavutamise peamistest meetmetest (mõju hindamine, lihtsustamine ja halduskoormuse vähendamine).

Halduskoormuse mõõdikute kasutamist õigusloomel soodustatakse olemasolevas olukorras mõjude hindamise protsessis. Õigusloome teostamiseks on sätestatud hea õigusloome põhimõtted ja nõuded „[Hea õigusloome ja normitehnika eeskirjas](#)“. Mõjude eel- ja järelhindamist ning kaasamist puudutavad eelkõike selle paragrahvid 1, 46 ja 47. Mõjude hindamist toetab Vabariigi Valitsuse poolt reglemendi alusel kinnitatud [mõjude hindamise meetodika](#), mis sisaldab muuhulgas standardkulu mudeli meetodika kirjeldust halduskoormuse arvutamiseks ja viiteid seda meetodikat toetavale halduskoormuse kalkulaatorile (link: <http://hkm.mkm.ee/>). Kuigi mõjude hindamise meetodika järgimine (sh. halduskoormuse mõju hindamine standardkulu mudeli alusel) on kohustuslik, siis otsest kohustust halduskoormuse arvutamiseks vajalike mõõtmiste teostamiseks või just selle vahendi rakendamiseks ei ole seatud.

Projektide uuring näitas, et kuigi õigusloomel mõjude analüüsi teostatakse, siis standardkulu mudelit kasutatakse, et halduskoormuse asemel näidata õigusloome muudatuse mõju teenust osutavate ametnike koormusele (ehk teenuste protsesside efektiivsusele). Peamiseks põhjuseks, miks ei tooda välja teenuse tarbijale rakenduvat halduskoormust, on standardkulu mudeli ühe komponendi – ajakulu – mõõteandmete puudus.

[Avalike teenuste korraldamise roheline raamat](#) seab soovitusel avalike teenuste korraldamisel läbi viia pidevaid analüüsi teenuse halduskoormuse hindamiseks ettevõtetele ja isikutele, kes teenuseid tarvivad. Raamatus viidatakse samuti halduskoormuse kalkulaatorile (link: <http://hkm.mkm.ee/>) kui vahendile halduskoormuse arvutamiseks. Kuna tegu on aga rohelise raamatuga, mida defineeritakse Euroopa Liidu riikides kui „valitsuse ettepanekuid sisaldavat eelaruannet, mis avaldatakse diskussiooni soodustamiseks“, siis ka sellest dokumendist ei teki halduskoormuse mõõtmise ega ka kalkulaatori kasutamise kohustuslikkust.

03.06.2017 jõustus Vabariigi Valitsuse määrus „[Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused](#)“, mille eesmärgiks on luua õigusliku tingimused, mis muuhulgas võimaldavad tõsta avaliku sektori efektiivsust ja kiirendavad valitsusasutuste osutatavate teenuste kvaliteedi tõusu. Määrus vahetas välja kehtiva „Asjaajamiskorra ühtsed alused“ ning sellega kehtestati teenuste korraldamise ja teabehalduse alused.

Uue määruse kohaselt peab teenuseid osutav asutus tagama, et ei tekitaks liigset halduskoormust kodanikele ja ettevõtjatele. Asutustel peab tekkima ülevaade kõigist oma põhiülesannete täitmise protsessidest ja nendega seotud teenustest ning seda ülevaadet tuleb hoida ajakohasena. Asutus hindab oma teenuseid vähemalt kord aastas, millega tagatakse sisend teenuste järjepidevaks arenguks. Avalike teenuste kvaliteedi kohta on valitsuskabineti 30.06.2015. a istungil kokku lepitud, et hinnata tuleb vähemalt teenuse töökindlust (sh teenuse

kasutamine kordades ja kasutamise katkestamiste määr), kasutajate rahulolu ja halduskoormust ning asutuse arendus- ja halduskulusid (teenuste omahinda).

Halduskoormuse monitooringuks täna otseselt kehtivaid kohustusi olemasolevates õigusaktides ei tuvastatud. Tuvastati, et riigi poolt on algatatud uue õiguse loome protsess, millega seatakse avalike teenuste ühtse korraldamise aluste vastuvõtmise korral sisse ka kohustuslikkus halduskoormuse mõõtmiseks teenustes, mis omakorda tagab võimalused halduskoormuse monitooringuks.

4.1.2. Tehnilised vahendid

4.1.2.1. Halduskoormuse kalkulaator

Järgnevalt on antud ülevaade olemasolevast halduskoormuse mõõtmise rakendusest, mis on leitav aadressil <https://hkm.mkm.ee>.

Halduskoormuse mõõtmise rakendus (HKM) võimaldab arvutada infokohustuste täitmisel tekkivat halduskoormust, salvestada ja töödelda arvutusi ning mõõdetud halduskoormuse andmeid. Halduskoormuse mõistet käsitletakse kui kulu ettevõttele, mis tuleneb seadusandlikes aktides määratud kohustuste täitmisest.

Rakendusega on võimalik koostada hetkeseisu kajastavaid raporteid ning otsida andmeid salvestatud arvutuste ja sisestatud mõõtmiste hulgast. Arvutusi ja mõõtmise tulemusi on võimalik eksportida CSV (Comma-separated values) formaati. Raporteid on võimalik salvestada PDF (Portable Document Format) formaadis.

Rakendust saavad kasutada ka sisselogimata kasutajad. Neil on võimalik:

- Arvutada halduskoormust;
- Otsida salvestatud arvutuste ja sisestatud mõõtmiste hulgast;
- Koostada raporteid.

Sisselogitud kasutajad saavad lisaks eelnevale:

- Salvestada arvutusi ning muuta ja kustutada enda poolt salvestatud arvutusi;
- Lisada õigusakte, infokohustusi ja segmendimõõtmisi.

Nii käesoleva töö raames läbi viidud projektide uuring kui ka varasemad uuringud³ on näidanud, et väljapakutud halduskoormuse kalkulaatori olemasolust on sihtgrupi teadlikkus madal ja need, kes on vahendi olemasolust teadlikud, hindavad selle kasutatavust madalaks. Vahendit pigem ei kasutata ja see seisab jõude.

4.1.2.2. Teenuste kataloog

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi algatusel on välja arendatud avalike teenuste kataloogi, mis pakub ülevaadet erinevate ministeeriumite haldusalas osutatavatest teenustest. Kataloogi peab MKM ja see on avaldatud aadressil <https://www.mkm.ee/et/teenuste-otsing>. Kataloog võimaldab saada ülevaate teenuse ja selle osutamise kanalite lõikes olulisematest võtmeindikaatoritest, sh:

- Teenuse osutamiste arv (kordades);
- Aasta rahulolu (%);
- Aastane halduskulu (€) (käsitletakse kui teenusega seotud arenduse ja haldamise kulu teenuse osutajale ehk teenuse omahind);
- Otsene ajakulu klientidele (h);
- Kogu ajakulu klientidele (h).

³ Viidatud on projekti "Halduskoormuse kalkulaatori analüüs" analüüsi raportile: https://www.mkm.ee/sites/default/files/halduskoormuse_hindamise_metoodika_ja_kalkulaatori_as_is_aria_naluusi_raport.pdf

Ministeeriumitele on seatud ülesandeks oma haldusala teenused, nende osutamise kanalid ja nendega seotud indikaatorid kataloogipidajale esitada. Kataloog on veel juurutamise järgus ja hetkel sisaldab see osalist, kuid mitte veel täielikku nimekirja ametiasutustest, nende poolt osutatavatest teenustest ja teenuse kanalitest. Võtmeindikaatoreid on esitatud vähem kui pooltel juhtudel kataloogis esinevate teenuste kanalite kohta. Halduskoormusega seotud mõõdikud „otsene ajakulu klientidele“ ja „kogu ajakulu klientidele“ on esitatud vaid ühe asutuse ühe teenuse ühe kanali kohta. See omakorda viitab sellele, et halduskoormuse mõõtmine ei ole ka teenuste juhtimises veel levinud praktika ja seetõttu pole ka mõõtmisandmeid, mida avaldada.

Riigiteenused.ee on teenuse omanikele suunatud töövahend avalike teenuste kirjeldamiseks (sh koos olulisemate statistiliste näitajatega) ning haldamiseks teenuste kataloogis. Riigiteenused.ee-s on võimalik kirjeldada kõiki teenuseid olenemata teenuse osutamise viisist (e-teenus, veebilehed, teenusepakkuja juures vms).

Teenuste kataloogi näol on kindlasti tegu ühe võimaliku väljundiga halduskoormuse monitooringu kontekstis, mis võimaldab süstematiseeritult anda edasi halduskoormuse mõõteinfot avalikkusele.

4.1.2.3. Recommy

Recommy⁴ on veebipõhine tarkvara, mis võimaldab parandada organisatsiooni teenindusprotsesse, juhtimiskvaliteeti ja toodet läbi klienditagasiside saamise. Recommy't on asutustel ja ettevõtetel võimalik integreerida oma infosüsteemiga, võimaldades kliendile küsitlusi välja saata peale teenuse tarbimist automaatselt. Avalikust sektorist kasutavad Recommy't oma teenuste kvaliteedi hindamiseks näiteks Maanteeamet, Politsei- ja Piirivalveamet, Maksu- ja Tolliamet, Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus ja Keskkonnaministeeriumi Infotehnoloogiakeskus.

Recommy baseerub soovitusindeksi meetodil, mis aitab parandada ettevõtte teenuse- ja tootekvaliteeti ning ühtlasi mõõdab klientide lojaalsust ettevõttele ja tema poolt pakutavale tootele või teenusele. Soovitusindeks põhineb asjaolul, et kui inimene kedagi või midagi oma tuttavale soovib, siis ta võtab omale vastutuse soovitud kvaliteedi eest. Kliendilt küsitakse soovitusindeksit koostades 2 küsimust: „Kui tõenäoline on, et te soovitate meid oma sõbrale või kolleegile?“ (skaalal 0-10) ning seejärel palutakse kliendil vabas vormis oma hinnangut põhjendada. Samuti on vajadusel võimalik küsimustikku lisada täiendavaid lisaküsimusi. Soovitusindeksi eelis on, et küsimustik on kompaktne ning kiiresti täidetav, mistõttu peaksid kliendid olema motiveeritud küsimustikku täitma. Lisaks annab see konkreetse mõõdiku ettevõtte teeninduskvaliteedi hindamiseks.

4.2. TO-BE: Halduskoormuse monitooringu protsessid

Selleks, et teostada halduskoormuse monitooringut on vajalik halduskoormust perioodiliselt mõõta, mis loob eeldused halduskoormuse muutuste jälgimiseks ajas.

Halduskoormuse monitooringu raames on oluline halduskoormust vaadelda nii mikro- kui makrotasandil ja halduskoormuse näitajad tuleb teha nende tarbijatele kättesaadavaks.

Halduskoormuse mõõtmisel kogutavad mõõtmisandmed üksinda pakuvad vaid mikrotasandil vaate halduskoormusele. Mikrotasandi näitajad on kasulikud eelkõige teenuse tarbijatele, kes saavad ülevaate oma halduskoormusest infokohustuse täitmisel. Ülevaate alusel saavad teenuse tarbijad teha juhtimisotsuseid, mis võimaldavad optimeerida halduskoormusega seotud protsesse. Näiteks on võimalik teenuse tarbijal optimeerida ja efektiivsemaks muuta teenuse raames infokohustuse täitmiseks teostatavaid andmete kogumise ja eeltöötlemise protsesse.

⁴ Recommy veebileht: <https://app.recommy.com/Default2.aspx>

Teenuste juhtimiseks vajaliku makrotasandil mõõteandmete saamiseks tuleb mikrotasandi andmeid metoodiliselt töödelda, et arvutada välja halduskoormuse makrotasandi näitajad. Makrotasandi näitajad on kasulik juhtimisinfo nii teenuste omanikele kui ka riigile üldisemalt. Need võimaldavad saada ülevaadet olemasolevast halduskoormusest makrotasandil vaadeldavate objektide lõikes (nt. teenus, õigusakt, projekt, vms.). Nende näitajate põhjal on võimalik teha juhtimisotsuseid, millega viiakse regulatsioonidest tulenev halduskoormus riigi, kui avalike teenuste osutaja, vaatepunktist vähima võimalikuni.

Halduskoormuse mikro- ja makrotasandil näitajate avalikustamine ja mõõtmisandmete pakkumine tarbijatele on oluline selleks, et luua rohkem läbipaistvust riigi juhtimises. Nende andmete abil on võimalik seada mõõdetavaid ja kontrollitavaid eesmärgi muudatuste planeerimisel ja selgitada nende muudatuste vajalikkust huvitatud osapooltele ja avalikkusele.

Seega tuleb halduskoormuse monitooringut vaadelda vähemalt järgneval joonisel kujutatud kolme-etapilise protsessina:



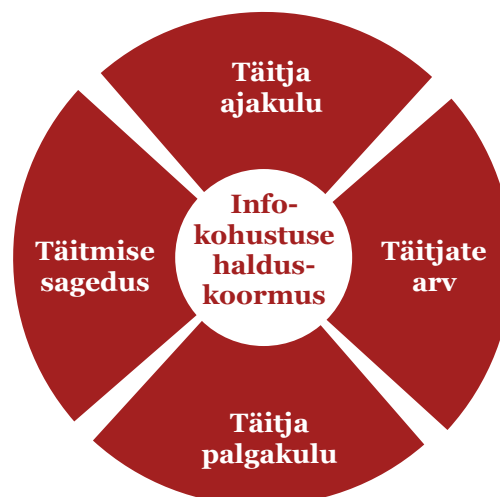
Joonis 4: Halduskoormuse monitooringu protsess

Järgnevalt on kirjeldatud iga protsessi etapp detailsemalt.

4.2.1. Halduskoormuse mõõtmine

Halduskoormuse mõõtmise protsessi eesmärgiks on saada ülevaade teenuse infokohustuse täitmisest tekkivast halduskoormusest mikrotasandil (teenuste tarbijate/infokohustuste täitjate tasandil). Mõõtmine peab ühtlasi tagama standardkulu (vt. Joonis 5: Standardkulu mõõdikute mudel) mudeli rakendamiseks vajalike mõõtmisandmete olemasolu.

Halduskoormuse mõõtmise protsessis osalevad teenuste omanikud ja teenuste tarbijad. Mõõtmisel tuleb lähtuda põhimõttest, et teenuste tarbijatelt küsitakse vaid neid andmeid, mida muudest allikatest pole võimalik saada. Juhul kui teenuse omanik viib mõõteandmete saamiseks läbi küsitlusi teenuste tarbijate seas (nt. ajakulu mõõde), siis on pigem mõistlik viia läbi küsitlused teenuste tarbijate valimi abil kui teenuse tarbijate terve üldkogumil. See hoiab omakorda mõõtmisest lisanduva halduskoormuse teenuse tarbijatele võimalikult madalal tasemel.



Seega vastutus halduskoormuse mõõtmise eest lasub teenuse omanikul, kelle ülesandeks on:

- leida standardkulu mudeli rakendamiseks vajalike komponentide mõõtmisandmed olemasolevatest andmeallikatest;
- viia nende mõõtmisandmete kogumiseks, mida olemasolevatest allikatest polnud võimalik leida, läbi küsitlus teenuse tarbijate seas.

Halduskoormuse mõõtmiste mõistlikuks sageduseks on kord aastas. Sagedasem mõõtmine tekitaks liigset koormust nii teenuse omanikule kui ka halduskoormuse subjektidele, kes oma halduskoormust hindavad. Harvem mõõtmine jällegi looks vähem väärtust teenuse omanikule teenuse kvaliteedi juhtimises. Samuti võimaldab kord aastas mõõtmine võtta halduskoormuse vaadeldavaks perioodiks selge ja võrreldava alusobjekti – nt. 1 kalendriaasta või 1 majandusaasta.

Joonis 5: Standardkulu mõõdikute mudel

Ebakorrapärasemaid mõõtmisi võib vaja minna projektide algatamisel, kui soovitakse eesmärgina seatavas mõõtes vaadelda teistsugust perioodi. See aga tingib vajaduse sarnaseks mõõtmiseks ka projekti tulemuste järelhindamisel ja ei pruugi olla säästva ressursikasutuse kontekstis just parim lahendus.

Ühe võimaliku halduskoormuse mõõtmise meetodikana vaadeldi ka *Fermi problem* meetodit⁵, mis käsitleb hinnangute andmist läbi umbkaudsete tuletuste. Meetodika eeliseks on see, et mõõdikute väärtusi on teatud juhtudel võimalik tuletada ilma halduskoormuse subjekti kaasamata. See saavutatakse läbi loogilise tuletuste jada loomise, mis võimaldab jõuda umbkaudse mõõtetulemini.

Meetodika probleemina saab välja tuua, et hinnangu andmisel võib veamarginaal oluliselt kõikuda ja iga halduskoormuse hinnangu andmiseks tuleb loogiliste tuletuste jada luua uuesti - ehk puudub standardne lähenemine, mis produtseeriks alati võrreldava tulemi. Kuna meetodika ei tooda usaldusväärseid ega võrreldavaid mõõteandmeid, siis on soovitus seda meetodikat mitte rakendada halduskoormuse mõõtmiseks.

Järgnevalt on kirjeldatud halduskoormuse mõõtmist standardkulu mudeli komponentide kaupa.

4.2.1.1. Täitmise sagedus

Infokohustuse täitmise sageduse mõõtmist teostab iga teenuse omanik iseseisvalt. Mõõdikuks on infokohustuste täitmise sagedus teenusjuhtumi raames ja mõõtühikuks on kordade arv kalendriaastas [X/aastas]. Mõõtetulemuse saamise meetodika oleneb vaadeldava infokohustuse olemusest:

- juhul kui tegu on infokohustusega, mida tuleb teenuse tarbijal täita ühe teenusjuhtumi raames korrapärase sagedusega (nt. tegevusaruanded või deklaratsioonid), siis on lihtsaks mõõtetulemuseks infokohustuste korduste arv ühe teenusjuhtumi kohta vaadeldavas perioodis. Näiteks kui infokohustuseks on kvartaalne aruanne ja vaadeldav periood on 1 kalendriaasta, siis saab arvestuslikuks infokohustuse täitmise sageduseks lugeda hõlpsasti 4 korda aastas. Tegelik sagedus võib aga mõnevõrra erineda kuna infokohustus võib tekkida (või lõppeda) subjektil vaadeldava perioodi keskel ja seetõttu ei täideta seda vaadeldavas perioodis alati kõikidel kordadel.
- juhul kui tegu on infokohustusega, mida täidetakse ebakorrapärase sagedusega (nt. taotlus, teabepäringu tegemine, vms.) või siis soovitakse saada arvestusliku sageduse asemel täpsemat mõõtetulemit, siis tuleb täitmise sagedus vaadeldava perioodi kohta arvutada järgneva valemi abil:

$$\text{keskmine täitmise sagedus ühe teenusjuhtumi kohta} = \frac{\text{infokohustuste täitmiste arv}}{\text{unikaalsete teenusjuhtumite arv}}$$

Kui näiteks ühes kalendriaastas esines teenuses 10 unikaalset teenusjuhtumit, mille raames täideti infokohustust 15-l korral (mis viitab sellele, et mõnedes teenusjuhtumites täideti infokohustust rohkem kui ühe korra), siis keskmine infokohustuse täitmise sagedus ühe teenusjuhtumi kohta on $15/10 = 1.5$ korda aastas.

4.2.1.2. Täitjate arv

Täitjate arvu mõõtmist teostab iga teenuse omanik iseseisvalt. Mõõdikuks on unikaalsete teenusjuhtumite arv vaadeldavas perioodis ja mõõtühikuks on tükk [tk]. Standardkulu mudelis korrutatakse täitjate arv teiste kulukomponentidega, et vaadelda kulu mõõtes kõikidest teenusjuhtumitest tekkivat kulu kokku. Kuna vaadeldavas perioodis võib sama infokohustuse täitja aga täita sama infokohustust erinevate teenusjuhtumite raames, siis on korrektsem kasutada infokohustuste täitjate arvuna teenuse unikaalsete teenusjuhtumite arvu. See võimaldab standardkulu mudeli väljundisse täpsemat tulemit kui unikaalsete täitjate arvu kasutus.

Näiteks kui ühes kalendriaastas mõnes tegevusloa teenuses esitatakse loa saamiseks 100 erinevat loa taotlust aga 90 erineva taotleja poolt, siis teenuse halduskoormuse arvutuse mõttes on täpsem arvestada, et aega kulutati 100 taotluse andmete kogumiseks ja esitamiseks, kui et aega kulutati 90 erineva taotleja poolt.

⁵ *Fermi problem* meetod: https://en.wikipedia.org/wiki/Fermi_problem

4.2.1.3. Täitja ajakulu

Täitja ajakulu mõõtmist saab teenuse omanik teostada vaid koostöös teenuse tarbijatega. Mõõdikuks on ühe teenusjuhtumi infokohustuse täitmiseks kuluv täitja aeg iga täitmises osaleja kohta ja mõõtühikuks on soovitatav kasutada tund [h]. Mõõtmine teenuse omaniku vaatest seisneb infokohustuse täitjalt ajakulu hinnangu küsimises ja vastuse registreerimises. Infokohustuse täitja vaates tuleb tal anda iga täitmises osaleja kohta ajaline hinnang, mis kulub kõikide selle osaleja tegevuste peale kokku selle infokohustuse täitmisel.

Täitjate puhul, kus infokohustuse täitmises osaleb rohkem kui üks osaleja (nt. ettevõtted teenuste tarbijatena) on standardkulu mudeli rakendamise vaatest oluline, et ajakulu kogutaks iga osaleja kohta eraldi. See võimaldab rakendada iga osaleja kohta mudelis eraldi palgakulu andmed ja saada sel moel täpsem sisend täitja kogukulu arvutamiseks.

Kuigi standardkulu mudeli rakendamiseks piisab iga osaleja poolt teostatavate tegevuste summaarsest ajakulust, siis protsessi efektiivsuse analüüsi sisendina on soovitatav tuua välja ajakulu mõõdet iga osaleja iga tegevuse kohta. Kuigi selline tegumood tõstab ajakulu mõõtmisel infokohustuse täitja koormust, siis on sel kasulik mõju täitjale endile protsessi ajakulu ülevaate loomiseks ja võimalike ebaefektiivsuste tuvastamiseks. Mõõtmisel on soovitatav jätta infokohustuse täitjale valik, kas ta soovib sellist detailsust kasutada või mitte.

Näide ajakulu mõõtmise kohta teenusega kaasneva infokohustuse täitmiseks vastava teenuse kanalis:

Tabel 7: Infokohustuse täitmise ajakulu mõõtmisandmete näide

Osaleja	Tegevus	Ajakulu (h)
Sekretär	Infokohustusega tutvumine	4
Sekretär	Andmete kogumine	7
Sekretär	Andmete sisestamine	0,5
Juht	Sisestatud andmete ülevaatus ja kinnitamine	0,5

Juhul kui ajakulu hinnangute andmisel osutub “tund” liiga jäigaks mõõteks ja vajalik oleks anda mõõdet täpsemalt, siis on soovitatav andmekogumisel lasta hinnata infokohustuse täitjal mõõdik “minutites”, kuid teisendada see siiski standardse ja võrreldava pildi loomiseks tundideks.

4.2.1.4. Täitja palgakulu

Täitja palgakulu mõõtmist saab teenuse omanik teostada vaid koostöös infokohustuse täitjatega. Kuigi palgakulu andmed on Statistikaameti väljastatud töötasu statistika andmestikust⁶ teenuse omanikule kättesaadavad, siis korrektse palgakulu määramiseks peab infokohustuse täitjalt saama infot lisaks osalejate ametiastmete kohta.

Subjektiivsuse vähendamiseks standardkulu võrrandis ja mõõdete standarddimiseks on soovitatav kasutada täitja palgakuluna vaid Statistikaameti poolt mõõdetud palgakulu ja mitte arvestada juurde standardkulu mudeli meetodikas soovitatud töökohaga seotud kulusid. Kuigi töökohaga seotud kuludega arvestamine looks standardkulu mudeli rakendamiseks justkui täpsema sisendi ja võimaldaks täpsemini arvutada välja selle subjekti standardkulu, siis saadud tulem ei pruugi olla üldpildis adekvaatne ega võrreldav teiste subjektide standardkuluga.

Palgakulud ja töökohaga seotud kulud on subjektiivsed ja juhivad peamiselt halduskoormuse subjektide endi poolt. Infokohustuste täitmises osalejate palgatasemete määramiseks puuduvad ühtsed alused ja seega võivad sama ajalise koormuse juures standardkulu andmed olla täiesti erinevad. Seega omab täpsete palgakulu

⁶ Statistikaameti andmebaas: Majandus – Palk ja tööjõukulu, http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/Majandus/12Palk_ja_toojeukulu/05Tootasu/05Tootasu.asp

andmete teadmine või nendega arvestamine teenuse omaniku jaoks standardkulu arvestusel pigem madalat väärtust.

Võrreldavamate näitajate saamiseks on soovitatav kasutusele võtta palgakulu määramisel kindlad tasemed ja nendega seotud statistilised palganumbrid. Sel viisil on võimalik infokohustuse täitjaid palgakulu osas standardsetel alustel positsioneerida, mis tagab juhitavama halduskoormuse muudatuste jälgimise ajas.

Tasemete määramisel on soovitatav kasutada Statistikaameti „[Täis- ja osalise tööajaga töötajate keskmine brutotunnitasu ametiala pearühma järgi](#)“. See võimaldab kasutada palgatasemete määramisel ühtse alusena ametiala pearühma, kus igale rühmale vastab kindel brutotunnitasu. Tuvastades infokohustuse täitmises osaleja ametiastme, saab olla kindel, et samas perioodis võetakse standardkulu arvutamises aluseks alati sama palgatase. See loob paremad alused halduskoormuse makrotasandi näitajate monitooringule. Rakendades samasugust lähenemist ka nende teenuste halduskoormuse vaatlemisel, kus teenuse tarbijaks on eraisik, tagatakse ka seal teenuste omavahelise standardkulu võrreldavus.

Juhul kui leitakse võimalus lisada standardkulu täpsema arvutamise eesmärgil standardkulu valemisse muude kulude kaasamiseks mingi üldisem töökohaga seotud muude kulude konstant (nn. Tambovi konstant⁷), siis on soovitatav seda teha. See loob lisaväärtust standardkulu planeerimise protsessides võimaldades täpsemaid standardkulu prognoose.

4.2.1.5. Standardkulu arvutamine

Standardkulu arvutamiseks vaadeldi Statistikaameti poolt planeeritava küsitlusega kaasnevat halduskoormust küsitluses osalejatele. Küsitluses osalejatel tuleb küsitluse raames esitada Statistikaametile andmeid seoses leibkonna elektritarbimisega. Statistikaamet andis infopäringu tulemusel andmed infokohustuse täitjate arvu ning täitja ajakulu kohta. Standardkulu mudeli kolmas komponent on infokohustuse täitmise sagedus, mis on eelduslikult 1 kord aastas. Neljanda komponendina on standardkulu mudelis kasutusel infokohustuse täitja palgakulu, milleks on antud infokohustuse täitmise puhul Statistikaameti kõigi ametiastmete keskmine palgakulu (bruto tunnitöötasu). Standardkulu mudeli komponendid elektritarbimise küsitlusega kaasneva halduskoormuse arvutamiseks on järgmised:

- Infokohustuse täitmise sagedus – 1 kord aastas;
- Infokohustuse täitjate arv – 6000 leibkonda;
- Infokohustuse täitja ajakulu – 0,0983 h;
- Infokohustuse täitja palgakulu – 7,08 €/h.

Eelpool toodud andmete põhjal on standardkulu võimalik arvutada järgmise korrutise kaudu:

Infokohustuse täitmise sagedus*Infokohustuse täitjate arv*Infokohustuse täitja ajakulu*Infokohustuse täitja palgakulu=1*6000*0,0983 h*7,08 €/h=4175,78 €.

Standardkulu mudelit rakendades leiame infokohustuse täitjate halduskoormuse elektritarbimise andmete esitamiseks:

- Kõigi leibkondade kohta - **4176 €** aastas;
- Ühe leibkonna kohta - **0,7 €** aastas.

4.2.2. Halduskoormuse andmete töötlemine

Halduskoormuse andmete töötlemise protsessi eesmärgiks on arvutada mikrotasandi mõõteandmete abil välja halduskoormuse makrotasandite näitajad, mis annaksid sisendit nii teenuse osutamise kui ka kõrgemate tasandite juhtimisotsustesse.

⁷ Tambovi konstant: https://et.wikipedia.org/wiki/Tambovi_konstant

Teenuse halduskoormuse andmete töötlemise protsessis osaleb teenuse omanik, kelle ülesandeks on mõõtmise protsessi väljunditega viia läbi halduskoormuse makrotasandi näitajate arvutused. Arvutustel tuleb järgida standardseid metoodikaid ja arvutusvalemeid, mis tagavad saadud tulemuste võrreldavuse erinevate teenuste lõikes.

Selleks, et tagada halduskoormuse vaatlemise võimalused kõrgemal tasemel kui teenus, siis tuleb tagada, kas mikrotasandi mõõteandmete või teenuse tasandi näitajate kättesaadavus vastava kõrgema taseme halduskoormuse vaatlejale. Vastaval tasandil vaatleja teostab saadud alusandmetel vajaliku makrotasandi näitajate arvutused. Nii on võimalik välja arvutada ülevaade näiteks halduskoormusest kindla valdkonna teenuste või kogu riigi teenuste raames.

Standardkulu mudeli valemit standardkulu arvutamisel võib kasutada nii ajalise kui rahalise mõõte saamiseks. Ajalise mõõte puhul tuleb kasutada valemis vaid 3 komponenti – ajakulu, täitmise sagedus, täitjate arv. Rahalise mõõte saamiseks tuleks korrutist laiendada veel palgakulu mõõtega.

Halduskoormuse makrotasandi näitajaid saab arvutada erinevate mõõteandmete dimensioonide lõikes. Seega on võimalik ka monitooring erinevate dimensioonide lõikes. Järgnevalt on antud soovitusel, millistel tasanditel ja milliseid makrotasandi näitajaid võiks halduskoormuse monitooringu protsesside sisseseedmise algfaasis monitooringusse lülitada ja seega ka perioodiliselt välja arvutada.

Tabel 8: Soovituslikud makrotasandi näitajad

Tasand	Näitaja
Riigi tasand	Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu
	Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu infokohustuste täitmise kanalite lõikes
Valdkonna tasand	Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu valdkonna lõikes
Teenuse tasand	Perioodi teenuse infokohustuste täitmise kogukulu
	Perioodi teenuse infokohustuste täitmise kulu teenuse kanalite lõikes
	Perioodi keskmine teenuse kõigi infokohustuste täitmise kulu ühe subjekti kohta
	Perioodi keskmine infokohustuste täitmise kulu ühe subjekti kohta

Halduskoormuse andmete töötlemise protsessi väljundiks on levitamisel avaldatavad makrotasandi näitajad.

4.2.3. Halduskoormuse andmete levitamine

Halduskoormuse andmete levitamise protsessi eesmärgiks on andmete kättesaadavaks tegemine andmete tarbijatele. Andmete tarbijateks on eelkõige riigi erinevate tasandite juhid, kes saavad andmeid kasutada sisendina oma vastutusalas juhtimisotsuste tegemiseks, mis tooksid kaasa halduskoormuse vähenemise minimaalsele vajalikule tasemele. Samuti on andmete tarbijateks laiem avalikkus, kellele avaldub läbi andmete selgem arusaam riigi juhtimisest ja parem ülevaade iseendale langevast halduskoormuse ulatusest.

Andmete levitamise protsessi raames on oluline, et kogumise ja töötlemise tulemusena tekkinud andmestik jõuaks nende vajajateni. Selle eest vastutavad eelkõige nende protsesside omanikud, kes neid andmeid koguvad või töötlemise tulemusena tekitavad. Teenuse omanik vastutab mikrotasandi andmete ja teenuse tasemel arvutatud makroandmete kättesaadavuse eest. Iga järgneva makrotasandi avaldamise eest vastutab vastava tasandi andmetöötlemise eest vastutav osapool. Selleks võib olla mõni keskne teenusepakkuja, kes oma teenuse raames kogub halduskoormuse andmed teenuse omanikelt, töötleb ja avaldab need.

Mikroandmete avaldamisel peavad andmed olema anonümiseeritud, s.t. et andmete esitaja isik ega ka halduskoormuse subjekt ei tohi olla andmetest otseselt tuvastatav.

Andmete levitamisel tuleb lisaks mikro- ja makroandmetele arvestada ka võimalike analüüsidega, mida halduskoormuse monitooringu abil läbi viiakse erinevatel tasanditel. Soovitatav on halduskoormuse andmeid avaldada perioodiliselt vähemalt tabelis Tabel 9: Halduskoormuse info levitamine toodud kanalites ja ulatuses.

Tabel 9: Halduskoormuse info levitamine

Võimalik levitamise kanal	Teenuse tasand	Valdkonna tasand	Riigi tasand
Teenuse omaniku avalik veebileht	Mikro- ja makro andmed, analüüsid		
Avalike teenuste kataloog	Makroandmed	Makroandmed	Makroandmed
Keskne riigi avalike teenuste halduskoormuse monitooringu veeb ⁸	Mikro- ja makroandmed, analüüsid	Makroandmed, analüüsid	Makroandmed, analüüsid
Riigiasutuste sotsiaalmeedia	Analüüsid	Analüüsid	Analüüsid

Halduskoormuse levitamise kanalites on mõistlik levitatavate andmete juures uurida tarbijatelt, kas avaldatavad näitajad katavad tarbimise vajadusi ja koguda ettepanekuid näitajate sisu või hulga parendamiseks.

⁸ Keskset riigi teenuste monitooringu veebi analüüsi hetkel olemas ei olnud. Rida on lisatud tabelisse, et anda halduskoormuse andmete ülevaadet juhuks kui selline süsteem peaks kunagi loodama.

4.3. Lahendusalternatiivid

4.3.1. Keskse monitooringu juurutamine

Keskse monitooringu juurutamise idee seisneb selles, et riik määrab vastutuse konkreetsele asutusele halduskoormuse mõõteandmete keskseks kogumiseks, andmete töötlemiseks ja avaldamiseks (edaspidi nimetatakse sellist osapoolt „halduskoormuse monitor“-iks). Samal ajal jääb teenuse omanike vastutuseks mõõtmisi perioodiliselt läbi viia ja halduskoormuse monitorile esitada.

Lahendusalternatiiv võimaldab toetada kirjeldatud TO-BE protsesse maksimaalses ulatuses ja võimalikult väikese koormusega teenuste omanikele ja teenuste tarbijatele. Ühtlasi võimaldab katta kõikide protsessis kirjeldatud osapoolte vajadusi halduskoormuse andmete osas igal riigi juhtimise tasandil.

Alternatiiv võimaldab protsessidele ka paindlikku tehnilise toe rakendamist, kuna tsentraliseeritud protsesse on võimalik infotehnoloogiliste vahenditega toetada sageli kõige kuluefektiivsemalt. Halduskoormuse mõõtmise ja andmete töötlemise jaoks on soovitatav loobuda olemasoleva halduskoormuse kalkulaatori kasutamisest, kuna see ei toeta teenusepõhist mõõdistamise loogikat ja on kasutatava IT-lahendusena läbi kukkunud mitmel tasandil. Alternatiivina tuleks olemasolev lahendus ümber programmeerida või luua täiesti uus lahendus, mis toetaks teenuse omanikke mõõteandmete kogumisel maksimaalses ulatuses. Igasugune mikroandmete töötlemine võiks olla lahenduses pigem automatiseeritud ilma liigsete andmesisestusteta.

Kuna täna on olemas koht halduskoormuse ajakulu andmete levitamiseks teenuste kataloogis, siis on mõistlik kaaluda seda vahendit ka teiste halduskoormuse näitajate keskseks levitamiseks. Juhul kui toimub teenusepõhine keskne halduskoormuse andmete kogumine, siis on võimalik kaaluda ka kataloogis avalikustatavate andmete automatiseerimist. Kuigi tehniliselt on võimalik integreerida teenuste kataloogi ka halduskoormuse mõõtmise ja töötlemisega seotud funktsionaalsus, siis ei ole see soovitatav, kuna nende protsesside toetamine pole selle andmekogu ega ka infosüsteemi eesmärk. Kui sellesse hakata integreerima erinevate teenuse mõõdikute kogumise ja töötlemise protsesse, siis on oht, et süsteem fookus hajub liialt laiaks.

Ühe võimaliku lahendina on soovitatav kaaluda tehnilise lahendusalternatiivina ka uue infosüsteemi loomist, mis toetaks oma funktsionaalsusega monitooringu protsesse maksimaalses ulatuses. Uue infosüsteemi loomine võimaldab alati maksimaalset paindlikkust vaadeldava protsessi toetamisel kuna iga protsessis sisalduvat tegevust on suuremal või vähemal määral võimalik adresseerida või kaasa aidata infotehnoloogiliste võimalustega ja toe loomiseks puuduvad muudest protsessidest või tehnilistest aspektidest tulenevad piirangud. Selle tehnilise lahendusalternatiivi puhul võib kaaluda ka võimalusi teiste teenuse mõõdikute lisamist monitooringusse ja pakkuda tuge vastavate mõõdikute keskseks kogumiseks ja kasutamiseks.

Andmete tarbijate vaatest on keskne lahendus parim, kuna võimaldab saada kõik vajalikud halduskoormusega seotud andmed ühe pöördumise raames keskest monitooringu andmekogust.

4.3.2. Hajusa monitooringu juurutamine

Hajusa monitooringu juurutamise idee on määrata teenuse omanikele vastutus mõõtmiseks, kuid mitte määrata riigis kesket vastutust halduskoormuse andmete kogumiseks.

Sarnaselt keskse monitooringuga tuleks tehniliste vahendite kasutuse mõttes ka siin loobuda tänase halduskoormuse kalkulaatori kasutamisest, kuna see ei toeta ka hajusa monitooringu korral teenusepõhist halduskoormuse mõõdistamist. Samas tuleks metoodilist tuge võrreldavate andmete tagamiseks kuidagi siiski pakkuda. Võimalus on välja töötada halduskoormuse mõõteandmete sisestust ja halduskoormuse makromõõdikute arvutamist toetav tehniline vahend, mida levitada teenuse omanike seas (nt. excel vms. detsentraliseeritult kasutatav vahend).

Võib jääda ka vaid juhendite tasemele ja vahendit mitte pakkuda, kuid see tekitaks omakorda riske, et mõõteandmete kogumisel ja töötlemisel kaldutakse erinevatel võimalikel põhjustel etteantud metoodikast

kõrvale ja see ei taga vajadusel võrreldavaid halduskoormuse näitajaid. Seega kannataks andmete usaldusväärsus.

Andmete levitamise osas jääks teenuse omanikul kohustus levitada andmeid vähemalt oma asutuse kodulehel. Ajakulu andmeid saab edastada ka teenuste kataloogi ja kui teenuste kataloog võimaldab, siis ka teistsuguseid halduskoormuse näitajaid.

Hajusa monitooringu suurim puudus on see, et see ei taga kõrgemate juhtimistasandite jaoks vajalikku koondvaateid halduskoormuse osas ja selle koondamiseks tuleb teha kulukaid lisapingutusi.

4.4. Kokkuvõte

Halduskoormuse monitooring ei saa tänases olukorras toimida, kuna puuduvad monitooringut võimaldavad mõõtmisandmed. Mõõtmisi ei teostata, sest selleks puudub otsene kohustus. 03.06.2017 jõustus määrus, mis sellise kohustuse seab ja mõõtmisandmete olemasolu monitooringuks tagab.

Tehniliste vahenditena on tänases olukorras olemas avalike teenuste kataloogis võimalus halduskoormuse ajakulu näitajat levitada teenuste lõikes. Olemasolev halduskoormuse kalkulaator aga teenusepõhist arvestusloogikat ei toeta ja seega pole üheselt rakendatav halduskoormuse mõõtmiseks või mõõteandmete töötlemiseks teenuste ja nendega seotud infokohustuste raames. Soovitus on halduskoormuse monitori admin-vaade lahendada riigiteenused.ee võimalusi ära kasutades.

Tulevikunägemuses nähakse halduskoormuse monitooringut ette kolme-etapilise protsessina, kus toimub ühtselt ja standardiseeritult kokku lepitud meetodika alusel halduskoormuse mõõtmine, mõõteandmete töötlemine ja halduskoormuse andmete levitamine. Kokkulepped meetodika osas võimaldavad tagada maksimaalse andmete võrreldavuse monitooringu protsessides ja halduskoormuse mõju analüüsisides.

Lahendusalternatiividena vaadeldi kahe võimaliku meetodi rakendamist halduskoormuse monitooringu protsesside juurutamiseks – tsentraliseeritud (keskselt) ja detsentraliseeritud (hajusalt). Kuigi hajusa lahenduse rakendamine omaks eeldatavasti väiksemaid juurutamise kulusid ja võimaldaks saavutada teenuste tasandil monitooringu rakendumise kiiremini kui keskse lahenduse puhul, siis keskne lahendus tooks paremini välja monitooringu kasutegurid pakkudes maksimaalset tuge nii halduskoormuse mõõtmisel kui ka nende töötlemisel ja tarbimisel erinevate huvigruppide jaoks.

Kuna tänases olukorras halduskoormuse monitooringu protsesse pole juurutatud, siis soovitus on juurutada halduskoormuse monitooringu protsessid ja kaaluda halduskoormuse monitooringu juurutamist eelkõige tsentraliseeritud monitooringuna.

5. Tehnilise lahenduse visioon

Tehnilise lahenduse valikul on soovitatav ära kasutada olemasolevaid vahendeid, integreerudes maksimaalselt juba olemasolevatesse andmehalduse protsessidesse, välistades samade andmete dubleeriva halduse teket. Seetõttu on soovitatav integreerida halduskoormuse monitori ja teenuse omaniku poolt vajatavad haldusvaated riigiteenused.ee funktsionaalsusesse. Infokohustuse täitjatelt andmete kogumiseks on soovitatav arendada riigiteenused.ee-sse mõõteandmete küsimiseks toetav funktsionaalsus või integreerida see mõne välise teenusepakkuja lahendusega (nt Recommy). Halduskoormuse mõõdikud (nii kogutavad ajakulu mõõted kui ka arvutatavad standardkulu mõõted) on soovitatav avaldada teenuste kataloogis.

Kuna protsesse parimalt toetava tehniliste lahenduste võimekus sõltub otseselt juurutatavatest protsessidest, mille valik seisab veel ees, siis maksimaalse parima lahenduse tagamiseks kirjeldatakse tehnilise lahenduse visioonis nõuded kui lähtepunktist, et luuakse täiesti uus infosüsteem, mis toetab oma funktsionaalsusega TO-BE protsesse täies mahus. Sellisel moel jääb tellijal võimalus vajadusel skoopi vähendada, kasutades lahenduse tellimisel allpool toodud nõuete hulgast sobiva koguse nõudeid.

5.1. Rollid

5.1.1. Teenuse omanik

Teenuse omanik on roll mida täidab süsteemis avaliku teenuse osutaja, kelle vastutuseks on enda poolt osutatavate teenuste ja nende infokohustuste halduskoormuse mõõtmine. Teenuse omanikud viivad läbi perioodilisi halduskoormuse küsitlusi ja tagavad, et standardkulu mudeli rakendamiseks on olemas süsteemis vastavad teenuse mõõteandmed.

5.1.2. Infokohustuse täitja

Infokohustuse täitja on roll, mida täidab süsteemis halduskoormuse andmeid esitav osapool. Enamasti on tegu halduskoormuse subjekti esindava osapoolega, kes ettevõtete puhul on vastava ettevõtte töötaja või eraisikute puhul vastav eraisik ise.

5.1.3. Halduskoormuse monitor

Halduskoormuse monitor on keskse halduskoormuse monitooringu süsteemi haldavas rollis olev kasutaja. Tema ülesandeks on tagada süsteemis kõikide osapoolte poolt kasutatavate alusandmete ajakohasena hoidmine ja süsteemi õiguste haldamine. Halduskoormuse monitori rollis olev kasutaja saab astuda igasse teise rolli.

5.1.4. Halduskoormuse andmete tarbija

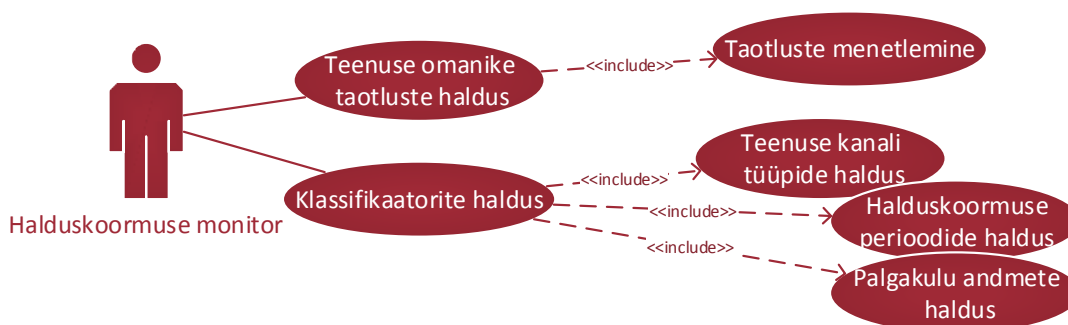
Halduskoormuse andmete tarbija on halduskoormuse andmetest huvitatud osapool, kes saab süsteemis vaadelda halduskoormuse andmeid erinevatel tasanditel ja vajadusel eksportida arvutuste alusandmeid.

5.2. Funktsionaalsed nõuded

Järgnevalt on kirjeldatud süsteemi funktsionaalsed nõuded grupeerituna rollipõhiste kasutuslugudena. Igas kasutusloos on toodud välja vastava kasutuslooga seotud nõuded. Nõude sõnastuses kasutatud rolliviide „tegutseja“ viitab suvalises rollis olevale isikule, kes vastava kasutuslooga käivitab ja selles tegutseb.

5.2.1. Halduskoormuse monitori kasutuslood

Halduskoormuse monitoriga seotud kasutuslugudega on võimalik viia läbi süsteemis halduskoormuse mõõtmise ja töötlemise protsesse toetavate alusandmete haldust. Samuti süsteemi kasutamisega seotud andmete haldust.



Joonis 6: Halduskoormuse monitori kasutuslood

5.2.1.1. Teenuse omanike taotluse haldus

Teenuse omanikud saavad süsteemis esitada taotlusi teenuse omaniku rolli võtmiseks. Halduskoormuse monitori vastutus on selliseid taotlusi vastu võtta ja läbi menetluse teenuse omaniku tegelik roll kindlaks teha ja vastavad õigused süsteemis kasutajale anda.

- Tegutseja peab nägema süsteemis esitatud teenuse omaniku rolli taotlusi nimekirjana.
 - Taotlused peavad olema grupeeritud menetluse staatuste järgi (taotlus menetlemata, taotlus menetletud).
 - Tegutseja peab saama nimekirju filtreerida vabatekstilise otsingu abil.
 - Tegutseja peab saama nimekirju sorteerida nimekirja tunnuste abil.
- Tegutseja peab saama avada nimekirjast vaate valitud taotlusele.

5.2.1.1.1. Taotluste menetlemine

- Tegutseja peab saama taotluse vaatest valida, kas taotlus rahuldada või tagasi lükata.
- Taotluse rahuldamine või tagasi lükkamine seab taotluse staatusesse menetletud.
- Taotluse menetlemise järel peab süsteem automaatselt väljastama e-postiga info taotlejale menetluse otsuse kohta.
- Taotluse rahuldamisel peab süsteem automaatselt seadma taotleja vastava teenuse omaniku rolli.

5.2.1.2. Klassifikaatorite haldus

Klassifikaatorite halduse raames peab halduskoormuse monitor saama teostada süsteemi kasutajate poolt kasutatavate ühiste alusandmete keskset haldust.

- Tegutseja peab nägema nimekirja klassifikaatoritest, mida süsteemis hallata on võimalik.
- Tegutseja peab saama nimekirjast avada vastava klassifikaatori halduse vaate.

5.2.1.2.1. Teenuse kanali tüüpide haldus

Teenuse kanali tüüpide haldus tagab, et teenuse kanali tüüpidenä kasutatakse infokohustuse võimalike täitmise kanali klassifitseerimisel alati samu alusandmeid.

- Tegutseja peab saama näha klassifikaatori elementide nimekirja.
- Tegutseja peab saama lisada nimekirja uusi klassifikatsiooni elemente.
- Tegutseja ei tohi saada eemaldada klassifikatsiooni elementide hulgast neid elemente, mida süsteemis on vähemalt korra klassifikatsiooniks kasutatud.

5.2.1.2.2. Halduskoormuse perioodide haldus

Halduskoormuse perioodide haldusega tagatakse, et kõik halduskoormuse monitooringus osalejad esitavad mõõteandmeid standardsete ajavahemike kohta, mis tagab andmete võrreldavuse.

- Tegutseja peab saama näha mõõteperioodide nimekirja.
- Tegutseja peab saama halduse käigus perioode lisada.
- Tegutseja ei tohi saada eemaldada süsteemist perioode, mille osas on mõõteandmeid kogutud ja/või töödeldud.

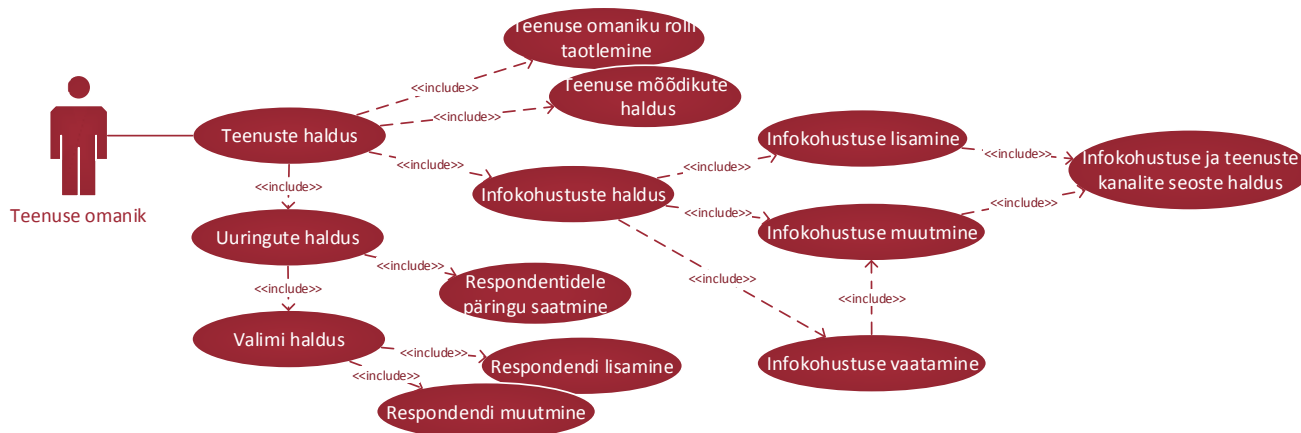
5.2.1.2.3. Palgakulu andmete haldus

Palgakulu andmete haldusega tagatakse, et süsteemis on olemas kulu määramiseks ühtsed alused ja süsteemi on sisse kantud vastavatele klassifikatsioonidele vastavad palgaandmed.

- Tegutseja peab saama sisestada süsteemi palgakulude arvestamiseks ametiastmeid.
- Tegutseja peab saama määrata mõõteperioodide lõikes ametiastmetele arvestuse aluseks olevad palgaandmed.
- Tegutseja ei tohi saada süsteemist eemaldada ametiastmeid ega sellega seotud mõõteperioodide palgaandmeid, kui neid on juba andmekogumisel või andmetöötlusel kasutatud.

5.2.2. Teenuse omaniku kasutuslood

Teenuse omaniku kasutuslugudega on võimalik süsteemis läbi viia teenuste halduskoormuse mõõtmise küsitlusi ja hallata teenuse ja selle infokohustusega seotud parameetreid.



Joonis 7: Teenuse omaniku kasutuslood

5.2.2.1. Teenuste haldus

Teenuse halduse kasutuslugude eesmärgiks on toetada halduskoormuse mõõteandmete kogumist ja hallata teenusega seotud mõõdikuid, mis on halduskoormuse andmete töötluse alusandmeteks. Teenuste halduse kasutuslugude raames on võimalik süsteemis hallata teenusega seotud andmeobjekte.

- Tegutseja peab nägema nimekirja kõikidest teenustest, mida süsteemis on võimalik monitoorida.
- Tegutseja peab eraldi grupina saama vaadata nimekirja teenustest, mille omanikuks ta määratud on.
- Tegutseja peab saama nimekirjast avada teenuse vaadet.
 - Tegutseja peab saama nimekirju sorteerida nimekirja tunnuste abil.
- Halduskoormuse monitor peab saama määrata teenuse omaniku rolli teenuse kataloogist.
- Tegutseja peab saama vaadelda teenusega seotud infokohustusi.
- Tegutseja peab saama vaadata teenusega seotud küsitlusi.

5.2.2.1.1. Teenuse omaniku rolli taotlemine

- Tegutseja peab saama teenuse vaatest taotleda teenusele teenuse omaniku rolli.
 - Teenuse omaniku rolli saab taotleda vaid teenusele, millel veel omanikku pole määratud.

5.2.2.1.2. Teenuse mõõdikute haldus

Teenuse mõõdikute halduse eesmärgiks on tagada vajalike mõõteandmete olemasolu standardkulu mudeli rakendamiseks.

- Tegutseja peab saama teostada teenuse mõõdikute haldust.
 - Tegutseja peab saama sisestada teenuse unikaalsete juhtumite arvu mõõteperioodi kohta.
 - Tegutseja peab saama sisestada teenuse kindla infokohustuste täitmise koguarvu mõõteperioodi kohta.

5.2.2.1.3. Infokohustuste haldus

Infokohustuste halduse eesmärgiks on tagada, et süsteemis oleks kirjeldatud monitooringu tarbeks monitooritavad infokohustused.

- Tegutseja peab saama näha teenusega seotud infokohustuste nimekirja.
- Tegutseja peab saama avada nimekirjast infokohustuse andmete vaadet.
- Tegutseja peab saama infokohustuse vaates saama muuta teenuse kanalite klassifikatsiooni alusel infokohustuse täitmise võimalikke kanaleid.
- Tegutseja peab saama lisada nimekirja uusi infokohustusi.
- Tegutseja peab saama muuta nimekirja lisatud infokohustuste andmeid.

5.2.2.2. Küsitluste haldus

Küsitluste halduse kasutuslugude eesmärgiks on toetada halduskoormuse küsitluste korraldamist.

- Tegutseja peab saama näha mõõteperioodide raames teostatud küsitlusi.
- Tegutseja peab saama avada iga mõõteperioodi küsitluse valimi haldusvaadet.
- Tegutseja peab saama näha, millistele mõõteperioodi valimi liikmetele on selles perioodis küsitlus saadetud.

5.2.2.2.1. Respondentidele päringu saatmine

- Tegutseja peab saama saata valitud respondentidele küsitluse päringuid.
- Süsteem peab automaatselt küsitluse päringu saatmisel saatma e-postiga kutsed valimi respondentide kontaktaadressidele.
 - Kutses peab sisalduma otselink vastava teenuse kindla infokohustuse täitmisega seotud halduskoormuse hindamisele.
 - Kutse ei lähe nendele valimi liikmetele, kes sama mõõteperioodi raames on juba mõõteandmed esitanud.

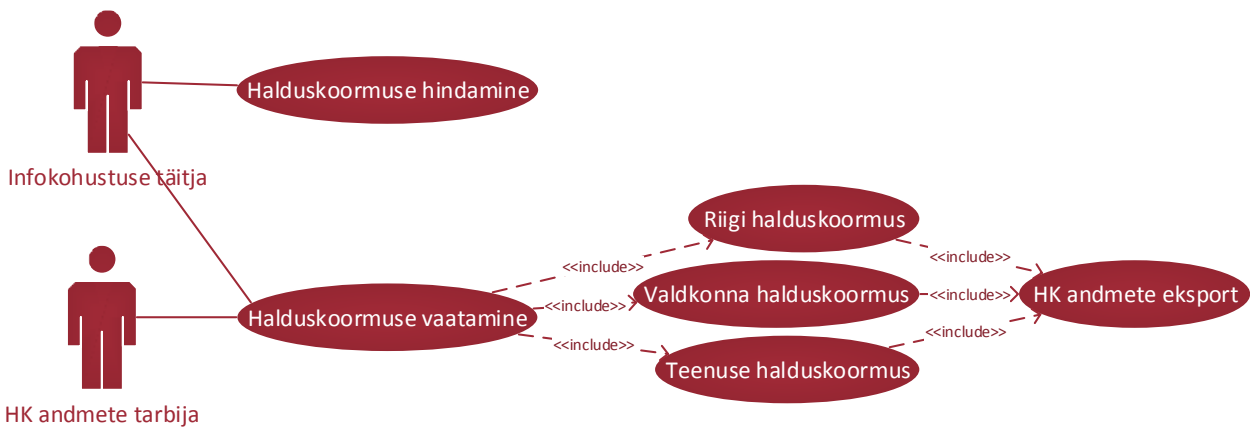
5.2.2.3. Valimi haldus

Valimi halduse eesmärgiks on anda teenuse omanikule ülevaade vastava mõõteperioodi küsitluse valimist ja hallata selle liikmete andmeid.

- Tegutseja peab saama näha nimekirja teenuse ühe mõõteperioodi küsitlusega seotud valimist.
- Tegutseja peab saama lisada nimekirja uusi respondente
 - Respondentide lisamisel peab teenuses olema respondendi e-posti kontaktaadress.
 - Respondendi juurde peab saama lisada andmed halduskoormuse subjekti kohta.
- Tegutseja peab saama muuta nimekirjas olevate respondentide kontaktandmeid ja halduskoormuse subjekti andmeid.
- Tegutseja peab saama eemaldada valimi nimekirjast respondente.

5.2.3. Andmete esitamise ja tarbimise kasutuslood

Andmete esitamise ja tarbimisega seotud kasutuslood võimaldavad infokohustuste täitjatel esitada süsteemi halduskoormuse mõõteandmeid ja vaadata mõõteperioodide kohta avaldatud halduskoormuse andmeid.

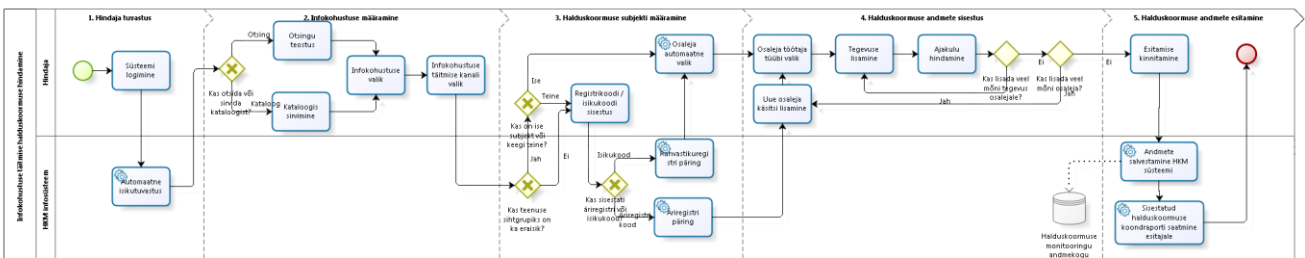


Joonis 8: Andmete esitamise ja tarbimise kasutuslood

5.2.3.1. Halduskoormuse hindamine

Halduskoormuse hindamise eesmärgiks on võimaldada infokohustuse täitjal esitada mõtteandmeid oma halduskoormuse kohta.

- Tegutseja peab saama teostada halduskoormuse hindamist.
- Tegutseja peab saama teostada halduskoormuse hindamist 5-etapilise protsessina, mida kirjeldab joonis Joonis 9: Halduskoormuse hindamise protsess.



Joonis 9: Halduskoormuse hindamise protsess

- Tegutseja peab saama teostada halduskoormuse hindamist läbi talle saadetud otselingi.
 - Otselingilt hinnates peab olema hindamisel eeltäidetud hindamise protsessi kolme esimese etapi andmed jättes võimaluse sisestada vaid osalejate ajakulu hinnangud ja andmete esitamise etapid.

5.2.3.2. Halduskoormuse vaatamine

Halduskoormuse vaatamise eesmärgiks on anda vaatajale ülevaade süsteemi sisestatud ja arvutatud halduskoormuse näitajatest erinevatel tasanditel.

- Tegutseja peab saama halduskoormust vaadates liikuda mööda vaatluse tasandite hierarhiat üles ja alla.
- Tegutseja peab saama vaadelda halduskoormuse näitajaid vähemalt järgnevatel tasanditel:
 - Riigi tasand;

- Valdkonna tasand;
- Teenuse tasand.
- Tegutseja peab saama mõõteperioodide raames vaadata vähemalt järgnevaid halduskoormuse näitajaid:
 - Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu
 - Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu infokohustuste täitmise kanalite lõikes
 - Perioodi kõigi monitooritavate avalike teenuste standardkulu valdkonna lõikes
 - Perioodi teenuse infokohustuste täitmise kogukulu
 - Perioodi teenuse infokohustuste täitmise kulu teenuse kanalite lõikes
 - Perioodi keskmine teenuse kõigi infokohustuste täitmise kulu ühe subjekti kohta
 - Perioodi keskmine infokohustuste täitmise kulu ühe subjekti kohta
- Tegutsejal peab olema võimalus tasandite raames näha halduskoormuse näitajaid aegreal.
- Tegutseja peab saama eksportida vaadeldava tasandi mõõteperioodi andmeid mikrotasandil anonümiseeritud kujul tabel ja tekstitöötlusformaatidesse (csv, xls(x), xml).
- Tegutseja peab saama jätta tagasisidet või teha ettepanekuid vaadeldava tasandi halduskoormuse näitajate osas
 - Tagasiside peab salvestuma süsteemi halduskoormuse monitori tarbeks ülevaatamiseks.

5.3. Mittefunktsionaalsed nõuded

5.3.1. Kasutatavus (Usability)

- Süsteem peab olema kasutatav kaasaegsetes veebisirviijates, sh mobiilipõhistes.
- Süsteem peab kuvama sisu responsiivselt vastavalt kasutatava seadme ekraanisuurusele ja resolutsioonile. Arvestama peab mobiili, tahvel- ja sülearvuti kui lauaarvuti (lai)ekraaniga nii, et kuvatav sisu oleks ühtlustatud ja funktsionaalselt kasutatav.
- Süsteemi seadeid peab saama hallata graafilise kasutajaliidese vahendusel.
- Süsteemi kasutajaliidese vaadetes on tagatud vastavus veebi sisu juurdepääsetavussuunist (WCAG) 2.0 standardi vastavustasemele AA (<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-et/>).
- Süsteem tuleb luua nii, et süsteemi kasutamine on lihtne sellega igapäevaselt töötavale kasutajale, kui ka neil, kes sellega igapäevaselt ei tegele, st muuhulgas, et erinevatele kasutajarollidele tuleb tagada erinev andmemahd ja igale kasutajarollile kuvatakse ainult talle vajalikku funktsionaalsust. Igale kasutajarollile kuvatakse talle vajalik töölaud, talle vajaliku informatsiooni ja funktsionaalsusega.
- Menüüd ja ekraanivormi elemendid (sh aga mitte ainult vormiväljad, vormiväljade nimetused, nupud) on loogilises järjestuses, st esitatud kasutaja tegevuse eesmärkide järgi.
- Vajalike funktsioonide käivitamisviisid on üheselt mõistetavad ja dubleeritud ainult juhul, kui see tõestatult täiendab interaktsiooni ning suurendab töö teostamise efektiivsust.
- Vajalike funktsioonide käivitamise kohad on loogiliselt leitavad ning paigutatud.
- Süsteem on kooskõlas tarkvarasüsteemides harjumuspäraseks saanud interaktsiooni ja graafilise kasutajaliidese projekteerimise põhimõtete ning muustritega.
- Süsteemis on kõik ekraanivaated, sh avanevad lisavaated või hüpikaknad, pealkirjastatud. Kõik nimetused viitavad akna sisule.
- Kasutajainteraktsioonis välditakse olukordi, kus kasutaja ei saa aru, kuidas jätkata.
- Sisestusväljad on tähistatud (kasutajale on arusaadav, mida tuleb sisestada).
- Sisestusväljade vormindus on süsteemiüleselt ühtlustatud (näiteks samade andemete sisestamiseks kasutatakse sama sisestusformaati ja -vormindust).
- Vormiväljade nimed on üheselt mõistetavad ja süsteemi üleselt ühtlustatud sõnastuses ja tähenduses.
- Täitmiseks kohustuslikud väljad on tähistatud/eristatud.
- Ebakorrekse sisestuse puhul kuvatakse kasutajale veateade viitega sellele, mis on valesti. Veateade tuleb esitada kasutajale märgataval kujul vähemalt punases värvitoonis teksti ja vastava ikoonmärgistusega nii

sisestusvormi ees ekraanivaate ülaosas, kui vigade tekkimise asukohas. Veateated ja nende tekkimiskohad on esile tõstetud tausta värvi ja/või rõhutatud äärejoonte abil muust sisust selgesti eristatavad. Veateade ei tohi muust sisust olla eristatav ainult värvide abil.

- Ebakorrekse sisestuse puhul korrektselt sisestatud vormivälju ei tühjendata.
- Kasutajale kuvatakse edukat toimingusooritamist kinnitav teade, mis on esitatud rohelises värvitoonis tekstiga ning vormindatud ühtlustatult veateate teatega, kuid visuaalselt vormilt ja ikoonilt veateatest selgesti eristatavana.
- Omavahel sisulises seoses vormiväljad on vormis visuaalselt ja üleliigse "mürata" grupeeritud (näiteks sisestusväljade seesuguse üksteise suhtes paigutamise, et nendevaheline seos on arusaadav - inglise keelne gestalt principles - proximity, similarity).
- Kui sisestusvälja valikuväärtusest sõltub lisaväljade täitmise vajadus, tuleb tagada, et lisaväljad kuvatakse vastava sisestusvälja vahetus läheduses.
- Vaikeväärtusi vormiväljades peab kasutama "mõistlikult" (st kui väärtuse olemasolu on vajalik, siis on korrektne vaikeväärtus määratud, kui ei ole, siis on vaikeväärtus määramata).
- Kasutajale on arusaadav, kas süsteem aktsepteeris tema tegevuse (hiireklõps, nupuvajutus), sh kasutajale antakse vastav ja märgatav visuaalne tagasiside (nt mikrointeraktsioon).
- Kasutajale on arusaadav, kas süsteem on antud käsu täitmise lõpetanud, sh kasutajale antakse vastav ja märgatav visuaalne tagasiside (nt inglise keelne ui throttle, ui progress bar, ui progress tracker).
- Abiinfo nagu kasutusjuhendid, selgitused, veateated on olemas ja arusaadavad (ei näidata süsteemseid veateateid). Selgitused ja veateated on kirjeldatud üle süsteemi ühtlustatud terminitega ja ühtlustatud kirjastiilis.
- Veateated on kasutajale arusaadavad ja annavad mittetehnilisi juhiseid vea kõrvaldamiseks.
- Veateated ja selgitused on esitatud või avatavad ka abiinfo vajamise asukohas, sh vastava sisestusvälja vahetus läheduses.
- Abiinfo võib olla kuvatud sisestusväljas (inglise keelne placeholder) ainult juhul, kui see näitab antud välja sisestava info õiget vormindusviisi.
- Süsteemis ei tohi kasutada rohkem kui kolme erineva kirjastiiliga teksti, näiteks, 1) pealkirjad, 2) sisutekstitid, vormiväljade nimetused, 3) logo vmt v.a rõhutatud tekst, kaldkiri ja allajoonitud tekst.
- Tavateksti allajoonimine peab olema keelatud kui, siis alla joonitud saavad olla ainult lingid.
- Andmeväljade ja vormiväljade nimetuste esitluses ei tohi kasutada kaldteksti.
- Rõhutatud kirjas (bold/strong) tuleb esitada ainult kõige olulisemad märksõnad.
- Teksti taustana mitte kasutada taustamustrit.
- Süsteem peab olema mitmekeelne. Lisaks eesti keelele peab süsteem olema ka inglise- ning venekeelne.

5.3.2. Töökindlus (Reliability)

- Süsteem peab töökindluse tagamiseks järgima Riigi infosüsteemi koosvõime raamistikule kehtivaid nõudeid (<https://www.mkm.ee/et/riigi-infosusteemi-koosvoime-raamistik>).
- Tehnilise rikke korral peab süsteem olema taastatav seitsme tööpäeva jooksul.
- Süsteemi tuleb varundada iga 7 päevatagant, maksimaalne andmekadu võib olla seega kuni ühe nädala jagu andmeid.

5.3.3. Jõudlus (Performance)

- Süsteem peab olema skaleeritav võimaldades hallata ca. 1500 teenuse halduskoormuse mõõteandmeid erinevate mõõteperioodide lõikes, et selle töökiirus (kasutamiskiirus) väheneks.
- Süsteem peab tagama ühes aastas ca. 100 infokohustuse monitooringu lisandumise ilma, et see mõjuks süsteemi töökiirusele ja stabiilsusele.
- Süsteemi funktsioneerimine peab olema tagatud töökiiruse languseta vähemalt viiekümne (100) paralleelse autenditud kasutaja korral (sh mõõteandmete sisestamise ja tarbimisega seotud funktsionaalsused).
- Süsteemi funktsioneerimine peab olema tagatud töökiiruse languseta vähemalt paarisaja (200) paralleelse kasutaja sessiooni korral.

- Süsteemi logimisfunktsionaalsus ei tohi tõkestada süsteemi teiste funktsionaalsuste kasutamiskiirust.
- Süsteemi päringute (sh otsing, statistika, filtreerimine, loetelude kuvamine) sooritamise kiirus ei tohi alaneda 1500 teenuse erinevate infokohustuste mõõteandmete lisandumisel .
- Süsteemi välised kasutajad paiknevad nii laivõrguühendusega lokaalvõrkudes kui ka avalikes raadiosideühendusega lokaal- või traadita laivõrgus. Sellest sõltuvalt peab süsteem olema optimeeritud kasutamiseks ka aeglasema (alla 100kB/s) või katkendliku ühendusega võrkudes, nt maapiirkondades kus interneti levi võib olla kesine.

5.3.4. Toetus (Supportability)

- Süsteemi juurutamine peab sisaldama süsteemi installeerimist, kasutajate koolitamist, süsteemi korrektseks toimimiseks vajalike hooldusrutiinide väljatöötamist ja käivitamist koostöös kliendi majutuskeskkonna halduritega, kasutajaõiguste süsteemi loomist, vajalike klassifikaatorite (andmestruktuuride) importimise või korrektse sisestamise tagamist ning süsteemi väärkasutamist vältivate tööruutiinide kirjeldamist.
- Süsteemi arendustööde üle andmisel tuleb kliendile üle anda dokumentatsioonipakett, mis sisaldab süsteemi disaini dokumentatsiooni, seadistamise/konfigureerimise dokumentatsiooni, liideste kirjeldusi, installeerimise juhendit, varundamise ja taastamise juhendit, rollipõhiseid kasutajate juhendeid.
- Süsteem peab tagama kogu süsteemi kasutamisega seonduva info talletamise logifailidesse.
- Süsteem peab võimaldama aktiveerida süsteemset logi teostatud andmebaasipäringutest.
- Süsteem peab olema ühetaoline hõlbustamaks süsteemi lihtsamat häälestamist ning edasist arendust.
- Süsteemi andmevahetusliideseid ja lisafunktsionaalsus peavad olema realiseeritud viisil, mis võimaldab süsteemi tehnilisel haldajal lahendust iseseisvalt täiendavate kulutusteta edasi arendada ja hooldada (sh korrektne dokumentatsioon).
- Veebirakendus ei tohi seada erilisi nõudeid kasutaja tarkvarale ega riistvarale (platvormi valiku või jõudluse suhtes).
- Süsteemi poolt pakutavad xTee- ja veebiteenuste kirjeldused peavad olema Riigi infosüsteemi haldussüsteemi (RIHA) kirjeldatud.
- Süsteemi kasutusstatistika kogumiseks peab süsteem olema integreeritav Google Analytics'iga.
- Süsteemi kõik liidestused peavad tuginema avalikele standarditele. Protseduuriliselt ja tehniliselt peab olema korraldatud liideste muudatuste jälgimine ja dokumenteerimine.
- Süsteem peab vastama turbenõuetele, mis tulenevad infovaradele kliendi poolt määratud ISKE klassist lähtuvatest infotehnoloogilistest turbemeetmetest.

6. Lisad

6.1. LISA 1: Infopäringutele vastamine

Infopäringu vastuste legend:

Vastus sisaldas teemakohast infot

Vastus sisaldas teemakohast infot osaliselt

Vastuses ei sisaldunud teemakohast infot

Tabel 10: Infopäringu vastuste koondvaade

Küsimused/Projekt	Projekti dokumentatsioon	Halduskoormuse prognoos	Seotud süsteemide arendusplaanid	Seotud õigusaktid ja kohustused	Seotud teenused ja teenusmahud	Halduskoormuse mõõtmine	Halduskulu kalkulaatori alusandmed
Andmete ühekordne küsimine	Olemas on nullbürokratia projekti käigus esitatud ettepanekute kirjeldus andmete topeltküsimise kaotamiseks	-	-	Toodud on välja eriseadused, kus esinevad nõuded, mille kohaselt peab ettevõtja loa/teate esitamisel esitama täiendavaid andmeid	X	-	-
Aruandlus 3.0	-	-	-	-	-	-	-
Digitaalne sünni registreerimine	-	-	-	-	-	-	-
Digitaalne surma registreerimine	X	X	X	Lisatud on õigusaktid, mis vajavad muutmist	X	-	-
Meremeeste tervisetõendid	X	-	Kirjeldatud on nõuded infosüsteemile	Lisatud on nimekiri (direktiivid, seadused, määrused), mis tänast olukorda ja tänaseid protsesse reguleerib	-	-	-
Eriteenistujate ja alarmsõidukijuhtide tervisetõendid	X	X	Kirjeldatud on nõuded infosüsteemile	Lisatud on nimekiri (direktiivid, seadused, määrused), mis tänast olukorda ja tänaseid protsesse reguleerib	X	-	-

Vedurijuhtide tervisetõendid	X	-	-	Lisatud on nimekiri (direktiivid, seadused, määrused), mis tänast olukorda ja tänaseid protsesse reguleerib	-	-	-
Maksuamet 2020	X	X	-	-	X	-	-
Struktuurifondidega seonduv	Lisatud on AS-IS	-	X	Lisatud on nimekiri õigusaktidest, mis on seotud struktuurifondidega	Dokumendis on kirjeldatud teenused	-	-
Suurandmete kasutamine	X	-	-	-	X	-	-
KOTKAS	X	X	X	X	Anti umbkaudne hinnang teenuste mahu kohta	X	-
Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuste maksmisel	X	X	X	Toodi välja õigusliku regulatsiooni muudatusvajadus	X	X	-

6.2. LISA 2: Intervjuude kavand

Käesolev kavand on koostatud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellitud „Halduskoormuse monitoorimise eelanalüüs“-i teostamiseks vajaliku sisendi kogumiseks.

Eesmärk: Saada ülevaade halduskoormuse mõõtmisest projektides, hinnata kolme halduskoormuse mõõtmise meetodika rakendatavust ja koguda osapoolte ettepanekud halduskoormuse monitoorimiseks.

Korraldus: Intervjuu viiakse läbi poolstruktureerituna allolevate teemade raames. Intervjuul osaleb 2 intervjuueerijat ja osapooled vaadeldavast projektist. Intervjuu kestuseks on orienteeruvalt 2h. Osapoolte nõusolekul tehakse intervjuust helisalvestis kokkuvõtte koostamise abistamiseks.

Tulem: Iga intervjuu tulemusena koostatakse kokkuvõtte kaetud teemade osas. Kokkuvõtte kooskõlastatakse osapooltega veendumaks arusaamade korrektsuses. Tulemit kasutatakse „Halduskoormuse monitoorimise eelanalüüs“ projekti raames.

Teema	Sisu kirjeldus
Halduskoormus projektis	<ol style="list-style-type: none"> Kas halduskoormuse muutus oli projekti eesmärgiks? <ul style="list-style-type: none"> Milliste teenuste halduskoormuse muutust projekti raames käsitleti? Milline halduskoormuse muutus oli seotud nende teenuste puhul projekti eesmärgiks? Mille põhjal eesmärgid seati - kuidas muutuseid prognoositi? Kuidas mõõdeti nende teenuste olemasolevat halduskoormust? Milline see oli? Millised infosüsteemid olid projektiga teostatavatesse muudatustesse kaasatud? Kui kaugel projekti läbiviimisega ollakse? Kas peale projekti läbiviimist on halduskoormuse muutust mõõdetud?
Mõjude hindamise meetodika – Standardkulu mudel	<p>Metoodika kirjeldus: http://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/elfinder/article_files/mojude_hindamise_metoodika.pdf</p>

Metoodika kohaselt on halduskoormus arvatav järgnevate komponentide korrutisena:

- infokohustuse täitja palgakulu (Statistikaameti andmed), sh töökohaga seotud muud kulud;
- infokohustuse täitmiseks kuluv aeg;
- infokohustust täitvate ettevõtete arv;
- infokohustuse täitmise sagedus.

Metoodika põhjal on loodud halduskoormuse kalkulaator: <https://hkm.mkm.ee/>

- Kalkulaatori rakendamine (põhinedes intervjuuks ettevalmistumisel omandatud kogemusele)
 - Kas halduskoormuse vähendamise eesmärgid on kalkulaatoriga arvatavad?
 - Kas kalkulaatori kasutamine on mugav mõjuanalüüsi läbiviimiseks?
 - Kas kalkulaatori tulemusest on võimalik üheselt aru saada?
 - Kas kalkulaatori tulemus on reaalsele elule vastav?
 - Kas kalkulaatori rakendamiseks vajalikud alusandmed olid piisava täpsusega olemas?
 - Kuidas hindate kalkulaatori kasutamiseks vajalike andmete kogumise pingutust?
- Kuidas hindate meetodika rakendatavust halduskoormuse arutamisel?

- Kas metoodika aluseks olevad 4 näitajat on halduskoormuse arvutamiseks mõistlikud ja piisavad?
- Mida muudaksite metoodikas või kalkulaatoris? Ja miks?

Nõuete loendamise metoodika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Võttes aluseks ühe projektiga seotud õigusakti, viime läbi selle õigusaktiga rakendatavate kohustuste kokkulugemise harjutuse. 2. Hindame, millised on projekti tulemusel teostatavad muudatused õigusaktidega pandud kohustuste osas: <ul style="list-style-type: none"> - Kas kohustusi tekib juurde? - Kas kohustusi väheneb? - Kas toimub olemasolevate kohustuste raames halduskoormuse optimeerimine?
PwC bürokraatia mõõtmise metoodika	<p>PwC metoodika jagab asutuse tegevused erinevateks teenusteks ja protsessideks. Seejärel hinnatakse igat teenust kolmes aspektis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efektiivsus – kui palju ja millise kvaliteediga suudetakse teenust pakkuda. • Risk – teenuse osutamise käigus tehtavate otsuste negatiivsete tagajärgede avaldumise tõenäosus ja ulatus. • Mõju – analüüsitava teenuse mõju organisatsiooni pakutavate teenuste seas. (Suuremat mõju omavad teenused saavad kõrgema hinnangu.) <p>Intervjuu järgseks ülesandeks jääb rakendada antud metoodikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Milline on teenuste nimekiri, mida antud projektiga mõjutatakse? 2. Võttes aluseks ühe projektiga muudetava teenuse, proovime hinnata teenuse efektiivsust, riski ning mõju.
Ettepanekud halduskoormuse monitoorimiseks	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kas teie arvates on halduskoormuse monitoorimine vajalik? 2. Milliseid näitajaid tuleks kasutada halduskoormuse mõõtmiseks? 3. Millised oleksid teie ettepanekud halduskoormuse mõõtmise automatiseerimiseks? 4. Millised funktsionaalsused peaksid olemasolevates või planeeritavates süsteemides sisalduma? <ul style="list-style-type: none"> - Mis oleks hinnanguline maksumus selliste funktsionaalsuste loomiseks teie infosüsteemides? 5. Milliseid näidikuid tuleks teie arvates halduskoormuse osas avalikkusele kommunikeerida?

6.3. LISA 3: Halduskoormuse kalkulatsioonid projektides

6.3.1. E-tervis

Kulud: Aastas registreeritakse keskmiselt 15 300 surma.

- Täna täidavad arstid arstliku surmateatise paber kandjal vormi 4-5 minutit ehk aasta peale kokku kulub 76 500 tundi;
- Arstlik surmateatis on isekopeerival paberil (4-kihiline) vorm, mille üks komplekt maksab 50 senti ehk aasta peale kokku kulub 7650 eurot;
- Üks eksemplar saadetakse tervishoiuteenuse osutajatelt (edaspidi TTO) tähitud kirjana TAI-sse. Surmateatiste saatmine toimub kord kuus ja paki hind sõltuvalt suurusest on kuni 5 eurot. TTO-l kulub tähitud kirjade peale aastas 60 eurot;
- Lahkunu omaksed/esindaja peab viima neljanda eksemplari KOV, mis võtab aega keskmiselt 1 päev ehk aasta peale kokku kulub 15 300 päeva ehk 122 400 töötundi;
- KOV ametnik teeb surma kande RR-i, mis võtab 5 minutit ehk aasta peale kokku kulub 76 500 minutit ehk 1275 ametniku töötundi.
- Üks kord kuus saadetakse KOV-st tähitud kirjana (4-5 eurot) arstlikku surmateatise neljandad eksemplarid Siseministriumisse. Ühel KOV-l kulub aastas 60 eurot, kõikidel KOV-del (213) aga kulub kokku 12 780 eurot;
- SPR-i töötaja toob SiM-st neljandad eksemplarid SPR-i ehk aastas kulutab töötaja 12 h oma tööajast;
- SPR-i sisestaja komplekteerib TAI-sse saadatud esimese ja neljanda lehe, kodeerib ja sisestab andmed registrisse, mis võtab aega umbes 5 min ehk aasta peale kokku 76 500 töötundi.

Tabel 11: Projekti mõju surma registreerimise teenusele

Uus e-teenus vähendab surmateatise täitmisele kuluvat aega, sest 2/3 ulatuses on elektroonne vorm eeltäidetud. Kõige olulisem muutus on lahkunu omastele/esindajale, sest ta ei pea enam suhtlema riigiga surma registreerimiseks RR-s. Samuti kaob ära rahvastikuregistri toiminguid teostavate asutuste (KOV) halduskoormus.

Aastas registreeritud keskmine surmade hulk		15300		
ressurss	as-is		to-be	
	1x	kokku	1x	kokku
dokumendi täitmise aeg (min) <i>(ei ole arvestatud RHK-10 diagnooside otsimist surmapõhjuste kirjeldamisel, sest see aeg on individuaalne ja ei sõltu sellest, kuhu ja kuidas see info edastatakse)</i>	5	76500	3	45900
4-kihiline isekopeeruv paber (euro)	0,5	7650	0	0
TTO saadab tähitud kirjana ühe eksemplari 1x kuus TAI-le (euro)	5	60	0	0
lahkunu omaksed/esindaja läheb KOV-sse surma registreerima (tund)	8	122400	0	0
KOV ametnik teeb surmakande RR-i (min)	5 (20)	76500 (306000)	0 (20)	0 (2000)
KOV saadab tähitud kirjana ühe eksemplari 1x kuus SiM-le (euro)	5	76500	0	0

SPR-i töötaja toob SIM-st dokumendid (tund)	1	12	0	0
SPR-i töötaja kodeerib ja sisestab andmed registrisse (min)	5	76500	0	0

RR-s olevate andmete ajakohasuse tagamine surma sündmuse hetkest väikese nihkega. SPR-i jõuavad andmed 1-2 päevaga olenevalt millal surma põhjuse teatis TIS-i saadeti ja millal SPR neid pärib. Lisaks on eeldatud, et uus lahendus tagab SPR andmete ajakohasuse ja terviklikkuse.

6.3.2. Keskkonnaotsuste Terviklik Autonomne Süsteem (KOTKAS)

Keskkonnaamet peab peamiste teenuste kulu arvestust. 2014 aastal hinnati töötaja kaardistuse osana keskmise loa näitel protsessi maksumuselt saavutatavat tõhusust 12%-le. Kompleksloa menetlemise maksumus, arvestamata THSi § 156 alusel toimuvaid keskkonnaalaseid kontrole, oli 2015. aastal 1675 eurot. 2015. aastal anti või muudeti 54 kompleksluba, millega kaasnev kogukulu oli 90 453,6 eurot. Selle jaotamisel menetluste arvuga on saadud 1675 eurot. Kogukulu on saadud järgmiste kululiikide summeerimisel:

- 1) haldusakti menetlemisega seotud töötasu;
- 2) spetsialistide haldusaktide menetlemisega seotud transpordikulu;
- 3) haldusakti menetlemisega seotud ametiruumide kulu;
- 4) IT-, büroo-, posti- ja sidekulud (spetsialistide haldusaktide menetlemisega seotud IT- ja sidekulu);
- 5) ekspertiiside kulud.

Tabel 12: Projekti mõju Keskkonnakompleksloa teenusele

	Kompleksloa menetlemine (tavapärane)	Kompleksloa menetlemine KOTKASes
Ühe haldusakti (keskkonnaloa) kulu 2014	1001	1001
Ühe haldusakti (keskkonnaloa) kulu 2015	1675	1213
Haldusaktide kulu kokku	90 453,6	65 511,6
Haldusaktide (lubade) arv	54,0	54,0
Haldusakti menetlemisele kuluv spetsialistide töötaja osakaal	0,43	0,31
Spetsialistide arv	10,0	10,0
Ameti töötajate arv	382,0	382,0
Spetsialisti keskmine palk	1090,0	1090,0
1. Spetsialistide töötasu	174 618,0	174 618,0
1.1 Haldusakti menetlemisega seotud töötasu	75 085,7	54 131,6
2. Spetsialistide haldusaktide menetlemisega seotud transpordikulu	1078,0	1078,0
3. Haldusakti menetlemisega seotud ametiruumide kulu	11 893,0	8574,0
4. IT-, büroo-, posti- ja sidekulud		
4.1 Spetsialistide haldusaktide menetlemisega seotud IT- ja sidekulu	2396,8	1727,9
Ekspertiisi kulu		
Loa andmine	45	45
Kehtetuks tunnistamine	9	9
Nõuete läbivaatamine	110	110
Halduskulude osakaal kogukulus, %	16	16

6.3.3. Maksuamet 2020

Projekt „Pangakonto tehingute alusel maksustamine, sh TSD muudatused (1. osa)“

Olemasolev olukord

Finantsiline ülevaade

Arendusprojekti sihtgruppi kuuluvate maksumaksjate aastane TSD esitamise kulu on 769 576 eurot.

TSD esitamise kuluks on antud juhul arvestatud ainult e-maksuametisse/e-tolli sisenemise ning seal TSD vormi täitmise kulu, sest just sellele pakub arendusprojekt alternatiivi.

Arvestatud ei ole maksumaksjate kulutusi andmete kogumisele ja ettevalmistamisele (raamatupidaja, tarkvara, paber, bürookulu jne), sest need kulud võivad arendusprojektiga seoses väheneda, kuid ei pruugi.

Täpsem ülevaade kulunumbri kujunemisest on selgitatud meetrika all.

Meetrika selgitus

Kulutuste arvestamiseks võeti aluseks arendusprojekti sihtgruppi kuuluvate ettevõtjate arv ja nende keskmine kulu TSD esitamisele. Keskmine ajaline kulu TSD esitamisele leiti e-maksuameti sessioonide pikkuste põhjal.

Ajalise kulu rahasse arvestamisel võeti aluseks ettevõtja keskmine kulu töötajale – Eesti elaniku keskmine töötasu kuus koos maksudega 2015. aastal oli 1 398 eurot, keskmine tunnitasu seega 8,3 eurot.

- E-maksuametisse ID kaardiga ilma probleemidega sisenemine võtab aega ca 20 sekundit.
- E-maksuameti sessiooni pikkused on logifailide andmetele tuginedes TSD esitamise tähtpäevadel vahemikus 1 minutist kuni mõnesaja minutini.
- TSD esitajaid on kuus keskmiselt 94 000 ning üle poole TSD esitajate sessiooni pikkus on keskmiselt 12 minutit, ülejäänute sessioonide pikkused on pikemad.
- Ettevõtte, kellel on vähe töötajaid, kulutab TSD-l andmete esitamisele reeglina vähem aega kui suure töötajate arvuga ettevõtja, seega väikeettevõtja TSD esitamise aeg on eelduslikult 12 minuti ringis.
- Arendusprojekti sihtgruppi kuuluvaid ettevõtjaid, kes deklareerivad TSD-l kuni 5 töötaja andmeid, oli 2015. aastal kuus keskmiselt 38 000 isikut.

Arvestamata seda aega ja kulu, mis maksumaksjal kulub andmete kokkusaamiseks, on puhtalt andmete esitamise ajaline kulu kuus ettevõtjale keskmiselt 12,20 minutit.

Arendusprojekti sihtgruppi kuuluvad 38 000 ettevõtjat kulutavad ühes kuus seega TSD esitamisele 463 600 minutit, ehk 7 727 tundi.

TSD esitatakse reeglina 12 korda aastas, mis teeb aastaseks ajaliseks kuluks 92 720 tundi ning rahaliselt kuluks $92\,720\text{ h} \times 8,3\text{ eurot} = 769\,576\text{ eurot}$.

Tulevikuolukord

Finantsilised eesmärgid:

Projekti eesmärgiks on tasuvus hiljemalt 5 aasta pärast, st ettevõtjate TSD esitamise arvelt kokkuhoitud kulu on selleks ajaks vähemalt samasuur kui oli MTA poolne arendusprojekti kulu.

Projekti kasusaajate hulgaks hindame esimesel aastal kuni 1 000 ettevõtjat ning selle arvu kasvu viiendal aastal 10 000 ettevõtjani. Rahalise kulu arvestamisel lähtume 2015. aasta andmetest, mis tähendab, et palkade tõustes on arendusprojekti tasuvus isegi kiirem.

Ühe ettevõtja TSD esitamise aeg, mis kokku hoitakse, on kuus 12,2 minutit.

Peale TSD täiemahulist uuendamist aastaks 2020, eeldame väikeettevõtjale selle esitamise ajakulu vähenemist keskmiselt 8le minutile.

Pangas maksekorralduse juures täiendava info lisamine ei võta kaua aega, esialgsel makse sisestamisel hinnanguliselt 10-30 sekundit sõltuvalt andmete hulgast, kuid hilisemalt salvestatud saajate nimekirjast maksete alustamisel seda ajalist kulu enam ei teki, mistõttu antud juhul täiendava kuluga arvestamine ei ole õigustatud.

Sihtgruppi kuuluvate ettevõtjate TSD-l esitatud andmetest nähtub, et umbes 1 protsendil neist tekib maksukohustus ka sellisel maksuobjektilt, mille infot pangast edastada ei saa (maksukohustus tekib ilma rahalise väljamakseta, nt tööandja sõiduauto töötajale kasutada andmine). Need ettevõtjad võivad loobuda arendusprojekti käigus loodavate teenuste kasutamisest, kuid nad võivad ka teenuseid kasutada ning täiendada TSD andmeid e-maksuametis/e-tollis. Eeldades, et osa neist siiski hakkab loodavaid teenuseid kasutama, kuid alles jääb ka vajadus TSD täiendamiseks, on kulude kokkuhoiu arvutustes lähtutud sellest, et ühe TSD aastas esitab ettevõtja e-maksuameti/e-tolli kaudu.

Ajaline kokkuhoid 1 000 ettevõtja kohta on 12 200 minutit ehk 203 tundi kuus ja $203 \times 11 = 2237$ tundi aastas. Rahaline kokkuhoid on $2237 \times 8,3$ eurot = 18 564 eurot esimesel aastal.

Teisel aastal on kasutajaid hinnanguliselt 2 500, mis teeb rahaliseks kokkuhoiuks 46 411 eurot.

Kolmandal aastal on kasutajaid hinnanguliselt 5 000, mis teeb rahaliseks kokkuhoiuks 92 822 eurot.

Neljandal aastal on kasutajaid hinnanguliselt 8 000. Kuna sel aastal on hinnanguliselt TSD esitamise ajakulu e-maksuametis juba 8 minutit, oleme lähtunud neljanda ja viienda aasta kokkuhoiu arvutamisel sellest. Seega ettevõtjate ajaline kokkuhoid on $8\,000 \times 8 = 64\,000$ minutit ehk 1 067 tundi kuus ning aastane rahaline kokkuhoid seega 97 417 eurot.

Viiendal aastal 10 000 kasutajaga on ettevõtjatele rahaline kokkuhoid 121 733 eurot aastas.

Nendest eeldatavatest kasutajate arvust lähtudes tasub arendusprojekt end neljandal aastal.

Olulisim mõju, mis uute e-maksuameti teenustega saavutatakse, on väike- ja keskmise suurusega ettevõtete halduskoormuse vähenemine maksustamiseks vajalike andmete riigile edastamisel ning maksude tasumisel. Hinnanguliselt hoitakse 1 000 teenust kasutava ettevõtja kohta kokku 18 564 eurot aastas kuni 2019. aastani. 2020. aastast alates on 1 000 teenust kasutava ettevõtja kohta rahaline kokkuhoid 12 173 eurot aastas.

6.3.4. Satelliitkaugseire kasutamine pindalatoetuse maksmisel

Tabel 13: Aastas taotletav pind hektarites

Taotletav pind	2015**
ÜPT/rohestamine	963 000
sh rohumaid*	471 000

*Püsirohumaa, tundlik püsirohumaa, põllukultuuridest heintaimed ehk nn lühiajaline rohumaa.

**Põllumajandusmaa osakaal aastati on kasvanud, seepärast võetud aluseks 2015, mitte varasemate aastate keskmist.

Tabel 14: Hõlmatud toetuste eelarve ja arvatav niitmise nõude rikkumise summa

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	kokku	2018-2020**
ÜPT (eurodes)	75 484 466	75 612 714	81 984 688	89 115 695	96 107 302	113 811 102	532 115 967	299 034 099
rohestamine (eurodes)	34 313 400	34 368 600	37 111 200	40 180 500	43 189 800	50 809 800	239 973 300	134 180 100
Kokku (eurodes)*	109 797 866	109 981 314	119 095 888	129 296 195	139 297 102	164 620 902	772 089 267	433 214 199
Arvatav niitmise rikkumise summa (eurodes)	445 725	446 469	483 470	524 878	565 477	668 279	3 134 298	1 758 634

*Ühtne pindalatoetus ning kliimat ja keskkonda säästvate põllumajandustavade toetus.

**Alates aastast 2018 saab arendatavat niitmise infosüsteemi rakendada automaatkontrollideks.

Tabel 15: Kohapealse kontrolli kulud

Kontrolli tööjõu maksumus	310 €
Keskmine sõidumaa pindalakontrollis sõidupäevikute alusel (km)	160
Kütusekulu	14 €
Autode rent ja muud autode kulud	17 €
Ajutised töövahendid (arvutite rent jne) 1 kontrolli kohta	11 €
Kokku	352 €

Tabel 16: 17000 taotleja täiskontrolli arvutuse kulud aastas

Kontrollimist vajavad taotlused (st taotlejad, kellel on rohumaid)	16 333
Kontrollimiseks vajalik aeg tundides lihtsustatud meetodil	244 995
Kontrollid tuleb teostada 4 kuu vältel (juuli-oktoober), selleks ajaks vajatavate inimeste arv*	364.58
Palgakulud	1 920 760.80
*Tööjõukuludele lisanduvad suurimate kuludena veel kontrollidele töövahendite hankimine ja autode ja kütuse maksumus ning lisaks palju muud alates värbamisest	

Ei ole reaalne sellist kogust inimesi 4 kuuks värvata, seetõttu ei hakka ka lisaks tööjõukuludele kaasnevate kulude arvutusi teostama

Tabel 17: Kaugseire valim

2015 aastal oli kaugseire valimis taotluseid	923
pinna mõõtmise tulemus kaugseires ok ja alla 10 ha 2015 a andmetel	173
kokkuhoid aastas OK kontrollide arvelt	60 896 €
niitmise automaatse tuvastamise süsteemi toimimise aastatel 2018-2020 (3 aastat) kokkuhoid	182 688 €

Tabel 18: Niitmise kohapealse kontrolli pärast 2. korda kohalkäimised

2015 a valimis rohumaadega taotlejaid	1146
keskmiselt jõutakse kontrolle enne niitmise tähtaega 10. augustil teha (kontrolliperiood loodetavasti järgmistel aastatel juuli-september st 3 kuud, sellest juuli algus-10 august on 1,3 kuud)	497
Uuesti niitmise kontrolli vajavad hinnanguliselt 45% enne niitmise tähtaega läbiviidud kontrollidest (kõik ei vaja uuesti kontrolli, sest osad niidavad juba enne tähtaega ära ja see on juba esimese kohalkäimise ajal tuvastatav)	224
inspektorite hinnangul vajab korduskontroll ressursi 30% esialgsest	23 654€
niitmise automaatse tuvastamise süsteemi toimimise aastatel 2018-2020 (3 aastat) kokkuhoid	70 963€
Kokku tabel 14 ja 15	253 651€

Tabel 19: Tulemi koondtabel

KULUD KOKKU	503 948
niitmise projekti arendus 2016-2017	440 648
jätukukulud 2018-2022	63 300
TULUD KOKKU	2 012 285
raha õigetesesse kättesse 2018-2020	1 758 634
kontrollidelt kokkuhoid 2018-2020	253 651

6.3.5. Struktuurfondidega seonduv

Tabel 20: EAS-i teenuste mahud

Skeemi nimi (aastas ühel inimesel 10,5 kuud*229*8h = 1848 töötundi) Muu tegevus 30% (enescarendus 10% üksuse ja tüüperele koosolekud 10% + 10%) -> 1294	Rakendusskeem	Tao tus ed 2016 (ja an. 2016-nov.2016)	Tao tus ed 2017 (pro gn os)	Tao tus ed 2018 (pro gn os)	Ta ot ust e VN K kul uv aeg (h)	Ta ot ust e VN K kul uv aeg (h)	Ta ot ust e VN K kul uv aeg (h)	Ta ot ust e VN K kul uv aeg (h)	Ta ot ust e men etlu sele kulu v aeg (h)	Ta ot tuse men etlu sele kulu v aeg (h)	Ta ot tuse men etlu sele kulu v aeg (h)	Rah uida mis-otsu sed (jaa n. 2016-nov.2016)	Rah uida mis-otsu sed (2017 pro gn os)	Rah uida mis-otsu sed (2018 pro gn os)	Muut mistao tused 2016	Muut mistao tused 2017	Muut mistao tused 2018	Muut mistao tuste men etlu sele kulu v aeg (h)	Muut mistao tuste men etlu sele kulu v aeg (h)	Muut mistao tuste men etlu sele kulu v aeg (h)	Muut mistao tuste men etlu sele kulu v aeg (h)	Aru and ed 2016 (ja an. 2016-nov.2016)	Aru and ed 2017 (pro gn os)	Aru and ed 2018 (pro gn os)	Aru and e men etlu sele kulu v aeg (h)	Aru and e men etlu sele kulu v aeg (h)	Aru and e men etlu sele kulu v aeg (h)	Aru and e men etlu sele kulu v aeg (h)	VM T 2016 (ja an. 2016-nov.2016)	VM T 2017 (pro gn os)	VM T 2018 (pro gn os)	VM T men etlu sele kulu v aeg (h)	VMT menetluse aeg kokku 2016(h)	VMT menetluse aeg kokku 2017(h)	VMT menetluse aeg kokku 2018(h)	RA	Fo nd	Eclarv e	
Regionaalne investorteenindus MAKätes	Toetus	4	4	4	1	4	4	4				4	4	4					0	0	0	0	8	8		0	0	0	12	48	48	16	192	768	768	MKM	ERF		
Nõustamine maakondlikes arenduskeskustes	Toetus	2	15	15	1	15	15	15				2	16	16	0				0	0	0	0	30	30	8	0	240	240	99	192	192	16	1584	3072	3072	MKM	ERF		
Kohalik ja regionaalne arendusvõimekus - koollus- ja nõustamistegevus	Program	0	0	0					0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	1	1		0	0	0	12	12	12	6	72	72	72	RM	ESF	125000		
Kohalik ja regionaalne arendusvõimekus - ühinemiste koordineerimine	Toetus	17	0	0	2	34	0	0	8	136	0	16	0	0	13	22	0	10	130	220	0	13	15	0	2	26	30	0	11	15	10	16	176	240	160	RM	ESF	50000	
Kohalik ja regionaalne arendusvõimekus - uuringud	Toetus	21	0	0	4	84	0	0	8	168	0	0	20	0	10	6	8	0	80	48	0	18	12	3	0	54	36	0	18	12	16	0	288	192	RM	ESF	129000		
Kohalik ja regionaalne arendusvõimekus - tilgased voorud	Toetus	0	25	25	4	0	100	100	8	0	200	200	0	25	25	0	6	8	0	0	48	0	22	37	3	0	66	111	0	22	37	16	0	352	592	RM	ESF	129000	
Rändeinfo portaal	Program	0	0	0					0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	1	1		0	0	0	2	12	12		0	0	0	RM	ESF	51000		
Tehnoloogia arenduskeskuste toetamine	Toetus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	20	20	16	192	320	320	12	12	12	35	420	420	420	23	24	24	40	920	960	960	MKM	ERF	8000000	
Klastrite arendamise toetamine	Toetus	2	0	20	8	16	0	160	22	44	0	440	2	0	10	7	18	18	16	112	288	288	18	24	16	45	810	1080	720	30	30	20	50	1500	1500	1000	MKM	ERF	2000000
Innovatsiooni hankimist toetavate tegevuste arendamine	Program	0	0	0					0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	1	1		0	0	0	11	12	12	3	33	36	36	MKM	ERF	2005500		

www.pwc.ee