

# Avalike teenuste arendamine – kuhu suunas liigume

Urvi Kaljas

Teenuste strateeg talituse juhi ülesannetes

Justiits- ja Digiministeeriumi teenuste talitus (JustDigi)

09.04.2025



# Digiarengu osakonna liikumine Justiits- ja digiministeeriumisse

- + alates 01.01.2025 on digiarengu osakond (digiriigi arengu osakond, sideosakond ja küberturvalisuse osakond, kokku 66 inimest) Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumist Justiits- ja digiministeeriumisse (JDM)
- + teenuste tiimist sai digiteenuste talitus

# Uued juhid

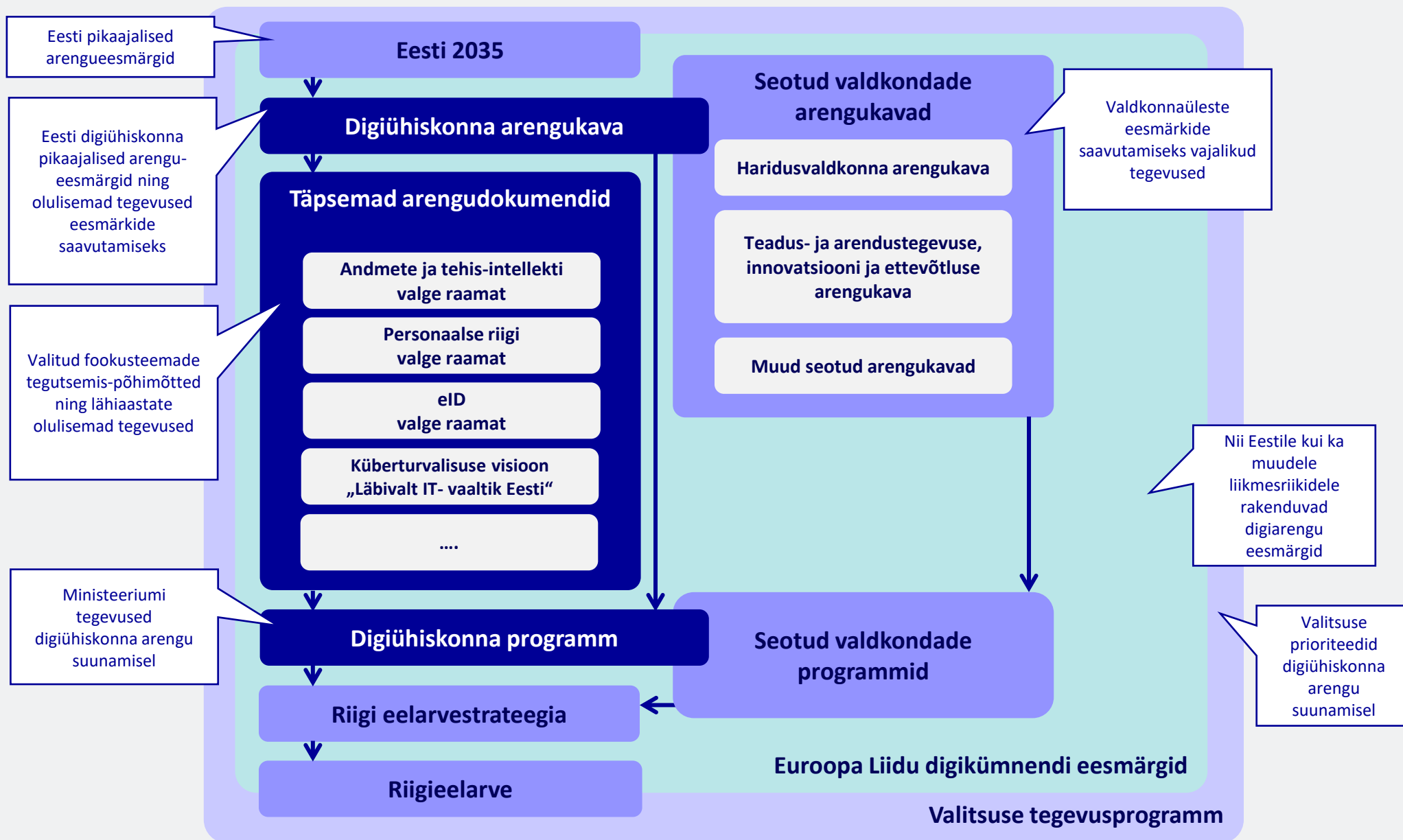
- + 03.03.2025 – uus kantsler Tiina Uudeberg, kes liikus meile kaitseministeeriumist. Ta on juhtinud riigikaitse planeerimise osakonda seejärel asestantslerina kogu kaitsevaldkonna planeerimist.
- + 03.03.2025 – uus asestantsler Tõnu Grünberg, kes juhib digiriigi alustaristu, küberturvalisuse ja sidevaldkonda. Tuntud eelkõige telekommunikatsiooni ja IT vallas.
- + Teise asestantsleri konkurss on hetkel käimas



# Arengukava „Eesti digiühiskond 2030“ uuendamine



# Digiarengu valdkonna raamistik



# Digiarengu kolm sammast

Visioon: Eesti täis digiväge

## Digiriik

1. Personaalne riik
2. Andmepõhine ühiskond
3. Tulevikukindlad digiriigi teenused ja platvormid
4. Digiriigi arengu koordineerimine:
  - digipöörded
  - rohedigi
  - IKT oskused
  - väliskoostöö
  - innovatsioon ja sektorite vaheline koostöö

## Küberturvalisus

1. Riikliku küberturvalisuse arengu juhtimine
2. Ühiskonna kerksuse suurendamine
3. Turvalise küberkeskkonna kujundamine

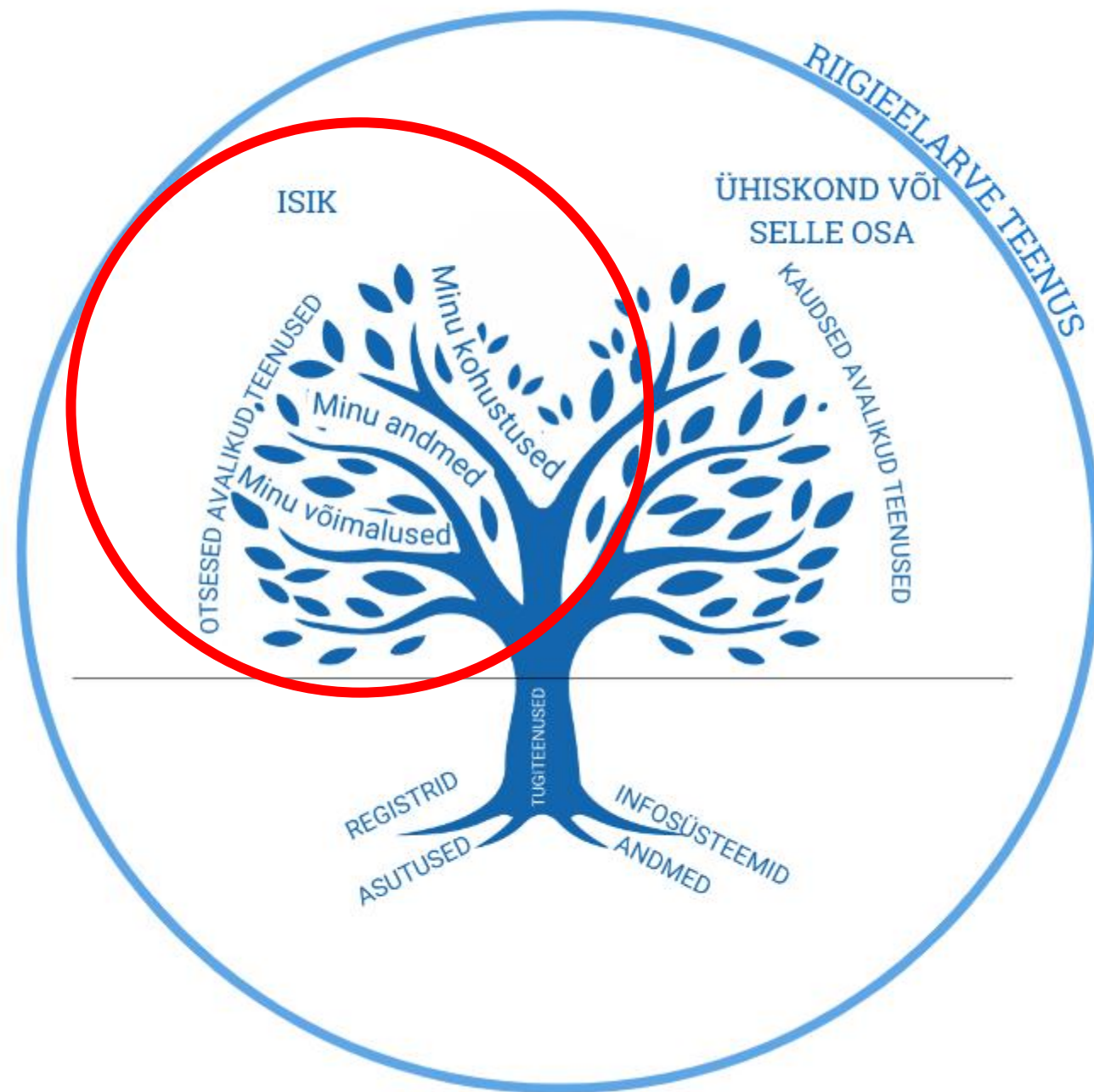
## Ühenduvus

1. Ajakohane ja ettevaatav regulatiivne keskkond
2. Väga suure läbilaskevõimega juurdepääsuvõrkude väljaarendamine ning 5G-taristu ja -teenuste arendamine
3. Sidetaristu toimepidevus

Digiteenuste talituse tegevuse eesmärk

inimesed ja ettevõtjad saavad täita oma kohutused ning realiseerida õigused  
viisil ja kanalites, mis lähtub nende vajadustest ja ootustest

Kvaliteetsed andmed, tänapäevane tehnoloogia ning seda toetav õigusruum on inimeste vajadustest ja ootustest lähtuvate ning riigi vaates õiguspäraste ning efektiivsete teenuste osutamise eeldus



# Milline on hea teenus?

## Inimese vaatest

**Loob kasutajale oodatavat väärtust** ehk teenus teeb, mida kasutaja ootab, et see teeks (mitte see, mida meie arvame, et see peaks tegema)

## Lihtsalt leitav ja kasutatav

- + rahulolu
- + ligipääsetavus
- + kättesaadavus
- + läbipaistvus
- + osalus
- + tõhusus

## Riigi vaates

### Aitab kulusid kokku hoida

- + ühtne disainisüsteem kuni 20% arenduskuludelt
- + teenuse protsessi parandused kuni 10%
- + sündmusteenusena teenuse osutamine ca 50 000 aastas

**Vähendab süsteemi koormust** (kasutaja ei suundu oma küsimustega klienditoe poole ja teab kuhu peab pöörduma)

# Teenuste valdkonna arengusuunad

**Otseste avalike teenuste kasutajakeskne juhtimine ja arendamine on riigiüleselt koordineeritud**

(teenuste kataloog, teenuse standard, oskuste arendamine ja juhendid, nt kasutajakogemuse mõõtmise, teenuste määramine, teenuste tööriistakast jne)

**Digiriigi ühislahendused on tulevikukindlad**

(eesti.ee, riiklik mobiiliäpp, postkast 2.0, artiklivaramu ARVA, audentimislahendus GOVSSO, riiklik disainisüsteem)

**Avalikud teenused on lihtsalt kasutatavad**

(üleminek proaktiivsetele ja sündmuspõhiste teenustele)

# Personaalse riigi valge raamat

Valge raamat avab personaalse riigi kontseptsiooni.

Personaalne riik on avaliku ja erasektori koostöös kujundatud visioon, et muuta digitaalsed teenused inimese ja ettevõtja jaoks efektiivsemaks.

Avaliku sektori keerukus viiakse taustale ja inimene saab oma toimingud aetud võimalikult lihtsalt ja siis, kui on vaja.

Kujundus on valmis ja see on leitav [meie kodulehelt](#)



# Mis hetkel töös?

- + **Teenuse standard 2.0** – rakenduskava koostamine ja kinnitamine
- + **E-teenuste disainisüsteemi riigiülese haldusmudeli välja töötamine** – koostöös RIA ja TEHIK-ga liigume edasi
- + **Kesksete kanalite strateegia** – hetkeolukorra ülevaade on olemas, vaja luua TO-BE
- + **Teenuste delegeerimine erasektoris** – koostöös Riigikantseleiga koostame hindamise tööriista ja selle arendamiseks vajaliku metoodikat, mis võimaldab otsustada, kas konkreetse digiteenuse omanikuks ja pakkujaks peaks olema avaliku sektori asutus (nt riik, omavalitsus) või eraõiguslik teenusepakkuja ning mis juhtudel on õige digiteenuse pakkumine delegeerida või erastada.

# Sündmusteenused

Valmis on saanud

- + minu pension, teenuse leiad [siit](#)
- + abielu lahutamine, valmis 9.12, teenuse leiad [siit](#)
- + raskelt haige lapse raviteekonna toetamine, valmis 11.12, teenuse leiad [siit](#)

Sündmusteenuseid on kokku 8 – abiellumine, Eestis kohanemine, lapse saamine, terviseprobleemiga laps, kaitseväekohustuse täitmine, lähedase surm. Kõik on leitavad [siit](#)

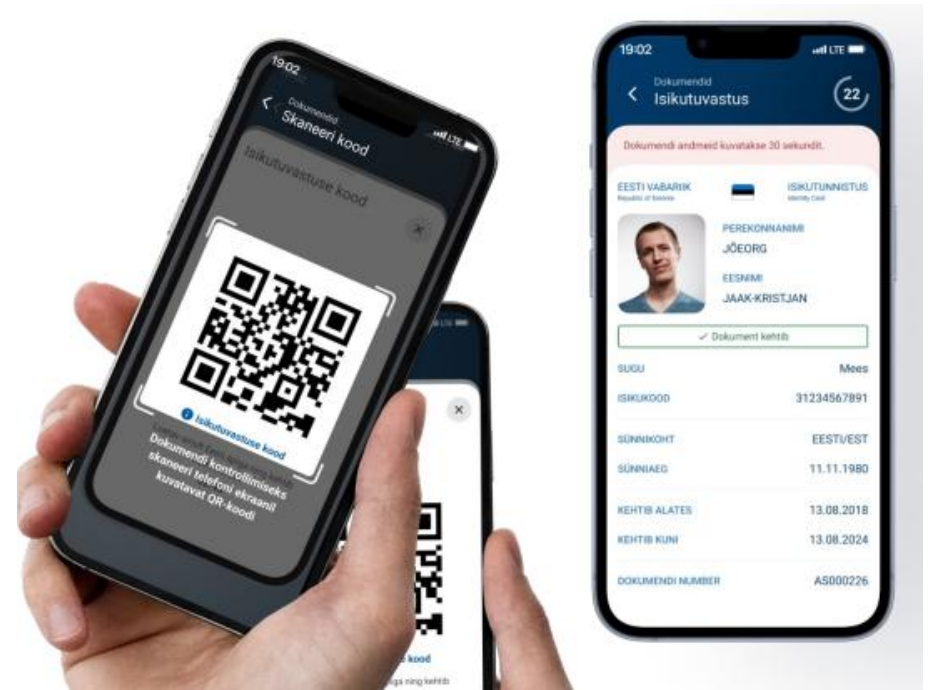
Sel aastal loome juurde veel kaks sündmusteenust ning vähemalt 5 teenust viime järgmisele arengutasemele, milleks on andmevahetusega teenused.

# eesti.ee mobiili äpp

Eesti.ee mobiilirakenduse kaudu on võimalus kasutada nii uusi kui ka riigiportaali eesti.ee populaarsemaid e-teenuseid, näiteks

- + saada riiklikke ohuteavitusi,
- + näha andmeid enda ja oma alaealiste laste kohta,
- + vaadata ja filtreerida oma retsepte,
- + teavitada kohalikku omavalitsust heakorraprobleemidest,
- + vaadata maa-ameti kaardikihte,
- + saada riikliku postkasti teavitusi

2300 testijat, 600 tagasiside andjat ning koondhinnang 4/5



# Isikut tõendavate dokumentide seadus (ITDS)

Muudatused vajalikud Eesti teabevärava rakenduses isikusamasuse tuvastamiseks ja see annab võimaluse tulevikus isikut tõendada mobiilirakenduses eesti.ee

- + 18.02 oli esimene lugemine Põhiseaduskomisjonis
- + 08.04 oli eelnõu täiskogu päevakorras



# 2025. aasta tegevused

**Ettevõtja vaade** - arendatakse ka ettevõtjatele mõeldud vaadet, et võimaldada neil riigi teenustega tõhusalt suhelda ja hallata oma ettevõtte toiminguid mugavalt mobiilis. Tänapäevaks on valminud prototüüp ja algavad arendustööd.

**Tõuketeavituste saatmine** - lisatakse proaktiivne teavitussüsteem, mis saadab kasutajatele teateid, näiteks siis, kui retsept hakkab aeguma, retsept on väljastatud või kui isikut tõendavad dokumendid hakkavad aeguma. See isikupärastab teenuseid ja aitab kodanikel oma toimingutesse õigeaegselt suhtuda.

**Uued riigiteenused kodanikele** – vähemalt 5 uut teenust

**Erasektori teenused** – töötame välja mudelit

**Elanikkonnakaitse** koostöös Päästeametiga



# Ettevõtja digivärv eesti.ee

Läbi erinevate ettevõtja digivärava projektide on esile kerkinud ettevõtjate soov ka kohalike omavalitsuste teenuseid ühtses kontaktpunktis ehk eesti.ee ettevõtja portaalis kuvada.

ELVL on kaardistanud 6 omavalitsuse teenused, MKMi analüüs kaardistab lisaks teiste KOVide teenused, mis on suunatud ettevõtjatele.

## **Analüüsi tulem:**

lahendus, mis võimaldab eesti.ee keskkonnas saada ülevaade ettevõtjatele suunatud KOV teenustest ja vajadusel nendega kaasnevast infost. Teenused peavad olema eesti.ee ettevõtja portaalis kättesaadavad loogiliselt ja teemapõhiselt

Lisaks analüüsitakse võimalust kuvada kaardistatud teenuseid ettevõtjatele personaalselt.

Analüüsi tähtaeg november 2025.

# DigiriigiAkadeemia.ee

Vii digiteadmised uuele tasemele!



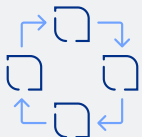
MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



Kaasrahastanud  
Euroopa Liit



Eesti  
tuleviku heaks



## Teenusepõhise juhtimise e-koolitused

### Sihtrühm

kesktasandi- ja esmatasandijuhid (näiteks valdkonna või tiimijuhid), teenusejuhid või teised spetsialistid, kes omavad rolli teenusepõhise juhtimise ülemineku protsessis ning juurutamisel

### E-õpe

E-kursused on läbitavad iseseisva e-õppena



#### Saadaval:

- + Teenusepõhise juhtimise alused
- + Teenusepõhise juhtimise eeldustegevused
- + Koostöö, rollid ja vastutused
- + Teenusepõhise juhtimise juurutamine
- + Teenuste ja ressursside juhtimine
- + Üle organisatsiooni ja organisatsioonide juhtimine

#### Lisaks saadaval:

- + Teenuse juhtimise ABC
- + Teenuse juhtimine: eesmärgistamine ja mõõdikute seadmine
- + Meeskonna juhtimine teenuse arendamisel
- + Kasutaja kaasamine teenuse arendamisel



## Digiteenuste juhtimise kompetentsid avalikus sektoris

### Sihtrühm

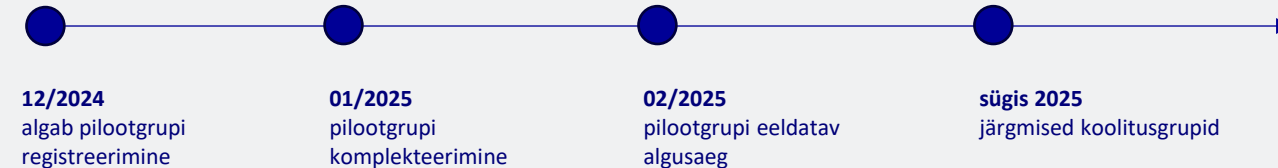
teenusejuhid ja –omanikud, kvaliteedijuhid, arendusjuhid, IT-projektijuhid, ärianalüütikud

### E-õpe

Koolitusprogrammi teoreetiline osa on läbitav iseseisva e-õppena

### Kontaktõpe

Iseseisva e-õppe läbimist toetavad kontaktõppe kohtumised



### Kolm moodulit:

- + (digi)teenuse **määramine ja eesmärgistamine**,  
möödikute seadmine ja mõõtmine ning tulemuste  
hindamine ja järelduste tegemine
- + (digi)teenuse **parandamine ja sulgemine**
- + Digiteenuse ja keskkonna **prototüüpimine lähtuvalt  
VEERA disainisüsteemist**



## IT-arendusprojektide planeerimine ja juhtimine

### Sihtrühm

esmatasandijuhid (näiteks valdkonna või tiimijuhid), teenusejuhid või teised spetsialistid, kes puutuvad oma töös kokku IT-arendusprojektidega

### E-õpe

E-kursused on läbitavad iseseisva e-õppena



**Kolm moodulit** (kogumaht ca 16 ak/h):

- + **Arendusprojekti olemus**, elutsükkel, arendusmetoodikad
- + **Projektijuhtimine**, ressursid, etapid, eelarvestamine, riskijuhtimine, rollid
- + **Juurutamine**, kavandamine, elluviimine, kommunikatsioon

# Kasulik info

- + 27.11.2025 toimus Arenguseire konverents „Personaalriik Eestis: tulevikusuunad, ohud ja võimalused“, mida saad järelvaadata [siit](#)
- + Teenuste mõttetalgud 2023 on leitav [siit](#)

# Aitäh!

Urvi Kaljas  
[urvi.kaljas@justdigi.ee](mailto:urvi.kaljas@justdigi.ee)  
T: 53493406

