
Sotsiaal- kindlustusameti avalike teenuste IT strateegia

Sotsiaalministeerium

oktoober 2013





Marelle Erlenheim

Sotsiaalministeerium

Gonsiori 29

15027 Tallinn

18. oktoober 2013

Austatud Marelle Erlenheim

Oleme läbi viinud projekti „IT lahenduse strateegia koostamine“. Töö teostamisel lähtusime kahepoolselt allkirjastatud lepingust (16. mai 2013).

Käesoleva dokumendi puhul on tegemist lõpparuandega. Juhul, kui järeldused lõppversioonis erinevad meie varasemate diskussioonide käigus väljaõeldust, tuleb eelistada neid, mis esitatakse lõpparuandes.

Juhime Teie tähelepanu asjaolule, et 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

Sisukord

Kokkuvõte.....	5
Mõisted ja lühendid	7
Sissejuhatus.....	9
Strateegilised lähtekohad	10
Valdkondlikud arengukavad	10
Eesti infoühiskonna arengukava 2020“ ja “Eesti infoühiskonna arengukava 2020 rakendusplaan 2014-2015	10
Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (ATKRR)	11
Sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukava aastateks 2014–2017.....	11
Sotsiaalkindlustusameti väärtused	12
SKA avalike teenuste kaasajastamise hetkeseis	14
SKA tegevusvaldkonnad ja äriprotsessid	16
Põhiprotsessid	17
Tugiprotsessid.....	19
Protsesside omadused	19
IT keskkonna ülevaade	22
SKAIS ülevaade.....	22
Andmevahetus	23
IT organisatsiooni ülevaade	25
Sihtrühmade ootused	27
Teenused	27
Andmed.....	29
Infosüsteem	32
Organisatsioon.....	34
Olulised funktsionaalsed vajadused	35
IT keskkonna arengutrendid ja valikud	37
Sõltuvus IT-st.....	39
SKA avalike teenuste IT strateegia 2014-2020	40
Strateegia ajalised eesmärgid.....	41
IT protsesside strateegia	41
SKA avalike teenuste arendamise protsessid	42

IT juhtimine ja strateegiline planeerimine	42
Süsteemide arendamine	43
Infosüsteemide ülalhoold	43
Organisatsiooni strateegia	44
Infosüsteemi arhitektuuri strateegia	47
Nõuded arhitektuurile	47
Maksimaalse automatiseerituse põhimõte	47
Tarvarahitektuuri planeerimine	48
Üleminekustrateegia	48
Alternatiiv 1 – Kõikide ajalooliste andmete üleviimine	48
Alternatiiv 2 (eelistatud) – Oluliste andmete üleviimine optimeeritud mahus	49
Alternatiiv 3 – SKAIS ülalhoold	49
IT lahendus	49
IT lahenduse üldised põhimõtted	49
Arhitektuurne lahendus	50
Klient-server arhitektuur	52
Kasutajaliides	52
Rakenduste arhitektuur	53
Rakenduskava 2014-2015.....	55
Edu eelduste loomine	55
SKAIS2 arendamine	56
Riskid.....	57
Keskkonnast tulenevad riskid	57
Protsessidest tulenevad riskid	58
Lisad	61
Väljavõtted infotehnoloogia kaasamisest Sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukavast aastateks 2014–2017.....	61
Sotsiaalministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonna põhimäärus	66
Sotsiaalkindlustusameti infosüsteemide osakonna põhimäärus	67
Sotsiaalkindlustusameti infoteeninduse osakonna põhimäärus	67
Kaardistatud protsessid as-is ja to-be	68
Põhi- ja tugiprotsessid tulevikuvaates.....	70
Põhiprotsessid	70
Tugiprotsessid	77
PwC IT protsesside mudel.....	80

Kokkuvõte

Sotsiaalministeerium ja Sotsiaalkindlustusamet on võtnud eesmärgiks läbi viia Sotsiaalkindlustusameti (SKA) töökorralduse reform ning tagada SKA avalike teenuste kaasaegne, paindlik ja kuluefektiivne pakkumine. Peamisteks eesmärkideks on paberasjaajamise lõpetamine, tööprotsesside standardimine, inimesele iseteenindusvõimaluste loomine, põhitegevuse infosüsteemi uue IT lahenduse väljatöötamine (SKAIS2).

SKA avalike teenuste IT strateegia dokumendis ja selle rakenduskavas on määratletud väljakutsed, eesmärgid, tegevused ja valikuvõimalused, kuidas muuta SKAIS üksikuid tööloike automatiseerivast infosüsteemist terviklikult tööprotsesse toetavaks IT lahenduseks.

Käesolev strateegiadokument on dünaamiline lähtepunkt SKA avalike teenuseid toetava infosüsteemi lahenduse valimisel, sisaldades erinevaid ettepanekuid, alternatiive ning valikuid.

Pärast parima IT lahenduse valimist SKAIS2 arendamiseks täiendatakse dokumenti ning kinnitatakse see SKA avalike teenuste IT strateegiadokumentina kuni aastani 2020. Strateegiadokument uueneb ja täpsustub igal aastal järgneva kolme aasta jaoks.

Strateegia koostamisel on lähtutud laiapõhjalisest sisendist: valdkonna ja organisatsioonipõhised arengukavad, erinevate sihtrühmade vajadused.

SKA sõltuvus IT-st on äärmiselt suur. SKA-l on ca 750 tuhat klienti, kellele tehakse igakuiselt 730 tuhat väljamakset – see on maht, mida ei ole võimalik käsitleda ilma infosüsteemi abita. Infosüsteem on võimaldaja, ilma milleta SKA ei saa teenust osutada.

SKA avalike teenuste IT lahenduse strateegiline eesmärk on tagada SKA äriprotsesside toimimine.

SKA avalike teenuste IT strateegia seab kaks olulist ajalist eesmärki.

I etapp 2014-2015, sisemine kvaliteedihüpe. SKAIS2 on kasutusele võetud ja toetab SKA kaasajastatud põhiprotsesse. Kõik tänased avalikud teenused toimivad ilma tõrgeteta. 2013. aastal ettevalmistatud poliitikamuudatused on realiseeritud uues infosüsteemis.

II etapp 2016-2020, kvaliteedihüpe avalikes teenustes. Aastatel 2016-2020 arendatakse välistele sihtrühmade suunatud teenused. Põhifookuses on vajaduspõhised teenused (sh erivajadustega sihtrühmadele suunatud) ja asutusteülesed teenused.

SKA avalike teenuste IT strateegia koosneb neljast alamstrateegiast ja rakenduskavast.

IT protsesside strateegia – IT protsesside arendamisega luuakse edu eeldused SKA avalike teenuste IT toe arendamiseks. IT protsesside strateegia näeb ette 18 olulise IT protsessi arendamist, mis hõlmavad kõiki IT valdkondi:

- SKA avalike teenuste arendamine,
- IT juhtimine ja strateegiline planeerimine,
- süsteemide arendamine,
- süsteemide ülalhoid.

Organisatsiooni strateegia - SKA avalike teenuste arendamise organisatsiooni strateegia määratleb organisatsiooni vajadused mõlema SKAIS2 arendusetapi jaoks.

Esimeses etapis 2014-2015 on vaja kaasata suures ulatuses ressursse, et toime tulla ajutise suurema töökoormuse ja kompetentsivajadusega.

Teises etapis 2016-2020 toimub SKAIS2 arendustööde normaliseerumine, kus nii suures ulatuses ressursse ja kompetentse pole vaja.

Organisatsioon jaguneb juhtrühmaks ja arendusgrupiks. Arendusgrupp koosneb üheteistkümnest eri valdkonna spetsialistist või töögrupist, millel on konkreetsed vastutusala eesmärkide täitmisel.

Süsteemi arhitektuuri strateegia on vundament loodavale infosüsteemile. Süsteemi arhitektuuri kvaliteedist sõltub loodava infosüsteemi jätkusuutlikkus, eluiga, ülalhoiu ja edasise arenduse kulu, samuti sobivus SKA muutuvate protsessidega.

SKAIS2 tarkvaraarhitektuuri planeerimisel lähtutakse levinud ja küpsest teenustel põhinevast arhitektuurist, mis tagab süsteemi selge ja modulaarse ülesehituse, komponendid on üksteisest võimalikult väheses sõltuvuses ning liidesed teiste infosüsteemidega on standardiseeritud.

Üleminekustrateegia on ühekordne lühiajaline strateegia, mis määratleb ajalooliste andmete uude süsteemi üleviimise valikud. Strateegias toodud valikud on järgmised:

- Kõikide ajalooliste andmete üleviimine;
- Oluliste andmete üleviimine optimeeritud mahus;
- Ajalooliste andmete kasutamine vana infosüsteemi vahendusel.

Üleminekustrateegia valik tehakse koostöös arenduspartneriga süsteemiarhitektuuri disaini käigus.

Strateegia rakenduskava 2014-2015 määratleb väikseima vajaliku komplekti olulisi tegevusi edu eelduste loomiseks ja SKAIS2 arendamiseks. Rakenduskava kinnitatakse koos strateegiadokumendiga ning uueneb ja täpsustub igal aastal järgneva kolme aasta jaoks.

Tegevused edu eelduste loomiseks:

- IT protsesside analüüs,
- organisatsiooni määratlemine ja mehitamine,
- arhitektuuri töögrupi loomine,
- siseressursside töökorralduse planeerimine,
- IT teenuste ja teenustasemete määratlemine,
- protseduuride ja kordade kehtestamine IT protsesside juurutamiseks.

SKAIS2 arendamise tegevused:

- SKAIS2 arhitektuuri detailne määratlemine,
- ajalooliste andmete ülekandmise analüüs,
- kvaliteedikontrolli teenuse hange,
- arenduspartneri hange,
- uuele infosüsteemile ülemineku tegevusplaani koostamine,
- SKAIS2 esmase kasutuselevõtu funktsionaalse ulatuse määratlemine,
- arendustegevuste läbiviimine.

Mõisted ja lühendid

Mõiste	Selgitus
<i>ad hoc</i> päring	Ühekordne situatsioonist sõltuvalt genereeritud andmepäring. Vastand: <i>standardpäring</i> .
<i>ad hoc</i> päringumehhanismid	Töövahendid ühekordsete situatsioonist sõltuvalt genereeritud andmepäringute teostamiseks.
Alusandmed	Algandmed, esialgu olemasolevad andmed.
Andmekogu	Riigi, kohaliku omavalitsuse või muu avalik-õigusliku isiku või avalikke ülesandeid täitva eraõigusliku isiku infosüsteemis töödeldavate korrastatud andmete kogum, mis asutatakse ja mida kasutatakse seaduses, selle alusel antud õigusaktis või rahvusvahelises lepingus sätestatud ülesannete täitmiseks.
ATKRR	Avalike teenuste osutamise roheline raamat. ATKRR-is pööratakse eeskätt tähelepanu sellele, kas ja kuidas teenuse korraldamine tagab selle kvaliteedi (teadlikkuse, kanalid, kättesaadavuse, kasutajamugavuse). Lähtutakse eeldusest, et avalike teenuste kasutajaid üldjuhul ei huvita, milline riigiasutus, kellega koos ja miks avalikke teenuseid osutab.
Avalik teenus	ATKRR käsitleb avaliku teenusena sellist teenust, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks.
Delikaatsed isikuandmed	Isikuandmed, mille avalikustamine võib inimest ohustada või põhjustada tema diskrimineerimist ning mille kogumisele ja töötlemisele on seetõttu isikuandmete kaitse seadusega kehtestatud eriti ranged piirangud.
Dokument	Käesolevas strateegias käsitletakse mõistena "dokument" andmete vorminguid, mis ei ole masinloetavad (nt paberdokument, doc, pdf, vms). Mõiste "dokument" vastandub masinloetavatele andmetele ja nende vormingutele (nt XML).
Elutähtis teenus	Teenus, mis on hädavajalik eluliselt tähtsate ühiskondlike toimingute, tervishoiu, turvalisuse, julgeoleku ning inimeste majandusliku ja sotsiaalse heaolu korraldamiseks.
EMTA	Eesti Maksu- ja Tolliamet.
Funktsionaalsed nõuded	Nõuded, mis määravad infosüsteemi omaniku vajadused sisendinfo muutmiseks väljundinfoks.
IKT	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia, kasutatakse sageli ka IT kontekstis.
Integratsioon	Süsteem või süsteemid on lõimitud üksteisega nii, et ühe süsteemi toimimine või mittetoimimine mõjutab teise süsteemi töötamist. Integreeritud süsteemid ei saa toimida autonoomselt.
IS	Infosüsteem.
IT	Infotehnoloogia, kasutatakse sageli ka IKT kontekstis.
Kompleksteenus	Teenus, mille erinevad komponendid pärinevad erinevatest asutustest, kuid kliendivaates on üks ühtne teenus.
Kõikne	Kõikjal toimuv, kõike hõlmav.
Liidestus	Süsteem või süsteemid on ühendatud andmevahetuseks nii, et ühe süsteemi toimimine või mittetoimimine ei mõjuta teise süsteemi toimimist. Üks süsteem võib toimida autonoomselt ilma teiseta.
Linkandmed	Linkandmed on struktureeritud andmed, mis on kirjeldatud ja avaldatud viisil, mis lubab neid automaatselt seostada.

Mõiste	Selgitus
Menetlus	Protsess, kindlas järjekorras õiguslikud toimingud mingi küsimuse lahendamiseks.
Mittefunktsionaalsed nõuded	Süsteemsed kvaliteedimõõtmised, mis defineerivad teenusekvaliteedi (QoS). Mittefunktsionaalsed nõuded arendavad arhitektuuri ning funktsionaalsed nõudmised disaini.
Paks klient	Kasutaja arvutisse installeeritakse infosüsteemi kasutamiseks täiendav tarkvara või veebilehitseja lisarakendus. Vastand: <i>õhuke klient</i> .
PPA	Politsei- ja Piirivalveamet.
Proaktiivne teenus	Ettevaatav, tuleviku probleeme, vajadusi või muutusi ennetav teenus.
Päring	Järelepärimine, info leidmise korraldus infosüsteemis.
Reaktiivne teenus	Tekkinud probleeme lahendav, tekkinud vajadustele või muutustele järgnev teenus.
RIA	Riigi Infosüsteemi Amet.
RMIT	Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus.
SKA	Sotsiaalkindlustusamet.
SKAIS	Sotsiaalkindlustusameti tänane infosüsteem.
SKAIS2	Sotsiaalkindlustusameti uus infosüsteem.
Skaleeritavus	Järelepärimine, info leidmise korraldus infosüsteemis.
SOA	<i>Service Oriented Architecture</i> . Teenustel põhinev arhitektuur.
SoM	Sotsiaalministeerium.
Standardpäring	Korduv eelseadistatud tingimustega andmepäring. Vastand: <i>ad hoc päring</i> .
Süsteemiteenus	Teenus, mida üks süsteem osutab teisele süsteemile.
Teenustaseme lepe (SLA)	Leping, millega sätestatakse nõuded teenusele ja teenuse osutamisele.
TSD	Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon.
Tööprotsess	Tööprotsess (ka äriprotsess) on loogiliselt seotud tegevuste kogum, mida tehakse kokkulepitud tulemuste saavutamiseks.
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> . Veebi sisu juurdepääsetavuse suunised annavad mitmeid soovitusi veebi sisu juurdepääsetavuse parandamiseks. Suuniste täitmine teeb veebi sisu juurdepääsetavaks paljudele puuetega inimestele. Puuded on nt nägemispuue, kuulmispuue, õpiraskused, intellektipuue, liikumispuue, kõnepuue, fotosensitiivsus ja nimetatud puuete kombinatsioonid. Suuniste täitmine teeb veebi sisu ka üldiselt kasutajasõbralikumaks.
Õhuke klient, õhuke veebipõhine klient	Kasutaja arvutisse ei installeerita infosüsteemi kasutamiseks ühtegi täiendavat tarkvara ega veebilehitseja lisarakendust. Vastand: <i>paks klient</i> .
Äriprotsess	Äriprotsess (ka tööprotsess) on loogiliselt seotud tegevuste kogum, mida tehakse kokkulepitud tulemuste saavutamiseks.

Tabel 1. Mõisted ja lühendid

Sissejuhatus

Sotsiaalministeerium ja Sotsiaalkindlustusamet on võtnud eesmärgiks läbi viia Sotsiaalkindlustusameti (SKA) töökorralduse reform ning tagada SKA tegevusvaldkonna (riiklike pensionide, toetust, hüvitiste ning ohvriabi-, erihooldekande- ja rehabilitatsiooniteenuste korraldamine) avalike teenuste kaasaegne, paindlik ja kuluefektiivne pakkumine. Reformi läbiviimise põhiinstrumendid on paberasjaajamise lõpetamine, ameti tööprotsesside standardimine, inimesele iseteenindusvõimaluste loomine, põhitegevuse infosüsteemi SKAIS uue IT lahenduse väljatöötamine.

SKA avalike teenuste IT strateegia koos rakenduskavaga nimetab väljakutsed, seab eesmärgid ja annab valikuvõimalused, kuidas SKAIS muutub üksikuid tööloike automatiseerivast infosüsteemist terviklikult tööprotsesse toetavaks IT lahenduseks, mis rahuldab tööprotsessiga seotud sihtrühmade vajadused.

Seejuures on arvesse võetud olemasolevate arengukavade ja organisatsiooni strateegiate mõjutusi, tehnoloogilisi piiranguid, sidussüsteemidega koosvõime vajadusi. Strateegia loomise aluseks on varem loodud dokumentatsioon, sh SKA tööprotsesside analüüsi tulemused, töötubadest ja sihtrühmadelt kogutud teave.

Strateegia dokument on loodud perspektiiviga 5-10 aastat, rakenduskava kolmeaastase perioodi jaoks.

IT strateegiast lähtuv tegevuskava (rakenduskava) on sillaks kontseptsiooni ja rakendamise vahel. IT strateegia ja sellest lähtuv tegevuskava vastavad küsimusele: „**Kuidas planeerida ja ehitada IT lahendust nii, et see vastaks seatud eesmärkidele?**“

Heale tavale vastavalt koostatud IT strateegia ja sellest lähtuv tegevusplaan võimaldab muuhulgas:

- planeerida uusi süsteeme, säilitades ühilduvuse olemasolevate lahendustega, maksimeerides seeläbi kasu tehtud investeeringutest;
- andmete arhitektuuri kavandamist viisil, et andmete sisestamine toimuks üks kord ja ühest kohast, vältides “mitme tõe” tekkimist andmeobjektide kohta;
- optimaalset valikut pakutavatest tehnoloogilistest lahendustest nii tarkvara kui ka riistvara osas;
- pakkuda IT teenuseid majanduslikult efektiivselt, optimeerides muuhulgas IT organisatsiooni.

IT strateegia ja sellest lähtuv tegevuskava annab selge aluse üksikute IT arendusprojektide vaheliste sõltuvuste hindamiseks ja juhtimiseks.

SKA avalike teenuste IT strateegia sisendiks on dokumentatsioonianalüüs, läbiviidud ekspertintervjuud ja töötoad, mille käigus analüüsiti ootusi, vajadusi ja nõudeid IT lahendustele, aga ka võimalusi ja riske, mida IT lahendus endaga kaasa võib tuua.

Strateegilised lähtekohad

SKA teenuste IT strateegia kujundamisel on arvestatud erinevate strateegiate võimalikke mõjutusi, eesmärkide mõõdetavust ja hinnatavust. Sotsiaalministeeriumi, SKA ja teiste seotud osapoolte strateegilised eesmärgid annavad sisendit SKA teenuste kujundamisele SKAIS2 kontekstis.

SKA avalike teenuste IT strateegia eesmärkide määratlemise aluseks on avalike teenuste IT lahendust mõjutavad valdkonna ja organisatsioonipõhised arengukavad:

- Valdkonna arengukavad:
 - Eesti infoühiskonna arengukava 2020¹ ja “Eesti infoühiskonna arengukava 2020 rakendusplaani 2014-2015¹
 - Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (ATKRR)²
- Sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukava aastateks 2014–2017
- Sotsiaalkindlustusameti põhiväärtused

Valdkondlikud arengukavad

Eesti infoühiskonna arengukava 2020“ ja “Eesti infoühiskonna arengukava 2020 rakendusplaani 2014-2015

Infoühiskonna arengukava koostamise eesmärk on leppida kokku ja luua tingimused selleks, et kasutada IKT-st tulenevaid võimalusi tõhusalt Eesti strateegiliste eesmärkide täitmiseks.

Infoühiskonna arengukavas tuuakse välja olulised initsiatiivid:

- Internetipõhise ja tulevikutrendidele vastava teenuskeskkonna väljaarendamine, mis võimaldab avalikul, era- ja kolmandal sektoril oma põhitegevuse kvaliteedi tõstmiseks saada IKT kasutuselevõttust maksimaalset kasu (sh kiiret internetiühendust võimaldava andmesidevõrgu arendamine, avaliku ja erasektori IKT-kasutust toetava tehnoloogilise keskkonna arendamine jne);
- Inimeste oskuste täiendamine ja ajakohastamine infoühiskonnas toimetulekuks ning teadlikkuse tõstmine infoühiskonna võimaluste ja ohtude kohta;
- IKT kasutamine riigihalduse tõhustamiseks ning avalike teenuste kvaliteedi tõstmiseks, sh e-demokraatia rakendamiseks avaliku võimu teostamisel;
- Infoühiskonna alase koordineerimise ja koostöö tõhustamine, sh IKT-alaste õiguslikult mittesiduvate kokkulepete rakendamine;
- Eesti panustamine infoühiskonna alasesse rahvusvahelisse koostöösse (sh kahepoolsete huvide täpsustamine infoühiskonna alases koostöös, EL ja Läänemere regiooni tasandil).

¹ Eesti infoühiskonna arengukava 2020“ ja “Eesti infoühiskonna arengukava 2020 rakendusplaani 2014-2015 <https://eelnouid.valitsus.ee/main/mount/docList/e9efb8f9-3192-4308-9208-2595defeaa4f>

² Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (ATKRR) http://www.mkm.ee/public/ATKRR_2013.pdf

Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (ATKRR)

ATKRR toob välja võimalikud lahendused isikute ning riigi- ja KOV-i asutuste probleemidele, mis on seotud avalike teenuste korraldamisega. Avalike teenuste korraldamise ja uue kvaliteedi loomise lahendusteks on:

Avalike teenuste osutamise juhtimine, eesmärgistamine, analüüs

- Keske vaate tagamine (kokkulepped, arendusnõukogu), teenustele ja teenuste osutamise kanalitele „omanike“ määramine;
- Teenuste protsessipõhine juhtimine;
- Teenuste pidev analüüs, mõjude ja halduskoormuse hindamine;
- Teenuste arendamisele eelnev analüüs.

Avalike teenuste osutamise nõuded ja põhimõtted

- Aluspõhimõtete ja nõuete kehtestamine;
- Asutuste poolt pakutavatest teenustest ülevaate saamine;
- Andmete korduv kasutamine, andmete topeltküsümise keeld;
- Elektrooniline infohaldus (terviklik lähenemine asjaajamises);
- Teenuste kasutajamugavuse tagamine.

Avalike teenuste osutamise kanalid ja teenuste delegerimine

- Ühtne elektrooniline kontaktpunkt (eri portaalide koosvõime, elukaareteenused, uued tehnoloogiad);
- Ühtne füüsiline kontaktpunkt (nt ühine teeninduslett, pereametnik, „ankurasutuse“ teenindusbüroo, eraõiguslik organisatsioon vm);
- Ühtne infotelefoni kontaktpunkt (üleriigiline infotelefon, teemapõhised infotelefonid).

Avalike teenuste kasutajate ja osutajate teadlikkuse ja teadmiste tõstmine

- Ametnike koolitus;
- Teenuste kasutajate teadlikkuse tõstmine;
- Isikute koolitamine (ID, tarkvara jne).

Sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukava aastateks 2014–2017

Sotsiaalministeerium (SoM) on püstitanud alljärgnevad eesmärgid:³

- tagada inimeste majanduslik toimetulek ja hea töö;
- tagada inimeste sotsiaalne toimetulek ja areng;
- toetada laste ja perede heaolu;
- edendada inimestevahelist hoolimist, võrdseid võimalusi ja soolist võrdõiguslikkust;
- tagada inimeste pikk ja kvaliteetne elu.

Avalike teenuste kaasajastamisel ja infotehnoloogia kaasamisel eesmärkide täitmisel on valitsemisala arengukavas välja toodud järgmised prioriteedid:

1. Poliitikavaldkondadega seotud aja- ja asjakohased, kvaliteetsed ja võrdlusi võimaldavad andmestikud peavad võimaldama jälgida toimuvaid muutusi ja tuua välja probleemkohti.

³ Sotsiaalministeerium <http://www.sm.ee/meic/eesmaergid-ja-nende-taeitmine.html>

Praegu on paljude oluliste teemade andmestikes nn valged laigud ehk andmetus või on andmed ebakvaliteetsed või ebapiisavalt kättesaadavad/kasutatavad. Andmete tagamise ühe vahendina näeme hoolikalt teostatud lähteülesande analüüsil põhinevate infotehnoloogiliste arendustega jätkamist, olemaoleva taristu uuendamist.

1. Püüame tehniliste lahendustega vähendada inimeste töömahtu. Panustame aktiivselt kõigisse riigi tasandil algatatud ja algatatavatesse projektidesse, mis muudavad riigieelarve koostamise vajadusi ja oodatavaid tulemusi arvestavaks ning osaleme aktiivselt avaliku teenistuse arendustegevustes.
2. Lähiaastatel on oluline väljakutse otsida täiendavaid võimalusi pakutavate avalike teenuste kvaliteedi tõstmiseks piiratud vahendite tingimustes. Selleks tuleb analüüsida juba tehtud muudatusi, kaardistada organisatsiooni protsessid ning kaaluda, kas praegune organisatsiooni ülesehitus on tõhusaim. Läbiviidud Sotsiaalkindlustusameti tööprotsesside kaardistamine loob aluse nende kaasajastamiseks ja neid toetava kaasaegseid e-teenuseid võimaldava infosüsteemi loomiseks.
3. Esmajärjekorras tegeleme rehabilitatsiooniteenuse ning abivahendite korralduse ja rahastamise süsteemi kuluefektiivsemaks muutmisega.
4. Sotsiaalvaldkonnas on oluline eraldi tegeleda sotsiaalse innovatsiooniga, teenuste osutamisega senisest ressursisäästlikumalt. Innovatsiooni võib soodustada valitsemisalas pakutavate teenuste omavaheline integreerimine ja kombineerimine. Järgmisel neljal aastal näeme peamisi sellesuunalisi tegevusi Sotsiaalkindlustusametis.
5. Sotsiaalkindlustusameti eesmärgiks on olla kliendi lähedal, pakkudes kaasaegsete tehniliste lahendustega kvaliteetset ja asjatundlikku teenindust üle Eesti 17. klienditeeninduse ning e-teenuste kaudu. Ameti prioriteetideks on isikute teadlikkuse tõstmine pakutavatest toetustest ja teenustest ning e-teenuste arendamine selliselt, et need oleksid teenusekasutaja ootustele ja vajadustele vastavalt innovaatilised, kvaliteetsed ja tõhusad.
6. Kaasajastame sotsiaalvaldkonna avalikke teenuseid ja nende äriprotsesse ning arendame välja innovaatilised, kvaliteetsed ja tõhusad ning teenusekasutaja vajadustele vastavad avalikud teenused. Sotsiaalkindlustusameti poolt riiklike pensionide, toetuste jm hüvitiste ning erinevate teenuste (rehabilitatsioon, erihoolekanne, ohvriabi) haldamiseks vajalike avalike teenuste kvaliteedi ning tööprotsesside efektiivsuse suurendamise tulemuseks on:
 - kvaliteedisüsteemist lähtuvad ja vajaduspõhised (sh erivajadustega sihtrühmadele suunatud) kvaliteetsed teenused ning innovaatilised teabevärava eesti.ee kaudu konsolideeritud teenusekanalid;
 - uus modulaarne ja kergesti kohandatav infosüsteem, mis toetab uusi teenuseid ja tööprotsesse, võimaldab põhjalikke analüüsi- ja statistikateenuseid, maandab terviklikult turvalisusega seotud riske ning tagab suurte rahavoogude efektiivse haldamise ning instrumendid kvaliteedijuhtimiseks ja järelvalve tegemiseks;
 - optimeeritud ja kuluefektiivsed tööprotsessid, mis on paindlikud poliitikamuudatuste elluviimiseks ning teenuste mahu suurenemiseks. Protsessipõhine lähenemine annab võimaluse teenust ja toetust hinnata igas etapis lähtuvalt kliendist, andes ühtlasi võimaluse sisekoolituste kaudu tõsta ametnike asjatundlikkust ja kompetentsi ning soodustada nende arengut ja motivatsiooni. Automatiseeritud infosüsteem välistab kattuvaid tegevusi erinevate riigiasutuste poolt ning oleks kergesti kohandatav uute lahenduste arendamiseks ja väljatöötamiseks.

Sotsiaalkindlustusameti väärtused

Sotsiaalkindlustusameti (SKA) tegevusvaldkond on riiklike pensionide, toetuste ja hüvitiste määramine ja maksmine, elatisabi määramine ja maksmine ning riigile üleläänud elatisnõuete sissenõudmine, riigi tagatud õppelaenu summa tagasimaksmata osa osaline kustutamine, puude raskusastme ja puudest tulenevate

lisakulude ning püsiva töövõimetuse tuvastamine, rehabilitatsiooniteenuse ja erihoolekandeteenuste osutamise tagamine ja rahastamine ning ohvriabi- ja lepitusteenuse osutamine.

SKA missioon on tagada kindlustunne inimesele igaks eluetapiks riigi teenuste osutamise ja sotsiaalkindlustushüvitiste maksmise kaudu.⁴

SKA roll ühiskonnas on:

- kindlustada inimesi seaduses ettenähtud pensionide, toetuste ja hüvitistega;
- määrata ja maksta elatisabi ning sisse nõuda riigile üleläänud elatisnõudeid;
- osaliselt kustutada riigi tagatud õppelaenu summa tagasimaksmata osa;
- tuvastada puude raskusastet ja puudest tulenevaid lisakulusid;
- tuvastada püsivat töövõimetust;
- tagada ja rahastada rehabilitatsiooniteenuse ja erihoolekandeteenuste osutamist;
- osutada ohvriabi- ja lepitusteenust.

Sotsiaalkindlustusametil on ligikaudu 750 tuhat klienti, kellele tehakse igakuiselt 730 tuhat väljamakset keskmiselt 160 mln euro ulatuses.

SKA põhiväärtused on:

- *Hoolime inimesest*
Mõtleme ja tegutseme kliendi vajadusi ning õigusi silmas pidades. Peame lugu oma klientidest, partneritest, kolleegidest ja iseendast.
- *Oleme asjatundlikud*
Teeme oma tööd professionaalselt ning teame oma rolli ja tähtsust eesmärgi saavutamisel ning arvestame, et meie otsustel on oluline mõju. Tugineme oma töös asjakohastele õigusaktidele ja andmetele. Kasutame parimaid teadmisi ning jagame kogemusi. Soodustame töötaja eneseteostust ja arengut.
- *Teeme koostööd*
Väärtustame koostööd ja kaasamist. Kuulame, usaldame ja toetame üksteist. Lähtume ühistest eesmärkidest ja töötame ühtse meeskonnana. Peame kokkulepetest kinni. Ühendame jõud, et saavutada rohkem.
- *Oleme efektiivsed*
Täidame oma ülesandeid tulemuslikult ja tõhusalt. Muudame keerulise lihtsaks ja arusaadavaks. Kasutame kaasaegseid tehnilisi lahendusi. Analüüsime oma otsuseid, julgeme tunnistada vigu ja õpime nendest.

⁴ Sotsiaalkindlustusamet <http://ensib.ee/asutusest-2/>

SKA avalike teenuste kaasajastamise hetkeseis

Sotsiaalministeerium koostöös Sotsiaalministeeriumiga alustas 2012. aastal sotsiaalvaldkonna avalike teenuste kaasajastamise projekti, et kaasajastada ja optimeerida avalike teenuste osutamist ning luua uus infosüsteem. Projekt hõlmab tänaste protsesside ja tegevuste analüüsimist, erinevate huvigruppide ootustega kõrvutamist, IT lahenduse hankimist ning seejärel ümberkorralduste läbiviimist.

Projekt viiakse läbi kahes etapis:

1. Ettevalmistused 2012–2013: SKA tööprotsesside analüüs, ettevalmistavad analüüsid ja riigihanke läbiviimine;
2. Uuendatud töökorraldusele üleminek: uue infosüsteemi väljatöötamine ja kasutusele võtmine, SKA uue töökorralduse juurutamine 2014-2015. Järgnevatel aastatel (2016-2020) täiendatakse infosüsteemi uute e-teenuste ja uute seadustest tulenevate muudatustega vastavalt riiklikele arengukavadele ja ministeeriumi arengukavale.

Strateegia koostamise hetkeks on läbi viidud järgnevad tegevused:

Tegevus	Tulemused	Hetkeseis
SKA tööprotsesside kirjeldamine ja uuendamine	Tänased protsessid on kaardistatud seisuga 01.01.2013. Uuendatud protsessikirjeldused on kirjeldatud sellistena, millised need võiksid olla uues infosüsteemis.	Tehtud, pidev parendus
Sisend- ja väljunddokumentide analüüs ja dokumendihaldus	Sisend- ja väljunddokumentide vormid ja nende andmed on kantud koondtabelisse Tööprotsessides vajaliku sisend- ja väljundinfo sisu, vormi, säilitamise ja haldamise põhimõtted on kirjeldatud uue infosüsteemi nõuete jaoks	Tehtud Tehtud, pidev parendus
Andmevahetuse inventuur ja lepingute uuendamine	Infosüsteemi andmevahetuse inventuur teiste andmekogudega Lepingute andmevahetuspartneritega on uuendatud	Tehtud Pidev parendus
Ärireeglite kirjeldamine	SKA tööprotsesside ärireeglite analüüs on teostatud: a) kontrollnimekirjad: nõutavate dokumentide loend; näitajad, millele taotleja peab vastama; näitajad, mis on taotleja kohta saadud andmekogudest. b) etteantud sisendite pealt toetuse või hüvitise summa arvutamise valemid.	Tehtud, pidev parendus
Õigusaktide analüüs	Kaardistatud SKA tööprotsesse reguleerivad aktid ning kantud protsessipõhiselt hallatavasse tabelisse Muudatusettepanekud on koostatud	Tehtud Tehtud, pidev parendus
SKA avalike teenuste IT strateegia väljatöötamine	Uue infosüsteemi IT lahenduse strateegia dokument, mis seab selged kriteeriumid SKA uuendatud tööprotsesse toetavale infosüsteemile ning näitab rakenduskava uue infosüsteemi arendamiseks.	Töös

Tegevus	Tulemused	Hetkeseis
Tehniliste nõuete ja majutusskeemide analüüs	Infosüsteemi tehniliste nõuete analüüs	Tehtud, pidev parendus
Projektorganisatsiooni loomine	Projektorganisatsioon on loodud	Tehtud, pidev parendus
Tegevusplaani koostamine	Projekti läbiviimise tegevusplaan on kinnitatud	Tehtud, täiendamisel 2014. a tegevustega
Kommunikatsiooniplaani koostamine	Projekti kommunikatsiooniplaani on koostatud	Tehtud, pidev parendus

Tabel 2. Ettevalmistustegevuste seis oktoobris 2013

SKA tegevusvaldkonnad ja äriprotsessid

Sotsiaalkindlustusametil on 8 piirkondlikku bürood, 1 välispensionide ja -toetuste büroo ning 17 klienditeenindust, kus töötab 532 inimest ja 42 ekspertarsti.

SKA tegevused arvudes 2012. aastal:

- **746 913** riikliku pensioni, toetuse, hüvitise, sotsiaalteenuse jm saajat;
- **730 000** väljamakset kuus (2012 novembris);
- **1 823 543 337 eurot** väljamakseteks aastas;
- **161 000 000 eurot** väljamakseteks kuus.

SKA tegevused arvudes seisuga 09.2013;

- **724 474** riikliku pensioni, toetuse, hüvitise sotsiaalteenuse jm saajat (sh rehabilitatsiooniteenus ja erihoolekandeteenus);
- **713 380** väljamakset kuus (september 2013);
- **1 928 537 990** eurot väljamakseteks aastas (sh rehabilitatsiooniteenus ja erihoolekandeteenus);
- **143 836 666** eurot väljamakseteks kuus (september 2013).

SKA avalike teenuste tööprotsesse toetab sotsiaalkindlustuse infosüsteem SKAIS, mis koosneb kolmest integreeritud andmebaasist:

- riikliku pensionikindlustuse register;
- arstliku ekspertiisi andmekogu;
- ohvriabi juhtumite andmebaas.

Avalike teenuste haldamisel tehakse koostööd ja toimub infovahetus rohkem kui 20 andmekogu ja asutusega ning rohkem kui 30 välisriigiga. SKA tegevust reguleerib üle 140 seaduse, välislepingu, Euroopa Liidu, Vabariigi Valitsuse ja ministri määruse.

SKA tegevuses on olulisel kohal muudatuste elluviimise paindlikkuse tagamine. Aastas on keskmiselt 15-20 õigusaktidest tulenevat muudatust, millest valdav osa eeldab suuremal või vähemal määral ka infosüsteemi arendusi.

SKA-s on kaardistatud 22 põhiprotsessi ja 10 tugiprotsessi hetkeseis ning tulevikuvision, kuidas protsessid juba lähitulevikus muutuvad.

Põhiprotsesse on ülevaatlilikult viit tüüpi:

- protsessid, mis on seotud pensioni, hüvitise või toetuse saamise otsustamisega ning väljamaksete tegemisega isikule;
- protsessid, mis on seotud teenuse saamise otsustamisega ning teenusele suunamisega ning isiku teenuste eest kulude hüvitamisega teenuse osutajale;
- protsessid, mis on seotud nõustamisteenusega;
- protsessid, mis sisaldavad ekspertiisiotsuse koostamise korraldamist;
- protsessid, mis on seotud informatsiooni väljastamisega füüsilistele ja juriidilistele isikutele Eestis ja välismaal.

Olemasolevate ja tuleviku tööprotsesside loetelu koos alamprotsessidega on kirjeldatud käesoleva dokumendi lisades (vt Kaardistatud protsessid *as-is* ja *to-be*; Põhi- ja tugiprotsessid tulevikuvaates).

Põhiprotsessid

P1 Arstlik ekspertiis. SKA teostab püsiva töövõime kaotuse protsendi või puude raskusastme määramiseks, haiguslehel ravi jätkamiseks või lapsinvaliidisuse tagasiulatuvalt tuvastamiseks arstlikku ekspertiisi. Arstliku ekspertiisi otsus on aluseks mitmete sotsiaaltoetuste ja pensionide määramisel. Protsess koosneb taotluse menetlemisest, otsuse vormistamisest ja väljastamisest, menetluse lõpetamisest, menetluse tähtaja ennistamisest ning välispensionide- ja toetuste büroo poolt tellitud ekspertiiside teostamisest ja terviseseisundi kirjelduse koostamisest.

P2 Rehabilitatsiooniteenus. Rehabilitatsiooniteenus on sotsiaalteenus, mille eesmärk on parandada inimese iseseisvat toimetulekut, suurendada ühiskonda kaasatust ja soodustada töötamist või tööle asumist. Protsess kirjeldab rehabilitatsiooniteenuse taotluste menetlemist, suunamiskirja väljastamist, arvete menetlemist, teenuse saaja ja tema saatja sõidukulu hüvitamist, teenuse osutaja registreerimist, halduslepingute sõlmimist.

P3 Erihoolekandeteenus. Erihoolekandeteenused on suunatud täisealistele isikutele v.a ainult dementsuse diagnoosiga vanaduspensionistele isikutele, kellel on raskest, sügavast või püsivast psüühikahäirest tulenevalt välja kujunenud suurem kõrvalabi, juhendamise või ka järelevalve vajadus ning kes vajavad toimetulekuks professionaalset kõrvalabi. Protsess kirjeldab erihoolekandeteenuse taotluste menetlemist, suunamiskirja väljastamist, arvete menetlemist, teenuse osutaja registreerimist, halduslepingute sõlmimist.

P4 Puuetega inimeste sotsiaaltoetus. Puuetega inimeste sotsiaaltoetusi määratakse ja makstakse Eesti alalisele elanikule või tähtajalise elamisloa või tähtajalise elamisõiguse alusel Eestis elavale isikule lisakulutusi põhjustava keskmise, raske või sügava puude korral. Protsess kirjeldab puuetega inimeste sotsiaaltoetuste taotlemist, menetlemist ning puuetega inimeste sotsiaaltoetuste maksmise peatamist, jätkamist ja lõpetamist.

P5 Riiklikud pensionid. Vanaduse, töövõimetuse või toitja kaotuse korral maksab riik igakuist rahalist sotsiaalkindlustushüvitist - riiklikku pensioni. Seda solidaarsuspõhimõttele tuginevat hüvitist makstakse Eesti alalisele elanikule ja tähtajalise elamisloa või elamisõiguse alusel Eestis elavale välismaalasele. Protsess kirjeldab pensionide taotlemist, taotluse menetlemist, pensioni määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale. Samuti hõlmab protsess pensioni maksmise peatamist ja lõpetamist, spetsialistide igakuiseid kontrolli- ja hooldustegevusi ning pensionide määramist ELi õigusaktide ja välislepingute alusel.

P6 Peretoetused. Riiklike peretoetuste maksmise eesmärgiks on osaliselt katta laste kasvatamisega seotud kulud. Peretoetusi on üheksa liiki ja neid rahastatakse riigieelarvest. Peretoetuste liigid: sünnitoetus, lapsendamistoetus, lapsetoetus, lapsehooldustasu, üksikvanema lapse toetus, ajateenija lapse toetus, eestkostel või perekonnas hooldamisel oleva lapse toetus, elluastumistoetus, seitsme ja enamalapselise pere vanema toetus. Protsess kirjeldab toetuse taotlemist, taotluse menetlemist, määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale. Samuti hõlmab protsess toetuse maksmise peatamist ja lõpetamist, spetsialistide igakuiseid kontrolli- ja hooldustegevusi ning toetuse määramist ELi õigusaktide ja välislepingute alusel.

P7 Vanemahüvitis. Vanemahüvitise eesmärk on hüvitada väikelapse kasvatamise tõttu saamata jäänud tulu. Isikule, kes tulu ei ole saanud, tagatakse hüvitise määra suurune sissetulek. Protsess kirjeldab hüvitise taotlemist, taotluse menetlemist, määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale.

P8 Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine. Tööandjale hüvitatakse riigieelarve vahenditest vastavalt Vabariigi Valitsuse 11. juuni 2009 määrusele nr 92 "Puhkusetasu ja keskmise töötasu riigieelarvest hüvitamise kord". Protsess kirjeldab andmete sisestamist SKA e-teenusesse, andmetega andmike esitamist klienditeenindusse, elektroonselt või posti teel ning andmete automaatkontrolli ja vajadusel täiendavat ülevaatust.

P9 Matusetoetus. Matusetoetust makstakse kohalikele omavalitsustele matuse korraldamise kulude osaliseks katmiseks juhul, kui kohalik omavalitsus korraldab omasteta või tundmatu inimese matuse. Protsess hõlmab matusetoetuse menetlust, maksmist ja alusetu maksmise korral matusetoetuse tagasinõudmist.

P10 Elatisabi. Elatisabi protsess kirjeldab elatisabi taotlemist, taotluse menetlemist, sissenõudmist ning sissenõudmise täitemenetlust.

P11 Kuriteoohvritele riiklike hüvitiste määramine. Kuriteoohvritele riikliku hüvitise määramise ja sissenõudmise protsess hõlmab hüvitise taotlemist, Eesti ja piiriüleste taotluste menetlemist, toetuste väljamaksmist ning väljamakstud hüvitise tagasinõudmist kurjategijalt või enammakstud hüvitise korral hüvitise saajalt.

P12 Ohvriabi ja lepitus. Protsess kirjeldab ohvriabi teenuse osutamist, psühholoogilise abi kulude hüvitamist ning lepitusmenetluse läbiviimist. Ohvriabikeskused on igas maakonnas, suuremates maakondades töötab ohvriabitöötajaid rohkem - Harjumaal 6 töötajat (neist Tallinnas 5), Ida-Virumaal 3 töötajat, Tartu-, Viljandi- ja Pärnumaal 2 töötajat. Ülejäänud maakondades on 1 töötaja. Töötajad paiknevad valdavalt politseiga samades ruumides, osades piirkondades ka SKA bürooga samades ruumides või rendipindadel.

P13 Enammaksete menetlemine. Protsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusameti struktuuriüksuste tegevusi pensionide, toetuste, hüvitiste ja elatisabi enammaksete kindlakstegemisel, vastavate haldusaktide andmisel ning enammaksete tagasinõudmisel.

P14 Tõendi A1 ja E101 taotlemine ja väljastamine. Protsessi kirjeldatakse lähetussertifikaadi E101/A1 taotlemist, väljastamist, välispartnerite teavitamist ja vajadusel hilisemat tühistamist.

P15 Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht eraisikule. Protsess kirjeldab sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamist. Riigipoolse sotsiaalmaksu maksmise korraldamine Eestis elava lapsevanema eest toimub juhul, kui lapsevanemale maksta perehüvitisi või kui perehüvitisi maksab teine Euroopa Majanduspiikonna riik, mitte Eesti ning Eestis elava ravikindlustatud isiku ülalpeetava abikaasa eest.

P16 Sotsiaaltoetus tagasipöördujale. Sotsiaaltoetus tagasipöördujale makstakse välisriigist Eestisse elama asunud Eesti kodanikule või eesti rahvusest isikule ja temaga koos Eestisse elama asunud abikaasale, lapsele ja vanemale. Protsess kirjeldab toetuse taotlemist, taotluse menetlemist, määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale.

P17 Olümpiavõitja toetus. Olümpiavõitja riiklikku toetust määratakse ja makstakse isikule, kes on Eesti Vabariigi kodanik ning on saavutanud olümpiahartas sätestatud olümpiaspordialal või paraolümpiamängude programmi kuuluval spordialal olümpiavõidu, esindades Eesti Vabariiki. Protsess kirjeldab toetuse taotlemist, taotluse menetlemist, määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale.

P18 Kahjuhüvitise taotlemine, määramine ja maksmine. Protsess kirjeldab kahjuhüvitise taotlemise, määramise ja maksmisega seotud alamprotsesse ja tegevusi. Töötajal, kes on saanud tööülesannete täitmisel tervisekahjustuse, on õigus nõuda tööandjalt tervisekahjustusega tekitatud kahju hüvitamist. Tervisekahjustus võib olla tekkinud kas tööõnnetuse või kutsehaigestumise tagajärjel (edaspidi töövigastus), mille tõttu töötajal on tuvastatud töövõimetus. Tööandja peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

P19 Õppelaenu osalise kustutamise lõpetamine. Protsess kirjeldab õppelaenu osalise kustutamise lõpetamise menetlemisega seotud tegevusi. Uute õppelaenu osaliste kustutamiste taotluste vastuvõtmine lõpetati 2009. a.

P20 Tööraamatu hoidmine. Isik või tööandja võib tuua tööraamatud hoiustamiseks Sotsiaalkindlustusametile. Tööraamatuid jäetakse Sotsiaalkindlustusameti büroosse tihti ka tuvastamata isikute poolt. Käesolev protsess kirjeldab esitatud tööraamatute kontrollimist, vastuvõttu, Jõgeva büroos asuvasse tööraamatute hoidlasse edastamist, hoiustamist ja tööraamatute hoidlast väljastamist.

P21 Represseeritute toetused ja tunnistus. Represseeritutel ja represseerituga võrdsustatud isikutel on õigus saada tervise taastamise toetust. Sõidusoodustus on represseeritu õigus rahalisele hüvitisele, millega kompenseeritakse talle raudtee-, maantee- ja veeliikluses riigisisel liiniveol (kaasa arvatud kommertsliiniveol) ühistransporditeenuse kasutamise sõidukulu. Protsess kirjeldab sõidukulude hüvitamise taotluse menetlemist

ja tervise taastamise toetuse taotluse menetlemist. Samuti kirjeldab protsess represseritu tunnistuse väljastamist.

P22 Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht ettevõtetele. Riik maksab sotsiaalmaksu äriühingu, mittetulundusühingu, sihtasutuse või füüsilisest isikust ettevõtja töötaja eest, kes saab töövõimetuspensionit. Töövõimetuspensionit saava töötaja eest maksab riik sotsiaalmaksu sotsiaalmaksuseaduse § 2¹ nimetatud kuumääralt. Tasu osalt, mis ületab kuumäära, maksab sotsiaalmaksu äriühing, mittetulundusühing, sihtasutus või füüsilisest isikust ettevõtja. Kui töövõimetuspensionit saav isik on töösuhtes mitme tööandjaga, maksab riik sotsiaalmaksu tööandja eest, kes tulumaksu kinnipidamisel arvestab maksuvaba tulu.

Tugiprotsessid

T1 Toetuste väljamaksmine. Sotsiaalkindlustusamet teostab toetuste väljamakseid Eesti riigis pangaülekandega, kojukandega, rahakaardiga ning võtab vastu ja teeb välisriikide pädevatele asutustele väljamakseid. Sealjuures peetakse väljamakstavatest toetustest kinni maksud, tehakse väljamakstavates summades kinnipidamisi. Toetusi makstakse välja ka arвете hüvitamise teel ning tasutakse õppelaenumakseid. Sotsiaalkindlustusameti kohustus on ka prognoosida järgmise perioodi väljamakseid ning vastavad summad riigikassas broneerida.

T4 Vaiete menetlemine. Protseess kirjeldab Sotsiaalkindlustusametile esitatud vaiete menetlemisega seotud tegevused.

T8 Arendustööde ja muudatuste läbiviimine. Käesolev protseess kirjeldab SKAIS2 arendamisega seotud tegevused sh. arendusprojekti läbiviimine ja arendusprojektide ülese tegevusplaani haldamine.

T9 Dokumentide väljastamine. Protseess kirjeldab asjaajamisosakonna toiminguid dokumentide väljastamisel.

T11 Tõendite väljastamine. Protseess koondab endas erinevate tõendite väljastamisega seotud protsesse.

T12 Taotluste vastuvõtmine. Protseess kirjeldab Sotsiaalkindlustusameti toetuste ja hüvitiste taotluste vastuvõtmise tegevused.

T13 Taotluste menetlemine. Protseess kirjeldab Sotsiaalkindlustusametile esitatud taotluste menetlemiseks kasutatavad standardiseeritud tüüp protsesseid.

T14 Eesti elaniku abistamine välisriigi asutusega suhtlemisel. Protseess kirjeldab Eesti elaniku abistamiseks tehtavaid toiminguid välisriigi ametiasutustega suhtlemisel.

T15 Lepinguliste teenusepakkujate järelevalve. Protseess hõlmab riikliku ja halduslepingu järelevalve planeerimist, elluviimist ja rikkumiste kõrvaldamist ning tegevuste vormistamist.

T16 ISO hooldustoimingud. Protseess kirjeldab tegevusi, mida teostab SKA infosüsteemide osakond toetuste ja hüvitiste väljamaksu kuu lõpetamisel ja uue kuu väljamaksu vormistamisel.

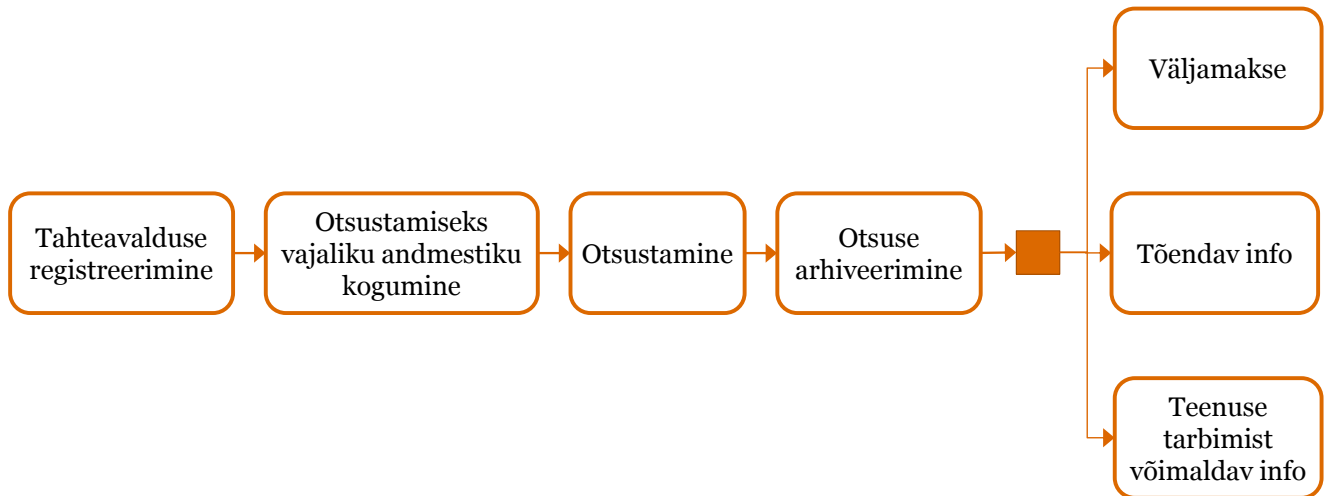
Protseesside omadused

Kõik protsesseid läbivad baasmenetluse etappe, kuid lisaks sellele on igal protsessil ka oma spetsiifika, mis lisandub standardmenetluse protsessile.

SKA baasmenetluse protsessis on järgmised osad:

- Tahteavalduse registreerimine;
- Otsustamiseks vajaliku info kogumine;

- Otsustamine;
- Otsuse arhiveerimine;
- Tulemus: Väljamakse /Tõendav info / Teenuse tarbimist võimaldav info.



Joonis 1. SKA baasmenetlus

Alljärgnevalt on kirjeldatud põhiprotsessid standardmenetluse ja unikaalsete menetluse osade alusel:

Nr	Protsessi nimetus	Baasmenetlus	Väljamakse isikule	Kulude hüvitamine teenuseosutajale	Tõendav info	Teenuse tarbimist võimaldav info	Suhtlemine väliste osapooltega	Suhtlemine väliste osapooltegi välisriikides	Ümberarvestused	Protsessis osalejate muutumine	Masstegevused	Järelevalve
P1	Arstlik ekspertiis	✓			✓	✓	✓					
P2	Rehabilitatsiooniteenus	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓
P3	Erihoolekandeteenus	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓
P4	Puudega inimese sotsiaaltoetus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
P5	Riiklikud pensionid	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
P6	Peretoetused	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
P7	Vanemahüvitis	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	
P8	Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine	✓		✓			✓				✓	
P9	Matusetoetus	✓		✓	✓						✓	
P10	Elatisabi	✓	✓				✓				✓	✓
P11	Kuriteoohvritele riiklike hüvitiste määramine	✓	✓				✓	✓	✓		✓	
P12	Ohvriabi ja lepitus	✓		✓	✓	✓	✓		✓			
P13	Enammaksete menetlemine						✓	✓	✓			✓
P14	Tõendi A1 (E101) taotlemine ja väljastamine	✓			✓		✓	✓			✓	✓
P15	Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht eraisikule	✓		✓	✓							
P16	Sotsiaaltoetus	✓	✓		✓						✓	

Nr	Protsessi nimetus	Baasmenetus	Väljamakse isikule	Kulude hüvitamine teenuseosutajale	Tõendav info	Teenuse tarbimist võimaldav info	Suhtlemine väliste osapooltega	Suhtlemine väliste osapooltegi välisriikides	Ümberarvestused	Protsessis osalejate muutumine	Masstegevused	Järelevalve
	tagasipöördujale											
P17	Olümpiavõitja toetus	✓	✓		✓						✓	
P18	Kahjuhüvitise taotlemine, määramine ja maksmine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
P19	Õppelaenu osalise kustutamise lõpetamine	✓		✓	✓							
P20	Tööraamatu hoidmine	✓				✓						
P21	Represseeritute toetused ja tunnistus	✓	✓		✓	✓			✓			
P22	Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht ettevõtetele	✓		✓			✓		✓			✓

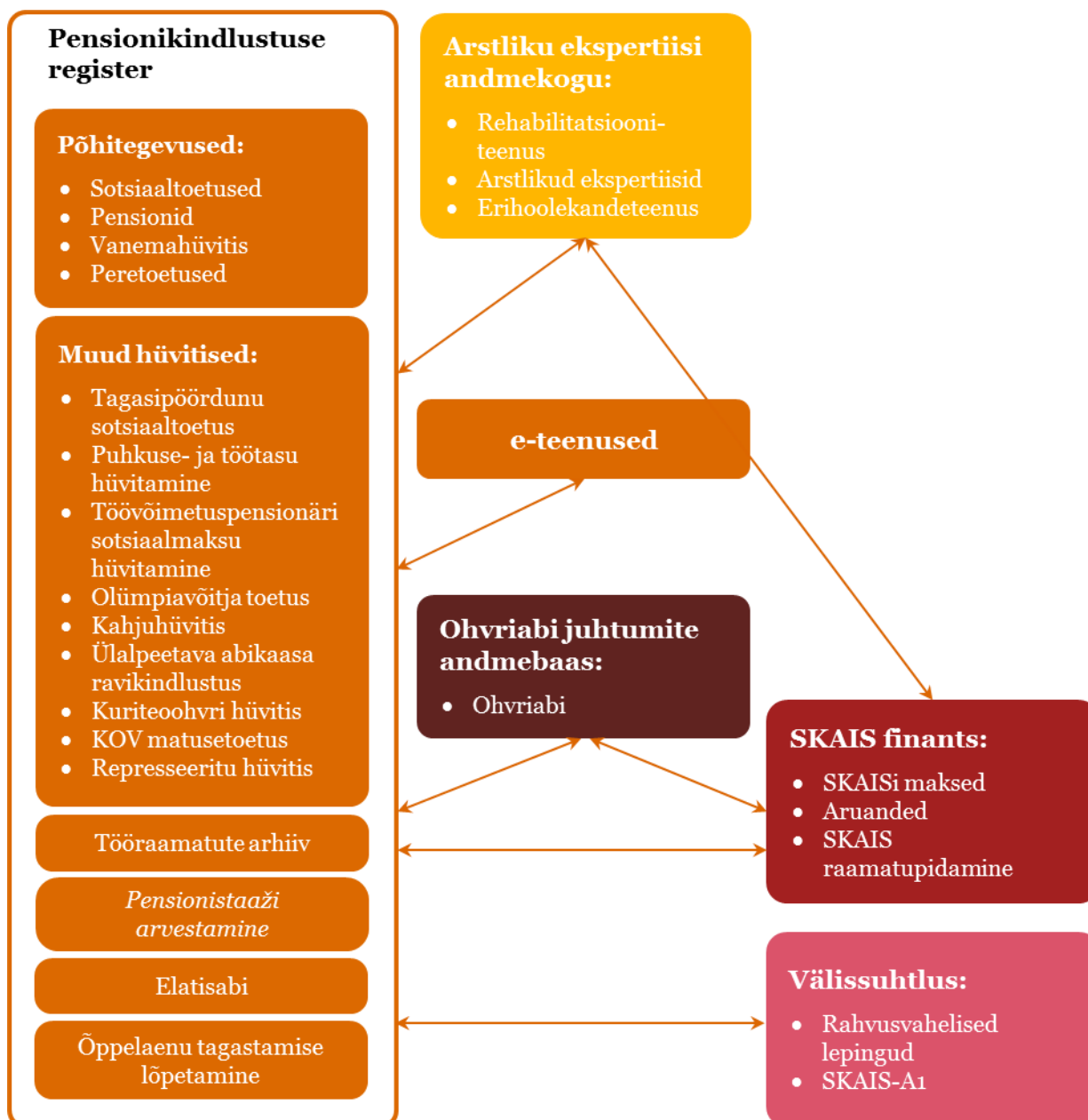
Tabel 3. Protsesside komponendid

IT keskkonna ülevaade

SKAIS ülevaade

Suuremad valdkonnad SKAIS-is, mille määramiste ja väljamaksetega SKA tegeleb, on järgmised:

- Pensionide määramine ja maksmine;
- Peretoetuste määramine ja maksmine;
- Vanemahüvitise määramine ja maksmine;
- Sotsiaaltoetuste määramine ja maksmine.



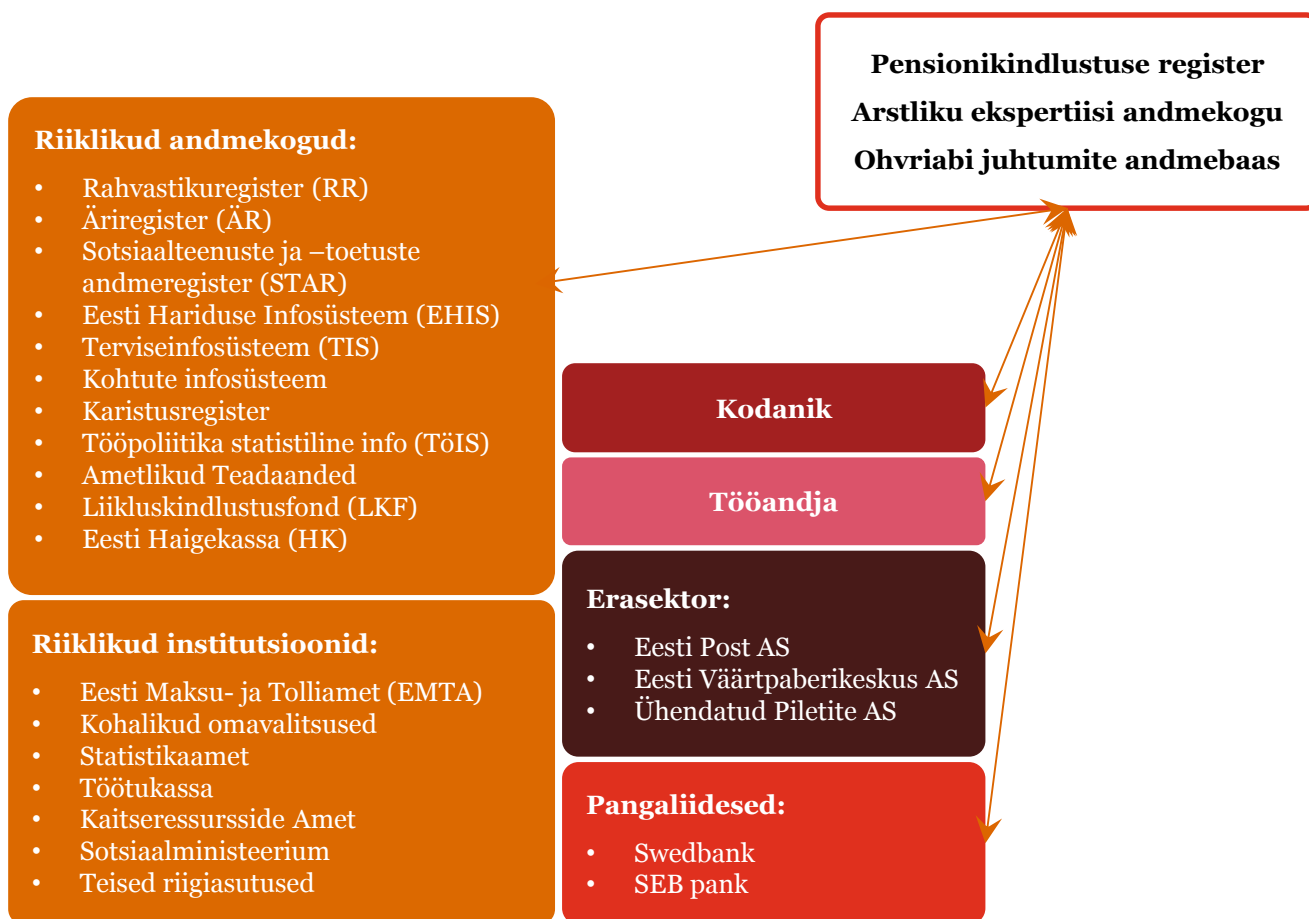
Joonis 2. SKAIS andmekogud ja teenuste liigid

Nendele lisanduvad muud riiklikud teenused, toetused ja hüvitised:

- Tagasipöördunute sotsiaaltoetused;
- Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine;
- Töövõimetuspensionäri sotsiaalmaksu hüvitamine;
- Olümpiavõitja toetus;
- Matusetoetus;
- Kahjuhüvitis;
- Kuriteoohvrite hüvitised;
- Ülalpeetava abikaasa ravikindlustus;
- Tunnistused ja hüvitised represseritutele;
- Õppelaenu kustutamine;
- Elatisabi;
- Ohvriabiteenus.

Andmevahetus

SKAISi ja teiste andmekogude vahele on loodud 34 liidestust. Andmevahetuse osas on kõigi registritega sõlmitud kokkulepped. Juba täna võib jääda mulje, et andmevahetuspartnereid on liiga palju, kuid tulevikuperspektiivis nähakse veelgi suuremat vajadust andmete vahetamiseks – senisest suuremas mahus olemasolevate partneritega ning ka uute partnerite lisandumist.



Joonis 3. SKAIS andmevahetus

Andmevahetuse osas seatakse oluline eesmärk riigi tervikvaatest – andmeid tuleks vahetada nii sageli ja nende asutustega, et isik saaks toetused ja hüvitised, milleks tal on õigus, ent välistataks võimalused ülemakseteks, mida tuleb hiljem tagasi nõuda.

Oluline on elektroonilise andmevahetuse suurendamine välispartneritega (nt Soome KELA), kuhu on Eestist kõige suurem väljaränne. Vajadus on tingitud suurest hulgast enammaksetest, mis tehakse välismaal elavatele eestlastele, kellele ei maksta mitte täissummas toetust, vaid Eesti ja välisriigi toetussummade vahe. Õigeaegne info omamine antud protsessis on võtmetähtsusega, et välistada hilisemat topelttööd.

Selgitused andmevahetuse kohta:

- Eesti Hariduse Infosüsteem – õppurite andmete ülekanne EHIS-st SKAIS-i.
- Rahvastikuregister – otsepäringud RR-i seoses rahvapensioni tekkimise õigusega, nimevahetusega; isikute identifitseerimise andmed.
- Äriregister – andmed ettevõtte registreeringu kohta.
- Swedbank, SEB pank – väljamakstavad pensionid, toetused, hüvitised, andmed maksete õnnestumise/ebaõnnestumise kohta; igapäevased ülekande aruanded.
- Eesti Post – andmed maksete õnnestumise/ebaõnnestumise kohta.
- Tööpoliitika statistiline info – tööpoliitikaga seonduv staatiline info.
- Kohalikud omavalitsused – pensionide, toetuste ja hüvitiste määramise info.
- Sotsiaalteenuste ja –toetuste andmeregister – puude ja töövõimetuse andmed, info pensioni, toetuse, hüvitise kohta.
- Sotsiaalministeerium – statistilised aruanded PKR-i andmete põhjal, andmed SoM uuringute jaoks.
- Teised riigiasutused – info nende poolt finantseeritavate eripensionide kohta.
- Ühendatud Piletite AS – pensionäri staatuse edastamine.
- Maksu- ja Tolliamet – isikustatud sotsiaalmaks, FIE-de avansilised sotsiaalmaksu andmed, riigi poolt makstav sotsiaalmaks, tulumaks pensionitelt ja vanemahüvitistelt; ennetähtaegsete pensionäride nimekiri; tulumaksudeklaratsiooni eeläitmiselastele ja vanematele.
- Väärtpaperikeskus – tulumaksuvabastuse info.
- Haigekassa – kindlustuskaitse tekkimise ja lõppemise andmed, päring töövõimetuslehtede kohta informatsiooni saamiseks HK andmebaasist, päring ravikindlustuse kehtimise info saamiseks.
- Tööandja – töötajate lähetustaotluste staatused, töötajate lähetustaotlused, töövõimetuspensionäride sotsiaalmaksu osalise hüvitamine, töötajate tasuliste puhkepäevade andmik, tööandja poolt makstud sotsiaalmaksuga maksustatav tulu.
- Isik – pensionide, toetuste ja hüvitiste määramise info, vanemahüvitise taotlus, peretaotlus (x-tee kaudu).
- Töötukassa – pensionide, toetuste ja hüvitiste määramise info.
- Karistusregister – isiku karistuse staatus.
- Statistikaamet – statistilised andmed.
- Kaitseressursside Amet – vastus/teatis kui kellegi teenistus on varem lõppenud; isade nimekiri, kelle laste pealt makstakse ajateenija toetust; kaitseväekohustuslased vanusevahemikus, kellel on määratud puue.
- Terviseinfosüsteem – puude raskusastme või püsiva töövõimetuse tuvastamine TIS andmete alusel.
- Liikluskindlustuse Fond – kontroll, kas töövõimetuse põhjuseks on liiklusõnnetus, kes oli põhjustaja, kes on kindlustaja. Sama kontroll toitjakaotuspensionari puhul.
- Kohtuinfosüsteem – kohtumääruse jõustumise kontroll, kohtumenetluse käigu jälgimine.
- Ametlikud Teadaanded – Elatisabi määramise otsus tehakse teatavaks elatisabi taotlejale ja võlgnikule.

IT organisatsiooni ülevaade

IT teenuste osutamine on reguleeritud järgmiste dokumentidega:

- Sotsiaalministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonna põhimäärus⁵;
- Sotsiaalkindlustusameti infosüsteemide osakonna põhimäärus⁶;
- Sotsiaalkindlustusameti infoteeninduse osakonna põhimäärus⁷.

Põhimäärustest saab välja tuua ülesanded, teenused on kirjeldatud üldistatult. Tulevikuperspektiivis tuleks IT teenuste portfelli täpselt määratleda, samuti teenustasemekokkulepped.

Inimesed teevad organisatsiooni.

SoM haldusalas olevate asutuste IT osakondade konsolideerimist alustati 2006. aastal⁸, mille tulemusel aastatel 2007-2009 oli planeeritud SoM IKT ja SKA IT osakondade konsolideerimine. Konsolideerimisega on SoM IKT osakonna poolt SKA-lt üle võetud ka SKAIS-i administreerimisega seotud rolle.

IT organisatsiooni koosseis ja ülesannete jaotus on toodud allolevas tabelis

Nimi	Haldustegevused	Tarkvara arendustegevused
SKA infosüsteemide osakond	Andmetöötlus; Kasutajate nõustamine	SKAIS tarkvara testimine
SoM IKT osakonna projektijuhid	Infosüsteemi majutuse ja/või administreerimise teenus hanke korraldamine; Infosüsteemi tarkvara hoolduse hanke korraldamine; Infosüsteemi tarkvara hoolduse teenuse korraldamine,	Tarkvara arenduse hangete korraldamine; Tarkvara arenduse projektijuhtimine
SoM IKT osakonna haldusmeeskond	Riistvara hankimine; Tööjaamade hoolduse hangete korraldamine allasutustele; Infosüsteemide administreerimine; SoM peamaja tööjaamade, printerite ja võrguseadmete hooldamine; Serveriruumi ülalpidamine; Serverite haldus	Infosüsteemi tarkvara uuenduste paigaldamine serveritesse ja tööjaamadesse; Infosüsteemi uuenduste paigaldamine andmebaasi
Partner: Elioni andmebaasi administraatorid	SKAIS andmebaasi administreerimine	Infosüsteemi uuenduste paigaldamine SKAIS andmebaasi
Partner: Elioni haldusmeeskond	SoMi haldusalas olevate allasutuste tööjaamade, printerite ja võrguseadmete hooldamine	

⁵ Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonna põhimäärus <https://www.riigiteataja.ee/akt/838496>

⁶ Sotsiaalkindlustusameti infosüsteemide osakonna põhimäärus http://ensib.ee/public/ska_ametijuhendid/infosusteemide_osakond/isopohimaarus2010.pdf

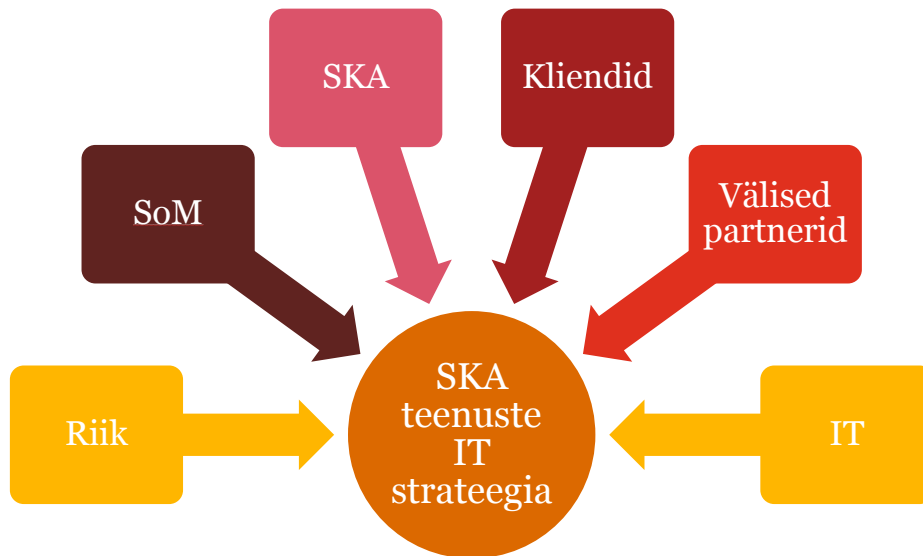
⁷ Infoteeninduse osakonna põhimäärus http://ensib.ee/public/ska_ametijuhendid/infoteeninduse_osakond/infopohimaarus.pdf

⁸ Sotsiaalministri käskkirj 27. jaanuarist 2006 nr 22. Infotehnoloogia halduse konsolideeritud teenuste korraldus Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas

Nimi	Haldustegevused	Tarkvara arendustegevused
Partner: Medisoft	SKAIS infosüsteemi tarkvara hooldamine; SKAIS kasutajate nõustamine	SKAIS tarkvara arendus
Partner: IceFire		SKAIS tarkvara arendus
Partner: Helmes		SKAIS tarkvara arendus

Tabel 4. IT organisatsiooni koosseis ja ülesannete jaotus

Sihtrühmade ootused



Joonis 4. Strateegia sisendit andvad osapooled

Strateegia loomisel on lähtunud järgmiste sihtrühmade vajadustest ja ootustest:

- Sisemised sihtrühmad
 - SKA esindajad
 - SoM esindajad
- Välised sihtrühmad
 - teenuseosutajad, koostööpartnerid
 - lõppkliendid, lõppklientide esindajad (ühendused, liidud)
 - teiste asutuste andmekasutajad
 - IT firmad, arenduspartnerid
 - riigi IT kujundajad

Vajadused on kirjeldatud teemade kaupa ning sisend on kogutud töötubadest:

- Teenuste vaade
- Andmete vaade
- Süsteemi vaade
- Organisatsiooni vaade

Teenused

Vajadus radikaalselt lihtsate teenuste järele

SKAIS2 kontekstis ilmestab kliente erinev oskuste tase, erinev ligipääsetavus teenustele, vajadus lihtsamate teenuste järele. Teenuste sisu võib inimesele olla keeruliselt mõistetav ja erinevate teenuste koosmõju teadmata. Teenused tuleb disainida radikaalselt lihtsaks, et inimene ei saaks nende valikul eksida. Teenused peaksid arvestama sihtrühmade vahelist „digitaalset lõhet“. Veelgi parem, kui inimene ei peaks teenuseid taotlema, vaid teatud sündmuste koosmõjul pakutaks talle teenuseid. Täna peab klient kõiki teenuseid taotlema

ning SKA kõiki taotlusi menetlema. Teenuse taotlemine ei pea seisnema ankeetide täitmisel ja menetlemisel, vaid võib olla eeltäidetud ja enamikjuhtudel standardne, võimaldades inimesel vaid minimaalselt täiendavat infot sisestada ning taotlus kinnitada. Taotlemise asemel tuleks anda võimalus loobumiseks, et vähendada ametnike töökoormust ja inimese halduskoormust.

Vajadus kasutajakeskselt disainitud teenuste järele

Täpsemalt tuleks määratleda klient ning seejärel disainida teenus vastavalt iga teenuse sihtrühmade vajadustele, luua tagasiside haldamise süsteem. Näiteks on välja toodud tänaste pensionäride seas läbiviidud uuringutest, et vähe on neid, kellel oleks võimalusi, oskusi või soovi tarbida teenuseid e-kanalite vahendusel. Samas võib aga inimene, kelle pensioniiga algab 10 aasta pärast, olla oma oskuste ja soovide pärast tänastest pensionäridest erinev. Vaja on arvestada puuetega inimeste erivajadusi kasutajaliideste suhtes ning kaasata neid testimisse.

Teenuste disainimisel tuleb arvesse võtta, millises ulatuses või koguses klient võiks teenust vajada ning jagada teenus kliendile sobivateks ühikuteks. Näiteks erihoolekandeteenusele suunatakse inimene 5 aastaks. Tegelik vajadus on aga kuu-, nädala- või tunnipõhiseks arvestuseks. See eeldab ka samades ühikutes arveldamist, mida peab toetama IS.

Vajadus uute teenuste, sh kompleksteenuste ja e-teenuste loomise ja kaasajastamise võimaluste järele

Teenus võib hõlmata mitmeid asutusi, ilma et klient seda tajuks. Näiteks pensioni esimest, teist ja kolmandat sammast korraldavad erinevad osapooled, kuid inimese jaoks moodustab pension ühe terviku. Uute teenuste puhul inimene ei peaks teadma, et ühe teenuse pakkumisega on seotud mitmed asutused/organisatsioonid.

Kompleksteenused nõuavad komplekssete asutuste-vaheliste protsesside väljatöötamist. Näiteks väljamakse tegemise või ka tulumaksuvaba miinimumi arvessevõtmine, mis täna on iga seotud osapoole ülesandeks, võiks olla lahendatud märksa optimaalsemalt ühisteenusena. Peavad eksisteerima paindlikud võimalused uute teenuste loomiseks ja olemasolevate edasiarendamiseks SKAIS-i baasil. Juba praegu on olemas teenuseid, mille osutamise käigus vahetavad asutused päringute põhised dokumente ning andmeid nii, et klient ei pea mitmete osapooltega suhtlema. Kliendi vaates võiks olla rohkem kompleksteenuseid ning veelgi komplekssemaid teenuseid, mis hõlmaksid endas senisest rohkema arvu osapooli. SKAIS2 vaates on vaja tulevikus veelgi suuremat automatiseeritust, mis tähendaks andmepäringute algatamist menetlusprotsessis infosüsteemi poolt mitte dokumendipäringute teostamist kasutaja poolt dokumendihaldussüsteemi vahendusel.

Teenuste osutamise mudelid on muutunud ning vajame IT lahendust, mis tagab teenuste pakkumise kvalitatiivselt uuel tasemel. Inimeste vajadused on komplekssemad: vajatakse omavahel sidusaid riiklike pensionide, toetuste, hüvitiste jm sotsiaalteenuseid, eeldatakse aktiivse osalemise võimalust oma teenuste kujundamisel, ennetavaid teavitusteenuseid, võimalust teada saada ja reageerida võimalikult vara muutustele ja toetada iseseisvat toimetulekut. Oluline on teenuste arusaadavus ning kiire ja mugav kättesaadavus. Ka suhtlemise ja sisuka tegevuse võimaldamine tervislikel põhjustel sotsiaalsesse isolatsiooni jäänutele on elukvaliteedi seisukohalt oluline. E-teenused annavad uued vahendid taotluste menetlemise ja jälgimise tõhustamiseks, uued teenuste kanalid ja viisid (nt virtuaalteenused ja -visiidid, Skype, nutiteenused jms), mis edukalt integreerituna saavad täiendada ja toetada traditsioonilist teenuseosutamist.

Vajadus proaktiivsete teenuste järele

Proaktiivsed teenused ei tähenda mitte ainult mugavusteenust, vaid on seotud ka olulisel määral ennetustegevusega. Ohvriabi on üks neist teenustest, kus proaktiivne sekkumine aitab tagada inimese heaolu. Info puuduses sekkumata jätmine võib põhjustada probleemide ahela, mille lahendamine on riigile kulukam kui ennetustegevus.

Koostöövõrgustikud vajavad statistikat ja teavet tõenäoliste riskirühmade kohta kohalikest omavalitsustest ja ka riigi tasandilt, et pakkuda teenuseid ja toetust ka neile, kes ei julge ise pöörduda KOV-i või SKA-sse abi saamiseks või kelle teadlikkus pakutavatest teenustest ja toetustest on madal, kuid kellele peaks riik ja kohalik omavalitsus abi pakkuma. Põhjalik analüütika seab aluse ennetustööks.

Vajadus kirjeldada teenuste kataloog ja teenuste osutamise kanalid

Kliendikeskse teenuse osutamiseks on vaja kirjeldada teenuste kataloog ja teenuste osutamise kanalid ning siduda need kliendiga. Teenus koosneb SKA poolelt võimalikust pakutavast ja kliendi poolelt vajalikust soovitatavast.

Vajadus luua iseteeninduse keskkond

Iseteeninduse keskkond võimaldaks inimestel saada iseseisvalt ülevaate neile pakutavatest teenustest ilma, et nad peaksid pöörduma taotluste vormistamiseks või informatsiooni saamiseks klienditeeninduse poole. Sellega saaks klient teha vajalikud toimingud endale sobival ajal ja kohas, samuti vähendaks see SKA ametnike töökoormust.

Juba täna on eesti.ee portaal väga teenustemahukas, mis teeb seal orienteerumise keeruliseks. Iseteeninduse keskkond eeldab, et kasutaksime ära kasvõi osa infost, mida inimese kohta teame, et tõsta esile teatud valikut teenustest ja suunata inimest õigete valikute tegemisel. Näiteks, kui tal on sündinud laps, võiks ta olla huvitatud lapse sünnile järgnevatest tegevustest ja toimingutest nagu lapsele nimepanek, piirkondlikud sünnitoetused, riiklikud peretoetused, vanemahüvitis või vanemahüvitis töötamise ajal.

Vajadus säilitada võimalused paberil asjaajamiseks

Sihtrühmade oskused ja vajadused on väga erinevad ning me ei saa sundida kõiki kliente elektroonilistesse kanalitesse teenuste tarbimiseks. Inimestel on erinev digitaalse kirjaoskuse tase, erinevad võimalused teenustele ligipääsemiseks, neile peab jääma valikuvõimalus, kuidas nad riigiga asju ajavad. IT-toel saab SKA luua tugiteenuseid (nt õiguste volitamine, pereametnikud jms) vähese digitaalse kirjaoskusega klientide abistamiseks. SKA menetlus peab olema seejuures igal juhul täisdigitaalne ja ID-kaardi põhine.

Vajadus teenuseid pidevalt parendada

Uue SKAIS2 vaates eeldatakse, et menetleja/ametniku töö ei sõltu piirkonnast ega tema ametinimetusest, vaid tema kompetentsidest, rollist organisatsioonis. Teenindaja ei ole seotud kliendi ja tema elukohajärgse piirkonna andmebaasiga. Sama oluline, kui on kliendi vaade teenuste arendamisel, on ka organisatsiooni arendamine teenuste osutamiseks. Töö lihtne ümberjaotamine võimaldaks organisatsiooni muutumist paindlikumaks, töökoormuse ühtlustamist ala- ja ülekoormatud piirkondade vahel ning ühtlustaks teenuse osutamise kvaliteeti.

SKA vajab analüütikat, et analüüsida teenuste osutamist, kvaliteeti, nende mõju eesmärkide saavutamisele ning mõju teenust kasutavatele sihtrühmadele. Samuti teostatakse pidevat järelevalvet teenuseosutajate üle. Jälgitakse lepingujärgsete teenusemahtude täitumist erinevate sihtgruppide lõikes ning selleks oodatakse infosüsteemilt tuge.

Teenusejärjekordade analüüsi vajadus ilmneb juhtumitest, kus teenusele suunatud kliendid järjepidevalt jätavad teenusele ilmumata. Täiendav alusinformatsioon inimese käitumismustri kohta teenuse saamisel võiks anda teenuseosutajale võimaluse olla valmis selleks, et inimene ei pruugi teenusele ilmuda, ning kutsuda teenusele järjekorras järgmisi inimesi. Teenusele mitteilmumisel liigub inimene küll järjekorra lõppu, ent see pole täna piisav motivaator kliendile ega anna võimalusi teenuseosutajale riskide hajutamiseks.

Vajadus lihtsustatud regulatsioonide järele

Seadusandlusest tuleneb mitmeid keerukusi, mis kumuleeruvad tööprotsessis. Küsimusi, kas tõendile või otsusele on vaja allkirja, kas piisab asutuse digitemplist või väljatrukist, ei peaks seadusega reguleerima. Samuti vorme, mida kasutatakse tõendite, otsuste jms dokumentide vormistamiseks. Seadusandluse muutmise vajadus tingib protsesside ümberkujundamises täiendavat ajakulu. Lihtsam seadusandlus võiks anda suurema paindlikkuse SKA-le teenuste osutamisel.

Andmed

Vajadus saada ajakohaseid ja kvaliteetseid andmeid erinevate tasandite juhtimisotsuste tegemiseks ja poliitikakujundamiseks

Teenuseosutamise käigus SKAIS2 kogutavad andmed peavad, vajadusel seotuna täiendavate andmetega, andma IS-i kasutajale tagasisidet, informatsiooni nii kiirete juhtimisotsuste tegemiseks kui

poliitikakujundamiseks ja strateegilisteks otsusteks. Analüütika aluseks peaks olema info, mis sisestatakse infosüsteemi. IS peab võimaldama toota kvaliteetseid andmeid. Sotsiaalvaldkonna statistikat ja analüüsi tuleb efektiivse juhtimise ja poliitikakujundamise jaoks teha valdkonna registrite üleselt. Sellest tulenevalt tuleb SKAIS2-l (lisaks menetluste raames toimuvale jooksvale andmevahetusele erinevate registritega) lähitulevikus hakata andmeid edastama ka sotsiaalvaldkonna statistilisse andmekogusse (andmeaita), mis võimaldab seal SKAIS2 andmete objektipõhise (inimene, organisatsioon) sidumise sotsiaalvaldkonna teiste registrite (näiteks STAR) andmetega. Ka see vajadus tingib sellise SKAIS2 andmebaasi loomise, mis seda võimaldaks.

Vajadus andmeid korduvalt kasutada

Andmeid, mida kogub üks riiklik register, ei peaks teised registrid dubleerima. Riigi tervikvaatest on oluline, et inimese halduskoormus riigiga asjaajamisel hoitakse madalal. Samu andmeid ei ole vaja esitada mitmele asutusele topelt, kuna asutused peaksid saama omavahel info vahetatud. Nii peaks toimima isikuandmete ja aadressidega, mis pärinevad Rahvastikuregistrist, Politsei- ja Piirivalveameti infosüsteemiga ohvriabi küsimustes, EMTA-ga tulumaksutagastuste küsimustes, ent ka tänaste SKAISi siseste registrite puhul (riiklik pensionikindlustuse register, arstliku ekspertiisi andmekogu, ohvriabi juhtumite andmebaas), kus puudub kliendi tervikvaade ning ka infosüsteemi siseselt kirjeldatakse ühe inimese kohta dubleerivaid andmeid. Ka töötavate töövõimetuspensionäride eest sotsiaalmaksu arvestamine ja hüvitamine ettevõtetele on hea näide ulatuslikust andmete ning tööprotsessi dubleerimisest Maksu- ja Tolliametiga.

Linkandmete ulatuslikum kasutamine võimaldaks erinevaid portaale omavahel siduda, portaalides oleva sisu mitme asutuse koostööl toimima panna.

Vajadus piisava hulga andmete, mitte dokumentide järele

Vajadust illustreerib hästi tööraamatute hoiustamise teenus, kus tööraamat võetakse ameti poolt hoiule, kuid selles olevat informatsiooni ei sisestata kohe info infosüsteemi. Andmete puudumise tõttu infosüsteemis ei ole võimalik ennetavalt kliendile eelkalkuleerida tema võimaliku pensioni suurust tulevikus. Tööraamatust sisestatakse andmed infosüsteemi alles reaalse pensioniea saabumisel. Seejuures on oluline koguda andmeid, mida hiljem kasutatakse, et mitte kuhjata süsteemi ebavajalikku infot. Samuti on oluline andmete üheselt mõistetavus ja selge struktureeritus, mis tagaks andmete kvaliteedi ning võimaldaks neid kasutada.

Vajadus saada ja jagada andmeid teiste asutustega, partneritega, omavalitsustega, piiriüleselt

Kolmandad osapooled (nt kohtud, kohtutäiturid jt) võiksid saada neile oma tööks vajaliku ja õigusaktidest tuleneva info SKAISist kätte ilma, et SKA peaks neid teenindama. Aadresside, väljamakstavate toetuste ja toetussummade kohta päritava info väljastamine tõstab SKA töötajate töökoormust. Aadressiandmete osas on eesmärk, et SKAIS ei oleks konkureeriv andmekogu ning elukohaandmed pärinevad alati Rahvastikuregistrist. Rehabilitatsiooniteenuse kontekstis on teenuseosutajale vajalik põhjalikum terviseinfo patsiendi kohta, et üldse võimaldada õigete teenuste osutamist. Nii on oluline näiteks digilugu, info abivahendite kasutamise kohta, rehabilitatsiooniplaani olemasolu, info puude ja selle raskusastme kohta. Selle info kättesaadavus saaks kiirendada inimese teenusele saamist.

Mitmeid teenuseid pakutakse inimestele kohalike omavalitsuste poolt, mistõttu on vajalik SKAIS2 ja KOV-ide infosüsteemi STAR-i ulatuslik liidestamine, et nii SKA kui KOV-id (STAR kaudu) võiks pakkuda kliendile parimat teenust. KOV-ide infosüsteemi STAR on küll liidestatud SKAIS-iga, kuid seni on võimalik inimese kohta vastuolulise info olemasolu kahes süsteemis. Lisaks ootusele SKAIS2 ja STAR-i tehnilisele maksimaalsele liidestamisele oodatakse, et andmete tihe vahetamine tooks riigi ja kohalike omavalitsuste teenused ja toetusmeetmed inimesele lähemale.

Andmevahetus välisriikidega toimub ebahütlase ja sageli ebapiisava kvaliteediga. Pigem saadakse dokumente, mitte andmeid, ning need liiguvad suure viivitusega. Viibinud info põhjustab mitmeid ümberarvutusi ja täiendavaid tegevusi SKA poolt. Oluline on saavutada kokkulepped välisriikidega andmevahetuse tingimustes, formaadis ja sageduses ning tagada lepete rakendatavus ning lepetest kinnipidamine.

Vajadus luua päringu- ja andmevahetusteenused

Päringutele vastamine on oluline töökoormuse tõstja, kuna päringud esitatakse paljude teiste ametkondade poolt väga erinevas vormingus ning sageli digitaalselt mittetöödeldaval kujul. Seetõttu tuleks luua standardiseeritud päringuteenused koostööpartneritele ja suunata kliendid andmeallikate juurde. Teatud teenuste osutamisel või ka näiteks teenuseosutajate taustakontrolli läbiviimisel muutub päringuteenuste

kasutamine ebamõistlikuks ning infosüsteemid peaksid suhtlema omavahel automaatselt andmevahetusteenuse kaudu. Andmevahetusteenused on olulised koostööpartneritega info vahetamiseks, et asendada dokumendiliiklust andmeliiklusega. Andmevahetus peab olema protsesside ning lepingute põhiselt seatud ajastatusega, et andmed oleksid olemas sel hetkel, kui neid vajatakse, ning kokkulepitud kvaliteediga.

Vajadus kontrollida andmevahetust ja andmete kasutamist

SKAIS sisaldab isikukandeid ja delikaatseid isikuandmeid. Seetõttu peab erilise tähelepanu all olema isikuandmete vahetamise reeglistik organisatsioonide ja organisatsioonide vahel. Isikuandmeid tohib vahetada ainult seaduses sätestatud juhtudel ja viisil või olukorras, kus inimene ise on andnud selleks loa. Eelkõige Terviseinfosüsteemi (TIS) kontekstis on oluline, et delikaatseid isikuandmeid ei jagataks ilma selgete reeglitega, vaid kooskõlastatud viisil protsessis osalejate vahel. Sageli vajab näiteks patsiendi infot palju laiem ring arste kui see inimene, kellele SKA poolt teatakse infot edastada. SKAIS annab lepingupartneritele välja ainult oma põhiandmeid ega edasta oma valduses olevaid andmeid ühelgi juhul kolmandatele osapooltele.

Organisatsioonis tuleb vältida nõ telefoni või e-posti „sotsiaalvõrgustike“ tekkimist, kus andmeid vahetatakse isikute vahel seaduses mittedeclareeritud viisil ning andmete muutmise allikast infosüsteemi jälge ei jää. Isikuandmete kontrollitud kasutamise huvides on vaja jagada andmeid infosüsteemis, et säiliks kontroll ja ajalugu tehtud toimingutest. Häiretest, mis andmevahetusel on toimunud, peavad andmevahetuse osapooled teada saama ning rakendama vastavaid meetmeid. Kui näiteks SKA ja Haigekassa vahel andmevahetus korrektselt ei toimi, võib inimene jääda ilma ravikindlustusest, ilma, et klienditeenindajad või klient saaks teada, miks. Häiretest teadmise tekkimine peab olema protsessis arusaadav ja on vaja tegevusloogikaid, mis aitavad protsessi kompenseerida ning taaskäivitada.

Vajadus koguda laiemat hulka andmeid, kui õigusaktid määratlevad

Igal asutusel on lubatud koguda vaid neid andmeid, mida otseselt teenuse osutamiseks vajatakse. See aga kitsendab võimalusi innovatiivsete teenuste väljatöötamiseks ja paremate poliitikaotsuste tegemiseks, kus statistiline analüüs eeldab sageli ka muude oluliste taustatunnuste terviklikku (nt kogu sihtgruppi hõlmavat) olemasolu. Analüütika on laiem, kui vaid ühe asutuse põhivajadused. Olukorda ja vajadusi sihtrühmade üleselt (nt kõik puudega inimesed) analüüsiva statistika andmevajadus on laiem, kui vaid konkreetsete menetluste käigus inimestelt kogutavad andmed.

Vajadus saada senisest detailsemaid andmeid teistest andmekogudest

Vajaduspõhiste toetuste kontekstis nimetatakse väljakutseid Rahvastikuregistrile, mis puudutab perekondade, leibkondade ja kärgperede olemust. Täna ei kogu riiklikud registrid piisavalt infot inimeste omavaheliste seoste kohta, kuigi just sellel infol tuginevad toetusmeetmed on loodud ja rakendatud. Tõenäoliselt on võimatu pakkuda selliseid toetusmeetmeid proaktiivselt, kuid ka reaktiivse teenuse osutamise korral on teenindajal sageli võimatu taotluses esitatud infot andmekogudest kontrollida. Ka ohvriabi ja lepitusmenetluste käigus on oluline ennetada järgnevate ohvrite tekkimist näiteks leibkonnas, kus on lapsed ja vägivallatsevad abielus mitteolevad vanemad. Ohvriabi seisneb ennetustegevuses, seega peab infosüsteem pakkuma ennetustegevust võimaldavat informatsiooni. SKA teenuste osutamise spetsiifika seab uusi väljakutseid andmete kogumiseks koostöös teiste asutustega.

Vajadus anda inimesele võimalus valida, millist infot ta enda kohta lubab kasutada

Inimesel on õigus valida, kas ta soovib, et tema andmeid elektroonselt töödeldakse ning milliseid andmeid ja kellele ta lubab kasutada. Seega tuleb anda võimalus ka paberil asjaajamiseks, kui inimene ei luba oma andmete kasutamist. Siiski võiks eeldada, et on olemas võimalus motiveerida võimalikult suurt hulka inimesi oma andmete kasutust lubama, peab olema regulatsioon, mis võimaldaks teiste registrite andmeid kasutada. Iseteeninduskeskkonnas vaja tagada inimesele võimalus näha, kes ja millal on tema kohta kogutuid andmeid vaadanud ja kasutanud. Piiratud andmete kättesaadavuse tingimustes on oluline leida tasakaal andmete kasutamise piiramise ja teenuse võimaldamise vahel. Näiteks kompleksteenuse osutamine võib osutada võimatuks, kui klient ei soostu oma andmeid erinevate registrite vahel jagama.

Vajadus välja töötada põhimõtted kompleksteenuste puhul isikuandmete kasutamiseks

Teenuse kvaliteet, mis sõltub andmevahetusest, ei tohiks halveneda liiga karmi isikuandmete kaitse või ametkondade suutmatuse tõttu andmete kaitsmises ja vahetamises kokku leppida. Eelkõige tuleb lähtuda inimese heolust, võimalikust ennetustegevustest, mis säilitaks või parandaks inimese sotsiaalset, majanduslikku või tervislikku seisundit. Seetõttu läbi mõelda, kuidas saada ennetavate teenuste jaoks andmeid

erinevatest andmekogudest ning millises ulatuses on inimesel õigus isikuandmete vahetusest keelduda kompleksteenuste kontekstis.

Vajadus arhiveerida ja hävitada andmeid

Isikustatud andmeid ei ole vaja säilitada igavesti, vaid kõikide andmete puhul tuleks kaaluda, mis aja vältel need tohivad olla kättesaadavad.

Vajadus tagada andmekvaliteet kõigis tööprotsessides ja igal andmetöötlastasandil

SKAIS2 kasutajate töö hõlbustamiseks ja andmete kvaliteedi tagamiseks tuleb rakendada sisestuskontrolle, etteantud valikuid ning kvaliteediraporteid. Samuti tuleks kasutada vastavate õigustega kasutajate poolt seadistatavaid klassifikaatoreid (sh nende kehtivusaega), arvutusreeglite komplekte jne, et vältida arendusvajadust väiksemate muudatuste sisseviimisel ja erijuhtumite lahendamisel.

Infosüsteem

Vajadus arendada SKAIS2 arhitektuurselt ja funktsionaalselt terviklikult

IS arhitektuur ei saa ega tohi sõltuda esimese arendaja valikust, baseeruda ühe arendaja oskustel ja teadmistel. SKAISi iseloomustab pidev muutumine, mille põhjustajateks on seadusemuudatused, uued teenused, teenuste ja protsesside ümberkujundamine. SKAIS2 arhitektuur peab algusest peale arvestama, et sisestatud andmete „elukaar“ ei piirdu menetluste ja andmevahetuse reeglitega ning ei lõpe (mistahes) registris ega menetluse dokumentides. Andmete sisendi (registri) arhitektuur peab arvestama, et andmete üheks oluliseks väljundiks on selline analüütiline andmebaas, mis võimaldab kiiret ja paindlikku andmekasutust erinevate statistiliste töövahenditega mistahes hilisemas protsessis. Viimane tingib registri äriloojika läbimõelduse ning andmebaasi ja andmete täieliku kirjeldamise (sh vajalikud metaandmed). Funktsionaalseid nõudeid ei saa infosüsteemis käsitleda vaid baastasemel, vaid arvesse tuleb võtta ka tugifunktsionaalsusi, mis tagavad süsteemi kasutatavuse, nt juhendmaterjalid (sh selleks vajalike metaandmete olemasolu ja nende rakendamist toetav süsteem), *ad hoc* päringumehhanismid ja tööks vajalikud lihtsamad standardaruanded, aga ka lihtsate toimingute tagasivõtmise või tühistamise võimalused ning menetlustoimingute logimine, tagades seejuures infosüsteemi arhitektuuri säilimine.

Vajadus kiirelt kohandada infosüsteemi vastavalt äriprotsesside muutumisele

Järgalt süsteemi programmeeritud ärireeglite asemel on vajadus kasutada klassifikaatoreid jm muutujaid ning nende paindlikku haldamist võimaldavat rakendust, et süsteemi peakasutaja saaks vastavalt kehtestatud reeglitele ümber seadistada tööprotsessid, selle asemel, et pidevalt tellida IS arendusi. Seejuures peab olema tagatud IS kasutatavus. Seadusemuudatused, mis ei muuda protsessi, vaid tingimusi arvutusvalemis, peaksid olema süsteemi peakasutaja poolt seadistatavad, mitte tellitavad arendused. Klassifikaatorite muudatuste halduses peavad olema kehtestatud selged reeglid, et muudatuste toimumisest oleks õigeaegselt teavitatud ning muudatused ei seaks ohtu andmevahetust.

Vajadus tagada infosüsteemi tugi tööprotsessidele, et ühtlustada ja tõsta teenuse kvaliteeti

Uue SKAIS2 puhul oodatakse, et funktsionaalsus realiseeritakse kasutaja igapäevatööd hõlbustaval viisil. Eelkõige soovitakse ühetaolist kasutusloogikat sarnaste protsesside lõikes, andmesisestuse loogiliste kontrollide olemasolu, *ad hoc* päringumehhanisme ja kvaliteediraporteid, muudatuste logimist, et kontrollida andmete kvaliteeti ning saada oma tööle kiiret tagasisidet. SKAIS-i kasutajate vajadused on keskendunud täna infosüsteemis puuduoleva funktsionaalsuse realiseerimisele tulevikus. Vältida tuleks olukorda, kus infosüsteemi keerukusest, ebapiisavatest kasutusjuhenditest ja ebareeglipärasest juhendamisest tingituna kujundab iga IS-i kasutaja oma töövõtted ning kasutab infosüsteemi funktsionaalsust endale sobival moel. Nii hoitakse ära hilisemaid puudujääke andmete analüüsitavuses, ülevaatlikkuses ning ühildamises teiste andmekogudega. Sama informatsiooni taaskasutatakse, kasutajal on süsteemist tagasiside saamise võimalus andmete kontrolliks ning teenuse kvaliteedi tagamiseks või parandamiseks. Nii saab sama teenus erinevates SKA teenindusbüroodes olla ühetaoline ja kõiki inimesi võrdselt kohtlev.

Vajadus saada kliendi tervikvaadet, et anda kliendile operatiivset ja proaktiivset infot talle võimaldatud teenustest

Parema klienditeeninduse huvides on olulise tähtsusega infosüsteemi kasutatavus, kõigi infosüsteemis sisalduvate andmete kokkukoondamine kliendi lõikes, et anda klienditeenindusse pöördunud isikule nii

operatiivset kui proaktiivset infot tema suhtes kehtivate või võimaldatavate hüvitiste, toetuste ja teenuste kohta. Ülevaatlikkust lisavad arvutuskäikude visualiseerimised ja piisav tegevuste logimine, et vähendada kliendi vajadust täiendava informatsiooni küsimise järele klienditeenindusest ning klienditeenindajate pöördumisi kasutajatoe poole.

Vajadus arendada SKAIS2 maksimaalse automatiseerituse põhimõtte kohaselt

SKAIS2 peab suutma põhiosas automatiseerida menetluse (sh nt haldusaktide koostamise ja väljamaksete tegemise, teenusearvete menetlemise) vastavalt SKAIS2 kasutajate poolt antud sisenditele. Inimene sekkub protsessis vaid neis kohtades, kus infosüsteem ei saa või ei ole volitatud otsust vastu võtma. Kogu tööprotsess peab olema läbiviidav infosüsteemis. Korralik menetlussüsteem toetab tööprotsesse ning nende muutumist, sh on vajadusel suures ulatuses häälestatav vastavate õigustega SKA kasutaja poolt ilma arendaja sekkumiseta.

Vajadus menetleda andmeid minevikus kehtinud reeglite alusel

Uute reeglite kehtimahakkamisel ei tohi eelmisi reegleid üle kirjutada, sest näiteks välisriikides elavate inimeste toetuste arvutamisel võib sageli tekkida vajadus teha arvestusi tagantjärele, kuna dokumentide liikumine ühest riigist teise võib võtta ettearvamatult palju aega. Süsteem peab oskama vastavate sisendite alusel kasutada õigeid, vastavas menetluses kehtinud arvutusreegleid. Klassifikaatoritel on määratud kehtivusaegad, kasutajale kuvatakse vaid neid eelvalikuid, mis on ajakohased, arvestades iga konkreetset menetlust.

Vajadus kajastada IS-s mõistlikul viisil ka erijuhtumid

Tööprotsesside omanikud ja SKAIS-i kasutajad vajavad tööriistu, millega kirjeldada SKAIS2-s mittestandardseid üksikuid või harvaesinevaid erijuhtumeid. Erijuhtumid võivad tekkida näiteks kohtukaasustest, kus kohus otsustab seadusandlusest erinevalt ning annab inimesele õiguse teenusele. Infosüsteem ei tohiks takistada sellise informatsiooni käsitlemist, kuid ei tohiks riski alla seada põhifunktsionaalsuse kasutatavust.

Vajadus luua teenuseosutajatele iseteeninduse võimalused

Teenuseosutajate vajadused kerkivad esile eelkõige mahuka kuludokumentatsiooni tõttu, mille infot vahendatakse ja ajakohastatakse asutuste vahel sageli mitte digitaalselt, vaid ka paberkanalil. Tulevikuperspektiivis tuleks arvesse võtta ka väikeste teenuseosutajate võimekust või võimetust IT lahenduste kasutuselevõtuks. Kui luua teenuseosutajatele vajalik minimaalne funktsionaalsus SKAIS2, n-ö teenuseosutaja vaade, võiks välistada vajadusi kümneteks liidestusteks ja andmevahetusteks väga eripäraste või vabavaraliste platvormidega. Samuti oleks võimalik seeläbi ühtlustada teenuse kvaliteeti, kui teenust osutavad mitmed erineva suuruse ja haldusvõimekusega asutused/ettevõtted.

Vajadus IS toe järele kontrolli- ja järelevalvetegevustes

Teenuseosutajate üle teostatakse pidevat kontrolli, mistõttu päritakse samu andmeid mitmeid kordi. Seejuures esineb suur risk vigade tekkimiseks. Teenuseosutajate taustakontrollid, aga ka teenusemahtude üle teostatav järelevalve on SKAIS2 kontekstis pigem IS, mitte aga ametniku ülesanne. Kontrolli- ja järelevalvetegevused peaksid toimuma kindlaksmääratud reeglite alusel automatiseeritult.

Vajadus väljunddokumentide haldussüsteemi järele

Avalikule sektorile omaselt on erinevate toetusliikide määramise osaks haldusakti moodustamine, millel on vastavad haldusaktile omased kohustuslikud osad ja tunnused (otsuse number, preambula, sisutekst, vaidlustuspunkt jne). Seaduste või menetluspraktika muutumisel on sageli tarvis väljunddokumendi sisu muuta ja see ei tohiks olla arendusküsimus – väljunddokumente ja nende sisutekste peab saama seadistada vastavate õigustega kasutaja. Küsimus ei ole ainult väljunddokumendi tekstides ja kujunduses, vaid kogu ahelas, erinevate sisendite pealt genereeritakse erineva sisuga haldusakt – seega peab ilma arendusteta saama seadistada kogu ahelat. Olemas on erinevaid liike väljunddokumente: määramise otsused, mitterääramise otsused, muutmise otsused (nt määramise otsuse muutmise otsus), kehtetuks tunnistamise otsused jne. Väljunddokumendid peavad olema süsteemist taasesitatavad, st andmed ei tohi korduval taasesitamisel olla erinevad algsest esitamisest mistahes kujul. SKA klientuur on läbilõige terve riigi elanikkonnast, mistõttu tuleb arvestada ka võõrkeelt kõnelevate inimeste huvidega ning võimaldada neile teenusest ning dokumentidest arusaamist. Välislepingutega seonduv info peab olema kirjeldatud mitmetes keeltes ning võimaldama mitmete tähestike kasutamist.

Vajadus teha arvestusi mitmetes valuutades

Välisriikides elavatele inimestele suunatud toetuste puhul on vajadus teha arvestusi residentriigi valuutas hetkel kehtivate valuutakursside alusel.

Vajadus ühtlustada klassifikaatorid

Rahvusvahelise statistika ulatuses on vajadus ühtlustada klassifikaatorid, et statistika ja ka teiste riikidega andmevahetus muutuks kvaliteetsemaks. Antud juhul on silmas peetud järel-harmoniseerimist, kus tehakse kasutuselolevatest klassifikaatoritest andmevahetuse tarbeks uued nn vaheklassifikaatorid, mida rakendatakse andmevahetuse protsessi sees.

Vajadus sobivate tööriistade järele

Veahaldussüsteem koos kokkulepitud tööprotsessiga tagaks selge kommunikatsiooni ja tagasiside olukorras, kus IS-is ilmnenud vead on raporteeritud, kuid pole veel parandatud. SKAIS2 arendusprotsessis on oluline roll veahaldusel ja monitooringul. Raporteeritud vead ei peaks jääma „õhku rippuma“, kuna neid võidakse raporteerida dubleerivalt ning arendajad ei anna piisavalt tagasisidet protsessi edasisest kulgemisest. Samuti vajab IT haldus monitooringuvahendeid, mis võimaldaksid häiretest teada saada ning käivitada kompenseerivad mehhanismid. Häirete all mõeldakse nii tehniliste kui sisuliste (nt andmekvaliteedi) vigade ilmnenemist. Seejuures peaksid need tööriistad olema tellija valitud ja tellija käsutuses, et ära hoida mitmete arendajate kaasamisel tekkivat keskkondade paljusust.

Organisatsioon

Vajadus arendada IT protsesse

Sarnaselt tööprotsesside kirjeldamisele tuleb kirjeldada ka IT protsesse, mis hõlmavad endas IT teenuste arendamist, IT lahenduste ehitamist ja ülalhoidu ja IT teenustasemetega lepped. Ilma IT protsesse arendamata ei ole võimalik organiseeritult IT arendust ja ülalhoidu korraldada ning SKAIS2 jätkusuutlikkust tagada.

Vajadus arendada SKAIS2 organisatsiooni

SKA ja SoM IKT osakondade vaheline koostöö vajab selget reeglistikku, rollide jaotust, piisavaid kompetentse ja isikuriskide maandamist. Arenduse õnnestumise eelduseks on nii tellija kui arendaja poolsed projektimeeskonnad, kus on väga selgelt määratletud rollid ja vastutused. IT arenduses, ülalhoius ja äripoolel on oluline kompetentside olemasolu, et tellida arendusi targalt. Ajapikku läheb kompetents üle tellijalt arendajale, mistõttu arenduste kvaliteet ajas võib langeda. Seda teadlikumalt tuleb tegeleda kompetentside hoidmisega, et tellida häid arendusi ja hoida seejuures IS arhitektuuri. Tark tellimine vähendab sõltuvust arendajast ja tema huvidest. Äripool peab aru saama, mida on võimalik tellida. Teiselt poolt peab arendaja suutma soovitud lahenduse välja töötada, nii et äripool saaks rahuldava lahenduse.

Vajadus kaasata äripool SKAIS2 arendusprotsessi

Selleks, et uus infosüsteem vastaks kasutajate ootustele ja vajadustele, on vajadus SKAIS-i kasutajate ja tööprotsesside juhtide sekkumiseks arendustegevusse. Arenduse sisu kesse peab liikuma IT poolt sisupoolele.

Vajadus koostada terviklikke lähteülesandeid arenduseks

Arendus saab olla edukas vaid juhul, kui kaasatud on erinevate vajalike valdkondade spetsialistid, kes kõik panustavad heale eeltööle ja pidevale koostööle. Lähteülesanne peab koosnema kokkulepitud komponentidest, mis igakülge terviku tagavad, nt seadusemuudatuse tõlgendus juristide poolt, äriprotsessi ja tööprotsesside kaardistus, arenduse kommunikatsioon jms.

Vajadus nõustada juhtkonda IT alastes küsimustes

Juhtkonnale on vaja selgitada IS olulisust teenuste ja protsesside toetamisel ning IT ülalhoiu ja arendusega kaasnevat riski, mis on seotud kompetentside ja vajalike ressurssidega organisatsioonis.

Vajadus eraldada SKAIS2 arendusprotsessiks ressursse

Uue süsteemi arendus ei saa toimuda põhitöö kõrvalt, vaid selle jaoks peab olema projektimeeskonna liikmetele arendusperioodiks teadlikult eraldatud aeg.

Vajadus infosüsteemi ja tööprotsesside tugiteenuste järele

Kasutajatugi peab oskama anda nõu nii tööprotsesside kui IT tehnilistes küsimustes. Neid ei ole võimalik üksteisest eraldada. Tugi hõlmab nii kasutajakoolitusi kui juhendmaterjalide tootmist ja avaldamist kasutajatoe (veebi-)keskkonnas, samuti päringutele tagasiside andmist, mille eest saab vastutada äripool, kuid see peaks toimuma kooskõlas tehnilise poolega.

Olulised funktsionaalsed vajadused

- SKAIS2 kontrollib protsesside kulgu ja käitub proaktiivselt, on jälgiv, ennetav ja kontrolliv.
- SKAIS2 välistab väärkasutused hea logi- ja monitooringusüsteemi abil.
- SKAIS2 on SKA siseselt üks juhtimistöõriistadest, ta toetab vastava *ad hoc* päringute ja aruandlusega juhtimisotsuste tegemist (töökoormused, asendamised, menetlustähtaegadest kinnipidamine, sisekontrolli eesmärgid, väljamaksete prognoosid jne).
- Kitsalt SKA juhtimisaruanneteks vajalik operatiivne aruandlus on sisse ehitatud kasutajaliidesesse, kust vastav kasutajaroll sellele ligi pääseb.
- SKAIS2 protsessid on rollipõhised, mitte asukohapõhised.
- SKAIS2 sisaldab rollipõhiseid vaateid (töölauad, *dashboards*).
- Rollide ümberjaotamine on SKAIS2-s võimalik (asendused, puhkused, piirkondliku töökoormuse hajutamine).
- X-tee teenused on kasutatavad SKAIS2 vahendusel (üks kasutajaliides kõikide teenuste jaoks).
- Kasutajaliides on ehitatud tööprotsessi toetamise põhimõttel, kus ühe loogilise ahelana üks tegevus menetlusprotsessis järgneb teisele. Nähtaval või aktiivsed on vaid need valikud, mis on antud rollil lubatud ja mis on antud kliendi kontekstis asjakohased. Kui nt on täitmata mingi eeldus konkreetse toetuse määramisel, siis ei lasta kasutajat enne edasi, kui eeldus on täidetud.
- SKAIS2 näitab kliendi vaadet tervikuna, sh kärgpere ja leibkonna vaated.
- Arvutuskäigud on ilmutatud kujul vaadeldavad.
- Integratsioon finantsarvestussüsteemiga on ulatuslik ning automatiseeritud. SKAIS2 menetlusprotsesside tulemusel tekivad maksete andmed, mis liiguvad finantstarkvarasse ostuarvetena – sh sisaldades vajalikku maksuarvestust, konteeringuid, dimensioone jne.
- Väljamaksete liiguvad SKAIS2-st raamatupidamistarkvarasse ostuarvetena, enammaksete/tagasinõuete laekumise menetluse käigus saab tagasinõue SKAIS2-st viitenumbri ja pangast laekub SKAIS2 info laekumiste kohta.
- SKAIS2-s on teenusteülene enammaksete/tagasinõuete moodul, mis oskab käsitleda kinnipeetavaid summasid (eraldi menetlus). Tagasinõue varustatakse viitenumbri, vastavat infot imporditakse pangast ja käsitletakse SKAIS2-s. SKAIS2 teab, mis summad on juba edastatud väljamaksmiseks, kas väljamaksete on tehtud ning oskab vajadusel muutmise otsuse kaudu teha vajalikud ümberarvutused, et väljamakstav/kinnipeetav summa oleks korrektne. Andmete sisselugemise SKAIS2-st finantstarkvarasse saab käivitada vastavate kasutajaõigustega raamatupidaja.
- Maksete õigsus tagatakse kvaliteetse menetlussüsteemiga, senisel kujul maksefailide formeerimise funktsionaalsus kaob.
- SKAIS2 võimaldab ka paberil asjaajamist, kuid SKA sisemised protsessid on digitaalsed. Paberil vormistatud dokumendid käideldakse ainult kliendi tasandil nii sisendites kui ka väljundites.
- Dokumendihaldus on SKAIS2 orgaaniline osa.
- SKAIS2 koostab haldusaktide ja teatiste tüüpväljundid vastavalt sisenditele, sh haldusaktide ja teatiste sisutekstid.
- Digiallkirja kasutatakse asjakohaselt (olukordades, kus allkirja on tegelikult vaja), andmete õigsuse tõestamiseks SKAIS2 väljavõtte tegemisel kasutatakse digitemplit.
- Kasutajate autentimine ja autoriseerimine on ID-kaardi või Mobiil-ID põhine, erakorralise abinõuna peab süsteem vajadusel saama kasutajale genereerida parooli, sh kõikidele kasutajatele korraga. See on vajalik klienditeeninduse ajal ID-kaardi või Mobiil-ID töös juhtivate tõrgetega toimetulemiseks. Selle funktsionaalsuse puudumine võib kogemuse põhjal seisata klienditeeninduse tundideks.
- Kaaluda võiks SKA infosüsteemide ülese identiteedihaldustarkvara kasutuselevõttu, mille kaudu on keskselt juhtida kasutajaõigusi nt nii *Active Directory*-s, dokumendihaldustarkvaras ja SKAIS2-s kui ka teistes süsteemides.

- SKAIS2 kasutajate õiguste haldus on rollipõhine, igal rollil on olemas oma õiguste komplekt (privileegid), mis kannab hoolt selles eest, mida kasutaja süsteemis näeb ja teha saab. Rollide sisu kattub töötajate ametijuhenditega.

IT keskkonna arengutrendid ja valikud

IKT-valdkonna arengus on Gartner nimetanud 10 prioriteetset suunda aastaks 2013:⁹

1. **Mobiilsete seadmete võidukäik** - eelistatuim interneti kasutamise seade on mobiiltelefon või tahvelarvuti;
2. **Mobiilirakendused ja HTML5** - arendajate tööriistu on palju ning lähiaastail ei ole oodata selles osas konsolideerimist, HTML5 tehnoloogia populaarsus küll kasvab, ent rakenduste loomisel tuleb endiselt kasutada paljusid erinevaid tehnoloogiaid, et jõuda võimalikult paljude kasutajateni;
3. **Isiklik pilv** - asendab personaalse PC olemasolu ning koondab pilve digitaalse elu keskuse, seejuures ei ole fookus mitte kliendi kasutataval tehnoloogial, vaid teenustel, mis töötavad kõikvõimalikel tehnoloogiatel;
4. **Ettevõtete rakendustepoed** - konkreetsete platvormide ja seadmetüüpide alusel rakendusi jaotavad suurte keskuste kõrvale tekivad uued kompleksed rakendustepoed, kus ei seata rakendustele tehnoloogiast sõltuvaid piiranguid ega sunnita ettevõtteid tegelema mitmete erinevate veebipoodide, maksevõimaluste ja litsentsilepingutega;
5. **Asjade interneti¹⁰ kontseptsioon** - interneti levik tarbeseadmetesse, nutitelefonid ja muud intelligentsed seadmed ei kasuta ainult mobiilivõrku, vaid suhtlevad läbi NFC (*Near field communication*)¹¹, Bluetooth-i ja WiFi ka muude seadmetega ja esemetega, nt näotuvastustehnoloogia või sensorite abil mobiilseadmete ühendamine kodukinokeskuste, maksetehnoloogiatega, meditsiinitehnoloogiaga või autoelektronikaga;
6. **Hübriid-IT ja pilvetehnoloogia** - järjest enam on ettevõtetel ees pilvetehnoloogiatega integreerimine olemasolevate lahendustega ja juurutamine nii ettevõttesiseselt, kui ka välispartneritega suhtlemisel;
7. **Strateegilised suured andmemahud** - fookus liigub üksikprojektidelt strateegilise infoarhitektuuri poole ning loobutakse kontseptsioonist, mille puhul sisalduvad kõik otsusteks vajaminevad andmed ühtses andmepangas ja lähevad üle ettevõtte loogilise andmehoidla mudelile, mis hõlmab endas sisuhaldust, andmehoiustamist, spetsialiseeritud andmeteenuste ja metaandmetega seotud süsteeme jms;
8. **Operatiivne analüüs** - analüüs muutub ühe enam kontekstipõhiseks, pilve integreerimine aitab olenemata ajast ja kohast läbi viia erinevaid simulatsioone, analüüse ja optimeerimisi ettevõtte igapäevases tegevuses;
9. **Mälusisene arvutamine ehk „In Memory Computing“ (IMC)** - võimaldab kiiremat ja täpsemat andmete analüüsi, varasemalt äärmiselt ajamahukad protsessid on võimalik läbi viia vaid minutite või sekunditega, mis omakorda viib uute teenuste loomiseni ja massidesse jõudmiseni;
10. **Integreeritud ökosüsteemid** - suured tehnoloogiaettevõtted Microsoft, Apple ja Google konkureerivad omavahel erinevatele seadmetele loodud platvormide ja rakendustega, üha enam liigutakse sidusamate tehnoloogiliste ökosüsteemide poole.

⁹ Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technology Trends for 2013 <http://www.gartner.com/newsroom/id/2209615>

¹⁰ Internet of Things

¹¹ NFC (*Near field communication*) - nutitelefonide ja teiste mobiilsete seadmete juhtmevaba ühendamise standard, mille puhul seadmed suhtlevad omavahel kontaktivabalt. http://en.wikipedia.org/wiki/Near_field_communication

Arengufondi raportite kohaselt on IKT kui võimaldaja kasutamine eri sektorite väljakutsete lahendamisel ja uutest võimalustest kinnihaaramisel järgmise kümnendi üks megatrende. IKT võimaldab tõsta traditsiooniliste majandusharude konkurentsivõimet ja aidata kaasa majanduse struktuuri muutmisele, samuti saab IKT nutika rakendamisega leevendada survet sotsiaalsüsteemide koormusele, pakkuda kasutajasõbralikku avalikku teenust ka nn õhukese riigi tingimustes jne. Lisaks tuleb infoühiskonna poliitika kavandamisel arvesse võtta selliseid tehnoloogiatrende nagu nutikate mobiilsete seadmete plahvatuslik kasv ja kõikne internet, suurenevad andmemahud (*big data*) ja lingitud andmed (*linked data*) ning sotsiaalmeedia kasutamise jätkuv kasv jne. Need trendid avaldavad olulist mõju tarbijakäitumisele ja ootustele, ettevõtete ärimudelitele, andmekaitse nõuetele ja turvalisusele, eeldustele inimeste oskuste osas ja nende soovile kaasa rääkida ühiskonnaelu küsimustes (e-demokraatia). See kõik tingib vajaduse hinnata riigi rolli muutuste haldamisel.¹²

Strateegia koostamisel tuleb arvesse võtta olulisemaid sotsiaalmajanduslikke ja tehnoloogiatrende, mis esitavad ühelt poolt täiendavaid väljakutseid, ent loovad samas potentsiaalselt ka uusi võimalusi.

¹² Infoühiskonna arengukava koostamise ettepanek 2020 http://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/valitsus/arengukavad/arengukavade-koostamise-ettepanekud/Eesti%20info%C3%BChiskonna%20arengukava%202020_koostamise%20ettepanek.pdf

Sõltuvus IT-st

SKA sõltuvus IT-st on äärmiselt suur. SKA-l on ca 750 tuhat klienti, kellele tehakse igakuiselt 730 tuhat väljamakset – see on maht, mida ei ole võimalik käsitleda ilma infosüsteemi abita. Lisaks sõltub iga teenus hulgast parameetritest ja klassifikaatoritest, mis mõjutab menetlusprotsessi lõpptulemust.

SKA klientide hulgas on hulgaliselt isikuid, kelle ainuke sissetulek on SKA poolt tehtud väljamakse, mistõttu on organisatsiooni tööle ja kasutatavale tehnoloogiale seatud juba eos väga kõrged nõudmised. SKA tegevusest või tegevusetusest võib sõltuda isiku toimetulek.

SKA osutatav teenus sarnaneb elutähtsa teenusega.

Elutähtis teenus – teenus, mis on hädavajalik /.../ inimeste majandusliku ja sotsiaalse heaolu korraldamiseks.

Infosüsteem on valdavalt võimaldaja, ilma milleta ei saa SKA teenust osutada. Tulevikuperspektiivis nähakse infosüsteemist tuge teenuste ja protsesside arendamisele, et osutada senisest paremaid teenuseid. Seejuures peetakse paremaks teenuseks eelkõige proaktiivseid kompleksteenuseid, mida saaks käsitleda ka automaatsete teenustena kindlate sündmustejadade toimumisel. Proaktiivselt teenuseid pakkudes saaks tõsta inimeste teadlikkust nende võimalustest toetuste taotlemisel, mis täna võivad jääda vähese teadlikkuse või keeruka taotlusprotsessi tõttu kasutamata. Proaktiivsete ja kompleksteenuste osutamise eelduseks on ametkondade ülesed kokkulepped.

Ühelt poolt võimaldab infosüsteemist saadav tagasiside teha paremaid poliitikaotsuseid. Teadmine, kui palju on teenust osutatud, kellele ja mis tingimustel, teeb võimalikuks uute ja paremate toetusmeetmete väljatöötamise ning võimaldab tulevikku täpsemalt prognoosida. Teiselt poolt aga annavad laialdased infotehnoloogilised võimalused ka seadusandjatele suuremaid vabadusi senisest keerukamate seaduste väljatöötamiseks. Oluline on leida tasakaal keerukate seadusemuudatuste vajalikkuse ja rakendamise võimaluste vahel. Just eelkõige statistika ja analüüs on valdkonnad, millega ei ole võimalik ilma infosüsteemita toime tulla.

SKA avalike teenuste IT strateegia 2014-2020

SKA avalike teenuste IT strateegia määratleb IT lahenduse eesmärgi ning annab valikud IT protsesside, organisatsiooni ja IT lahenduse arhitektuuri kujundamiseks.

SKA avalike teenuste IT lahenduse strateegiline eesmärk on tagada SKA äriprotsesside toimimine.

Strateegia koosneb järgmistest põhilistest osadest:

- strateegia ajalised eesmärgid;
- IT protsesside strateegia;
- organisatsiooni strateegia;
- süsteemi arhitektuuri strateegia,
- üleminekustrateegia.



Joonis 5. Strateegia osad

IT protsesside arendamisega luuakse edu eeldused SKA avalike teenuste IT toe arendamiseks.

Organisatsiooni strateegiaga määratletakse IT protsessides osalevate huvigruppide koosseis ja rollid.

Infosüsteemi arhitektuuri strateegia on vundament loodavale infosüsteemile.

Üleminekustrateegia on ühekordne lühiajaline strateegia andmete ülekandmiseks uude infosüsteemi.

Strateegia ajalised eesmärgid



Joonis 6. Ajalised eesmärgid

Strateegia etappide planeerimisel tuleb lähtuda eeldusest, et teenuseid saab väljapoole arendada siis, kui SKA sisemiste protsesside IT tugi on loodud ja edukalt juurutatud.

Ressursside piisavusel on võimalik uut teenuste kvaliteeti väljapoole arendada ka 2014-2015.

I etapp 2014-2015, sisemine kvaliteedihüpe. SKAIS2 on SKA põhiprotsesside osas kasutusele võetud oluliste seadusemuudatuste jõustumise ajaks 2015. aastal. SKAIS2 toetab uuendatud äriprotsesse – kõik täna toimivad teenused toimivad ka üleminekul SKAIS2-le, kuid uues kvaliteedis.

SKAIS2 esimese etapi eesmärgiks on saavutada olukord, kus täna ettevalmistatavad ja aastatel 2015-2016 rakenduvad poliitikamuudatused on realiseeritud uues infosüsteemis.

Keerulised, SKA töökorraldust enim mõjutavad poliitikuudatused on:

- töövõime toetamise süsteemi reformi rakendamine;
- uue lastekaitse seaduse jõustumine;
- erihoolekande strateegia rakendamine;
- abivahendite reform;
- rehabilitatsiooniteenuste ümberkorraldamine;
- sünnitushüvitise ja vanemahüvitise integreerimine.

II etapp 2016-2020, uue kvaliteedi arendamine. Aastatel 2016-2020 arendatakse SKAIS2 eelkõige väliste sihtrühmade vajaduste suunal: kodanikud, partnerid, teised riigiasutused. Põhifookuses on kompleksteenuste arendamine, erivajadustega arvestamine jms.

IT protsesside strateegia

PwC terviklik IT protsesside mudel on osa PwC IT valitsemise raamistikust (*PwC IT Governance Framework*). Selles mudelis on 38 protsessi, millest 18 tähtsamat vajavad käesoleva strateegia raames tähelepanu.

IT protsesside strateegia hõlmab kõikide IT valdkondade arendamist:

- SKA avalike teenuste arendamine;
- Juhtimine ja strateegiline planeerimine;
- Süsteemide arendamine;
- Süsteemide ülalhoid.

SKA avalike teenuste arendamise protsessid

Protsess	Kirjeldus
Vajaduste ja ootuste juhtimine	Protsessi eesmärgiks on tõhusalt hallata äripoole soove, seades ja kontrollides ootusi teenusele, tagades, et arendusvajadused on asjakohaselt vastu võetud, prioritseeritud, täitmiseks edastatud ning lahendatud.
Ärinõuete juhtimine	Protsessi eesmärgiks on äripoole vajaduste igakülgne mõistmine, mis on väljendatud ärilistes nõuetes ning läbi räägitud ja kokku lepitud.
IT teenustasemete läbirääkimine	Protsessi eesmärgiks on aidata kaasa teenustasemete loomisele ja arendamisele. IT teenuste mõõdikud peavad olema vastavuses ärivajadustega.
Tulemuslikkuse hindamine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida, tagamaks, et oodatud äriine kasu vastab kavandatule, regulaarselt jälgides, kontrollides, dokumenteerides ning kommuniqueerides tulemusi.

Tabel 5. Teenuste arendamise protsessid

Teenuste arendamise protsesside eesmärk on kindlustada äripoole ja IT igakülgne mõistmine ja koostöö. Nendest protsessidest sõltub, kui hästi luuakse SKAIS2 lähteülesanne, tagatakse infosüsteemi arendus, osutatakse infosüsteemi ülalhoiu- ja kasutajatoe teenuseid. Äripool on protsesside omanik.

IT juhtimine ja strateegiline planeerimine

Protsess	Kirjeldus
IT arhitektuuri standardite loomine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida tehnoloogia, infrastruktuuri, rakenduste, rakenduste arendamise, protsesside modelleerimise ja turvastandardite arendamiseks ning ülalhoiuks koostöös seonduvate huvigruppidega.
Investeeringute planeerimine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et IT-investeeringute strateegia on kooskõlas organisatsiooni äriliste eesmärkide ning strateegiaga ja toetab neid.
Infosüsteemide strateegia ja planeerimine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et infosüsteemide strateegia on kooskõlas organisatsiooni äriliste eesmärkide ning strateegiaga ja toetab neid.
Projektide portfelli planeerimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida igakülgse planeerimise ja juhtimise käigus, võimaldamaks investeeringute ja projektide portfelli haldamist.
Risk ja audit	Protsessi eesmärgiks on tagada, et IT-arhitektuuri või infoturbe riskid on määratletud ning maandatud.
Töötajate ressursi ja võimekuse planeerimine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et inimressursi ja oskuste planeerimine leiab aset ning tagab investeeringute ja jooksvate projektidega kaasneva praeguse ja tulevase nõudluse rahuldamise.
Tarnijate soorituse juhtimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mis seonduvad väliste teenusepakkujate töö kontrolli ja hindamisega, sh lepingulise teenustaseme täitmise tagamine.

Tabel 6. IT valdkonna juhtimise ja strateegilise planeerimise protsessid

Süsteemide arendamine

Protsess	Kirjeldus
Nõuete haldus	Protsessi eesmärgiks on tagada, et nõuete kogumise ja detailse määratlemise protsessis osalevad vajalikud osapooled ning nõuded on piisavalt kontrollitud.
Siseressursside määramine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida juhtudel, kui projekt või uuendused vajavad siseressursse.
Lahenduste arendamine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et lahenduse arendamise protsessi on kaasatud vajalikud osapooled ning arenduse tulemid on kontrollitud.

Tabel 7. Infosüsteemide arendamise protsessid

Lahenduste arendamise strateegilised deklaratsioonid:

- SKAIS2 arendusse on kaasatud kõikide sihtrühmade esindajad. SKA esindajad saavad kontrollida tulemust enne arendustööde algust. Selleks kasutatakse arendusprotsessis mittefunktsionaalseid prototüüpe. Prototüübid on kohustuslik analüüsidokumentatsiooni osa.
- Teenused on disainitud kasutajasõbralikult ning vastavad avalike kasutajaliideste ulatuses ligipääsetavuse nõuetele (WCAG2.0). Selleks kaasatakse spetsiaalse kompetentsiga spetsialistid, kes on võimelised kasutatavust disainima ja testima.
- SoM on muudatuste halduse protsessi omanik, sh omab muudatuste halduse keskkonda, mida kasutavad kõik arenduspartnerid.
- Arendusprotsessis kasutatakse tsüklilist (iteratiivset) arendusmetoodikat võimalikult lühiajaliste ja kompaktsete tarnetega.
- SKAIS2 arendamisel kasutatakse erinevaid keskkondi:
 - Toodangukeskkond ehk *live* keskkond, kus toimub igapäevane rutiinne kasutus.
 - *pre-live* keskkond, mis on tehniliselt identne töökeskkonnaga. Selles keskkonnas tehakse täienduste *live* keskkonda paigaldamise eelsed testid reaalse andmetega (vahetult enne iga uuendust värskendatakse *pre-live* keskkond *live* keskkonna andmetega).
 - Kolmas oluline keskkond on testkeskkond, kus toimub SKA poolne testimine. Testkeskkonnas ei kasutata päris andmeid, need on *live* keskkonnast imporditud andmed, mis on sogastatud (obfuskeeritud).

Kõik need kolm keskkonda peetakse üleval SoM-i kulul. Arendaja omab ligipääsu vaid testkeskkonnale. Paigaldusi teostab majutuse eest vastutav administraator vastavalt arendaja paigaldusjuhisele.

Infosüsteemide ülalhoiid

Protsess	Kirjeldus
Kasutajate koolitamine	Protsessi eesmärk on tagada lõppkasutajate piisav koolitus infosüsteemide kasutamisel.
Sündmuste haldus	Protsess kirjeldab ennetavat monitooringut ja sündmuste tuvastamist infosüsteemides.
Intsidentide haldus	Protsessi eesmärk on tagada, et infosüsteemide teenus taastatakse planeerimata häirete korral võimalikult kiiresti ning mõju organisatsioonile oleks minimaalne.
Probleemihaldus	Protsessi eesmärk on tagada probleemide ning seotud intsidente ennetamine, elimineerida intsidentide kordumine ja minimeerida vältimatute intsidentide mõju.

Tabel 8. Infosüsteemide ülalhoiu protsessid

Infosüsteemide ülalhoiu strateegilised deklaratsioonid:

- SKAIS2 ülalhoiuteenused sisaldavad intsidente ennetavaid teenuseid (sündmuste haldus, intsidentide haldus, probleemide haldus). Rakendatakse asjakohaseid monitooringuid.
- SKAIS2 kasutajaid toetab sisuline ja tehniline kasutajatugi (3-tasemeline *Service Desk*).

Organisatsiooni strateegia

Tänase IT organisatsiooni põhiülesanded on seotud IT ülalhoiu ja IS arendamise korraldamisega. Osakondade konsolideerimisest on tunnetatud peamise väljakutsena olemasolevate kompetentside säilitamise ja isikuriskide vähendamise vajadust ning selget rollide ja vastutuste kokkuleppimist SoM IKT ja SKA IT osakondade vahel. Tuleb vältida olukordi, kus teenuste osutamiseks realselt ressursi ei jätku ning ühe teenuse osutamine toimub teiste teenuste arvelt.

Isikuriskidega toimetulekust saab rääkida eelkõige IT arhitektuuri ja valikute kontekstis. Mida erilisemad on kasutatavad tehnoloogiad, seda erilisemaid kompetentse organisatsioonis vajatakse ning sedavõrd keerulisem on kompetentse dubleerida. Selge IT arhitektuuri kehtestamine ja kaalutletud tehnoloogiate valik aitab määratleda selgemat vastutust ka uue infosüsteemi arendamisel, seda eriti juhul, kui arendusprojektis on mitmeid osapooli.

SKA avalike teenuste arendamise projekti organisatsiooni strateegia määratleb organisatsiooni vajadused mõlema SKAIS2 arendusetapi jaoks.

Esimeses etapis on vaja kaasata suures ulatuses ressursse, et toime tulla ajutise suurema töökoormuse ja kompetentsivajadusega.

Teises etapis toimub SKAIS2 arendustööde normaliseerumine, kus nii suures ulatuses ressursse ja kompetentse pole vaja. Osade töögruppide ülesanded jagatakse teiste töögruppide vahel ära.

SKA avalike teenuste arendamise organisatsioon hõlmab paljusid osapooli:

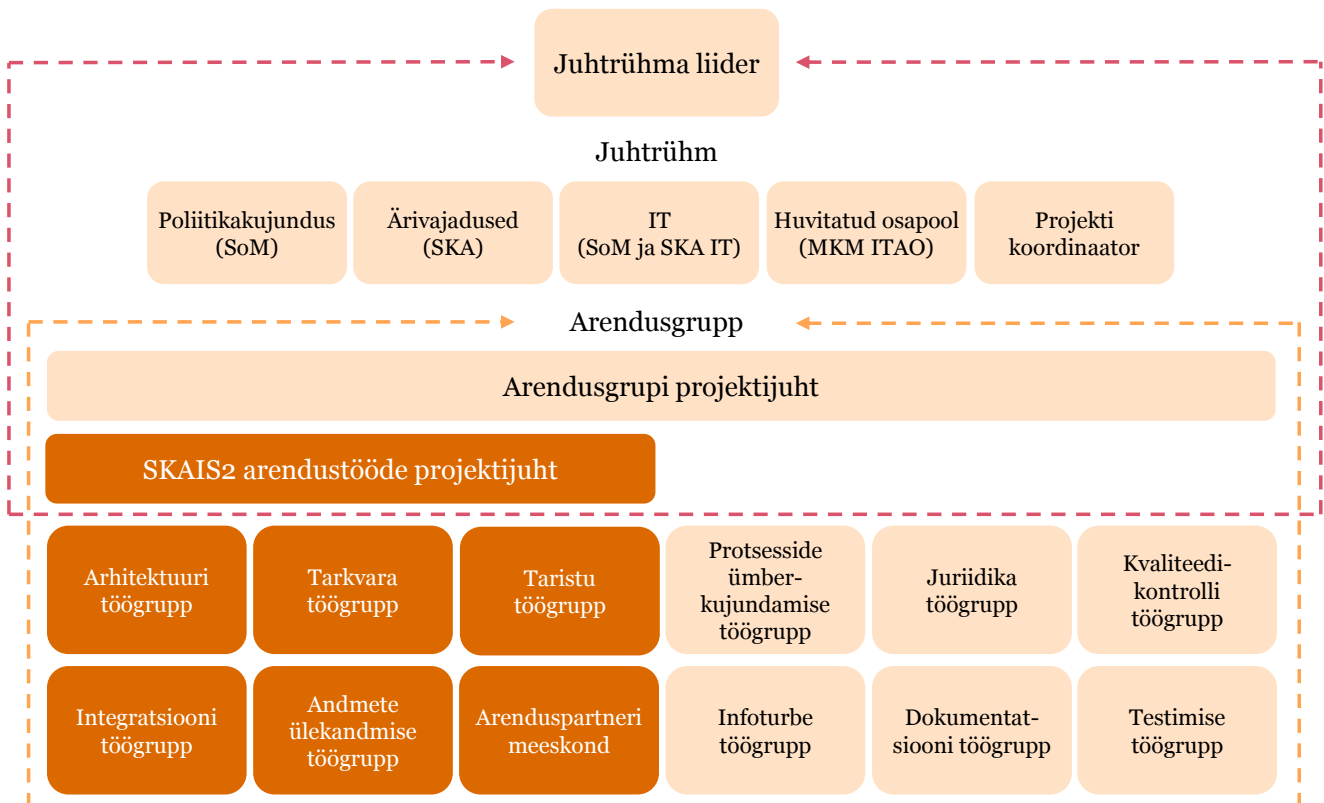
- SKA – ärivajaduste esitaja;
- SoM – poliitikakujundaja, rahastaja, andmete vastutav töötaja;
- SoM ITO – IT teenuste osutaja;
- MKM ITAO – väline huvitatud osapool;
- Välised partnerid – IT teenuste osutajad SoM ITO kaudu.

Organisatsioon jaguneb juhtrühmaks ja arendusgrupiks.

I etapi organisatsiooni arendusgrupp koosneb eriotstarbelistest töögruppidest, mis jagunevad infosüsteemi arendusega seotud ja projekti kui terviku töögruppideks:

- **Infosüsteemi arendusega seotud töögrupid**
 - **Arhitektuuri töögrupp** arendab, kontrollib ja koordineerib SKAIS2 arhitektuuri. SKAIS2 arhitektuuri omanik on SoM. Töögrupp koosneb SKA, SoM ja vajadusel välistest ekspertidest.
 - **Tarkvara töögrupp** tegeleb tarkvara arenduse juhtimisega ja on esmaseks koostööpartneriks arendaja meeskonnale.
 - **Taristu töögrupp** tegeleb SKAIS2 taristu teenuste planeerimise ja elluviimisega.
 - **Integratsiooni töögrupi** olemasolu on soovituslik. Tulenevalt arhitektuuri strateegiast on SKAIS2 puhul tegemist eelkõige integratsiooniprojektiga. Suurtes integratsiooniprojektides on tavaks luua eraldi tiim, mis võtab endale integratsioonide planeerimise, arendamise ja haldusvastutuse. Integratsioonitiim nõustab teenuste arendajaid teenuste disainimisel ja arendamisel, integratsiooniteste ehitamisel. Integratsioonitiimil on teenuste liideste disainimisel nõustav ja kontrolliv roll.

- **Andmete ülekandmise töögrupp** tegeleb SKAIS > SKAIS2 andmete üleminekustrateegia elluviimisega.
- **Arenduspartneri meeskond** tegeleb vahetult SKAIS2 realiseerimisega. Arenduspartneri töögrupe võib olla mitu, et tagada piisav ressurss vastavalt vajadusele. SKAIS2 esialgsel arendamisel on eelistatud organisatsioon ühe arenduspartneriga, kuna kõikide osapoolte ressursikasutus on efektiivsem.
- **Tervikprojekti töögrupid**
 - **Protsesside ümberkujundamise töögrupp** tegeleb üldisel tasemel SKA protsesside ümberkujundamise ning muudatuste juhtimisega.
 - **Juriidika töögrupp** tegeleb SKA protsesside muudatusteks vajalike regulatsioonide eelnõude koostamisega.
 - **Kvaliteedikontrolli töögrupp** on sõltumatu osapool, kelle ülesandeks on omaniku järelevalve teostamine projekti tulemusliku käekäigu tagamiseks.
 - **Infoturbe töögrupp** tegeleb infoturbe määramise, juhtimise, kontrolli ja auditi korraldamisega.
 - **Dokumentatsiooni töögrupi** vastutusala on formaalse aluse loomine SKAIS2 arendusprotsessides: RIHA dokumentatsioon, IT teenuste lepingud ja protseduurid, ärinõuete dokumentatsioon, töökorduse muudatuste dokumentatsioon.
 - **Testimise töögrupp** tegeleb loodud lahenduse ärivajadustele vastavuse kontrollimisega. Testimise töögrupist kujuneb hiljem kasutajatugi.



Joonis 7. SKA avalike teenuste projekti I etapi organisatsiooni koosseis

Arendusgrupi projektijuht vastutab töögruppide omavahelise suhtlemise eest, määratleb projektiülesandest lähtudes kõrgtaseme tööplaanid ning jälgib projekti kui terviku (sh iga alamprojekti) edukust, ressursikasutamist, organisatsiooni koosseisu. Probleemid, mis nõuavad projektiülesande muutmist, eskaleerib projekti koordinaatorile.

Arendustööde projektijuht assisteerib arendusgrupi projektijuhti otseselt infosüsteemi arendusega seotud töögruppide osas.

Töögrupi juht vastutab oma valdkonna projektikorralduse eest ning planeerib tööd oma valdkonna ülesannete realiseerimiseks. Ta allub arendusgrupi projektijuhile ning opereerib tema poolt määratud piirangute raames.

Projekti koordinaator on projekti keskne kommunikatsioonijuht. Vahendab infot projekti väliskeskonna, juhtrühma ning arendusgrupi projektijuhi vahel. Ei süvene probleemide ja lahenduste olemusse vaid otsustab probleemi liigi ning suunab selle lahendamiseks kas juhtrühma või projektijuhile.

Juhtrühm koosneb SKAIS2 omanikust (juhtrühma liider), peakasutajast (SKA peadirektor), SoM ja SKA IT esindajatest, MKM ITAO esindajast, projekti koordinaatorist ning arendusgrupi projektijuhist. Töögruppide juhid osalevad juhtrühma töös vastavalt vajadusele. Juhtrühm otsustab projekti kui terviku strateegilise suuna ning formuleerib ja kinnitab projektiülesande.

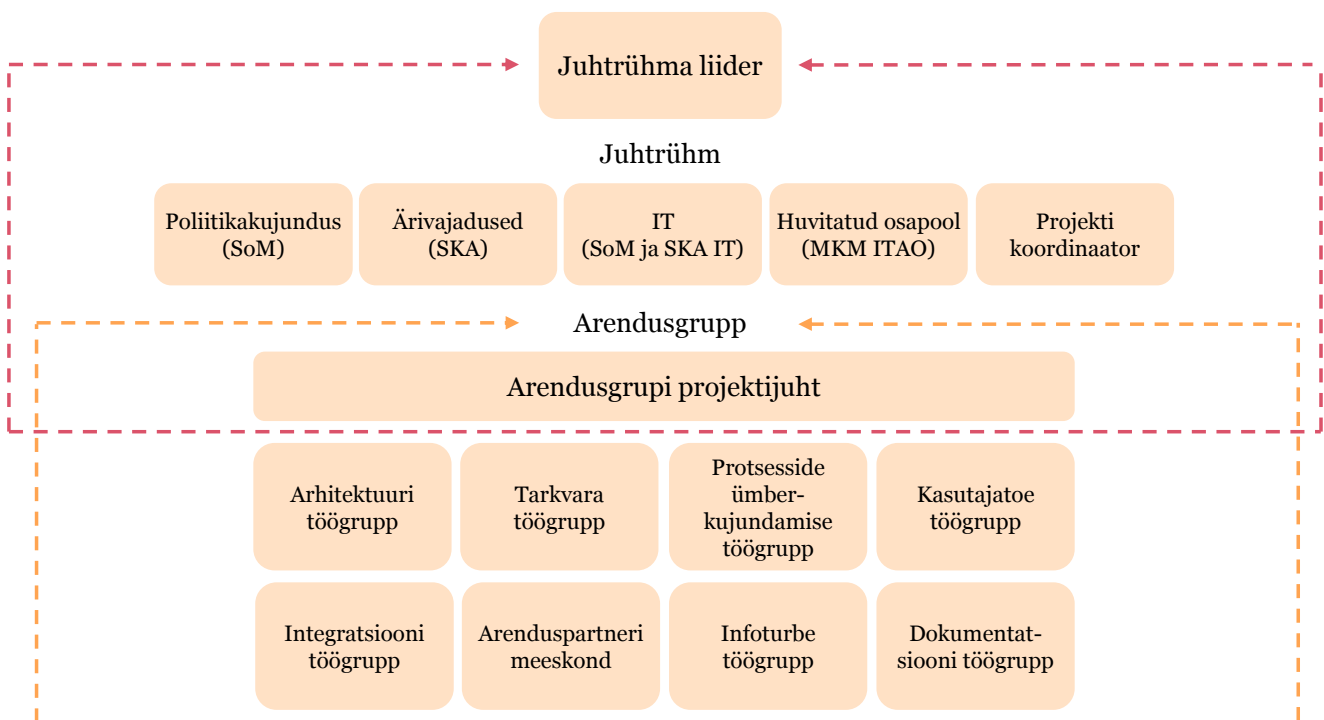
II etapi arendusgrupp on töögruppide osas väiksem, sest ressursi- ja kompetentsivajadus pärast SKAIS2 esmast arendust on samuti väiksem.

Arendustööde projektijuhi vastutuse võtab üle arendusgrupi projektijuht.

Taristu, kvaliteedikontrolli ja andmete ülekandmise töögrupid lõpetavad töö, sest nende ülesanded on täidetud ning teadmised teistesse töögruppidesse üle kantud.

Juriidika töögrupp ühineb protsesside ümberkujundamise töögrupiga.

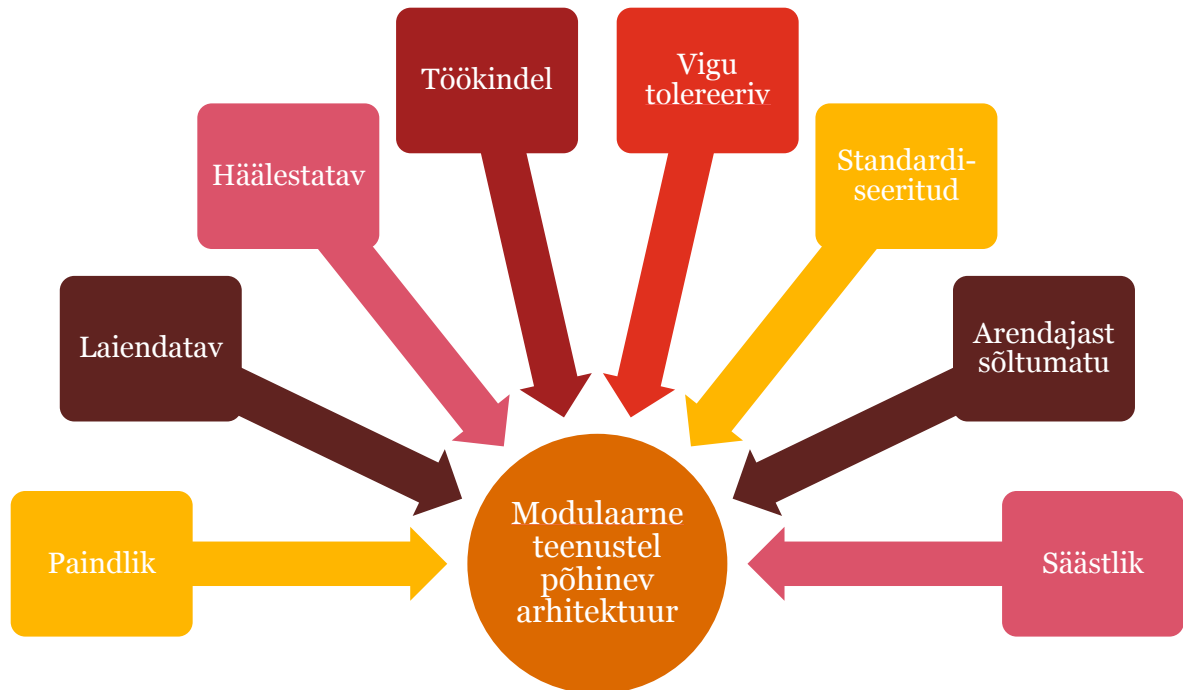
Testimise töögrupist kujundatakse kasutajatoe töögrupp, sest sellel on põhjalik oskusteave SKAIS2 tööpõhimõtete kohta.



Joonis 8. SKA avalike teenuste projekti II etapi organisatsiooni koosseis

Infosüsteemi arhitektuuri strateegia

Nõuded arhitektuurile



Joonis 9. Nõuded arhitektuurile

Nõuded arhitektuurile on mitmekesised.

- **Paindlikkus** tähendab võimalust kiiresti reageerida regulatsioonide ja sellega seotud protsesside muudatustele.
- **Laiendatavus** tähendab võimalust süsteemile funktsionaalsust lisada viisil, mis arhitektuurset keerukust ei suurenda.
- **Häälestatavus** tähendab võimalust süsteemi muutuvate protsessidega kooskõlla viia ilma arendustöödeta, seadistades nt klassifikaatoreid, ärireegleid, vorme, dokumendimalle jms.
- **Töökindlus** tähendab süsteemi võimekust täita kõik talle ettenähtud ülesanded nõutud mahus.
- **Vigade tolerant** tähendab süsteemi võimekust tööd jätkata juhul, kui süsteemi üks alamkomponentidest või seotud süsteemidest on vigane. Näiteks menetlustoiminguid on võimalik jätkata, kui iseteenindus või mõni välistest andmekogudest on rivist väljas.
- **Standardiseeritus** tähendab, et süsteemi sisemisi ja väliseid liidestusi realiseeritakse terviklikult ühiste, arhitektuuris kokku lepitud standardite alusel.
- **Arendajast sõltumatus** tähendab, et süsteem on realiseeritud küpsete tehnoloogiatega ning üldlevinud standardeid kasutades, et arenduseks vajalik õppimiskõver oleks võimalikult lühike.
- **Säästlikkus** tähendab, et süsteemi pikaajaliselt arendades oleksid arendus- ja hoolduskulud võimalikult väikesed.

Maksimaalse automatiseerituse põhimõte

SKAIS2 on kaasaegne menetlussüsteem, st sisend- ja väljunddokumendid on masinloetavad ning menetlus ja otsustused võimalikult automaatsed. Inimene sekkub protsessis vaid neis kohtades, kus infosüsteem ei saa või ei ole volitatud otsust vastu võtma. Kogu tööprotsess peab olema läbiviidav infosüsteemis. Menetlussüsteemis

ei ole kirjeid/dokumente (ingl *records*), vaid on lahtised andmed, mis läbivad ärireegleid süsteemis kuni vajaduseni, kus inimene peab tegema otsustuse.

Menetlejale tagatakse võimalus lihtsal viisil näha menetlusega seotud mitte-masinloetavate dokumentide koopiasid (halb alternatiiv on toimingute register). Menetlussüsteemi põhimõte tagab maksimaalse automatiseerimise erinevates menetlustes. Korralik menetlussüsteem toetab tööprotsesse ning nende muutumist, sh on vajadusel suures ulatuses häälestatav vastavate õigustega SKA kasutaja poolt ilma arendaja sekkumiseta.

Maksimaalselt automatiseeritud menetlussüsteemi vastandiks on registrid (nt toimingute register, dokumendiregister), kus töö käib väljaspool infosüsteemi ja süsteemis on talletatud andmete seisundid. Sellised infosüsteemid ei taga terviklikku tuge tööprotsessidele.

Menetlussüsteemi ehitamine on loomise hetkel kallim ja keerukam, kuid tema abil jõutakse kvaliteetsema tulemuseni organisatsiooni eesmärkide täitmisel ning säästab suurel määral kulutusi tulevikus. Suurem esmase loomise maksumus tuleneb vajadusest luua eraldi funktsionaalsus süsteemi häälestamiseks (klassifikaatorid, ärireeglid, töövood), mitte-masinloetavate dokumentide menetlemiseks ning standardiseeritud süsteemisiseseks integratsiooniks. Kokkuhoid tulevikus saavutatakse väiksemamahulise arendusvajaduse ning süsteemi koosvõime tagamisele tehtud pingutuste arvelt.

Tarkvaraarhitektuuri planeerimine

SKAIS2 tarkvaraarhitektuuri planeerimisel lähtutakse levinud ja küpsest teenustel põhinevast arhitektuurist (*SOA – Service Oriented Architecture*). See tagab süsteemi selge ja modulaarse ülesehituse, mille komponendid on üksteisest võimalikult väheses sõltuvuses, komponentide rollijaotus on üheselt defineeritud. Süsteem peab olema skaleeritav ja töökindel, viga ühes moodulis ei tohi halvata kogu süsteemi. Liidesed teiste infosüsteemidega on standardiseeritud. Arhitektuuri loomisel lähtutakse eesmärgist hoida loogiliselt eraldi ärireeglite haldus, andmeoperatsioonid, liidesed. Suhtlus erinevate alamsüsteemide või moodulite vahel käib läbi hästi planeeritud integratsioonikihi. Selline lähenemine tagab võimalikult lihtsa süsteemi halduse ja edasiarendatavuse.

Arhitektuurne lahendus on toodud peatükis „IT lahendus“.

Üleminekustrateegia

SKAIS näol on tegemist süsteemiga, mida täna igapäevaselt kasutatakse ning mis sisaldab suurel hulgal erineva tähtsusega andmeid. Üleminekustrateegia eesmärk on määratleda pärandiks saadud andmete üleviimine uude süsteemi selliselt, et SKA töö ei katkeks ning oleks ülemineku perioodil võimalikul vähe häiritud.

SKAIS2 kasutuselevõtul on vajalik ülemineku periood SKAIS > SKAIS2, mil uut süsteemi juurutatakse ning vana ei ole veel kasutuselt eemaldatud. Sellel perioodil tagatakse mõlema süsteemi toimimiseks vajalikud rahalised ja organisatoorsed ressursid.

Alternatiiv 1 – Kõikide ajalooliste andmete üleviimine.

- Plussid: ajaloolised andmed on terviklikult kasutatavad.
- Miinused: suuremahuline ja kõrge riskiga töö, lisanduv kulu.

Selle alternatiivi kohaselt ehitatakse SKAIS2-s vana SKAIS-i andmete käsitlemiseks eraldi protseduur (nt kasutaja tähelepanu juhatakse sunniviisiliselt täiendava kontrolli vajadusele). SKAIS andmetele reageerib SKAIS2 eraldi talle „õpetatud“ viisil. Sellise lahendusega saab maandada andmekvaliteedi ja terviklikkuse riske.

Alternatiiv 2 (eelistatud) – Oluliste andmete üleviimine optimeeritud mahus

- Plussid: töömahu ja andmekvaliteedi riskide vähendamine, kulude kokkuhoid.
- Miinused: vajadus vanade andmete säilitamiseks ja töötlemiseks; vajadus alternatiivsete protseduuride järele andmete töötlemiseks ja protsessides kasutamiseks ilma vana SKAIS-ita.

Alternatiiv 3 – SKAIS ülalhoiid

- Plussid: andmete üleviimise tööd ja kulu ei ole vaja.
- Miinused: säilib SKAIS ülalhoiu vajadus koos kuludega.

IT lahendus

IT lahenduse üldised põhimõtted

Integratsioon vs liidestamine. SKAIS2 taaskasutab massiliselt teiste avaliku sektori andmekogude andmeid. SKAIS2 väliste süsteemidega suhtlemisel tuleb eristada integratsiooni (vahetu seos teiste infosüsteemidega, nt finantsarvestussüsteem) ja liidestusi (teise asutuse x-tee teenus vastava andmekogu juures).

Kompleksteenused. SKAIS2 arhitektuur toetab asutuseüleste kompleksteenuste osutamist (teenus, mille erinevad komponendid pärinevad erinevatest asutustest, aga kliendivaates on üks ühtne teenus).

Andmevahetus teiste riikidega. SKAIS2 arhitektuur peab olema valmis teiste riikidega andmevahetuseks. Euroopa Liidu kontekstis on plaanis luua riikidevaheline ühtne sõnumivahetuskeskkond, vastavad ettevalmistavad tööd on käinud juba aastaid (EESSI projekt). Ootus on, et ka kolmandate riikidega suudetakse andmevahetus standardiseerida. Alternatiivse stsenaariumina on võimalik, et andmevahetus SKA suurima välispartneri Soomega on võimalik realiseerida enne EESSI töössevõtmist Eesti X-tee ja Soome planeeritava National Service Bus-i kaudu.

Hetkel sellised siduvad kokkulepped puuduvad, millega oleks võimalik SKAIS2 arenduses arvestada. Vaja on jätkata aktiivset koostööd nii EESSI kui RIA „X-Road Europe“ arendusgruppidega, jälgides arenguid ärioloogikas ning infrastruktuuris ja integreerides mõlemal pool kogunevat oskusteavet SKA vajadustele kõige paremini vastavaks ärikommunikatsioonilahenduseks. Piisavalt paindliku SKAIS2 realisatsiooni korral ei tohiks andmevahetus teiste EL riikidega olla probleemiks, ükskõik kuidas see siis kokku lepatakse. Andmevahetus EL väliste riikidega tuleb tõenäoliselt lahendada juhtum juhtumi haaval töö käigus, pidades silmas ametniku tööjõuressursi maksimaalse kokkuhoiu printsiipi.

Praegu kasutab SKA infovahetamisel osade Euroopa Majandusruumi liikmesriikidega veel vanu vorme (E-vormid). Olemasolev teabekogumine toetab valdavalt antud töökorraldust. SKAIS2 peab olema valmis andmeid töötlemise viisil, mis täielikult vastab EESSI projekti raames määratletud elektrooniliste sõnumite (SED ehk *Structured Electronic Document*) vahetamise nõuetele.

Probleem seisneb selles, et SKA võib küll olla valmis uuele elektroonilise andmevahetuse süsteemile üleminekuks, kuid on võimalus, et osad liikmesriigid ei ole valmis andmeid elektrooniliselt vahetama. Sellisel juhul tuleb SED-e ikkagi vahetada paberkujul või infosüsteemi väliselt.

Igal juhul vajab infosüsteem liidest, mis võimaldaks automaatselt täita ja luua riikidevahelises andmevahetuses kokku lepitud dokumente – nii SED-e, E-vorme kui kolmandate riikidega kokku lepitud andmikke.

Alternatiivid elektroonilise andmevahetuse osas:

- 1) Realiseerida uusim valideeritud EESSI ärikommunikatsiooni loogika kuid kasutada kanalina X-Road Europe poolt pakutavaid võimalusi.
- 2) Oodata stabiilset EESSI spetsifikatsioonidokumenti ning realiseerida andmevahetus vastavalt seal kirjeldatud äriloogikale ning tehnilistele nõuetele; seni vahetada andmeid infosüsteemi väliselt.

Süsteemide lahususe printsiip. Teiste andmekogude andmete kasutamisel on eesmärgiks olukord, kus ühe x-tee liidese töö ajutine peatumine ei mõjuta see SKAIS2 tööd. Vajadusel peab administraatoriõigustega kasutaja saama x-tee liideseid ühekaupa välja-sisse lülitada. X-tee päringuid käivitatakse vaid menetluse kontekstis hetkel kui menetlus on jõudnud vastavasse etappi ilma kasutaja sekkumiseta. Erandiks on automaatprotseduurid masspäringute tegemiseks andmete võrdlemisel, mida süsteem teeb ise. Katkestuste korral kasutab SKAIS2 viimati päritud andmeid kuni ühenduse taastumiseni. Lahususe printsiip kehtib ka SKA teiste seotud infosüsteemide korral (iseteenindus, finantsarvestustarkvara jne).

Jõudluse tagamine andmetöötlusel. Üldisi statistilisi päringuid, statistikat või andmekaevet, mida vajatakse üldisemal juhtimistasandil või poliitikakujundamise tasandil, ei tehta toodangukeskkonna andmebaasis. Sellised päringud tehakse sotsiaalvaldkonna andmeidast SAIT, mis koondab SKAIS2 ja STAR-i andmestiku ning on SKAIS2-st sõltumatu projekt Sotsiaalministeeriumis.

Andmete elutsükli juhtimine. SKAIS2 toodab suurel hulgal digitaalseid dokumente, mis vajavad vastava tähtsusega saabumisel arhiveerimist ja ka kustutamist arhiiviseaduse mõttes. Pikemas perspektiivis tuleb luua eraldi digiarhiivi moodul koos vastava riistvaralise lahendusega, või siis see teenus sisse osta.

Arhitektuurne lahendus

Kõrgtasemel koosneb SKAIS2 arhitektuur kolmest komponendist: taristu arhitektuur, rakenduste arhitektuur (süsteemide ülesehitus), integratsiooni arhitektuur (süsteemide koostoime).

Rakenduste arhitektuur
(süsteemide ülesehitus)

Integratsiooni arhitektuur
(süsteemide koostoime)

Taristu arhitektuur

Joonis 10. SKAIS2 kõrgtaseme arhitektuur

Kõige madalama prioriteediga ja riskiastmega on taristu arhitektuur. Taristu lahendused on standardiseeritud, hästi arendatavad ja hallatavad, kompetentsidega kaetud. Taristu arhitektuuri käesolevas strateegias detailsemalt ei käsitleta.

Kõrgema prioriteediga ja suurema riskiastmega on rakenduste arhitektuur. Rakenduste ehitamine levinud ja küpsetel tehnoloogiatel on Eesti IT tööstuse igapäevane tegevus.

SKAIS2 taolise suure integratsiooniprojekti pikaajalise edu ja jätkusuutlikkuse määrab integratsioonikihi kvaliteet.

Eeltoodu tõttu on integratsiooni komponent arhitektuurses mõttes ja SKA avalike teenuste IT strateegia eesmärki silmas pidades kõige olulisem.

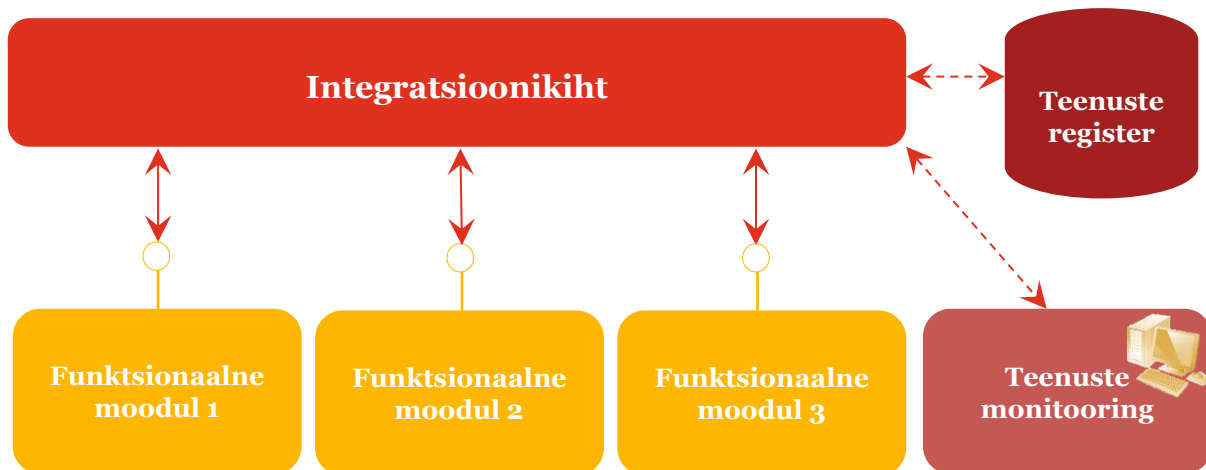
SKAIS2 on modulaarse ülesehitusega. Iga funktsionaalne moodul on terviküsteemi alamkomponent, mis on tervikusse lülitatud integratsioonikihi kaudu. Funktsionaalsed moodulid pakuvad integratsioonikihile süsteemiteenuseid. Integratsioonikihil ei ole otsesuhtlust funktsionaalsete moodulitega, vaid selle jaoks luuakse vastavad standardiseeritud liidesed. Teenuste monitooring väljastpoolt on integratsioonikihi, mitte iga mooduli ülesanne.

Sellisel lahendusel on mitmed eelised:

- Võimalus mooduleid iseseisvalt arendada.
- Sõltumatus tehnoloogilisest valikust.
- Sõltumatus arendajast.
- Lihtne muudatusi hallata.
- Vea või aegumise korral on lihtne ja kuluefektiivne üksikuid süsteemi osi välja vahetada.

Integratsioonikihti võib lahendada kontseptuaalselt kahte moodi: füüsilisel või abstraktsel kujul.

Füüsiline integratsioonikiht on reaalselt eksisteeriv sõnumivahetuskeskkond (*Message-oriented middleware*¹³). Puuduseks võib pidada asjaolu, et vajalik on täiendav arhitektuurne komponent, mis vajab arendamist ja haldamist (ning sellega seotud eelarvet). Lisaks tuleb sellise lahenduse puhul toime tulla vajadusega SKAIS2 moodulite vahel sünkroonselt sõnumeid vahetada.

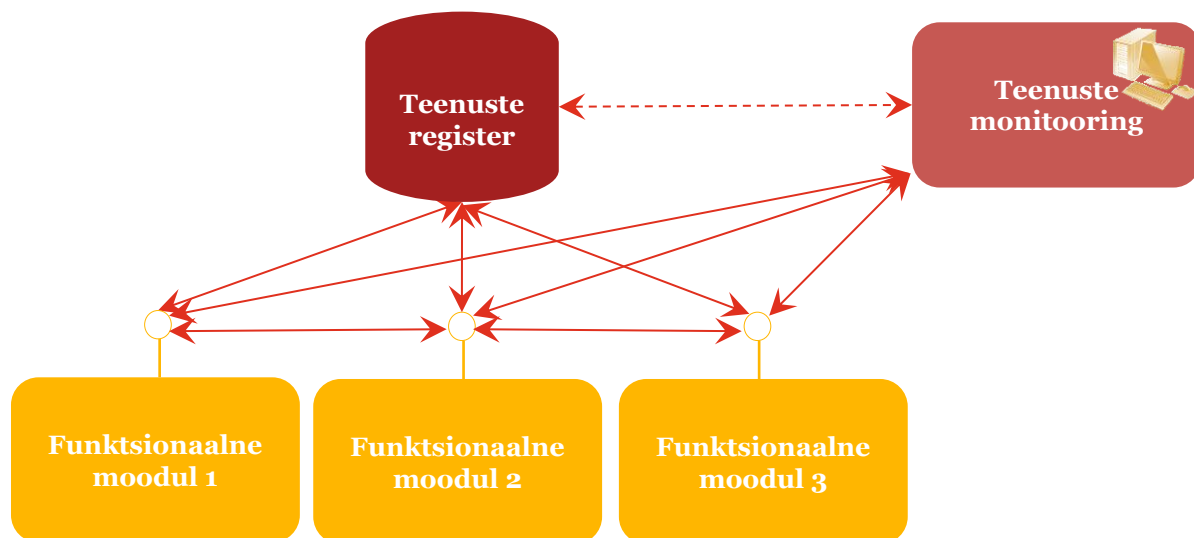


Joonis 11. SKAIS2 füüsilise integratsioonikihi vaade

Abstraktne integratsioonikiht on lahendus, kus kõik moodulid suhtlevad üksteisega veebiteenuste¹⁴ kaudu, kasutades teenuste registrit teenuste vahendajana. Abstraktne integratsioonikiht võimaldab sünkroonselt sõnumivahetust. Selle lahenduse puuduseks on väiksem võimalus teenuste monitoorimiseks ja vigade tuvastamiseks.

¹³ http://en.wikipedia.org/wiki/Message-oriented_middleware

¹⁴ http://en.wikipedia.org/wiki/Web_service



Joonis 12. SKAIS2 abstraktse integratsioonikihi vaade

Teenuste register

- Teenuste registri omanik ja haldaja on integratsiooni või arhitektuuri töögrupp.
- Sisaldab kõikide teenuste avalike liidete spetsifikatsioone.
- Teenuste register on avalik, seda saavad pärida ja kasutada kõikides SKAIS2 arendusprojektides osalejad.

Klient-server arhitektuur

Tänapäeval on andmeühenduste kvaliteet ja kiirus viidud tasemele, mis võimaldab kriitilistel infosüsteemidel kasutada tsentraliseeritud arhitektuuri. See tähendab, et äri loogika paikneb ühes keskses serveripargis ning tarkvara kasutatakse veebilehitsejate abil. Tsentraliseeritud arhitektuuri korral puudub vajadus arendada kasutajate arvutisse spetsiaaltarkvara, mille arendamine ja haldamine oleks kordades suurem lisakulu. Samuti puudub vajadus hoida ja hooldada üle riigi paiknevaid tööjaamu.

Selline arhitektuur seab kõrged nõuded andmeühenduste teenustasemele, samuti on vajadus andmeühendusi dubleerida, näiteks kasutades alternatiivina mobiilside võrku.

Kõrgemad nõuded on ka süsteemi majutusteenusele, vajalik on taastepaanide olemasolu ja nende toimivus. Piisavate ressursside korral saab kaaluda geograafiliselt teises asukohas asuva dubleeritud süsteemi hoidmist, millele ümberlülitus toimub automaatselt.

Kasutajaliides

Kasutajaliides on mõistlik realiseerida töötamiseks enamlevinud veebilehitsejates (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari), mille puhul kasutaja arvutisse ei installeerita ühtegi täiendavat tarkvara ega veebilehitseja lisarakendust.

Erinevate seadmete kasutamise võimaldamiseks on mõistlik vältida seadmepõhiste eriotstarbeliste kasutajaliidete loomist, mille arendamine ja hooldamine on lisakulu ning kasutada pigem kaasaegset tehnoloogiat sobitava kasutajaliidese loomiseks. Sobituv kasutajaliides kohandab ennast automaatselt sobivale kujule vastavalt kasutaja seadme ekraani suurusele.

Rakenduste arhitektuur

SKAIS2 rakenduste arhitektuur on modulaarne, st et tarkvara komponendid on jaotatud eraldi loogilistesse moodulitesse, mis suhtlevad üksteisega integratsioonikihi vahendusel.

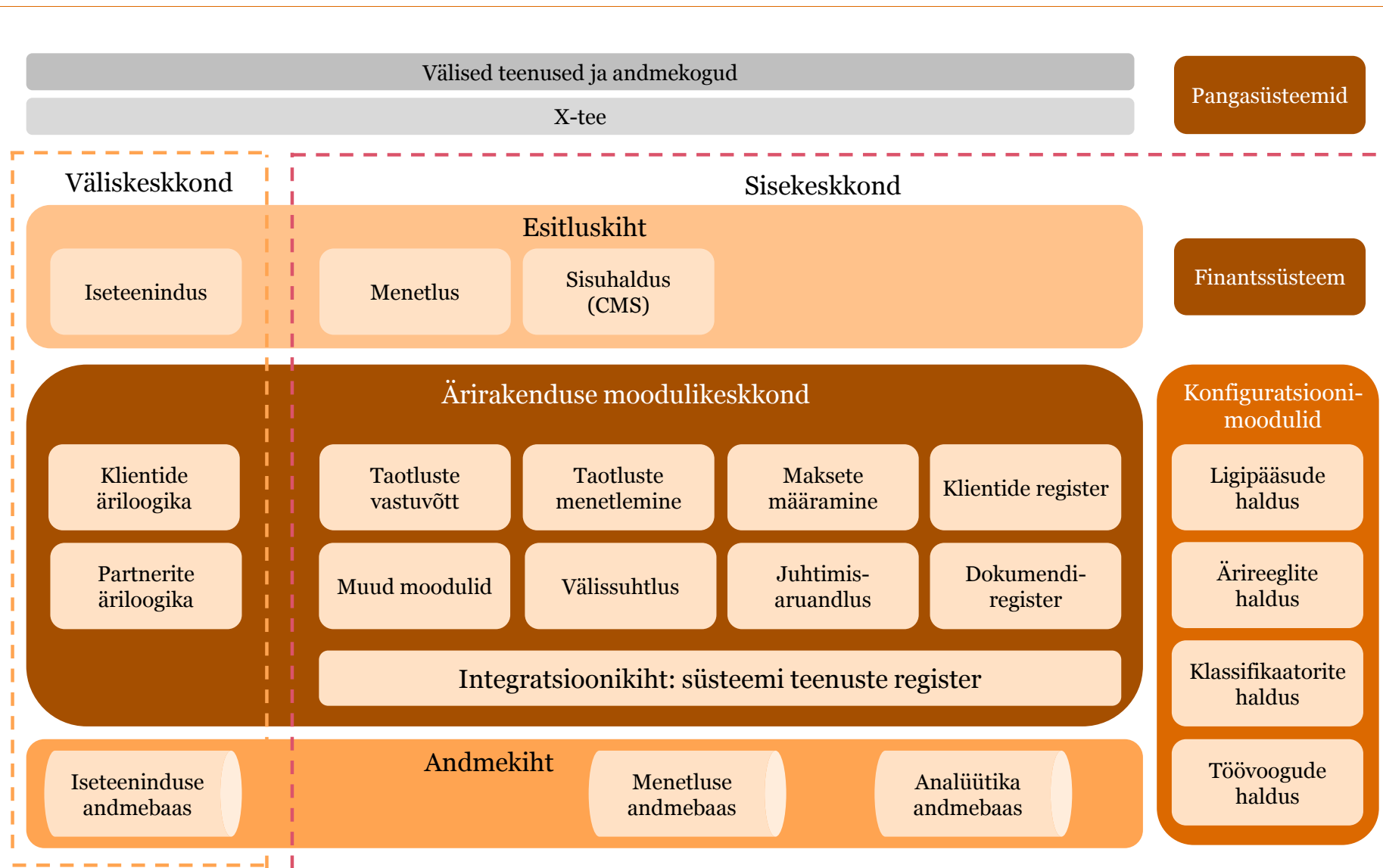
Eraldi loogilised moodulid arendatakse süsteemi konfigureerimiseks: ligipääsude haldus, ärireeglite haldus, klassifikaatorite haldus, muud haldusvahendid.

Süsteemide lahususe printsiipi silmas pidades eristatakse SKAIS2 arhitektuuris sise- ja väliskeskonda. Sisekeskkonnas toimivad SKA tööprotsessid. Väliskeskond teenindab väliseid sihtrühmi: kliendid, koostööpartnerid. Sise- ja väliskeskonna äri loogika ning andmed hoitakse samuti lahus. Keskondade vahel eelistatakse infoturbe kaalutlustel asünkroonset sõnumivahetust. Keskondade ärirakendused ei saa vastastikku andmebaasidesse otse kirjutada.

Andmekihis hoitakse eraldi menetlussüsteemi andmebaas ja analüütika andmebaas. Suuremahulised andmekaeve toimingud ei tohi tööprotsesside kiirust mõjutada.

Esitluskihis eristatakse vähemalt kolme kasutajakeskkonda: menetlussüsteem, iseteenindus ja struktureerimata sisu haldus (kasutusjuhendid, abimaterjalid, jms)

Arhitektuurse alternatiivina on mõeldav realiseerida iseteeninduse keskkond X-tee teenuste peale. See annaks SKA avalikele teenustele globaalse mõõtmega ning need oleks kohe valmis kasutamiseks ka teistele asutustele kompleksteenuste pakkumisel.



Joonis 13. Rakenduste arhitektuur

Rakenduskava 2014-2015

Edu eelduste loomine

Osa rakenduskava tegevusi tuleb läbi viia selleks, et luua vundament edu eelduste tekkeks.

Tegevus	Tulemus	Olulised asjaolud
IT protsesside analüüs	<ul style="list-style-type: none"> Tänase olukorra vaated (<i>as-is</i>) Tulevikuvaated (<i>to-be</i>) Tegevuskava tulevikuvaadete realiseerimiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Protsessidele määratakse omanikud SKA teenuste arendamise protsessi omanikud ei saa olla IT organisatsioonist
SKAIS2 organisatsiooni määratlemine ja mehitamine	<ul style="list-style-type: none"> SKAIS2 organisatsiooni detailne struktuur Rollide kirjeldused Organisatsiooni funktsionaalne vaade Vastutus- ja asendusmaatriks 	<ul style="list-style-type: none"> Vastutuse jagamine peab olema ühemõtteline ja kõikidele arusaadav Vastutus peab olema võrdväärne volitustega Arhitektuuri töögrupp on kohustuslik ja vajadusel kuuluvad sinna välised eksperdid Välised eksperdid peavad olema arendajast sõltumatud Meeskonna liikmed on nimeliselt määratud
Siseressursside töö korraldamine SKAIS2 arenduse perioodiks	<ul style="list-style-type: none"> Siseressursside ülesanded SKAIS2 arendusprotsessis on määratletud, prioritseeritud, formaliseeritud ja kommenteeritud Ressursside kompenseerimise plaan kõrgendatud töökoormuse perioodiks 	<ul style="list-style-type: none"> Oma töötajate panus SKAIS2 arendusprotsessis ei tohi olla töötaja otsus ja töötaja enda korraldada Panustamine peab olema formaalsel alusel
IT teenuste määratlemine ja teenuslepingute sõlmimine	<ul style="list-style-type: none"> IT teenuslepingud (SLA) 	<ul style="list-style-type: none"> Teenustasemete määratlemisel tuleb lähtuda ärivajadustest, mitte IT organisatsiooni võimekusest
IT protsesside juurutamine	<ul style="list-style-type: none"> Formaliseeritud protseduurid ja korrad IT protsesside elluviimiseks 	

SKAIS2 arendamine

Tegevus	Tulemus	Olulised asjaolud
SKAIS2 arhitektuurkonkurss	<ul style="list-style-type: none"> SKAIS2 detailne arhitektuur 	<ul style="list-style-type: none"> Konkursi läbiviimise eelduseks on arhitektuuri töögrupi olemasolu
SKAIS andmeanalüüs	<ul style="list-style-type: none"> Ajalooliste andmete ülekandeplaan Protseduurid üle kandmata andmete töötlemiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Üle saab jätta kandmata andmed, mida kasutatakse harva Arvutatavad andmed saab üle kanda seisundina või saldodena
Kvaliteedikontrolli hange	<ul style="list-style-type: none"> Kvaliteedikontrolli partner on valitud 	<ul style="list-style-type: none"> Kvaliteedikontrolli teenuse osutaja peab olema arendajatest sõltumatu osapool
Arenduspartneri hange	<ul style="list-style-type: none"> Arenduspartner on valitud 	<ul style="list-style-type: none"> Projekti alguses tuleb kokku leppida tingimused hoolduslepingu sõlmimiseks parast arendusperioodi lõppu. Ilma selleta ei ole efektiivse kasutajatoe tagamine võimalik.
SKAIS2 ülemineku tegevusplaani koostamine	<ul style="list-style-type: none"> SKA protsesside ülekande plaan Paralleeltöö plaan juhuks, kui on vajalik uue ja vana süsteemi kasutamine Tagasivõtu plaan juhuks, kui SKAIS2 käivitamine ebaõnnestub Kriisiplaan juhuks, kui mõni SKA protsessidest seiskub 	<ul style="list-style-type: none"> Protsesside ülekannet juhivad protsesside omanikud
SKAIS2 esmase funktsionaalse ulatuse määratlemine	<ul style="list-style-type: none"> SKAIS2 minimaalne funktsionaalne ulatus (skoop) esmaseks käivitamiseks 	
Projekti halduskeskkonna kasutuselevõtt	<ul style="list-style-type: none"> Projekti halduskeskkond on juurutatud 	<ul style="list-style-type: none"> Halduskeskkonna ülesannete hulka kuulub ärinõuete haldus, süsteemi nõuete haldus, vigade haldus, arenduspartneri raportid Arenduspartneri kohustus on halduskeskkonna kasutamine kas otse või liidese kaudu
SKAIS2 arendamine	<ul style="list-style-type: none"> Arenduskeskkond (arenduspartner) Testkeskkond Kontrollikeskkond (<i>pre-live</i>) Toodangukeskkond (<i>live</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Arendusmetoodika toetab kiireid tulemusi (agiilne) Arendusprotsess on tsükliline (iteratiivne) Tarned toimuvad võimalikult tihti

Riskid

Keskonnast tulenevad riskid

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
Klientide soovid	Klientide soovid ja vajadused muutuvad, kuid organisatsioon ei ole sellest teadlik. Nt tahavad kliendid saada teenuseid kiiremini või muutuvad soovid teenuste omaduste osas.	Klientide rahulolu langeb, teenus ei jõua klientideni.	Rahulolu uuringud, tagasiside hankimine.
Tehnoloogilised võimalused	Organisatsioon ei kasuta ära tehnoloogilisi võimalusi oma teenuste või protsesside kõrgema kvaliteedi, madalamate kulude või väiksema ajakulu saavutamiseks.	Ressursside, sh eelarve ebaefektiivne kasutamine.	Asjakohane ja adekvaatne protsessianalüüs. Pidev mõõtmine, analüüs ja muudatuste juhtimine.
Eelarve ebapiisavus	Piisava eelarve puudumine ei võimalda arendada vajaliku kvaliteediga infosüsteemi arhitektuuri.	SKAIS2 elutsüklil osutub lühikeseks. Edasiarendus on kallis. Ajas kuhjuv keerukus seab täiendavaid riske süsteemi töökindlusele.	Strateegilistele eesmärkidele vastava eelarve olemasolu.
Poliitiline risk	Muutlik poliitika seab ohtu organisatsiooni ressursid ja tulevased rahavood.	SKAIS2 projekt seiskub.	Läbirääkimised seadusandjaga.
Seadustest/regulatsioonidest tulenev risk	Seadusandlus muutub liiga kiiresti, jättes ebapiisavalt aega protsesside kohandamiseks ja infosüsteemi muutmiseks Seadusandlus dikteerib protsesside detaile andmete vormi või funktsioonide osas.	SKA tööprotsesside rakendamiseks tuleb otsida alternatiivseid lahendusi. Tekivad andmekaod ja andmete kvaliteedi langus. SKA tööprotsesse ei ole võimalik efektiivselt viisil rakendada.	Läbirääkimised seadusandjaga.
Katastroofi risk	Suur õnnetus ohustab organisatsiooni võimet jätkata oma tegevust, pakkuda olulisi teenuseid.	SKA protsessid seiskuvad.	Oluliste taristukomponentide (andmeside, serverid) dubleerimine. Taasteplaanide rakendamise testimine.

Protsessidest tulenevad riskid

Tegevusriskid

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
Inimressursi risk	Võtmeisikute puudulikud teadmised, oskused ja kogemused ohustavad eesmärkide saavutamist.	Ootused SKAIS2 projektile ei täitu: loodud lahendus ei toeta äriprotsesse, projekti eelarvest ja tähtaegadest ei peeta kinni.	Selge arusaama loomine kompetentsivajadusest. Asjakohase ja kompetentse meeskonna loomine. Äripoolse tehnoloogiliste teadmiste arendamine. Välise ekspertide kaasamine.
Teadmiste baasi risk	Protsessid omandatud teadmiste säilitamiseks ja hoidmiseks puuduvad või ei ole efektiivsed, millega kaasnevad aeglane reageerimiskiirus, kõrged kulud, korduvad vead, aeglane kompetentsi tõus, piirangud arengule ning madala motivatsiooniga töötajad. Töö menetlussüsteemiga „uimutab“ kasutaja, kes unustab oma teadmised, kompetents väheneb, kasutaja hakkab tegema vigu.	Teenuste kvaliteedi langus. Suurenenud halduskoormus probleemide lahendamisel menetlusvigade otsimisel.	Teenusestandardite loomine, nende tutvustamine ja kättesaadavaks tegemine.
Teenusearenduse risk	Ebaefektiivne teenuste arendus ohustab organisatsiooni võimet pikemas perspektiivis jätkuvalt vastata klientide ootustele ja vajadustele või ületada neid.	Protsesside ebapiisav automatiseerimine toob kaasa ajakulu ja töömahu kasvu, menetlusprotsess aeglustub.	Juhtkonna tasemel eestvedamine.
Ressursside risk	Piiratud ressursside kättesaadavus ohustab organisatsiooni võimet pakkuda kvaliteetseid teenuseid samaaegselt SKAIS2 arendusega.	Teenuste kvaliteet langeb. SKAIS2 tulemus ei vasta ootustele – tugi tööprotsessidele on halb.	Ettevaatavate tegevusplaanide koostamine SKAIS2 arendusperioodiks.
Teenuse osutamise kanali efektiivsuse risk	Viletsalt toimivad või valesti positsioneeritud kanalid ohustavad organisatsiooni võimet jõuda efektiivselt olemasolevate ja potentsiaalsete klientideni.	SKAIS2 arenduse panus (töö, raha) on ebaefektiivne. Arendatud teenused ei leia kasutust.	Klientide segmenteerimine ja vajaduste analüüs.
Partnerite risk	Ebaefektiivne koostöö, liidud, partnerlus ja muud välised suhted mõjutavad teenuste osutamise võimekust. Sellise ebakindluse põhjused võivad olla vale partnerite valik, vilets teostus, partneri kaotus,	SKAIS2 tulemus ei vasta ootustele – tugi tööprotsessidele on halb.	Partnerite soorituse juhtimise protsessi juurutamine. Kvaliteedikontrolli ja omaniku järelevalve teenuse kaasamine.

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
	kuna võetakse rohkem kui antakse või suutmatus kasutada partnerlusest tulenevaid võimalusi.		
Äriprotsesside katkemine	Katkestused äriprotsessides, mis tulenevad sisseostetud teenuste katkemisest, IT-st, töötajate oskustest, töövahenditest ja muudest ressurssidest, ohustavad organisatsiooni võimet jätkata tegevust.	SKA töö katkeb.	Ennetavate IT teenuste juurutamine: sündmuste, intsidentide ja probleemide halduse protsesside juurutamine.
Teenuserisk	SKAIS2 võimendab vigu, muudab vead globaalseks, vastutus vigade tekkimise eest on hajunud, vigade avastamine raskeneb.	Teenuste vead ja puudused võivad organisatsiooni jaoks tuua kaasa klientide kaebusi, kohtuasju ning maine kaotuse.	Ennetavate IT teenuste juurutamine: sündmuste, intsidentide ja probleemide halduse protsesside juurutamine.

Juhtimise risk

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
Otsustamisõiguse ja limiitide risk	Ebaefektiivsed otsustusliinid võivad viia selleni, et juhid ja töötajad teevad asju, mida nad ei peaks tegema, või ei suuda teha asju, mida nad peaks tegema.	SKAIS2 organisatsiooni liikmed ei suuda oma kohustusi ja neile pandud ootuseid täita.	Organisatsiooni loomisel peavad olema vastutus ja volitused tasakaalus. Kui volitused on väiksemad kui vastutus, siis peab eksisteerima selge eskaleerimise protseduur.
Muudatuste valmiduse risk	Uuenduste juurutamine on keeruline, vanad harjumused takistavad. Inimesed ei võta muudatusi omaks.	Muudetud protsesside ja SKAIS2 juurutamine ebaõnnestub.	Töötajate kaasamine muudatuste juhtimise protsessi. Kõikide osapoolte kasude tutvustamine.
Kommunikatsiooni-risk	Ebaefektiivsed kommunikatsioonikanalid võivad viia selleni, et edastatav teave ei ole kooskõlas vastutuse taseme ega kehtestatud kvaliteedikriteeriumitega.	SKAIS2 projekt venib, inimesed ei panusta õigel ajal ja piisavas mahu. Ootused SKAIS2 projektile ei täitu.	Efektiivse kommunikatsiooni korraldamine.

IKT risk

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
Juurdepääsurisk	Suutmatus takistada vajalikul määral juurdepääsu informatsioonile (sh delikaatsetele isikuandmetele)	Usaldamatus SKA ja SKAIS2 vastu	Infoturbemeetmete asjakohane rakendamine, sh

Risk	Kirjeldus	Mõju	Riski maandamise meetmed
	võib viia teadmiste ja konfidentsiaalse informatsiooni omavolilise kasutamiseni. Samas võivad liigsed juurdepääsupiirangud informatsioonile takistada töötajatele määratud ülesannete efektiivset täitmist.	nii töötajate kui klientide poolt.	monitooringufunktsioonide arendamine süsteemis.
Kättesaadavuse risk	Olulise infomatsiooni puudumine võib seada ohtu organisatsiooni kriitiliste tegevuste ja protsesside jätkusuutlikkuse. Sõltuvus teistest registritest ja sealt andmete õigeaegsest saamisest.	SKA äriprotsessid seiskuvad.	Eelmiste päringuandmete kasutamine menetluses. Asjakohane veatöötlus puudulikest andmetest informeerimisel.
Taristu risk	Risk, et organisatsiooni IT taristu (nt riistvara, võrgud, tarkvara, inimesed ja protsessid) ei ole piisav organisatsiooni praeguste ja tulevaste infovajaduste rahuldamiseks efektiivsel, tasuval ja kontorollitud viisil.	SKA äriprotsessid on pidevalt häiritud.	Adekvaatsete teenustasemet määratlemine, täituvusmäärade seadmine ning ennetavate IT protsesside juurutamine (sündmuste, intsidentide, probleemide haldus).

Lisad

Väljavõtted infotehnoloogia kaasamisest Sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukavast aastateks 2014–2017

Infotehnoloogia kaasamisele eesmärkide täitmisel leidub arengukavas mitmeid otseseid ja ka kaudseid viiteid infosüsteemide kasutamise, info kättesaadavuse, teenuste osutamise, teenuse ligipääsetavuse, innovatsiooni ja teenuste arendamise, protsesside tõhustamise ja parema ressurside kasutamise kontekstis.

Sotsiaalministeeriumi poliitikavaldkondade eesmärgid, indikaatorid ja meetmed

Eesmärk: inimeste sissetulek, elukvaliteet ja sotsiaalne turvalisus suureneb

Meede 1.2: tööelu kvaliteedi parandamine

Tööelus osalejate abistamiseks, töökeskkonna- ja töösuhtealaste tegevuste elluviimiseks, sellekohase teabe haldamiseks ning teadlikkuse tõstmiseks tööttingimustest arendame ja levitame veebipõhiseid ning muid infotehnoloogilisi tööelu käsitlevaid lahendusi.

Meede 1.3: sotsiaalkindlustusskeemidega hõlmatud inimestele adekvaatse sissetuleku tagamine

Kaasajastame sotsiaalvaldkonna avalikke teenuseid ja nende äriprotsesse ning arendame välja innovaatilised, kvaliteetsed ja tõhusad ning teenusekasutaja vajadustele vastavad avalikud teenused. Sotsiaalkindlustusameti eesmärgiks on olla kliendi lähedal, pakkudes kaasaegsete tehniliste lahendustega kvaliteetset ja asjatundlikku teenindust üle Eesti 17-ne klienditeeninduse ning e-teenuste kaudu. Ameti prioriteetideks on isikute teadlikkuse tõstmine pakutavatest toetustest ja teenustest ning e-teenuste arendamine selliselt, et need oleksid teenusekasutaja ootustele ja vajadustele vastavalt innovaatilised, kvaliteetsed ja tõhusad.

Sotsiaalkindlustusameti poolt riiklike pensionide, toetuste jm hüvitiste ning erinevate teenuste (rehabilitatsioon, erihoolekanne, ohvriabi) haldamiseks vajalike avalike teenuste kvaliteedi ning tööprotsesside efektiivsuse suurendamise tulemuseks on (1) vajaduspõhised (sh erivajadustega sihtrühmadele suunatud) kvaliteetsed teenused ning innovaatilised teabevärava eesti.ee kaudu konsolideeritud teenusekanalid; (2) uus modulaarne ja kergesti kohandatav infosüsteem, mis toetab uusi teenuseid ja tööprotsesse, võimaldab põhjalikke analüüsi- ja statistikateenuseid, maandab terviklikult turvalisusega seotud riske ning tagab suurte rahavoogude efektiivse haldamise ning instrumendid kvaliteedijuhtimiseks ja järelvalve tegemiseks; (3) optimeeritud ja kuluefektiivsed tööprotsessid, mis on paindlikud poliitikamuudatuste elluviimiseks ning teenuste mahu suurenemiseks.

Tagame hüvitiste maksmise inimeste elu- või töökoha vahetamisel Euroopa Liidu, Šveitsi ja EMÜ piirides ning riikides, kellega on sõlmitud kahepoolsed sotsiaalkindluslepingud. Suurendame riikide hulka, kellega on sõlmitud sotsiaalkindluslepingud.

Meede 1.4: hoolekandeteenuste ja sotsiaaltoetuste vajaduspõhise kättesaadavuse tagamine

Hoolekandeteenuste suurema efektiivsuse saavutame innovaatiliste lahenduste kasutusele võtmisega (nt virtuaalteenused). Soodustame kohalike omavalitsuste koostööd ning ühisasutuste moodustamist selleks, et paremini toetada riiklike ja mitut omavalitsust hõlmavate ülesannete täitmist (nt eelistame kohalike omavalitsuste koostööd sisaldavaid projekte). Tagame riigi rahastatavate hoolekandeteenuste kättesaadavuse ning arendame teenuseid süsteemide efektiivsuse tõstmise ja lisavahendite toel. Lühendame erihooldusteenuste, abivahendite teenuse ja rehabilitatsiooniteenuse järjekordi.

Rehabilitatsiooniteenuse osutamisel liigume tervikliku lähenemise ehk programmipõhise teenuse osutamise poole, sh viime sisse eelhindamise süsteemi. Eelisarendame selliseid rehabilitatsiooniteenuseid, mis toetavad puudega inimeste tööhõivet või aitavad ennetada puude või hooldusvajaduse väljakujunemist. Astangu

Kutserehabilitatsiooni Keskuses jätkatakse kaitstud ja toetatud töö teenuse pakkumist puudega inimestele ning elukestva õppe projektide elluviimist nii keskuse töötajatele kui keskuses õppijatele. Jätkame puudealase teabe ja abivahendite keskuses keskkonna kohandamise ja abivahendi vajaduse tuvastamise eksperthinnangute andmist, abivahendi valiku ja rahastamise nõustamist.

Jätkame riiklikele hoolekandeteenustele esitatavate nõuete täpsustamist, täiendame 2011. aastal koostatud hoolekandeteenuse osutamise juhiseid ning vajaduse korral töötame välja uute teenuste juhised. Inimeste vajadustele vastava parima abi andmiseks ning hoolekandeteenuste järjepidevaks osutamiseks toetame sujuvat üleminekut ühelt teenuselt teisele (sh inimese liikumist erinevate sektorite pakutavate teenuste vahel, nt õendusabiteenustelt hooldusteenustele või sotsiaalteenustelt tööturuteenustele). Selleks uurime abivajajate liikumist erinevate teenuste vahel ning analüüsi tulemustele tuginedes arendame välja optimaalseimad võimalused teenustevahelisteks üleminekuks.

Hoolekandeteenuste rahastamise jätkusuutlikkuse tagamiseks vaatame üle ja korrastame inimese, kohaliku omavalitsuse ja riigi osaluse põhimõtted hoolekandeteenuste eest tasumisel. Riiklike hoolekandeteenuste rahastamise läbipaistvuse tagamiseks jätkame süsteemset hindade muutuse analüüsimist ja töötame välja hoolekandemeetmete kuluefektiivsuse hindamise metoodika. Esmajärjekorras tegeleme rehabilitatsiooniteenuse ning abivahendite korralduse ja rahastamise süsteemi kuluefektiivsemaks muutmisega. Rehabilitatsiooniteenuse rahastamise kulumudeli väljatöötamisel toetume kulumudeli loomisel saadud teadmistele ja kogemustele. Reguleerime sotsiaalhoolekande seaduses rehabilitatsiooniteenuse ja abivahenditeenuse korraldamise nõuded ning katsetame 2013. aastal välja töötatud rehabilitatsiooniteenuse kulumudelit, mis annab võimaluse vajaduse korral uute teenuste põhjendatud lisamiseks. Teeme järelkontrolli tehniliste abivahendite ja Haigekassa hüvitatavate meditsiiniseadmete hinnakujundusele ja taotluste menetlusele. Rakendame laenutusteenuse hinnakujunduse. Töötame välja meditsiiniseadmete ja abivahendite registri. Valmistame ette abivahendite korralduse tsentraliseerimise rakendamise eesmärgiga muuta süsteem kulutõhusamaks ja ühtlustada riiklike hoolekandeteenuste korraldusskeeme.

Meede 1.6: hoolekandeteenuste jätkusuutlikkuse ja efektiivsuse tagamine

Liigume selles suunas, et infotehnoloogiline lahendus oleks kasutajatele mugav töövahend ning toetaks sotsiaaltöö spetsialiste juhtumitöös (sh võrgustikutöös erinevate spetsialistide ja asutustega). Pöörame tähelepanu e-teenuste arendamisele ning andmevahetusele teiste riiklike andmekogudega.

Pere- ja rahvastikupoliitika

Eesmärk: laste ning perede heaolu ja elukvaliteet on tõusnud

Riigi ülesanne on tagada lapse heaolu ja lapse õiguste kaitse ning kujundada lastele turvaline ja nende potentsiaali rakendamist võimaldav arengukeskkond. Seni on Eesti lastekaitsetöö rõhuasetus olnud tagajärgedega tegelemisel, mis on kulukam ja vähem efektiivne kui varane sekkumine ja ennetustöö. Seetõttu on riigi ressursside kokkuhoiu eesmärgil otstarbekas panustada preventiivsetesse meetmetesse, ühiskonna teadlikkuse tõstmisele lapse õigustest ning tagada toimiv, tänapäevane ja kaasav laste ja perede heaolu toetamise süsteem. Lastekaitse süsteemi tõhustamiseks on vajalik tagada kaasaegne ja rakenduslik seadusandlus, arendada tõenduspõhiseid sekkumisi, tagada teenuste integreeritus ja koordineeritud osutamine. Tarvilik on pakkuda kohalikule omavalitsusele tuge lastekaitsetöö teostamisel ja luua tõhus riikliku järelevalve mehhanism. Selleks koostatakse 2013. aastal uus lastekaitse seadus, milles keskendutakse laste õiguste tagamise ja järelevalve tulemuslikkuse parandamisele erinevatel haldustasanditel (riik ja kohalik omavalitsus) ning koostöö edendamisele lastega tegelevate valdkondade vahel (hoolekanne, tervishoid, õiguskaitse, haridus). Riikliku lastekaitse süsteemi paremaks koordineerimiseks täiendatakse uue seadusega ministeeriumi valitsemisala rakendusasutuse funktsioone, mille ülesandeks on riikliku lastekaitse rakendamine, kohalike omavalitsuste nõustamine ning vajaduse korral raskemate üksikjuhtumite lahendamine. Kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöö kvaliteedi tõstmiseks töötatakse välja ning pakutakse süsteemset täiendkoolitust ja supervisiooni, rakendatakse lastekaitsetöötajate atesteerimise süsteem ning tagatakse tööks vajalikud abimaterjalid ja juhised.

Vajalik on toetada laste kasvamist perekonnas ning pakkuda perest eraldatud lastele kvaliteetset perepõhist asendushooldust. Laste vajadustele vastavate teenustevõrgustiku arendamiseks, teenuste kättesaadavuse suurendamiseks ja kvaliteedi tõstmiseks jätkatakse teenuste koordineeritud osutamist. Parandatakse teenuste (nt rehabilitatsiooniteenus, tugiisikuteenus, lapsehoiuteenus) kättesaadavust suure hooldusvajadusega lastega peredele, analüüsitakse täiendavate teenuste vajadust ja pakutakse välja uusi meetmeid. Tõhustamiseks perede

toetamist ja ennetamiseks laste perekonnast eraldamist, arendatakse kogukonnapõhiseid teenuseid (nt tugiisikuteenus, lapsehoiuteenus, nõustamisteenused jne). Võimaldamaks perekonnast eraldatud laste perekonda naasmine, arendatakse lapse päritolupere sotsiaalset ja majanduslikku toimetulekut soodustavaid teenuseid.

Toetamiseks laste elukvaliteeti ning laste püsimist lapsendaja- ja kasuperedes ning vältimaks perede läbipõlemist, rakendatakse lapsendatud, eestkostel ja perekonnas hooldamisel olevate laste perekonda paigutamiseks nii eel- kui järelteenuste süsteemi. Samuti tuleb tõhustada olemasolevate tugiteenuste kättesaadavust hooldusperedele. Analüüsime täiendavate teenuste vajadust ning katsetame uusi teenuseid. Analüüsitakse ja vajaduse korral kaasajastatakse hooldus- ja lapsendajaperedele suunatud koolitusprogrammi.

Et vähendada takistusi tööelus osalemiseks, arendame hoolduskoormust vähendavaid teenuseid. Siinkohal peame eriti oluliseks kvaliteetse, mitmekesise, paindliku ja kättesaadava alushariduse ja hoiu pakkumise süsteemi väljatöötamist. Selleks, et vanematel oleks ülevaatlik info erinevatest hoiuvõimalustest, kavandame ühtse lapsehoiu infosüsteemi loomist. Laste päevahoiuteenuse kvaliteedi ja spetsialistide pädevuse tõstmiseks kaardistame ja analüüsime teenusepakkujate ja -kasutajate teadmisi, hoiakuid ja vajadusi. Peretoetuste ja teenuste rohelise raamatu koostamise raames kutsume kokku laste päevahoiu töögrupi, kes analüüsib ja teeb ettepanekuid olukorra parandamiseks. Peame oluliseks, et laste päevahoiuteenus oleks kättesaadav ka puudega lastele ning vastaks nende vajadustele. Selleks arendame puudega lastele vajalikke tugiteenuseid.

Organisatsiooni arendamine

Eesmärk: Sotsiaalministeerium on hästitoimiv ja kompetentne organisatsioon

Sotsiaalkaitse sektori poliitikavaldkondade põhieesmärkide saavutamise vältimatu eeldus on, et Sotsiaalministeerium koos haldusala asutustega on hästitoimiv ja kompetentne organisatsioonide kooslus, kes oskab kujundada oma pikaajalisi poliitikaid teisi osalisi kaasates, juhtida oskuslikult poliitikate rakendamist ja tagada nende elluviimise sihipärast rahastamist ning teha seda pühendunud ja kompetentsete töötajate toel. Teenuste tagamiseks ja tulemuslikuks poliitikakujundamiseks peame oluliseks organisatsiooni võimekuse tõstmist. Organisatsiooni arendamisel juhindume Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammist, riigis alustatud avaliku halduse arendustegevustest ja eemärgist tagada hästitoimiva ja kompetentse organisatsiooni kaudu ministeeriumile ja tema valitsemisalale seatud ülesannete täitmine.

Võtmeteguritena näeme seejuures:

- pädevat ja motiveeritud töötajaskonda;
- teadmistel põhinevaid otsuseid;
- suunatust arengule ja tulemustele;
- toimivat koostööd nii ministeeriumi sees kui väljas;
- selgelt kokkulepitud ja toimivaid protsesse;
- avatud suhtlust, sealhulgas tulemuslikku kaasamist;
- vajalike ressursside tagamist ja sihitamist parimal võimalikul viisil.

Pädeva ja motiveeritud töötajaskonna tagamiseks:

- Pingutame konkurentsivõimelise palga- ja motiveerimissüsteemi loomise nimel. Arvestades vajadust hoida ja leida nii tipp- kui keskastmetspetsialiste on kriitiline taastada ministeeriumi töötajatele motivatsioonipakett, mis on vähemalt palgaturu mediaantasemel. Praeguse motivatsioonipaketi taseme juures on oht tööjõuturu elavnemisel kaotada täiendavalt suur hulk raskustega kogunenud ekspertteadmisi. Otsime selle eesmärgi saavutamiseks võimalusi nii valitsemisalisestest ümberkorraldustest kui ka riigi tasandilt.
- Loomme võimalused töötajate professionaalseks arenguks ja enesetäiendamiseks. Selleks et töötajad saavutaksid kompetentse, usaldusväärse ja arvestatava eksperdi taseme ning suudaksid luua innovaatilisi lahendusi, peame oluliseks, et ministeeriumis ja meie haldusalas töötamine köidab ja innustab ning pakub pikaajalisi ambitsioonikaid eesmärke ja võimalusi oma teadmiste ja oskuste pidevaks täiustamiseks. Samas eeldame ka töötajate endi aktiivset panust eesmärkide täitmisel ja orienteeritust

arengule. Tegutseme selle nimel, et arendustegevused oleksid parimal moel suunatud meie tööalase võimekuse tõstmisele.

Sotsiaalministeeriumi kõige olulisem töö on (avalike) poliitikate kujundamine. Peame vajalikuks, et iga poliitika on põhjendatud, sihitatud täitma selget eesmärki ning on selle eesmärgi saavutamisel tulemuslik. Samas on vähendatud miinimumini poliitikaga kaasnevad soovimatud kõrvalmõjud. Oluline on realistlikult hinnata poliitikamuudatustega kaasnevate ressurside vajadust, et hinnata muudatuste koormust riigieelarvele ning ühiskonnale tervikuna. Ressursivajaduse realistlik hindamine peab olema oluline komponent otsuste tegemisel ja poliitikamuudatuste elluviimisel, et suudetaks tagada planeeritavate poliitikamuudatuste tegelik ellurakendamine ning õigeaegselt vajalik tegevuste eesmärgipärane finantseerimine. Poliitikate elluviimisel tagame nende järjepidevuse, muutuste ettearvatuse, sujuvuse ja läbipaistvuse. Seega peame oma eesmärkide saavutamisel esmatähtsaks, et Sotsiaalministeerium kujundab oma tegevuse teadmistepõhiselt. Teadmistepõhine poliitikakujundamine ja -poliitikate ellurakendamine eeldab tõhusalt toimivat töökorraldust.

Poliitikavaldkondadega seotud aja- ja asjakohased, kvaliteetsed ja võrdlusi võimaldavad andmestikud võimaldavad jälgida toimuvaid muutusi ja tuua välja probleemkohti. Teadmistepõhise poliitika kujundamine ja rakendamine eeldab analüüsiks vajalike andmestike olemasolu. Praegu on paljude oluliste teemade andmestikes nn valged laigud ehk andmetus või on andmed ebakvaliteetsed või ebapiisavalt kättesaadavad/kasutatavad. Andmete tagamise ühe vahendina näeme hoolikalt teostatud lähteülesande analüüsil põhinevate infotehnoloogiliste arendustega jätkamist, olemasoleva taristu uuendamist. Näiteks jätkame e-tervise ja digiresepti aruandluslahenduste ning valdkondade andmeaitade arendusi. Parandame andmekoosseisude täpsustamise, standardiseerimise ja andmete korrektsema kirjeldamise ja esitamise kaudu andmete kvaliteeti.

Sotsiaalministeeriumi lähenemine avalike teenuste pakkumisele eesmärgiga saavutada parimaid tulemusi olemasolevate ressursidega on leidlik. Meie valdkonnas on oluline eraldi tegeleda sotsiaalse innovatsiooniga, teenuste osutamise senisest ressursisäästlikumalt. Innovatsiooni võib soodustada valitsemisalas pakutavate teenuste omavaheline integreerimine ja kombineerimine. Järgmisel neljal aastal näeme peamisi sellesuunalisi tegevusi Sotsiaalkindlustusametis. Selleks, et Sotsiaalkindlustusamet saaks inimesele igaks eluetapiks tagada kindlustunde riigi teenuste osutamise ja sotsiaalkindlustushüvitiste maksmise kaudu, on vajalik olla koostööl põhinev, efektiivne, asjakohane ja hooliv asutus. Nimetatud eesmärkide elluviimiseks on vajalik arendada ja ellu rakendada esiteks kvaliteedisüsteemist lähtuvad ja vajaduspõhised sotsiaalteenused (sh erivajadustega sihtrühmadele suunatud) Teiseks, pakutavaid toetusi ja teenuseid haldav kaasaegne isikupõhine infosüsteem, mis toetab arendatavaid e-teenuseid, paberivaba menetlusprotsessi ja riigiasutuste vahelist koostööd. Ülesehituselt lihtne, kasutajasõbralik infosüsteem peaks võimaldama põhjalike analüüside teostamist ja statistikateenuste osutamist, omaks instrumente kvaliteedijuhtimise kasutamiseks ning järelevalve teostamiseks, maandades terviklikult turvalisusega seotud riske ning tagaks väheste tööprotsessidega suurte rahavoogude efektiivse haldamise. Automatiseeritud infosüsteem välistaks kattuvaid tegevusi erinevate riigiasutuste poolt ning oleks kergesti kohandatav uute lahenduste arendamiseks ja väljatöötamiseks. Kolmandaks, optimeeritud, kuluefektiivsed ja ressursisäästlikud tööprotsessid, mis on paindlikud ja toetaksid poliitikamuudatuste elluviimist. Protsessipõhine lähenemine annab võimaluse teenust ja toetust hinnata igas etapis lähtuvalt kliendist, andes ühtlasi võimaluse sisekoolituste kaudu tõsta ametnike asjatundlikkust ja kompetentsi ning soodustada nende arengut ja motivatsiooni.

Vajalike ressurside tagamine ja eesmärgipärane finantseerimine. Kindlustame kiire ja professionaalse asjaajamise ning toe Sotsiaalministeeriumi eesmärkide saavutamisele koos rahaliste vahendite tõhusa ja õiguspärase kasutamisega tööks vajaliku ja nüüdisaegsetele nõuetele vastava taristu olemasolu ning riigivara heaperemeheliku kasutamise kaudu.

Püüame tehniliste lahendustega vähendada inimeste töömahtu. Panustame aktiivselt kõigisse riigi tasandil algatatud ja algatatavatesse projektidesse, mis muudavad riigieelarve koostamise vajadusi ja oodatavaid tulemusi arvestavaks ning osaleme aktiivselt avaliku teenistuse arendustegevustes.

Kaasaegsed ruumid võimaldaksid ka paremat klienditeenindust. Sotsiaalkindlustusameti töökorraldus on aja jooksul muutunud selliselt, et erinevates hoonetes asumine ei ole põhjendatud. Tööd saaks korraldada efektiivsemalt nii rahaliste vahendite kui ka tööaja parema kasutamise mõttes ning klientidele ja töötajatele mugavamalt, kui kõik töötajad asuksid ühes hoones. Praegu kaasneb seoses erinevates hoonetes asumisega

tarbetu kulu dokumentide ja töötajate transpordile ja sidele. Klienditeenindus peab olema hästi ligipääsetav, sh puuetega inimestele.

Panustame koostöökohtade leidmisse ja vastavalt tehtavatele otsustele ka elluviimisse seoses IT konsolideerimise plaanidega riigis.

Huvirühmade teavitamisel, kaasamisel ja võimustamisel peame oluliseks järgmist:

- Oleme avalikkuse silmis usaldusväärne ja hinnatud infoallikas. Ministeeriumi teavituse eesmärk on tagada ministeeriumi vastutusvaldkonna poliitikate, otsuste ja tegevuse läbipaistvus ja arusaadavus ning info kättesaadavus avalikkusele ja kõigile huvi- ja sidusrühmadele. Organisatsioon lähtub kehtestatud kommunikatsioonipõhimõtetest ja -struktuuridest ning eetilise ja avatud kommunikatsiooni väärtustest. Oleme eraldi tähelepanu alla võtnud teavitustegevuse parandamise eesmärgiga ennetada infovajadust ja tagada aktuaalse, usaldusväärse ja piisava info olemasolu asutuste kodulehekülgede, teavitusmaterjalide ja läbiviidavate kampaaniate kaudu.
- Huvi- ja sidusrühmad on kaasatud poliitikakujundamisse. Huvi- ja sidusrühmade esindajate kaasamine poliitikate väljatöötamisse võimaldab koguda olulist informatsiooni kavandatavate poliitikate ja nende rakendamise võimalike mõjude ja riskide kohta, leida kinnitust kavandatava poliitikameetmega seotud oletustele (või lükata neid ümber), saada väärtuslikke ideid poliitikameetmete väljatöötamiseks ja rakendamiseks jne. Peame seejuures oluliseks toetada partnerite valmisolekut poliitikakujundamises osalemiseks.

Hetkeolukorra analüüs poliitikavaldkondade lõikes

Puudega inimeste ühiskonnas osalemise, hariduse omandamise ja tööhõive soodustamise seisukohalt on oluline muuta keskkond nii füüsiliselt kui sisuliselt juurdepääsetavaks. Toetudes riigiasutuste ja kohalike omavalitsuste infole, võib kokkuvõtlikult öelda, et juba praegu võetavate meetmete tulemusena parandatakse juurdepääsetavust pidevalt. Avalikele teenustele juurdepääsu osas on pilt haldusalade lõikes üsna erinev, mis on osaliselt seotud ka avalikkusele osutatavate teenuste mahuga. Täpset ülevaadet eraettevõtjate osutatavate avalike teenuste juurdepääsetavuse kohta ei ole, kuid positiivsena võib välja tuua asjaolu, et paljud erapakkujad on olnud paindlikud ja juurdepääsuks vajalike tingimustega juba praegu arvestanud. Tööandjate teadlikkuse tõstmisega tegeletakse süstemaatiliselt nii Sotsiaalministeeriumi, Töötukassa kui Eesti Puuetega Inimeste Koja eestvedamisel.

Organisatsiooni olukorrast

Eesmärk: Sotsiaalministeerium on hästitoimiv ja kompetentne organisatsioon

Sotsiaalministeerium koos valitsemisala asutustega on viimastel aastatel teinud mitmeid ümberkorraldusi, et tulla toime kasvavate nõudmistega ja ootustega. Organisatsioonid on pidanud tulema toime vähenevate ressurssidega. Kriitilise mõjuga on olnud majanduskulude külmutamine ja personalikulude eraldamisel vajaduste mitte arvestamine. Samal ajal on suurenenud Euroopa Liidu õigusest tulenevad kohustused, töös on mitmeid olulisi suuri reforme ning kasvanud on sihtgruppide surve muudatuste kiiremaks elluviimiseks. See kõik on kaasa toonud ametnike töökoormuse kasvu ning olukorra, kus me ei suuda alati kõikides küsimustes vajalikul määral kaasa rääkida. Arengukava perioodi vaadates on olulisim EL struktuurivahendite käesoleva perioodi tegevuste lõpule viimine ning nende abil tehtud ja algatatud tegevuste jätkumise tagamine. Kriitilise tähtsusega on kiire ettevalmistus EL uueks programiperioodiks 2014–2020 ja tagada järgmise perioodi vahendite kiire avanemine ja kasutuselevõtt.

Lähiaastatel on oluline väljakutse otsida täiendavaid võimalusi pakutavate avalike teenuste kvaliteedi tõstmiseks piiratud vahendite tingimustes. Selleks tuleb analüüsida juba tehtud muudatusi, kaardistada organisatsiooni protsessid ning kaaluda, kas praegune organisatsiooni ülesehitus on tõhusaim. Läbiviidud Sotsiaalkindlustusameti tööprotsesside kaardistamine loob aluse nende kaasajastamiseks ja neid toetava kaasaegseid e-teenuseid võimaldava infosüsteemi loomiseks.

Algatatud on mitmeid protsesse, mille eesmärk on vähendada ministeeriumis ja selle haldusalas kõrvaltegevuste mahtu ning samal toetada riigis võetud suunda tugitegevuste tsentraliseerimiseks. 01.01.2013 seisuga on Sotsiaalministeeriumi raamatupidamis- ja personaliarestus tsentraliseeritud Riigi Tugiteenuste

Keskusesse. Alustatud on kinnisvara üleandmisega Riigi Kinnisvara AS-ile. Otsime võimalusi hangete seotud tegevuste optimeerimiseks. Olukorras, kus tegevuskulud on praktiliselt külmutatud, kuid tuntav on majanduskeskkonna paranemisest tingitud tööjõuturu elavnemine, näeme kõige enam probleeme kompetentse ametkonna hoidmise tagamises.

Sotsiaalministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonna põhimäärus

Osakonna põhiülesanneteks on juhtida ministeeriumi ja selle valitsemisala info- ja kommunikatsioonitehnoloogia alast arendustegevust ning hallata info- ja kommunikatsioonisüsteeme ja -vahendeid.

Osakond oma põhiülesannete täitmiseks:

- töötab välja ning kaasajastab regulaarselt ministeeriumi ja selle valitsemisala asutusi hõlmava info- ja kommunikatsioonitehnoloogia alase arengukava infotehnoloogia osa;
- koordineerib ja nõustab info- ja kommunikatsioonitehnoloogia alase arengukava elluviimist ministeeriumis ja selle valitsemisala asutustes;
- koordineerib ministeeriumi ja selle valitsemisala asutuste infotehnoloogia ja kommunikatsiooni eelarve koostamist, jälgib eelarve täitmist ning kulutuste ratsionaalsust;
- korraldab ministeeriumi ning selle valitsemisala asutuste info- ja kommunikatsioonisüsteemide ja -vahendite hankimist, tarnimist, arendamist, eksploatatsiooni ja hooldust ning vastavate dokumentide ettevalmistamist riigivararegistris arvestuse pidamiseks;
- koordineerib ministeeriumi ning selle valitsemisala asutuste info- ja kommunikatsioonisüsteemide ning -vahendite töökindluse, arengusuutlikkuse ja kasutatavuse nõuete seadmist ning täitmist;
- juhib infosüsteemide käitluskeskuse tööd eesmärgiga tagada ministeeriumi tegevusvaldkonna registrite ja infosüsteemide teenindamiseks järgmised tsentraalsed teenused: infrastruktuur (sh andmeside, andmeturve, varundus, süsteemide administreerimine), integratsioon, hooldus, hanked, arvutiabi ja monitooring;
- korraldab infotehnoloogia arenduskomitee ja halduskomitee tööd;
- korraldab ministeeriumi ja selle valitsemisalas olevate asutuste teenistujate arvutialast väljaõpet spetsiaaltarkvara (infosüsteemide loomise raames väljatöötatava tarkvara) kasutamiseks, teeb ettepanekuid standardtarkvara kasutamise koolituse organiseerimise ja sisu kohta;
- korraldab kasutaja tugiteenuse (arvutiabi ja hooldus) osutamist ning teenustaseme määratlemist ministeeriumis ja selle valitsemisala asutustes;
- koordineerib ministeeriumi ja selle valitsemisala asutuste infotehnoloogiliste turvapoliitika meetmete väljatöötamist, rakendamist ja täitmise jälgimist;
- teostab teenistuslikku järelevalvet infosüsteemide kasutamise, andmetervikluse ja turvalisuse kohta ministeeriumis ja selle valitsemisala asutustes;
- analüüsib koostöös infosüsteemi vastutava töötlejaga ning asjassepuutuva osakonna esindajaga jooksvalt info- ja kommunikatsioonisüsteemide arendus-, kasutus- ning investeringutegevuste efektiivsust ja teeb vajalikke muudatusettepanekuid nende tõhustamiseks;
- peab arvestust infotehnoloogia vahendite kohta.

Osakond infosüsteemide raames:

- kooskõlastab loodavate või ümberkorraldatavate ministeeriumi enda poolt või tema tellimisel peetavate andmekogude tehnilise dokumentatsiooni ning andmete turvalisuse säilitamiseks rakendatavad infoturbe abinõud andmekogude riikliku registri vastutava töötlejaga ja Andmekaitse Inspeksiooniga;
- korraldab andmekogu vastutava töötleja ja andmekogude volitatud töötlejate vaheliste lepingute sõlmimist tehniliste tingimuste tasemel vastavalt kehtivatele õigusaktidele; edastab ministeeriumi korraldused vastavate andmekogude pidajatele;
- korraldab infosüsteemi ja andmekogude vahel koostööd tehnilistes küsimustes riigi kesktasandi infosüsteemidega ning põhi- ja riiklike registrite ning andmekogudega;

- koordineerib andmekogude pidamist andmekogude seaduse täitmise tagamiseks ning kooskõlastab andmekogude pidamise kulude eelarve jaotuse; koostab ja kooskõlastab andmekogude arendustööde finantseerimise taotlused, mille vastutavaks töötlejaks on ministeerium või selle valitsemisalas olevad asutused.

IT valdkonna arengukava on väljatöötamisel, mistõttu käsitleme käesolevas dokumendis ka IT organisatsiooni jm IT haldusega seonduvat temaatikat ulatuses, mis mõjutab otseselt SKA avalike teenuste IT strateegiat.

Sotsiaalkindlustusameti infosüsteemide osakonna põhimäärus

Osakonna tegevuse eesmärk on tagada riikliku pensionikindlustuse registri, arstliku ekspertiisi andmekogu ja ohvriabijuhtumite andmebaasi pidamine, isikuandmete töötlemine ja väljastamine, ameti infosüsteemide ja ametkondadevahelise andmevahetuse loomise ja edasiarenduse vajaduste kirjeldamine, osalemine ameti hangitud eritarkvarade testimisel, juurutamisel ja kasutajate väljaõppe korraldamisel ning kasutajate juhendamine infosüsteemiga töötamisel.

Osakonna ülesanded oma tegevuse eesmärgi saavutamiseks on:

- ameti infosüsteemide, ametkondadevahelise andmevahetuse ja eritarkvara loomise ning edasiarenduse vajaduste kirjeldamine;
- ameti infosüsteemide, ametkondadevahelise andmevahetuse ja eritarkvara loomise ja edasiarenduse taotluste esitamine Sotsiaalministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonnale;
- osalemine ameti ülesannete täitmiseks vajalike infosüsteemide ja eritarkvara hankimiseks korraldatavate riigihangete ettevalmistamisel ja läbiviimisel;
- osalemine ameti infosüsteemide arendusprojektide täitmisel;
- osalemine ametis loodud, ameti tellimusel tehtud või saadud eritarkvara testimisel, juurutamisel, paigaldamisel ja hooldamisel;
- isikuandmete töötlemine vastavalt õigusaktidele;
- riikliku pensionikindlustuse registri andmete vastavuse tagamine andmesubjektilt saadud andmetele, nende õigsuse kontrollimine, järelpärimiste tegemine andmesubjektile ning ebaõigete andmete parandamine;
- igale pensionikindlustatule igal aastal eelneva kalendriaasta kohta tema poolt või tema eest makstud ja arvestatud sotsiaalmaksu summa ja tema pensionikindlustuse aastakoeffitsiendi arvutamine ja säilitamine;
- infosüsteemi kasutajatoe olemasolu ja toimimise tagamine;
- ettepanekute tegemine personaliosakonnale ameti infosüsteemide ja eritarkvara kasutajate koolitamiseks;
- ameti juhtkonna ning teiste ameti struktuuriüksuste nõustamine infosüsteemide ja eritarkvara küsimustes;
- ettepanekute tegemine Sotsiaalministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia osakonnale ameti põhifunktsioonide täitmiseks riist- ja tarkvara uuendamiseks ja soetamiseks.

Sotsiaalkindlustusameti infoteeninduse osakonna põhimäärus

Sotsiaalkindlustusameti infoteeninduse osakonna põhiülesanne on ameti tegevusvaldkonna kohta informatsiooni andmine ameti infotelefoni ja e-posti vahendusel.

Tegevuse eesmärgi saavutamiseks osakond:

- vastab infotelefonile helistanud klientide kõnedele;
- vastab registreeritud ja osakonda suunatud klientide e-kirjadele;

- annab informatsiooni infotelefoni ja e-posti vahendusel ameti tegevusvaldkonna kohta;
- nõustab kliente infotelefoni ja e-posti vahendusel erinevate taotlusvormide, taotlusankeetide ülesleidmisel ja täitmisel, informeerib taotlustele lisatavatest vajalikest täienddokumentidest ning nende esitusnõuetest;
- vajadusel suunab infotelefonile saabunud kõned vastava osakonna või valdkonna spetsialistile;
- registreerib klientide e-kirjade vastused dokumendihaldusprogrammis.

Kaardistatud protsessid as-is ja to-be

ID	as-is protsess	ID	to-be protsess
P1	Arstliku ekspertiisi läbiviimine	P1	Arstlik ekspertiis
P2	Rehabilitatsiooniteenus taotlemine, määramine ja maksmine	P2	Rehabilitatsiooniteenus
P3	Erihoolekandeteenus osutamise taotlemine, määramine, lõpetamine ja muutmine ning maksmise otsustamine	P3	Erihoolekandeteenus
P4	Puudega inimese sotsiaaltoetuse taotlemine, määramine ja maksmine	P4	Puudega inimese sotsiaaltoetus
P5	Riiklike pensionide/Välispensionide taotlemine määramine ja maksmine	P5	Riiklikud pensionid
P6	Peretoetuste taotlemine, määramine ja maksmine	P6	Peretoetused
P7	Vanemahüvitiste taotlemine, määramine ja maksmine	P7	Vanemahüvitis
P8	Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine	P8	Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine
P9	Matusetoetuse taotlemine, määramine ja maksmine	P9	Matusetoetus
P10	Elatisabi taotlemine, määramine ja maksmine	P10	Elatisabi
P11	Kuriteoohvrite riiklike hüvitiste taotlemine, määramine ja maksmine	P11	Kuriteoohvritele riiklike hüvitiste määramine
P12	Ohvriabiteenus	P12	Ohvriabi ja lepitus
P13	Enammaksete ja täitemenetluse alusel kinnipidamiste haldamine	P13	Enammaksete menetlemine
P14	Tõendi A1 (E101) taotlemine ja väljastamine	P14	Tõendi A1 (E101) taotlemine ja väljastamine
P15	Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise taotlemine, määramine ja maksmine	P15	Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht eraisikule
P16	Sotsiaaltoetus tagasipöördujale	P16	Sotsiaaltoetus tagasipöördujale
P17	Olümpiavõitja toetuse taotlemine, määramine ja maksmine	P17	Olümpiavõitja toetus
P18	Kahjuhüvitise taotlemine, määramine ja maksmine	P18	Kahjuhüvitise taotlemine, määramine ja maksmine
P19	Õppelaenu osalise kustutamise lõpetamine	P19	Õppelaenu osalise kustutamise lõpetamine
P20	Tööraamatu hoidmine	P20	Tööraamatu hoidmine
P21	Tunnistused ja hüvitised represseeritutele	P21	Represseeritute toetused ja tunnistus

ID	<i>as-is</i> protsess	ID	<i>to-be</i> protsess
		P22	Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht ettevõtetele
T1	Toetuste väljamaksmine	T1	Toetuste väljamaksmine
T2	Pensionikomisjoni menetlusprotsess	T2	Pensionikomisjoni menetlusprotsess
T3	Vaide menetlemine pensionikomisjonis/ennistamine	T3	Vaide menetlemine pensionikomisjonis/ennistamine
T4	Vaide menetlemine vaidluskomisjonis/ennistamine	T4	Vaiete menetlemine
T5	Toimingud toetuse saaja elukoha muutumisel	T5	Toimingud toetuse saaja elukoha muutumisel
T6	Tõendid, sertifikaadid ja kaardid	T6	Tõendid, sertifikaadid ja kaardid
T7	Raamatupidamisega seonduvad tegevused	T7	Raamatupidamisega seonduvad tegevused
T8	Muudatuste planeerimine ja läbiviimine (SKA poliitikamuudatuste protsess)	T8	Muudatuste planeerimine ja läbiviimine
T9	Dokumentide väljastamine	T9	Dokumentide väljastamine
T10	SKAIS-i alusandmete kogumine ja töötlemine	T10	SKAIS-i alusandmete kogumine ja töötlemine
T11	Tõendite väljastamine	T11	Tõendite väljastamine
		T12	Taotluste vastuvõtmine - UUS!
		T13	Taotluste menetlemine - UUS!
		T14	Eesti elaniku abistamine välisriigi asutusega suhtlemisel - UUS!
		T15	Lepinguliste teenusepakujate järelevalve - UUS!
		T16	ISO hooldustoimingud - UUS!

Tabel 9. SKA tööprotsessid *as-is* ja *to-be*

Põhi- ja tugiprotsessid tulevikuvaates

Põhiprotsessid

P1 Arstlik ekspertiis

SKA teostab püsiva töövõime kaotuse protsendi või puude raskusastme määramiseks, haiguslehel ravi jätkamiseks või lapsinvaliidisuse tagasiulatuvalt tuvastamiseks arstlikku ekspertiisi. Arstliku ekspertiisi otsus on aluseks mitmete sotsiaaltoetuste ja pensionide määramisel.

Arstliku ekspertiisi tööprotsessi standardiseerimata alamprotsessid on:

- **P1.2 Arstliku ekspertiisi taotluse menetlemine** hõlmab arstliku ekspertiisi taotluse ülevaatus, vajaminevate dokumentide kogumist ja ekspertiisiks piisavate andmete olemasolu kontrollimist ning ekspertarstiga suhtlemist. Protsess on koostatud standardse menetlusprotsessi T13.1 põhjal, sisse on toodud arstliku ekspertiisi erisused.
- **P1.6 Välispensionide büroo tellitud ekspertiisi** protsess kirjeldab välispensionide ja -toetuste büroosse saabunud ekspertiisidokumentidele arvamuse andmise tellimuse vastuvõtmist, ekspertarstile edastamist, registreerimist, infosüsteemi sisestamist, ekspertarstile saatmist ning otsuse tagasisaatmist välispensionide ja -toetuste büroole.
- **P1.7 Välispensionide büroo tellitud terviseseisundi kirjelduse** alamprotsess kirjeldab välisriigist tellitud terviseseisundi kirjelduse koostamist. Terviseseisundi kirjeldust on tarvis töövõimetuspensioni taotlemisel, kui tuleb välja, et isik on töötanud ka teises riigis. VPTB saadab kõigepealt terviseseisundi kirjelduse vormi täitmiseks SKA ekspertarstile ja seejärel välisriigile ekspertiisi läbiviimiseks. Välisriik saadab vastu otsuse töövõimetuspensioni määramise või mitte määramise kohta. Otsus saadetakse ka isikule.
- **P1.8 Vaiete menetlemine arstlikus ekspertiisis** kirjeldab arstliku ekspertiisi vaiete menetlemise protseduure.

P2 Rehabilitatsiooniteenus

Rehabilitatsiooniteenus on sotsiaalteenus, mille eesmärk on parandada puudega inimese iseseisvat toimetulekut, suurendada ühiskonda kaasatust ja soodustada töötamist või tööle asumist.

Rehabilitatsiooniteenuse alamprotsessid on:

- **P2.5 Rehabilitatsiooniplaani hindamine** hõlmab rehabilitatsiooniplaani ja arve vastuvõttu ning teenuseosutaja koostatud plaani hindamist ja arve kontrollimisele saatmist.
- **P2.7 Rehabilitatsiooniteenuse osutaja registreerimine ja muutmise.** Alamprotsess hõlmab rehabilitatsiooniteenuse osutaja registreerimist ja registreeringu muutmist.
- **P2.8 Rehabilitatsiooniteenuse osutajaga halduslepingu sõlmimine.** Alamprotsess hõlmab rehabilitatsiooniteenuse osutajaga halduslepingu sõlmimiseks tehtavaid tegevusi.
- **P2.9 Kasutamata teenuse summade vabastamine** kirjeldab kasutamata teenuse summade vabastamist juhul, kui taotleja soovib eelneva suunamiskirja alusel teenuse jätkumist.

- **P2.10 Arve menetlemine** kirjeldab rehabilitatsiooniteenuse arve või rehabilitatsiooniplaani koostamise arve menetlust, mis sisaldab arve kontrollimist, kinnitamist, vajadusel teenuse osutajale tagastamist või väljamaksmisele suunamist.

P3 Erihoolekandeteenus

Erihoolekandeteenused on suunatud täisealistele isikutele v.a ainult dementsuse diagnoosiga vanaduspensioniealistele isikutele, kellel on raskest, sügavast või püsivast psüühikahäirest tulenevalt välja kujunenud suurem kõrvalabi, juhendamise või ka järelevalve vajadus ning kes vajavad toimetulekuks professionaalset kõrvalabi. Erihoolekandeteenuste õigustatud isikud ja erihoolekandeteenustele esitatavad nõuded on kehtestatud sotsiaalhoolekande seadusega.

Erihoolekandeteenuse alamprotsessid on:

- **P3.5 Teenuseosutaja tegevusloa taotluse menetluse** alamprotsess kirjeldab erihoolekandeteenuse tegevusloa taotluse menetlust ja tegevusloa väljastamist.
- **P3.6 Tegevusloa andmete muutmise MTR¹⁵-is** kirjeldab erihoolekandeteenuse osutaja avalduse esitamist tegevusloa andmete muutmiseks majandustegevuse registrist ja andmete muutmist SKAs.
- **P3.7 Tegevusloa kehtetuks tunnistamise** alamprotsess kirjeldab erihoolekandeteenuse tegevusloa kehtetuks tunnistamist.
- **P3.9 Erihoolekandeteenuse järjekorra haldamise** alamprotsess kirjeldab erihoolekandeteenuse taotlejate järjekorra haldamist.
- **P3.10 Teenusevajaduse muudatuse menetlemine** kirjeldab isiku teenusevajaduse muutmise vajaduse menetlemist, kui teenuseosutaja on SKA-le teada andnud, et teenusel olija ei vasta enam määratud teenuse nõuetele või ei vasta temale määratud teenus tema vajadustele.
- **P3.11 Arve menetlemine** kirjeldab erihoolekandeteenuse ja omaosaluse arvete menetlemist.

P4 Puuetega inimeste sotsiaaltoetus

Käesolev protsess kirjeldab puuetega inimeste sotsiaaltoetuste taotlemist, menetlemist ning puuetega inimeste sotsiaaltoetuste maksmise peatamist, jätkamist ja lõpetamist.

Puuetega inimeste sotsiaaltoetusi määratakse ja makstakse Eesti alalisele elanikule või tähtajalise elamisloa või tähtajalise elamisõiguse alusel Eestis elavale isikule lisakulutusi põhjustava keskmise, raske või sügava puude korral.

P5 Riiklikud pensionid

Vanaduse, töövõimetuse või toitja kaotuse korral maksab riik igakuist rahalist sotsiaalkindlustushüvitist - riiklikku pensioni. Seda solidaarsuspõhimõttele tuginevat hüvitist makstakse Eesti alalisele elanikule ja tähtajalise elamisloa või elamisõiguse alusel Eestis elavale välismaalasele.

Käesolev protsess kirjeldab pensionide taotlemist, taotluse menetlemist, pensioni määramise kontrollimist ja otsuse väljastamist taotlejale. Samuti hõlmab protsess pensioni maksmise peatamist ja lõpetamist, spetsialistide igakuiseid kontrolli- ja hooldustegevusi ning pensionide määramist ELi õigusaktide ja välislepingute alusel.

¹⁵ MTR e Majandustegevuse register

Riiklike pensionide alamprotsessid on:

- **P5.2 Pensionitaotluse menetlemine** kirjeldab riikliku pensioni taotluse menetlemist, pensionistaaži arvutamist ja pensioni määramise otsuse vormistamist.
- **P5.4 Otsuse ja pensionitunnistuse väljastamine** hõlmab riiklike pensionide määramise otsuse ja pensionitunnistuse väljastamist pensioni taotlejale.
- **P5.10 Liikluskindlustuselt sissenõudmise** protsessi eesmärk on liikluskindlustusega tegelevalt kindlustusandjalt isikule liiklusõnnetuse tagajärjel väljamakstud töövõimetuspension, töövõimetuse alusel määratud rahvapensioni ja toitjakaotuspensioni sissenõudmine. Protsessis hõlmab liiklusõnnetusega seotud pensioni saajate kontrollimist, ekspertiisiotsuse põhjal regressinõude koostamist ja kindlustusandjale saatmist ning regressinõude raamatupidamisele edastamist.
- **P5.11 Liikluskindlustuse negatiivse otsuse menetlemise** protsessi eesmärk on kindlustusandja võimalike vastuste vastuvõtmine pärast regressinõude saamist. Juhul, kui kindlustusandja keeldub hüvitamisest või otsustab regressinõudes nimetatud summat vähendada, siis suundub töövoog käesolevasse alamprotsessi.
- **P5.12 EL pensionitaotluse menetlemise** alamprotsessi eesmärk on pensionide määramine ja maksmine vastavalt Euroopa Liidu sotsiaalkindlustusalastele õigusaktidele. Protsess hõlmab taotluse registreerimist, dokumentide kontrollimist, vastavate vormide täitmist, vajadusel pensionitunnistuse vormistamist ja pensioni väljamaksmist.
- **P5.16 Välislepingute pensionitaotluse menetlemise** alamprotsessi eesmärk on pensionide määramine ja maksmine vastavalt Eesti Vabariigi ja Euroopa Liidu väliste riikidega sõlmitud lepingutele. Protsess hõlmab taotluse registreerimist, dokumentide kontrollimist, vastavate vormide täitmist, vajadusel pensionitunnistuse vormistamist ja pensioni väljamaksmist. Lepingud on sõlmitud järgmiste riikidega: Venemaa, Ukraina, Moldova, Kanada, Läti.
- **P5.17 Pensioniõiguste ülekandmine Eestist EL-i.** Teatud Euroopa Liidu asutused ei allu ühegi riigi seadusandlusele. Sellistes asutustes kindlaksmääratud töökohtadel töötamine annab isikule erioigused saada pensioni Euroopa Liidu institutsioonide pensioniskeemist. Inimene saab valida, kas ta soovib pensioni saada riigi pensionisüsteemist või Euroopa Liidu pensioniskeemist. Sellisel juhul kantakse kogu inimese tasutud sotsiaalmaks ühest süsteemist teise.
- **P5.18 Pensioniõiguste ülekandmine EL-ist Eestisse.** Teatud Euroopa Liidu asutused ei allu ühegi riigi seadusandlusele. Sellistes asutustes kindlaksmääratud töökohtadel töötamine annab isikule erioigused saada pensioni Euroopa Liidu institutsioonide pensioniskeemist. Inimene saab valida, kas ta soovib pensioni saada riigi pensionisüsteemist või Euroopa Liidu pensioniskeemist. Euroopa Liidu pensionisüsteemist Eestisse ülekandmisel saadetakse vastavale EL-i institutsioonile teatis, milles märgitakse ära inimese soov pensioniõiguste ja -vahendite ülekandmiseks. Kui inimesel on õigus pensioniõigusi üle kanda, saadab asutus inimese EL-i institutsioonis töötamise ajal kogunenud sotsiaalmaksu summa üle Sotsiaalkindlustusameti vahenditesse.

P6 Peretoetused

Riiklike peretoetuste maksmise eesmärgiks on osaliselt katta laste kasvatamisega seotud kulud. Peretoetusi on üheksa liiki ja neid rahastatakse riigieelarvest. Peretoetuste liigid: sünnitoetus, lapsendamistoetus, lapsetoetus, lapsehooldustasu, üksikvanema lapse toetus, ajateenija või asendusteenistuja lapse toetus, eestkostel või perekonnas hooldamisel oleva lapse toetus, elluastumistoetus, seitsme ja enamalapselise pere vanema toetus.

Peretoetuste alamprotsessid on:

- **P6.4 EL perehüvitiste menetlemine** kirjeldab perehüvitiste määramist ja maksmist Euroopa Liidu koordineerimisreeglite alusel.

- **P6.5 EL perehüvitiste tasaarveldused.** Käesolev protsess kirjeldab Euroopa Liidu perehüvitiste enammakstud summade tagastamist vastavalt määruse 987/2009 artiklile 72, juhul kui Eesti on maksnud välisriigis töötava isiku pereliikmele määruse 883/2004 alusel Eesti EL perehüvitisi ajal, mil neid oleks pidanud maksma välisriik.

P7 Vanemahüvitis

Vanemahüvitise eesmärk on hüvitada väikelapse kasvatamise tõttu saamata jäänud tulu. Isikule, kes tulu ei ole saanud, tagatakse hüvitise määra suurune sissetulek.

Vanemahüvitise alamprotsessid on:

- **P7.4 Vanemahüvitise ümberarvutamine.** Vanemahüvitis arvutatakse ümber ja enammakstud hüvitis peetakse edasistest maksetest kinni või nõutakse tagasi juhul, kui avastatakse, et hüvitise saaja on saanud vanemahüvitise maksmise kalendrikuul hüvitise määrast suuremat sotsiaalmaksuga maksustatud tulu.
- **P7.5 Vanemahüvitise saaja vahetumise** protsess kirjeldab tegevusi vanemahüvitise saaja vahetumisel, sh kontrollimist, kas tulevasel saajal on õigus seda saada hakata.

P8 Puhkusetasu ja töötasu hüvitamine

Tööandjale hüvitatakse riigieelarve vahenditest vastavalt Vabariigi Valitsuse 11.juuni 2009 määrusele nr 92 "Puhkusetasu ja keskmise töötasu riigieelarvest hüvitamise kord": 1) alaealise töötaja puhkusetasu 28 kalendripäeva ületava osa eest; 2) töövõimetuspensioni saava töötaja puhkusetasu 28 kalendripäeva ületava osa eest; 3) isapuhkuse tasu; 4) lapsepuhkuse tasu; 5) puudega lapse lapsepuhkuse tasu; 6) keskmine töötasu lapse rinnaga toitmiseks antud vaheaegade eest. Käesolev protsess kirjeldab andmike esitamist klienditeenindusse, elektroonselt või posti teel, andmete sisestamist SKA e-teenusesse, ning andmete automaatkontrolli ja vajadusel täiendavat ülevaatus. Käesolev protsess kirjeldab andmete sisestamist SKA e-teenusesse, andmetega andmike esitamist klienditeenindusse, elektroonselt või posti teel ning andmete automaatkontrolli ja vajadusel täiendavat ülevaatus.

Puhkusetasu ja töötasu hüvitamise alamprotsessid on:

- **P8.1 Andmike vastuvõtu ja andmesisestuse** protsess kirjeldab puhkusetasu ja töötasu hüvitamisel esitatavate andmike vastuvõtmist Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduses.
- **P8.2 Puhkusetasu ja töötasu andmete kontrollimine** kirjeldab sisestatud puhkuse- ja töötasu hüvitamise andmete kontrollimist, vajadusel täiendavate dokumentide nõudmist andmete esitajalt ning järelkontrolli.

P9 Matusetoetus

Matusetoetust makstakse kohalikele omavalitsustele matuse korraldamise kulude osaliseks katmiseks juhul, kui kohalik omavalitsus korraldab omasteta või tundmatu inimese matuse.

Protsess hõlmab matusetoetuse menetlust, maksmist ja alusetu maksmise korral matusetoetuse tagasinõudmist.

P10 Elatisabi

Käesolev protsess kirjeldab elatisabi taotlemist, taotluse menetlemist, sissenõudmist ning sissenõudmise täitemenetlust.

Elatisabi alamprotsessid on:

- **P10.3 Elatisnõude sissenõudmine** kirjeldab elatisnõude sissenõudmise eelduseks oleva kohtuotsuse jõustumise kontrolli teostamist, võlgnikule võlateate koostamist ja saatmist ning sissenõutud summade laekumise jälgimist ja kogu nõude laekumisel toimiku lõpetamist.
- **P10.4 Elatisnõude sissenõudmise täitemenetluse** protsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusameti tegevusi elatisnõude sissenõudmisel kui võlgnik ei ole asunud peale võlateate saamist nõuet täitma. Protsess kirjeldab täitemenetluse algatamise ja läbiviimise tegevusi.
- **P10.5 Võlgnikuga kontakteerumine** kirjeldab elatisabi määramise otsusest võlgniku teavitamisel teostatavad tegevused.

P11 Kuriteoohvritele riiklike hüvitiste määramine

Kuriteoohvritele riikliku hüvitise määramise ja sissenõudmise protsess hõlmab hüvitise taotlemist, Eesti ja piiriüleste taotluste menetlemist, toetuste väljamaksmist ning väljamakstud hüvitise tagasinõudmist kurjategijalt või enamakstud hüvitise korral hüvitise saajalt.

Kuriteoohvritele riiklike hüvitiste määramise alamprotsess on:

- **P11.5 Kuriteoohvrite riiklike hüvitiste tagasinõudmise** protsess kirjeldab kuriteoohvrite riikliku hüvitise tagasinõudmise eelduseks oleva kohtuotsuse jõustumise kontrolli teostamist, regressinõude esitamise vajaduse ja nõudesumma kindlakstegemist ja edastamist tsiviilhagi koostamiseks, vajadusel täitemenetluse algatamist ja sissenõutud summade laekumise jälgimist ning summa laekumisel kogu nõude laekumisel toimiku lõpetamist.

P12 Ohvriabi ja lepitus

Protsess kirjeldab ohvriabi teenuse osutamist, psühholoogilise abi kulude hüvitamist ning lepitusmenetluse läbiviimist.

Ohvriabikeskused on igas maakonnas, suuremates maakondades töötab ohvriabitöötajaid rohkem - Harjumaal 6 töötajat (neist Tallinnas 5), Ida-Virumaal 3 töötajat, Tartu-, Viljandi- ja Pärnumaal 2 töötajat. Ülejäänud maakondades on 1 töötaja. Töötajad paiknevad valdavalt politseiga samades ruumides, osades piirkondades ka SKA bürooga samades ruumides või rendipindadel.

Ohvriabi ja lepituse alamprotsessid on:

- **P12.1 Ohvriabi juhtumi menetlemise** protsess kirjeldab ohvri ärakuulamist ja esmast nõustamist, ohvri probleemide määratlemist ja vajaduste hindamist, ohvriabi eesmärkide püstitamist ja tegevuste planeerimist, ohvri teenustega seostamist ja teenuste vahendamist, juhtumi käigu jälgimist.
- **P12.2 Psühholoogilise abi kulude hüvitise taotlemine ja menetlemine.** Protsess kirjeldab ohvriabiteenuse osutamise raames psühholoogilise abi kulude hüvitise taotlemist, taotluse menetlemist ja otsuse tegemist, abiosutajate poolt edastatud kuludokumentide vastuvõtmist, kontrolli, SKAIS-i sisestamist ning hüvitise väljamaksmiseks edastamist.
- **P12.3 Kuludokumentide vastuvõtt** kirjeldab psühholoogilise abi teenuse osutaja poolsete dokumentide vastuvõtmisel tehtavaid protseduure.
- **P12.4 Lepitusmenetluse** eesmärgiks on kokkulepe saavutamine kannatanu ja kahtlustatava või süüdistatava vahel ning kuriteoga tekitatud kahju heastamine. Protsess kirjeldab lepitusmenetluse algatamist, osapooltega kohtumiste kokkuleppimist ja kohtumisi, lepituskokkuleppe koostamist, lepituse

käiku kirjeldava aruande koostamist ja edastamist, lepituskokkuleppe täitmise üle järelevalve teostamist ning lõpparuande koostamist ja edastamist.

- **P12.5 Ohvriabi vabatahtlike sõidu- ja sidekulude hüvitamise taotlemine.** Vabatahtlikule ohvri abistamisega seotud kulude hüvitamine kuludokumentide alusel. Sõidu- ja sidekulud hüvitatakse vabatahtlike kaasamisel esitatud aruannete põhjal. Praktikas vabatahtlikke valdavalt ei kaasata ning side- ja sõidukulude hüvitamist ei toimu.

P13 Enammaksete menetlemine

Käesolev protsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusameti struktuuriüksuste tegevusi pensionide, toetuste, hüvitiste ja elatisabi enammaksete kindlakstegemisel, vastavate haldusaktide andmisel ning enammaksete tagasinõudmisel.

Enammaksete menetlemise alamprotsessid on:

- **P13.1 Enammaksete kindlakstegemine** kirjeldab enammaksete kindlakstegemiseks vajalikku andmetöötlust, töötusprotokollide edastamist ja enammaksete arvutuse koostamist.
- **P13.2 Enammaksete menetluse algatamine** kirjeldab menetluse algatamise kirja koostamist ja isikule saatmist, isiku pöördumist SKA poole selgituste saamiseks ja andmiseks, täiendavate dokumentide esitamist ja menetluse edasise käigu otsustamist.
- **P13.3 Tagasimaksmine, kinnipidamine, sissenõudmine** kirjeldab vabatahtlikust tagasimaksmisest teavitamist, tagasimakse graafiku koostamist, ettekirjutuse ja hoiatuse tegemist ja edastamist ning täitemenetluse algatamist.
- **P13.4 Enammaksete summade laekumine. Alamprotsess** kirjeldab enammaksete kajastamist raamatupidamist, enammaksete kuuluvuse tuvastamist ja enammaksete andmete saatmist büroodesse. Samuti kirjeldab protsess enammaksetega seotud isikute tuvastamist Sotsiaalkindlustusameti büroodes ning enammaksete üle arvestuse pidamist.
- **P13.5 Pärijalt ja muult saajalt tagasinõudmine.** Enammakstud pensioni, toetuse, hüvitise või elatisabi saaja surma korral nõutakse enammakstud summa tagasi isiku pärijatelt. Juhul, kui isiku avalduse alusel on tema pension, toetus, hüvitis või elatisabi välja makstud teise isiku arvelduskontole (edaspidi muu makse saaja), kuulub enammakstud summa, mis on kantud tema kontole pärast isiku surma, tagasinõudmisele muu makse saajalt. Käesolev alamprotsess kirjeldab pärimismenetluse kohta päringute tegemist, vajadusel pärimismenetluse algatamist Sotsiaalkindlustusameti poolt, hoiatuse koostamist ning vajadusel nõude sundtäitmisele andmist.
- **P13.7 Kohtutäituri või MTA akti alusel kinnipidamine** kirjeldab isiku toetustest kinnipidamist juhul, kui kohtutäitur või Maksu- ja Tolliamet saadab Sotsiaalkindlustusametile vastava arestimisakti.
- **p13.9 Enammaksete lootusetuks tunnistamine** kajastab enammaksete lootusetuks tunnistamise raames tehtavaid tegevusi.

P14 Tõendi A1 ja E101 taotlemine ja väljastamine

Protsessi ja tegevusdiagrammiga kirjeldatakse lähetussertifikaadi E101/A1 taotlemist, väljastamist, välispartnerite teavitamist ja hilisemat tühistamist.

Tõendi A1 ja E101 taotlemise ja väljastamise alamprotsessid on:

- **P14.2 Tõendi A1 / E101 taotluse menetlemine** alamprotsessi eesmärk on vastuvõetud taotluse menetlus. Protsessi tulemusena väljastatakse taotlejale tõend A1/E101 või diskretsiooni otsus.

- **P14.3 Erandkõkkuleppe menetlemise** tulemusena väljastatakse välisriiki või välisriigist Eestisse taotlejale erandkõkkuleppe tulemusel tõend A1/E101.
- **P14.4 Tõendi A1 / E101 andmete järelkontrolli** protsessi eesmärk on väljastatud tõendite järelkontroll väliselt osapoolelt saabunud päringu või pistelise kontrollina.
- **P14.5 Tõendi A1 / E101 või tõendi taotluse tühistamise** protsessi eesmärk on väljastatud tõendi A1/E101 tühistamise või tõendi A1/E101 taotluse tühistamise avalduse menetlemine.

P15 Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erisikule

Protsess kirjeldab sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamist. Riigipoolse sotsiaalmaksu maksmise korraldamine Eestis elava lapsevanema eest juhul, kui lapsevanemale maksta perehüvitisi või kui perehüvitisi maksab teine Euroopa Majanduspiirkonna riik, mitte Eesti ning Eestis elava ravikindlustatud isiku ülalpeetava abikaasa eest.

P16 Sotsiaaltoetus tagasipöördujale

Sotsiaaltoetus tagasipöördujale makstakse välisriigist Eestisse elama asunud Eesti kodanikule või eesti rahvusest isikule ja temaga koos Eestisse elama asunud abikaasale, lapsele ja vanemale.

P17 Olümpiavõitja toetus

Olümpiavõitja riiklikku toetust määratakse ja makstakse isikule, kes on Eesti Vabariigi kodanik ning on saavutanud olümpiahartas sätestatud olümpiaspordialal või paraolümpiamängude programmi kuuluval spordialal olümpiavõidu, esindades Eesti Vabariiki.

P18 Kahjuhüvitise taotlemine, määramine ja maksmine

Käesolev protsess kirjeldab kahjuhüvitise taotlemise, määramise ja maksmisega seotud alamprotsesse ja tegevusi.

Töötajal, kes on saanud tööülesannete täitmisel tervisekahjustuse, on õigus nõuda tööandjalt tervisekahjustusega tekitatud kahju hüvitamist. Tervisekahjustus võib olla tekkinud kas tööõnnetuse või kutsehaigestumise tagajärjel (edaspidi töövigastus), mille tõttu töötajal on tuvastatud töövõimetus. Tööandja peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Kahjuhüvitise taotlemise, määramise ja maksmise alamprotsess on:

- **P18.2 Kahjuhüvitiste taotluse menetlemise** protsess kirjeldab kahjuhüvitise taotluste ja lisatud dokumentide läbivaatust ning hüvitise määramist.

P19 Õppelaenu osalise kustutamise lõpetamine

Käesolev protsess kirjeldab õppelaenu osalise kustutamise lõpetamise menetlemisega seotud tegevusi. Uute õppelaenu osaliste kustutamiste taotluste vastuvõtmine lõpetati 2009.a.

P20 Tööraamatu hoidmine

Isik või töandja võib tuua tööraamatud hoiustamiseks Sotsiaalkindlustusametile. Tööraamatuid jäetakse Sotsiaalkindlustusameti büroosse tihti ka tuvastamata isikute poolt. Käesolev protsess kirjeldab esitatud tööraamatute kontrollimist, vastuvõttu, Jõgeva büroos asuvasse tööraamatute hoidlasse edastamist, hoiustamist ja tööraamatute hoidlast väljastamist.

Tööraamatu hoidmise alamprotsessid on:

- **P20.1 Tööraamatu vastuvõtt klienditeeninduses** kirjeldab tööraamatu hoiustamiseks vastuvõttu isikult või töandja esindajalt Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduses.
- **P20.2 Edastamine ja vastuvõtt hoidlas.** Käesoleva alamprotsessi kirjeldus ja tegevusdiagramm hõlmavad postiga saabunud tööraamatute registreerimist, tööraamatute saatmist Jõgeva büroo hoidlasse, tööraamatu arvele võtmist ja vastavasisulise teatise tegemist.
- **P20.3 Hoidmine ja säilitamine hoidlas** hõlmab tööraamatu säilitamist Jõgeva büroo tööraamatute hoidlas.
- **P20.4 Tööraamatu väljastamine** hõlmab isiku avalduse esitamist tööraamatu väljastamiseks, selle menetlust, tööraamatu saatmist hoidlast Sotsiaalkindlustusameti büroosse või postiga taotlejale.

P21 Represseeritute toetused ja tunnistus

Represseeritutel ja represseerituga võrdsustatud isikutel on õigus saada tervise taastamise toetust. Sõidusoodustus on represseeritu õigus rahalisele hüvitisele, millega kompenseeritakse talle raudtee-, maantee- ja veeliikluse riigisisel liiniveol (kaasa arvatud kommertsliiniveol) ühistransporditeenuse kasutamise sõidukulu.

Käesolev protsess kirjeldab sõidukulude hüvitamise taotluse menetlemist ja tervise taastamise toetuse taotluse menetlemist. Samuti kirjeldab käesolev protsess represseeritu tunnistuse väljastamist.

P22 Sotsiaalmaksu riigi poolt hüvitamise erijuht ettevõtetele

Riik maksab sotsiaalmaksu äriühingu, mittetulundusühingu, sihtasutuse või füüsilisest isikust ettevõtja töötaja eest, kes saab töövõimetuspensioni. Töövõimetuspensioni saava töötaja eest maksab riik sotsiaalmaksu sotsiaalmaksuseaduse § 2¹ nimetatud kuumääralt. Tasu osalt, mis ületab kuumäära, maksab sotsiaalmaksu äriühing, mittetulundusühing, sihtasutus või füüsilisest isikust ettevõtja. Kui töövõimetuspensioni saav isik on töösuhtes mitme töandjaga, maksab riik sotsiaalmaksu töandja eest, kes tulumaksu kinnipidamisel arvestab maksuvaba tulu.

Tugiprotsessid

T1 Toetuste väljamaksmine

Sotsiaalkindlustusamet teostab toetuste väljamakseid Eesti riigis pangaülekandega, kojukandega, rahakaardiga ning võtab vastu ja teeb välisriikide pädevatele asutustele väljamakseid. Sealjuures peetakse väljamakstavatest toetustest kinni maksud, tehakse väljamakstavates summades kinnipidamisi. Toetusi makstakse välja ka arvete hüvitamise teel ning tasutakse õppelaenumakseid. Sotsiaalkindlustusameti kohustus on ka prognoosida järgmise perioodi väljamakseid ning vastavad summad riigikassas broneerida.

Toetuste väljamaksmise alamprotsessid on:

- **T1.1 Väljamaksete ettevalmistamine.**
- **T1.2 Toetuste väljamaksmine ülekandega.** Antud protsessi alla kuulub määratud toetuste ülekannetega väljamaksete teostamine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.3 Toetuste väljamaksmine kojukandena.** Antud protsessi alla kuulub määratud toetuste kojukandega korraliste maksete teostamise korraldamine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.4 Toetuste väljamaksmine kojukandena vahemaksega.** Antud protsessi alla kuulub määratud toetuste kojukandega vahemaksete teostamise korraldamine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.5 Toetuste väljamaksmine välisriiki.** Antud protsessi alla kuulub määratud toetuste kojukandega vahemaksete teostamise korraldamine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.6 Välismaksete vastuvõtmine välisriigist.** Antud protsessi alla kuulub välisriigist väljamaksmise vastuvõtmine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.7 Õppelaenude kustutamine.** Antud protsessi alla kuulub õppelaenude kustutamine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.8 Rahaliste vahendite prognoosimine.** Antud protsessi alla kuulub rahaliste vahendite prognoosimine Finants- ja varahalduse osakonna poolt.
- **T1.9 Arvete maksmine.** Antud protsessi alla kuulub järgmiste arvete tasumine finants- ja varahalduse osakonna poolt: rehabilitatsiooniteenuse arved, erihoolekandeteenuse arved, puuetega isikute rehabilitatsioonitoetuse arved, täiendkoolitustoetuse arved, ohvriabi psühholoogilise abi kulude arved, matusetoetuse arved KOV-le, kahjuhüvitiste arved.
- **T1.10 Kinnipidamiste väljamaksmine.** Antud protsessi alla kuulub nõude esitajate taotlusel toetustest kinnipidamiste tegemine ja kinnipeetud summade väljamaksmine nõude esitajale.
- **T1.11 Maksude arvestus ja maksmine.** Antud protsessi alla kuulub nõude esitajate taotlusel toetustest kinnipidamiste tegemine ja kinnipeetud summade väljamaksmine nõude esitajale.
- **T1.12 ESD moodustamine ja edastamine.** Käesolev alamprotsess käsitleb ESD failide moodustamise ja edastamise raames tehtavaid tegevusi.

T4 Vaiete menetlemine

Käesolev protsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusametile esitatud vaiete menetlemisega seotud tegevused.

T8 Arendustööde ja muudatuste läbiviimine

Käesolev protsess kirjeldab SKAIS2 arendamisega seotud tegevused sh. arendusprojekti läbiviimine ja arendusprojektide ülese tegevusplaani haldamine.

Arendustööde ja muudatuste läbiviimise protsessi alamprotsessid on:

- **T8.4 Hanke ettevalmistamine.** Käesolev alamprotsess kirjeldab lähteülesande koostamist ja heakskiitmist, hankelepingu sõlmimist ja arendustegevuse alustamist.
- **T8.5 Tulemite testimine ja kasutusele võtmine.** Käesolev alamprotsess kirjeldab arendustöö tulemite testimise ja kasutuselevõtmise planeerimist.

- **T8.6 Arenduse algatamine ja tegevusplaani lisamine.** Käesolev alamprotsess kirjeldab arendustöö algatamist ja selle SKAISi tegevusplaani lisamist.
- **T8.7 Tegevusplaani haldamine.** Käesolev alamprotsess kirjeldab arendustöö algatamist ja selle SKAISi tegevusplaani lisamist.

T9 Dokumentide väljastamine

Protsess kirjeldab asjaajamisosakonna toiminguid dokumentide väljastamisel.

T11 Tõendite väljastamine

Käesolev protsess koondab endas erinevate tõendite väljastamisega seotud protsesse.

Tõendite väljastamise alamprotsessid on:

- **T11.1 Standardsete tõendite väljastamine klienditeeninduses.** Käesolev protsess kirjeldab standardsete tõendite koostamist ja väljastamist klienditeeninduses. Standardsed tõendid on otse väljatrükitavad infosüsteemist.
- **T11.2 Ebastandardsete tõendite** väljastamise protsess kirjeldab keerulisemate tõendite taotlemise, menetlemise ja väljastamise raames tehtavaid tegevusi.
- **T11.2 Represseeritu tunnistuse ja puudega isiku kaartide väljastamise** protsess kirjeldab represseeritu tunnistuste ja puudega isiku kaartide tellimise ja väljastamise raames tehtavaid tegevusi.

T12 Taotluste vastuvõtmine

Käesolev standardprotsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusameti toetuste ja hüvitiste taotluste vastuvõtmise tegevused.

T13 Taotluste menetlemine

Käesolev protsess kirjeldab Sotsiaalkindlustusametile esitatud taotluste menetlemiseks kasutatavad standardiseeritud tüüpprotsessid.

Taotluste menetlemise alamprotsessid on:

- **T13.1 Taotluste menetlemine (4 silma)** on taotluste menetlemise standardprotsess, kus otsuste tegemisel kasutatakse 4 silma printsiipi.
- **T13.3 Hüvitiste ja toetuste peatamine, lõpetamine, ennistamine, jätkamine** kirjeldab hüvitiste ja toetuste peatamisel, lõpetamisel, ennistamisel ja jätkamise menetlemisel läbiviidavad tegevused.
- **T13.4 Taotluste menetlemine ilma otsuseta** on taotluse menetluse erijuht, kus menetluse käigus kogutud andmete põhjal määratakse toetus või hüvitis, kuid ei koostata haldusmenetlusotsust.
- **T13.5 Taotluste menetlemine ilma ülevaatajata** on taotluste menetlemise protsess, kus menetleja langetab otsuse ainuisikuliselt.

T14 Eesti elaniku abistamine välisriigi asutusega suhtlemisel

Protsess kirjeldab Eesti elaniku abistamiseks tehtavaid toiminguid välisriigi ametiasutustega suhtlemisel.

T15 Lepinguliste teenusepakkujate järelevalve

Protsess hõlmab riikliku ja halduslepingu järelevalve planeerimist, elluviimist ja rikkumiste kõrvaldamist ning tegevuste vormistamist.

Lepinguliste teenusepakkujate järelevalve alamprotsessid on:

- **T15.1 Järelevalvemenetluse** läbiviimise alamprotsess hõlmab järelevalvemenetluse läbiviimist riikliku järelevalve ja halduslepingu järelevalve vormis.
- **T15.2 Järelevalve akti koostamise** alamprotsess kirjeldab välisele rehabilitatsiooni- ja erihoolekande teenusepakkujale järelevalve akti koostamist.

T16 ISO hooldustoimingud

Käesolev protsess kirjeldab tegevusi, mida teostab SKA infosüsteemide osakond toetuste ja hüvitiste väljamaksu kuu lõpetamisel ja uue kuu väljamaksu vormistamisel.

PwC IT protsesside mudel

Protsess	Selgitus
IT äriarendus	
Vajaduste ja ootuste juhtimine	Protsessi eesmärgiks on tõhusalt hallata äripoole soove, seades ja kontrollides ootusi teenusele, tagades, et taotlused on asjakohaselt vastu võetud, prioritseeritud, täitmiseks edastatud ning lahendatud.
Ärinõuete juhtimine	Protsessi eesmärgiks on äripoole vajaduste igakülgne mõistmine, mis on väljendatud ärilistes nõuetes ning läbi räägitud ja kokku lepitud.
Proaktiivne nõustamine ja pidev parendamine	Protsessi eesmärgiks on proaktiivsel moel tuvastada ja arendada äripoole jaoks võimalusi, esitades uusi ideid ja lahendusi, mis annavad ärile lisaväärtust.
Äripoole koolitamine	Protsessi eesmärgiks on IT valdkonna koolitustellimuste saamine äripoolelt ning neile vastamine ja täitmine.
Teenustasemete läbirääkimine	Protsessi eesmärgiks on aidata kaasa mitte-projektispetsiifiliste teenustasemete loomisele ja arendamisele.
Tulemuslikkuse hindamine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida, tagamaks, et oodatud äriiline kasu vastab kavandatule, regulaarselt jälgides, kontrollides, dokumenteerides ning kommuniqueerides tulemusi.
Juhtimisinfo aruandlus	Protsessi eesmärgiks on tähtsaimate tulemusmõõdikute (KPI) kogumine ja esitamine.
Juhtimine ja strateegiline planeerimine	

Protsess	Selgitus
IT arhitektuuri standardite loomine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida tehnoloogia, infrastruktuuri, rakenduste, rakenduste arendamise, protsesside modelleerimise ja turvastandardite arendamiseks ning ülalhoiuks koostöös seonduvate huvigruppidega.
Kommunikatsioon	Protsessi eesmärgiks on tagada tõhus ja efektiivne IT valdkonna kommunikatsioon, järgides avalikustamiseks ettenähtud kinnitamise protseduuri.
Investeeringute plaan	Protsessi eesmärgiks on tagada, et IT-investeeringute strateegia on kooskõlas organisatsiooni äriliste eesmärkide ning strateegiaga ja toetab neid.
IT finantside juhtimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida IT valdkonna rahalise eelarve ning edasiste investeerimistegevuste ja jooksvate projektidega kaasnevate ülevaadete koostamise käigus.
Infosüsteemide strateegia ja planeerimine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et infosüsteemide strateegia on kooskõlas organisatsiooni äriliste eesmärkide ning strateegiaga ja toetab neid.
Projektide portfelli planeerimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida igakülgse planeerimise ja juhtimise käigus, võimaldamaks investeeringute ja projektide portfelli haldamist.
Hangete tugi	Protsessi eesmärk on tagada, et järgitakse kõiki nõudeid IT-hangete läbiviimisel kooskõlas organisatsiooni hankeprotsessi eeskirjade ja standarditega.
Projektide portfelli aruandlus	Protsessi eesmärgiks on tagada, et projektide portfelli aruandluse protsessi on kaasatud sobivad osalejad ning et projektide tulemid on kontrollitud.
Risk ja audit	Protsessi eesmärgiks on tagada, et IT-arhitektuuri või infoturbe riskid on määratletud ning maandatud.
Teenuste planeerimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida olemasolevate IT-teenuste hindamisel ning uute või uuendatud teenuste planeerimisel, vastamaks nõudlusele ja kooskõlas strateegiaga.
Töötajate ressursi ja võimekuse planeerimine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et inimressursi ja oskuste planeerimine leiab aset ning tagab investeeringute ja jooksvate projektidega kaasneva praeguse ja tulevase nõudluse rahuldamise.
Lahenduste valik	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida kindlaksmääratud ärilistele ja tehnilistele nõuetele kõige paremini vastava lahenduse hindamisel.
Tarnijate soorituse juhtimine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mis seonduvad välise teenusepakkujate töö kontrolli ja hindamisega, s.h lepingulise teenusetaseme täitmise tagamine.
IT äriahenduste ehitamine	
Nõuete haldus	Protsessi eesmärgiks on tagada, et nõuete kogumise ja detailse määratlemise protsessis osalevad vajalikud osapooled ning nõuded on piisavalt kontrollitud.

Protsess	Selgitus
Lahenduste disain	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida projektide või uuenduste disaini etapis. Eesmärk on tagada lahenduse või muudatuste nõuetele vastavus.
Lahenduste arendamine / seadistamine	Protsessi eesmärgiks on tagada, et lahenduse arendamise protsessi on kaasatud vajalikud osapooled ning arenduse tulemid on kontrollitud.
Projekti aruandlus	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida projekti või uuenduste edenemisest raporteerimisel.
Siseressursside määramine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida juhtudel, kui projekt või uuendused vajavad siseressursse.
Välisressursside määramine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida juhtudel, kui projekt või uuendused vajavad organisatsiooni väliseid ressursse.
Infosüsteemide ülalhoold	
Ligipääsukontroll	Protsessi eesmärgiks on tagada õigete tegevuste järgimine infovaradele ligipääsude haldamisel vastavalt tegelikele vajadustele.
Muudatuste kontroll	Protsessi eesmärk on tagada, et muudatused süsteemidesse viiakse sisse teenuse minimaalse häirega.
Kasutajate koolitamine	Protsessi eesmärk on tagada lõppkasutajate piisav koolitus infosüsteemide kasutamisel.
Andmete taastamine	Protsessi eesmärk on tagada, et vajalikud tegevused on läbi viidud ja osapooled kaasatud andmete taastamisel.
Sündmuste haldus	Protsess kirjeldab ennetavat monitooringut ja sündmuste tuvastamist infosüsteemides.
Intsidentide haldus	Protsessi eesmärk on tagada, et infosüsteemide teenus taastatakse planeerimata häirete korral võimalikult kiiresti ning mõju äriks oleks minimaalne.
IT varahaldus	Protsessi eesmärk on tagada, et IT varad on efektiivselt hallatud üle kogu elutsükli - soetamisest utiliseerimiseni.
IT varade üleandmine	Protsessi eesmärk on tagada, et IT varade vastuvõtt ja üleandmine organisatsiooni sees on hästi hallatud.
IT varade kasutuselevõtt	Protsessi eesmärk on tagada, et IT varade kasutuselevõtt IT töökeskkonnas on hästi hallatud ja koordineeritud (litsentsid, tarkvara, rakendused).
IT varade mahakandmine	Protsess kirjeldab kommunikatsiooni ja tegevusi, mida tuleb järgida IT varade mahakandmisel, utiliseerimisel ja töökeskkonnast eemaldamisel.
Probleemihaldus	Protsessi eesmärk on tagada probleemide ning seotud intsidente ennetamine, elimineerida intsidentide kordumine ja minimeerida vältimatute intsidentide mõju.
Teenuse tellimuse täitmine	Protsessi eesmärk on tagada standardteenuste olemasolu, sh teenuse tellimise ja autoriseerimise kord.

www.pwc.ee