

ST lähedase kaotus

juhtrühma koosolek

28. märts 2024 a

# Hetkel töös (ELVL)






- Tehniline kirjeldus (andmevahetuse tehniliseks realiseerimiseks, selle tulemusena tekib MVP)
- Õigusliku analüüsi alused (kas ja mis tingimustel, millal ja kuidas on võimalik teha päringuid lahkunud isiku alanevate ja ülenevate sugulaste kohta, et neile eesti.ee platvormil kuvada võimalust taotleda lahkunud isiku KOVist matusetootust)

## Jaanuar 2024

### Lähedase surm:

Periood	Et/syndmusteenused/laehedase-surm	En/syndmusteenused/death-of-a-loved-one	Ru/syndmusteenused/smert-blizkogo-cheloveka	Külastatavus kokku(kuus)
01 Jan 2024 -	113	6	21	140
31 Jan 2024				
01 Feb 2024 -				
29 Feb 2024				

**Lähedase surm:**

Period	Et/syndmusteenused/lähedase-surm	En/syndmusteenused/death-of-a-loved-one	Ru/syndmusteenused/smert-blizkogo-cheloveka
 31 Jan 2024			
 01 Feb 2024 -	520	13	40
 29 Feb 2024			
 01 Mar 2024 -			
 31 Mar 2024			

# Elusündmusteenused



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET



Rahastanud Euroopa Liit  
NextGenerationEU



Eesti  
tuleviku heaks

# Tulemid 2023

## 3 uut sündmusteenuse omanikku ja sündmusteenust tasemel 1. (infoteenused)

- Eestis kohanemise ST (KUM)
- Kaitseväge kohustuse täitmise ST (KRA)
- Lähedase surma ST (ELVL)

## ST võrgustikutöö ja meeskonna suurenemisest tulenevad väljakutsed

## Väliskoostöö suurendamine ja kogemuste vahetus

## ST platvormi arendused

- ST platvormi kasutajamugavuse analüüs koostöös Tartu Ülikooliga
- ST arengutasemete defineerimine läbi arenduste ja saadud kogemuste
- ST infoteenuse seadistamise mooduli *live*
- ARVA kasutuselevõtmise eeltööd ja arendused
- ST staatuste kuvamise/andmevahetuse võimaldamise eeltööd ja arendused
- ST koondvaate arendused ja ST tootestamise tööd
- Nõusolekuteenuse kasutuselevõtmise eeltööd
- Isikut tõendavate dokumentide (ITD) tellimise protsessi analüüs

# Plaanid 2024

## 3 uut ST tasemel 1. (infoteenused)

- Pensioni ST (SOM-SKA)
- Ravimatu haigusega lapse ST (SOM-SKA)
- Lahutuse ST (e-avalduse esitamine RR-is) (SIM).

## 2 ST tasemel 2. (sündmuspõhine teenus)

Teenuseomanike onboarding protsessi prototüübi väljatöötamine ja rakendamine

- ST dokumentatsiooni ja projektijuhtimise platvormide väljatöötamine (Confluence ja Jira)

ST kommunikatsiooniplaani väljatöötamine ST võrgustikule

Sotsiaalmajandusliku mõju analüüsi tulemid ja edasiarendamine

Eesti avalike teenuste kasutajamugavuse ja - kogemuse teoreetiline raamistik on välja töötatud sh ST kasutajamugavuse mõõtmise väljatöötamine

Personaalse riigi valge raamatu tegevuskava – sh elu- ja ärisündmusteenused

# 1.Sündmusteenuse kontseptsiooniga tutvumine

1 Mis on sündmusteenus?

2 Sündmusteenuse väärtuspakkumine

3 Sündmusteenuse küpsustasemed

4 Sündmusteenuse juhtimismudel

5 Teised sündmust

< Sündmusteenuse loomise avalehele

## 1 Mis on sündmusteenus?

Inimese elu võimalik kirjeldada **elukaarena**, mis koosneb erinevatest sündmustest - **elusündmustest**. Elusündmus on oluline muutus eraisiku elus, mille tõttu tekib tal õigus ja vajadus teatud avalike teenuste järele. Elusündmused on näiteks abiellumine, lahutamine, lapse saamine, ettevõtte loomine, pensionile jäämine ja mitmed muud teenused.



Riigi poolt pakutavate avalikke teenuste hulk ning neid teenuseid osutavate erinevate asutuste arv on väga suur. Kodaniku jaoks, kellel on seoses oma elus toimuva sündmusega õigus või kohustus mõnda avalikku teenust tarbida, tähendab see täiendavat keerukust. Olukorras, kus mõni sündmus inimese elus toob kaasa vajaduse tarbida samal ajal mitut erinevat avalikku teenust, on keerukus selle võrra suurem.

Selle pärast on Eesti riik otsustanud koondada erinevad konkreetse elusündmusega seotud avalikud teenused üheks tervikteenuseks. Tekkivat tervikut nimetatakse **sündmusteenuseks**.

**Sündmusteenus** on seega otsene avalik teenus, mida enamasti osutavad mitu asutust ühiselt, et kodanik saaks mugavalt riigiportaali eesti.ee vahendusel täita kõiki kohustusi ja kasutada kõiki õigusi, mis talle ühe elusündmuse tõttu tekivad. Sündmusteenused on osa ka personaalriigi visioonist.

## Teenuseomanike *onboardimise* protsessi prototüüp

▶ proto 3 - ST-omanike onboarding proto (figma.com)

## 1.Sündmusteenuse kontseptsiooniga tutvumine

1 Mis on sündmusteenus?

2 Sündmusteenuse väärtuspakkumine

3 Sündmusteenuse küpsustasemed

4 Sündmusteenuse juhtimismudel

5 Teised sündmust

< Sündmusteenuse loomise avalehele

## 2 Milleks saada sündmusteenuseks?



### Sinu teenus areneb:

- Sinu teenus on jätkusuutlik, käies kaasas ajas muutuvate ootustega
- Võimalus tõusta oma teenusega järgmistele arengutasemetele (personaalne ja proaktiivne teenus)

- Sündmusteenuse loomine võimaldab arendada ka teisi sinu haldusalas olevaid teenuseid
- Asutusteülene koostöö: Sündmusteenuse loomine võimaldab osutada teenust mitme asutusega üheskoos



### Sinu teenus saab tõeliselt kasutajakeskseks:

- Inimese elu sündmuse keskne teenuspakkumine toob sinu teenuse kasutajani siis kui ta seda vajab.
- Sinu teenust on lihtne kasutada: kõik tegevused on kasutajate jaoks jaotatud eraldi sammudeks. Igas sammus täpsed juhised
- Sinu teenus lihtsalt leitav: Kõik sündmusteenused on leitavad keskses



### Sinu kui teenuse omaniku võimestamine

- Võimalus spetsiaalses seadistuskeskkonnas ise oma teenust seadistada; Oled sõltumatu tehnilisest osapooltest
- Ligipääs enda teenuse kasutusstatistikale ja tagasisidele võimaldab parendada oma teenust
- Igakülgne (rahaline, tehniline, organisatoorne) tugi sinu teenuse



# Plaanid 2024

## ST platvormi arendused:

- Andmevahetuse arendus
- 2 sündmusteenuse arengutasemele 2. viimine
  - Abiellumine
  - kaitseväekohustuse ST
- ARVA kasutuselevõtmine
- Nõusolekuteenuse kasutuselevõtmine ST platvormil (sh kobarnõusoleku analüüs)
- Seadistamise mooduli jätkuarendused
- Sündmusteenuste majandusliku mõju hindamise analüüs
- Kasutajamugavuse mõõtmise jätkuanalüüs

# Elusündmusteenuste arengutasemed

## Tase 0



### Teenuse onboarding

- Teenuse **eesmärk** on defineeritud
- **Osapooled** on kaardistatud
- Olemas on **kokkulepped** teenuse juhtimiseks
- Seatud on **möödikud**
- Olemas on **jätksuutlik rahastusmudel** teenuse osutamiseks ja arenduseks
- Olemas on esialgne **ST arenguteekaart**

## Tase 1



### Infoteenus platvormil

- Teenus on **personaliseerimata**
- Lõppkasutaja jaoks vajaminev info on **kättesaadav läbi ühtse digivärava** - riigiportaali eesti.ee
- Teenus on **seadistatud läbi ST platvormi** ja teenuse artiklid läbi ARVA
- Toimib kasutaja **ühekordne sisse logimine** riigisüsteemide vahel liikumisel (GovSSO-ga liidestumine)

## Tase 2



### Sündmuspõhine teenus platvormil

- Teenus on **personaliseeritud**
- Lõppkasutaja saab riigiportaalis oleva ST platvormi kaudu näha enda **teenuse edenemist**
- Olemas on proaktiivsust ja sündmuspõhisust võimaldav **õigusruum**
- **Nõusolekuteenus** on kasutusele võetud
- Loodud on **proaktiivne andmevahetus** ST platvormi ja vajalike infosüsteemide vahel (*push*-meetodil)
- Teenus on kasutaja jaoks kättesaadav läbi riigiportaali **kodaniku töölaua**

## Tase 3



### Proaktiivne sündmusteenus

- Teenuse protsessid on **automatiseeritud**
- Kõigi teenustega seotud osapoolte vahel (sh. 3.sektor ja KOVid) on loodud **andmevahetus proaktiivsete teenuste pakkumiseks**
- Kaasatud on **erasektor**
- Teenuse osutamiseks kasutatakse **tehisintellekti** poolt pakutavaid võimalusi (nt. Bürokratt)

# Elusündmusteenuste analüüsi- ja arendustööd toimuvad järgmise teekaardi alusel

