Intervjuu Majandus-ja kommunikatsiooni ministeeriumiga (MKM) sündmusteenuste arendamisest

ASUTUSESISESEKS KASUTAMISEKS

Teabevaldaja: Riigikontroll

Juurdepääsupiirang 05.03.2024–05.03.2029
 Alus: AvTS § 35 lg 2 p 3

|  |  |
| --- | --- |
| Audit | Elusündmustega seotud teenuste arendamine |
| Aeg | 24.01.24 11:00–12:15 | Koht |  Jitsi | Protokollija | Hanna Kätlin Ardel |

Osavõtjad:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Nimi | Ametikoht | Kontakt |
|  | Kaili Tamm | Digiriigi arengu osakond, teenuste valdkonnajuht | 625 6460, kaili.tamm@mkm.ee |
|  | Ingrid Kuusik | Digiriigi arengu osakond, sündmusteenuste programmijuht | 5550 2373, ingrid.kuusik@mkm.ee |
|  | Toomas Viira | Auditijuht, Riigikontroll |  |
|  | Alo Lääne | Vanemaudiitor, Riigikontroll |  |
|  | Hanna Kätlin Ardel | Audiitor, Riigikontroll |  |
|  | Jevgeni Lazartšuk | Audiitor, Riigikontroll |  |

**MKM roll**

* **Milline on MKM roll sündmusteenuste arendamisel? Kus ja kuidas on antud roll kirjalikult vormistatud?**

Meie roll on otseste avalike teenuste arendamise koordineerimine – sündmusteenus on lihtsalt üks võimalus avalikku teenust osutada. Ülesanne tuleb TKTA määrusest. Nüüd on meil võimalik ka rahaliselt toetada asutusi, kes arendavad teenuseid. Meie roll seisneb peamiselt strateegia loomises, võimestamises, rahastuse pakkumises, juhtimismudeli loomises. Sündmusteenuste puhul ka ühtse suure raamistiku loomises.

Võimestamise alla mõtleme me võrgustiku loomist, igale sündmusteenusele tööjada koostamist, samuti Confluence’i (seal on tööpesad) keskkonda ja varsti on tulemas Atlassian’i (sh Jira) koolitus, selleks et suudaksime äri- ja IT protsesse juhtida.

Confluence hõlmab kõiki sündmusteenuseid: igal teenusel on omad MVP plaanid, üldine infoväli, õiguslikud küsimused. Juurdepääs Confluence’i ei ole VPN-i taga, vaid on kaitstud paroolidega. RIA-l on ka oma Confluence olemas, mis on VPN-i taga, aga selle kasutamine ühiselt läheks keeruliseks. Confluence’is on üleval teenuste arendamise jaoks vajalikud dokumendid. Aruandlust seal ei ole, see on Deltas (dokumendihalduses).

Meil on veel iga-aastased tegevuskavad ja aruandlus. Veel on käskkiri 2021. aastast – elu ja ärisündmusteenuse loomiseks. Laiemalt meid suunab Vabariigi Valitsuse määrus – “ Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“.

* **Milline on täpne RIA roll ja kuidas see toetab MKM tegevusi ja sündmusteenuste eesmärkide täitmist?**

RIA-l on tehniline roll –sündmusteenuste platvormi arendamine ja pakkumine. RIA ei vastuta teenuste eest, mida teenuseomanik peab tegema. Nõuded asutuste liidestumiseks on seatud RIA poolt.

* **Kas sündmusteenuste arendamiseks on välja töötatud vajalikud reeglid (sh määratud osapoolte rollid) ja standardid, keskkond ning tööriistad, mida kõik sündmusteenuste arendamise osapooled kasutavad?**

Reeglid on pidevalt uuendamisel. Teeme tööd sellega et Confluence oleks täiuslikum, teenuseomanike sisseelamise (*onboardimise)* töövahend on loomisel – et uued teenuseomanikud näeksid, millised on sammud, et sündmusteenusega liituda. See on veel töös, teise kvartali lõpus peaks valmis olema. Oleme nõus seda ka Riigikontrolliga jagama. Link on järgnev - [ST-omanike onboardingu proto (figma.com)](https://www.figma.com/proto/cYjAFUMYUkfVNrRT20bhiQ/ST-omanike-onboardingu-proto?page-id=675%3A5978&type=design&node-id=697-13391&viewport=1958%2C-224%2C0.12&t=YwB12DCiXLltSlaD-1&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=697%3A13391) Eesmärk, et oleksid kõik asjad on ühes kohas olemas ja kirjas – lepingud, aruandlus, küpsustasemed, arendamisepõhimõtted. Kõigil on arendusest arusaam olemas, aga see on siiani kõigil erinev olnud.

* **Kas riigil on välja töötatud ja juurutatud ühtsed kasutajakesksete ja proaktiivsete teenuste standard ning selle realiseerimiseks mõeldud keskkonnad ja tööriistad? Kui ei, siis kuidas need põhimõtted on sündmusteenuste arendusprotsessis tagatud? Kes vastutab nende juurutamise eest?**

Digiriigi dokumentides (leiab lehelt https://digiriik.eesti.ee/ ) on arendusprotsess etappidena lahti kirjeldatud, see hõlmab ka kasutajakesksust. Muud standardit meil ei ole. Sündmusteenuse spetsiifiline see ka ei ole, sest sündmusteenus on üks võimalikest viisidest otseseid avalikke teenuseid osutada.

Meil ei ole volitusnormi midagi asutustele peale sundida, üks võimalustest oleks teha määrus selle kohta ning siis tuleks ka järelevalve kohustus, aga see eeldaks suuremat ressurssi.

Keskkonnast laiemalt – eesti.ee on otspunkt, kus teenus algab, aga see teenus võib alata ka, näiteks rahvastikuregistrist (abieluteenuse puhul). Laiemalt peaks eesti.ee olema koht, kus informatsioon on kättesaadav.

Asutusi saame suunata ja juhtida peamiselt läbirääkimiste kaudu. Lisaks RRF rahale jagame ka SF raha – sealt tulenevad toetuse andmise tingimused ja nende osas saame asutusi suunata ja ka kontrollida. Kui projekt on valmis, siis toimub ka järelevalve. Kui nõuded ei ole täidetud, siis jääb raha välja maksmata.

* **Kas sündmusteenuste ja nende osateenuste eest vastutavad asutused kasutavad riigi poolt välja töötatud põhimõtteid ja tööriistu? Kui ei, siis miks? Kas MKM seda kontrollib?**

Sellel aastal oleme võtnud eesmärgiks koostada sündmusteenuste osapooltega lepingu lisad. Seda selleks, et kõigil oleks ühtsem arusaam rollidest ja vastutustest. Seeläbi saab MKM eesmärgipärasemalt juhtida sündmusteenuste arendust.. Praegustes lepingutes on kirjas teenuse juhtrollid, aga milles need täpsemalt seisnevad, seda ei ole lepingus määratletud.

Sotsiaalministeeriumiga on meil kolmepoolne leping (lisaks üks lepingu pool TEHIK). Siseministeeriumiga mitte, neil on endil arenduspartneri SMIT-iga ja PPA-ga omakorda leping.

* **Kas MKM on loonud teenuste kvaliteedi mõõtmise põhimõtted riigiasutustes? Millised asutused peavad tegelema selle mõõtmisega ja kellel peab olema terviklik vaade ühe sündmusteenuse kvaliteedi kohta?**

Jälgime kasutajate kommentaare, külastatavust,soovitusindeksit NPS(*Net Promoter Score*) eesti.ee keskkonnas. Samuti jälgime ka teenuse tagasisidet. Tagasiside saadetake RIA teenusehalduri poolt kõikidele teenuseomanikele, kes sellest lähtuvalt peaksid tegema vajadusel arendusettepanekud. Eesti.ee’s on igal sündmusteenusel RIA tooteomanik ja RIA teenusehaldur, kelle töö on iga teenuse kohta infot väljavõtmises ja jagamises. Koostöös asutuse teenuseomanikuga vaadatakse tagasiside üle ja otsustatakse, mida teenuseomanik saab parandada oma infosüsteemides ja mida on vaja parendada teenuse juures riigiportaalis.

* **Kes ja kui palju peab koguma sündmusteenuse ja selle osateenuste kohta statistikat jm teenuste kvaliteedinäitajaid?**

RIA-l on plaan luua teenusejälgimise töölaud.

Keskne juhis kvaliteedi hindamise näitajate kohta on digiriik.eesti.ee juhistes olemas: https://digiriik.eesti.ee/juhend/otseste-avalike-teenuste-kvaliteedinaitajate-esitamise-juhis dokumentides – rahulolu; aeg, mis kulus teenuse menetluseks – see on nii inimese aeg kui ametniku aeg; teenuse osutamise kordade arv ja hind. Teenuse osutamise aega hetkel keegi ei mõõda.

 Meil on käimas sotsiaalmajandusliku mõju analüüs koostöös Tartu Ülikooliga. Selleks, et teada saada, millised mõõdikuid täpsemalt ühe sündmusteenuse puhul tuleks arvesse võtta.

Kasutajakeskne mõtteviis ei ole hetkel veel juurdunud ja seda palju ka ei mõõdeta.

Praegused sündmusteenused on riigiportaalis veel infoteenuse faasis – mõõdame külastatavust ja rahulolu. Abielu puhul mõõdetakse Rahvastikuregistri poolel samuti külastatavust ja rahulolu, lisaks digikanalis ja füüsilises kanalis taotluste arvu osakaalu. Tartu Ülikooli analüüs tegeleb ka infoteenusest järgmiste küpsustasemetega. Küpsustasemete määratlus tekkis umbes 2022. aasta lõpus (talvel).

* **Millised on MKM vahendid, et mõjutada sündmusteenuste arendust? Kas seni on esinenud vajadus sekkuda? Kui palju on MKM sekkunud asutuste välja pakutud lahendustesse?**

Näiteks, lapse saamise teenuse ajajoone puhul, toimus juhtrühma koosolek, kus kiideti heaks valminud lahendus. Samas MKM pani tähele, et lahendus arvutis töötas hästi, kuid mobiilis ei olnud see üldse kasutatav. Seetõttu pidime sekkuma, et see sellisel kujul *live*’i ei läheks.

Kui juhtrühmas tekivad küsimused, siis need me lahendame. Probleeme lahendame vahel ka enne juhtrühma. Näiteks ei pidanud Kultuuriministeerium esialgu vajalikuks Eestis kohanemise sündmusteenuse puhul infotekste lisaks inglise ja vene keelele ka eesti keeles esitada. Rääkisime nendega läbi ja tekstid on ka eestikeelsed.

Otsuste arutelu ja nende langetamine toimuvad peamiselt juhtrühmas, me suuname neid arutelusid üsna palju – püüame aru saada, mida päriselt inimesed tahavad, kas tuleb teha teenusedisaini vms.

Äripoole omanikuks jääb asutuse poolne teenuseomanik – ettevõtjate teenuste puhul jääb omanikuks MKM. Nii elu- kui ärisündmusteenuste puhul peab lähtuma samadest põhimõtetest.

* **Kuidas MKM korraldab sündmusteenuste arendamise koordineerimist?**

Kõigis juhtrühmades oleme alati meie ja RIA. MKM-i esindaja on osalenud ka töötubades, et viia kasutajakeskset mõtteviisi osapoolteni. Juhtiv rollpool läheb mingi hetk üle RIA-le ja teenuseomanikule. Seda siis, kui asutused enam meie sekkumist ei vaja.

Koordineerimine toimub jooksvalt: juhtrühma koosolekud peavad toimuma kord kuus, iganädalased kooskõlastamised, aruandlus, rahastuse kohta antakse ülevaade kaks korda aastas – see sisaldab ülevaadet, mida on tehtud, millised on plaanid jne. Praegusel hetkel on meil ülevaade kõikide sündmusteenuste arendamisest olemas.

* **Mõned sündmusteenustega seotud arendused on hetkeseisuga ajakavast maas, kuidas see mõjutab raha kasutamist? Kui suure kaoga on MKM arvestanud? Kui suur osa sündmusteenuste arendamiseks mõeldud rahast võib jääda 2025.a lõpuks kasutamata?**

2025. aasta lõpus lõpeb RRF-i rahastus, kuid abikõlbulikkus kestab ilmselt 2026. aasta keskpaigani. Peame lepinguid pikendama, et asjad lõpuni viia. Raha sihtotstarbeliselt ei jää kasutamata, sest saame seda suunata ka proaktiivsete teenuste arendamiseks, mis alati ei pruugi olla sündmusteenused.

Teekaardi tähtaegade nihkumise ja eesmärkide äratoomise pikenemise põhjused on olnud erinevad – poliitilised, inimressursi puudus, juriidilised põhjused. Tehniline valmisolek teenuse *live’i* minekuks oleks meil juba varem olnud, aga juriidilised toimingud on venitanud protsessi.

* **Kuidas kujunes sündmusteenuste valik ehk miks just neid teenuseid tehakse?**

Valik kujunes 2020. aastal tehtud analüüsi põhjal. Alles siis kui hakkasime lähemalt teenustesse sisse vaatama ning läbirääkimisi pidama, saime aru, mis on tegelikult reaalne prioriteet. Oleme lähtunud ka teenuseomanike initsiatiivist ja valmisolekust teenust arendada ja juhtida. Sündmusteenus võiks aidata inimesel hakkama saada. Esialgu lähtusime elukaare sündmustest. Eestis kohanemiseteenus on saanud tähtsust juurde põgenike ja sõja teemadest tulenevalt. Sellest teenusest oli Kultuuriministeerium ise huvitatud. Teiselt poolt on Töötukassal alguses olnud töötuksjäämise sündmusteenus, aga prioriteedid muutusid ning see teenus ei ole hetkel enam sündmusteenuste teekaardil. Peame olema paindlikud sõltuvalt väliskeskkonna muutustest.

* **Millised probleemid on hetkel arendustes eelnimetatud õigusliku poolega? Kuidas on lahendatud andmete edastamine eesti.ee portaali tingimustes, kus on kaalutud andmete peegeldust?**

Õigusanalüüse on erinevaid. Mingi aeg tagasi leiti, et praegune õiguslik raamistik võimaldab sündmusteenuste arendamist, hiljem aga leiti, et ei saa nii teha. Probleemid on seotud sellega, et eesti.ee portaali saaks erinevatest portaalidest saata andmeid, kuid nendega edasi toimetamiseks oleks vaja kasutaja nõusolekut. Esialgne eesmärk on see, et inimesele kuvataks teenuse osutamise protsessis menetluse seisu – see tähendab et RIA saaks andmete töötlejaks. Selleks tuleb vormistada AvTS-s volitusnorm. AvTS muudatused on hetkel keeletoimetuses ning teise kvartali jooksul esitame eelnõu ametlikule kooskõlastusringile läbi EIS-i

**Arendused**

* **Kuidas kujunes teenuste eelarve?**

Oleme arvestanud keskmiselt ühele teenusele üks miljon eurot. Selle aasta prognoositav eelarve tuleb ligi 6 miljonit, ära oleme siiani kasutanud RRFist ligi 3,5 miljonit, täpsem ülevaade on koostamisel. .

* **Kas, kes ning millisel kujul on sündmusteenustele määranud eesmärgid?**

Esialgu olime oluliselt ambitsioonikamad. Põhjus, miks me alustasime infoteenuse arendusega, tulenes sellest, et sündmusteenuse arendus ei ole ainult IT projekt, see vajab teist lähenemist, kuna osapooli on palju. See eristab tavateenuse arendust sündmusteenuste arendusest. Esialgu kujutasimegi ette, et sündmusteenuse loomine on oluliselt lihtsam, siis veel arvestasime, et proaktiivsed teenused on arenduses sees.

See ei ole olnud nii lihtne, kui esialgu plaanitud – raskuskoht on olnud ka see, kuidas kõik arendusplaanid kokku koordineerida. Oleme loonud juhtrühmad, et mitte üle joosta asutuste endi arendusplaanidest või neile jalgu jääda. Sündmusteenuste arendused ei ole kõikidel juhtudel olnud ka asutuste endi jaoks prioriteetsed.

* **Kas vaid teenuse infoteenuselise osa välja arendamine täidab teie seatud sündmusteenuse eesmärke?**
* Me saime aru, et kohe proaktiivse teenuseni ei hüppa, kui meil ei ole alusbaasi, kasutajateekond on vaja kokku tuua inimese jaoks, iga sündmusteenus algab ja lõpeb mingi tegevusega. Analüüsidest tuli samuti välja, et inimestel on teatud teemade puhul infoküllus ja arusaamatus, kust nad midagi otsima peavad, seega võib juba infoteenus lahendada ära inimeste suure probleemi, lähtume inimeste vajadustest, kuid kindlasti on ambitsioon jõuda teenustega järgmistele tasemetele. **Erinevad osateenuste omanikud on öelnud edasiarenduste kohta, et proaktiivne teenus ei ole antud teenuse juures teostav (ega vajalik) ning nad seda ka ei plaani. Miks ei ole kõikide sündmusteenuste juures proaktiivsust kui nad on sellisena „välja reklaamitud“? Kas oleksite pidanud sündmusteenuste valiku tegema teisiti?**

Ilmselt ei ole teenuseomanik veel jõudnud sinna.

Näiteks kohanemisteenuse puhul – teenuseomanik on vahetunud ning alati seda proaktiivsuse aspekti ei ole näinud. Nüüd on hakatud järjest neid proaktiivsuse kohti leidma, ja kaardistama, see on pikem protsess.

Proaktiivne on teenus, mida inimesele pakutakse automaatselt, kuid see ei pea alati olema sündmusteenus. Samal ajal, kõik (sündmus)teenused ei pea olema proaktiivsed. Isikustatud on aga sündmusteenused pikemas plaanis küll.

* **Osade asutuste puhul on kulud integreeritud nö asutuste tavakuludeks ja neid ei ole RRF-i vahenditest küsitud või saadud? Kas see on asutuste enda otsus või tegemist on reegliga? Kas ja milliseid piiranguid RRF ette seadis?**

Käskkirjades on määratud, kui palju võib kuluda arenduskuludeks ja majanduskuludeks. Rahastus peab täitma sündmusteenuse eesmärke.

* **Kas ja kuidas on plaanis mõõta rahuolu sündmusteenustega?**

Hetkel tegeleme metoodika kokku panemisega. Rahulolu mõõdame ka praegu, aga need andmed tuleb kokku panna, et hinnata sündmusteenuse terviklikku rahulolu.

* **Kas ja kuidas on plaanis mõõta halduskoormuse muutust? Kas on välja arvestatud, kas kasutajapoolsete sekkumiste arv on vähenenud?**

See on sarnane rahulolu mõõtmisega. Siin loodame ka Tartu Ülikooli analüüsi peale.

* **Kas ja kuidas on võimalik kastutada sündmusteenuste arenduste juures tekkinud teadmisi ja kogemusi riigi IT arendustes laiemalt?**

RIA saab kindlasti oma kogemust ära kasutada – kuidas sündmusteenuste platvormi hallata, kuidas teha asutustevahelist koostööd jne. Lisaks oleme eeldanud, et juba valminud komponente saaks korduvalt kasutada, nt sündmusteenuse infoteenuse seadistamise moodul, mida saab kasutada sõltumata teenusest ja infoteenus kokku panna.

* **Kas sündmusteenuste arendamise osas on MKM-l mingi oma *roadmap, master plan* või tuleb osapoolte paljususe keskkonnas pigem lähtuda teiste asutuste jooksvatest soovidest?**

Teekaart on kodulehel vastavalt kokkulepetele kirjas, teenuste valik ning valmimise tähtajad on pidevalt muutunud.

Uuendame pikemat strateegiat koos rahastusallika võimalustega, kus lõpuks võiks tekkida ka kokkuhoiukohad just kasutatavuse vaatest, et kui me ei teeks inimese vaates ebavajalikke tegevusi. See on aga väga pikk perspektiiv sündmusteenuste arendamisele.

Iga poole aasta tagant eesmärgid muutuvad – erinevatel teenuseomanikel on erinevad prioriteedid. Ajapikku sooviksime erinevatest iseteenindusportaalidest loobuda, et neid ei uuendataks enam. Soovime üle minna *micro frontend* arhitektuuripõhimõtetele. See on aga 5-10 aastat perspektiivis. Praegu näiteks RIA ja PRIA teevad koostööd, et eesti.ee oleks ainsaks kohaks, kus kuvatakse kõiki PRIA teenuseid. See on alles idee-tasandil mõte.

MKM vaatest on teada tegevused umbes üks aasta ette, see on seotud nii planeerimise kui rahastamisega.

* **Kas ja kui palju on planeeritud teenuste ülalpidamiseks? Kas võib öelda, et tulevikus meid on ootamas topelt kulud, sest hallata on vaja eesti.ee keskkonda ning arendada asutuste enda süsteeme?**

Kui tulevikus on vaja muudatusi teha, siis tahaks, et MKM on seotud ainult rahastusega. Tahaks, et teenusejuhtimine toimuks ilma juhtrühmata ja MKM-i poleks sinna vahele vaja. Millal see juhtub, ei tea. Teenuseomanik peaks olema see kes vastutab.

Mingil määral see on tuleviku läbirääkimiste küsimus, kes ja kuidas saab tulevasi teenuste arendusi korraldada ja rahastada, hetkel see ei ole paigas.

* **Kas sündmusteenuste puhul on välja töötatud kvaliteedi mõõtmise põhimõtted ja metoodika, kes teostab seda mõõtmist?**

Otseselt sellist metoodikat ei ole välja töötatud. Mingis ulatuses koostöös Tartu Ülikooliga valmib mudel, mille põhjal saaks seda teha.

* **Kas teenustega rahulolu sündmusteenuste osas hetkel mõõdetakse?**

Seda peaksid tegema teenuse osutajad ning selle aluseks on nelja komponendiga skaala.

* **Lähedase kaotuse sündmusteenus, mis on olemuselt infoteenus läbis analüüsi selliselt, et sellel ei olnud omanikku ning hiljem sai selle omanikuks ELVL. Mis põhjusel ministeeriumid ei soovinud olla antud teenuse omanikud? Kas sellist lähenemist saab pidada heaks arenduspraktikaks?**

Üldiselt on see Siseministeeriumi teema, aga kesksemaks kujunes kokkupuude matusetoetusega. Kuna ELVL koordineerib KOV-ide tööd ja nemad annavad välja matusetoetusi, siis tundus mõistlik ja peeti läbirääkimisi, et ELVL sündmusteenust juhtima asuks. Analüüsimisel oligi see küsimus, kuidas matusetoetust automatiseerida ja siis seda teenust edasi arendada. Teenuseomaniku rolli võib võtta see, kellel on kõige rohkem osateenuseid, aga ei pruugi. Me ei ole ühtegi teenust hakanud arendama nii, et me ei tea, kes seda juhib ning seetõttu analüüsi järel asusime teenuseomaniku otsingutele.

Sündmusteenuse arendus erineb tavalise teenuse arendamisest selle poolest, et osapooli on kordades rohkem – asutused peavad ühe laua taha kokku tulema ja asjad efektiivselt kokku leppima

* **Millised on tulevikuplaanid? Millal valmivad esimesed personifitseeritud teenused ja nö päris sündmusteenused?**

Abiellumise ja kaitseväekohustuse teenused jõuavad järgmise aasta alguses uude arenguetappi ja on personaliseeritud. See kõik võtab aega ja me oleme lihtsalt hetkel takerdunud õigusliku poole taha.

Meil on RRF rahastust võimalik kasutada 2025. aasta lõpuni. Loodame, et kasutajakeskne vaade säilib. Saame seda ju ka hiljem edasi arendada, aga lihtsalt teistest vahenditest.

Rahaliselt on prognoos tavaliselt olnud ambitsioonikam ja üle selle, mis me aasta lõpuks ära jõuame teha.

Praeguseks on loodud ka mõned taaskasutatavad komponendid (nt infoteenuse loomise moodul), seetõttu on nüüd lihtsam neid infoteenuseid kokku laduda. Meie olime artiklivaramu (ARVA) esimesed kasutajad.

Tulevikku saame öelda vaid järgmise aasta kohta. Me ei saa täpselt öelda, mis seis on täpselt järgmise aasta lõpus. Sel aastal tegeleme põhjalikumalt ka selle pikema vaate loomisega.

* **Kas ja kui palju kuvatakse kasutajale sündmusteenuse menetluse seisu?**

Sündmusteenuste kolmas küpsusaste on planeeritud 2025. aasta veebruari. Ehk kasutajale on näha menetluseseisu. Abiellumise sündmusteenuse puhul kuvame nelja staatust ning seda infot saab jälgida eesti.ee keskkonnas. Hetkel antud lahendus ei ole valmis. Dokumentide vahetamine on küsimärgi all, seal töö käib ja PPA ei ole veel arendusi teinud.

* **Kas siin ei saa rääkida olukorrast, kus Siseministeerium ei ole saanud juhtimise hakkama, kui ollakse tähtaegadest maas?**

Seda ei saa välistada.

* **Mida on plaanis uurida Tartu Ülikooli poolt tellitavas uuringus?**

Ei ole kindel et TÜ (koos Nortali ja RIA-ga) analüüsist suure säästukoha leiame, pigem on need mõjukohad. Töö valmimise tähtaeg on selle aasta märts, kuigi hetke info põhjal see suure tõenäosusega selleks ajaks valmis ei jõua, Tartu Ülikool on muude töödega ülekoormatud. Aga vaatluse all on kaks sündmusteenust, mõlemad küll infoteenused, kuid meie ootus on, et vaadeldud saab ka proaktiivse sündmusteenuse vaade ehk antud töö põhjal saak seda hinnata.