

Riigikontrolli audit

“Avalike e-teenuste kasutatavus”

**Kas riigi avalikud e-teenused on kasutatavad ja loovad
lisandväärtust?**

Kaire Kuldpere,
auditijuht

Riigieelarve kontrolli komisjon, 10. oktoober 2016

Avalikud e-teenused

- 135 teenuseid osutavat asutust, ligi 1692 e-teenust.
- Pole teada, kui palju raha on e-teenuste arendamisele ja ülalpidamisele riigis tervikuna kulutatud.
- Perioodil 2007–2013 toetas riik infoühiskonna arengut 62,6 miljoni euroga, sellest 85% olid ELi toetused.
- Aastateks 2014–2020 on kavandatud infoühiskonna arengu toetamisele kulutada kokku üle 200 miljoni euro.
- Avalike e-teenuste arendamisega tegelevad riigis tavapäraselt teenuseid osutavad asutused ise või ministeeriumide valitsemisalasse loodud IT-kompetentsikeskused.

E-teenuste kasutatavus

- Avalike e-teenuste kasutatavuse kaudu on võimalik iseloomustada e-teenuste kvaliteeti. Kvaliteeti iseloomustavad ka teenuste eesmärgipärasus ja lisandväärtuse pakkumine.
- **Hästi kasutatav tarkvarasüsteem teeb kasutaja jaoks õigeid asju, õigel ajal ja õiges kohas, lisaks kiirendab ja lihtsustab kasutaja tööd.**
- Teenuseid pakkuvale asutusele toob hea kasutatavus kaasa arendamise ja tugifunktsioonide väiksemad kulud.
- MKM on töötanud välja juhendmaterjali, mis on e-teenuste osutajatele abiks e-teenuste kasutatavuse hindamisel, parandamisel ning tulemuste mõõtmisel.

Auditis analüüsitud infosüsteemid ja e-teenused

	eRHR	eSTAT	AET	RPIS
Valimisse võetud teenused	• pakkumuste/taotluste menetlemine hankija poolt • hangete, pakkuja saadetud teadete, ettepanekute ja kutsete otsing • hanke juurde pakkumuse koostamine	• aruannete esitamine Statistikaametile	• hagi esitamine tsiviilasjas • maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes	• ruumilise planeeringu algatamine • oma taotluse jälgimine
Infosüsteemi omanik	Rahandusministeerium	Statistikaamet	Justiitsministeerium	Rahandusministeerium
Lõppkasutajate arv	37 000	67 067	99 000	4 KOVi
Teadaolevad kulud infosüsteemile	1 361 076	723 740	1 766 190	967 425

Auditi põhiküsimused

1. Kas riigi infosüsteemid ja nende osutatavad teenused täidavad seatud eesmäärke ning loovad lisandväärtust (aja ja raha kokkuhoid) infosüsteemide omanikele ja teenuste kasutajatele?
2. Kas e-teenused on kasutatavad?

Auditi metoodika

- Küsitlused valimisse kaasatud infosüsteemide ja e-teenuste kasutajate hulgas.
- Osalustestid e-teenuste kasutamisel.
- Infosüsteemide arendusdokumentide analüüs.

Kõik e-teenused pole lihtsad ja mugavad

- Kõiki teenuseid polnud võimalik ilma juhendamiseta või juhendmaterjalideta kasutada.
- Infosüsteemide jõudlus ei vasta teatud hetkedel korraga teenuseid tarbivate kasutajate hulgale.
- Osa teenuste puhul tuleb ka e-teenust tarbides läbida peaaegu kõik paberprotsessis olnud teenuse menetlemise etapid.
- Osa teenuste puhul pole alati kasutatud eeltäidetud andmetega vorme ja automaatseid andmekontrolle.
- Ühelegi valimi infosüsteemile polnud loodud selle nutiseadmes kasutamiseks eraldi lihtsustatud või kohanduvat veebilehte.
- Kolmel infosüsteemil ei ole vaegnägijatele loodud kasutamiseks vajalikku funktsionaalsust.

Näide 1: RPIS

[Üldplaneeringud](#)[Detailplaneeringud](#)[Infopäringud ja avaldused](#)[Kaart](#)[Abi](#)

Infopäringud ja avaldused- Taotluse esitamine

[Osapooled](#)[Asukoht](#)[Üldandmed](#)

Põhitaotleja andmed

Isikukood/registrikood

Nimi

E-post

Taotluse üldandmed

KOV *

Taotluse number *

Sisestamise kuupäev

Esitamise kuupäev

Olek

Taotluse sisu

[Salvesta](#)[Tagasi](#)[Eelmine](#)

Esitatud dokumendid

[Lisa fail](#)

Näide 2: AET

 **e-toimik**
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Ava kalender

Sessiooni aegumiseni: 30 min **Valju**

Töölaud Büroo Esita uus asi Karistusregister Seaded Kalender Abi

Sisesta asja nr  Detailotsing

Maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes

  Juhend

Alustamine Osalised Nõue Kinnitused Ülevaade Esitamine

Esitatakse õigustes:

Avaldaja andmed 

Roll	Nimi	Kood / sünniaeg	Kontaktid	Tegevused
Kirjed puuduvad.				

Võlgniku andmed 

Roll	Nimi	Kood / sünniaeg	Kontaktid	Tegevused
Kirjed puuduvad.				

Tagasi **Edasi**

Kasutajatoe e-post: etoimik@just.ee | Tel: +372 663 6357 (E-R 8:30-17:00) |  Chat | ID-kaardi küsimused: www.id.ee

   **eRIK**
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Teenuste osutamine elektroonilise kanali kaudu ei ole toonud majanduslikku kasu või ei ole asutused seda välja selgitanud

- Infosüsteemide areendusprotsessi käigus ei arvestatud välja, kui palju infosüsteemi loomine või täiendamine loob lisandväärtust asutusele endale või teenuste kasutajatele.
- Riigikontroll ei leidnud ka tõendeid, et auditeeritud asutused oleksid hiljem, kasutades infosüsteemi, mõõtnud, millist lisandväärtust on infosüsteemi kasutamine asutusele toonud.
- Infosüsteemide kasutajad ega nende süsteemide kaudu teenuseid osutavad asutused ei teadvustanud tavaliselt infosüsteemide rolli kulude vähendamisel.
- Infosüsteemi kasutuselevõtuga kaasneva ajalise kasu suhtes ollakse teadlikumad ja positiivsemad.

Riigiasutused ei planeerinud infosüsteemide loomisel hilisemaid ülalpidamiskulusid

- Infosüsteemide loomisel ei planeerinud valimis olnud riigiasutustest keegi pikemas perspektiivis infosüsteemide ülalpidamiseks ja täiendamiseks vajaminevaid kulusid.
- Ühelgi asutusel ei olnud rahalist kalkulatsiooni, kui palju täpselt on kulutatud infosüsteemide uuendamisele ja kui palju tekkinud vigade kõrvaldamisele.
- Põhjuseks on asjaolu, et valimisse võetud infosüsteemid olid kõik loodud enne 2009. aastat, kui tulevikus tekkida võivaid kulusid tavaliselt ei hinnatud.
- Alates 2014. aastast nõutakse ülalpidamiskulude arvestamist ELi toetuste taotlejatelt ja olukord on tänu sellele paranenud.

E-teenuste kasutatavuse ja efektiivsuse probleemid saavad alguse arendusprotsessi puudustest

- Valimisse võetud infosüsteemide abil pakutavatele teenustele pole kvaliteedi, sh kasutatavuse eesmäärke seatud.
- valimis olnud teenuste arendamise ajal kasutatavuse regulaarseks mõõtmiseks ja hindamiseks tegevusi ega metoodikat polnud planeeritud.
- MKMi väljatöötatud kasutatavuse mõõdikute süsteemi ei ole ükski auditeeritud asutustest rakendanud.
- Asutuse arusaamad e-teenuste kasutatavusest ja selle hindamisest on erinevad – jälgitakse erinevaid üksikuid kasutatavuse aspekte ja näitajaid, tehes seda eri viisil.

Riigikontroll soovitas majandus- ja taristuministril

- korraldada 2016. aasta jooksul uuring kõigis avalikke e-teenuseid pakkuvates asutustes ning selgitada välja, kas ja millisel määral mõõdavad asutused oma teenuste kasutatavust ja kvaliteeti ning hindavad e-teenuste pakkumisega saavutatavat lisandväärtust;
- viia lõpule Vabariigi Valitsuse määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ eelnõu vastuvõtmine, et kohustada kõiki e-teenuseid pakkuvaid riigiasutusi tegelema e-teenuste kvaliteedi, kasutatavuse hindamise ja parandamisega ning lisaväärtuse väljaarvestamisega.

Riigikontrolli soovitused rahandusministrile, auditeeritud infosüsteemide omanikele:

- töötada aasta jooksul välja ja rakendada e-teenuste kvaliteedi ja kasutatavuse hindamise metoodika. Hindamistulemuste põhjal parandada teenuste kvaliteeti ja kasutatavust;
- analüüsida, millist lisandväärtust e-teenused pakuvad asutusele ja teenuste kasutajatele;
- teha teenused kättesaadavaks erivajadustega inimestele, näiteks luua vaegnägijatele võimalus muuta veebilehe või infosüsteemi kasutajavaates teksti suurust ja kontrastsust;
- teha e-teenused kättesaadavaks nutiseadmete kasutajatele ehk luua e-teenuste pakkumisel nutiseadmetele kohanduv veebileht.