

Kohalike omavalitsuste teenuste kaasamine eesti.ee ettevõtja keskkonda

Lühikokkuvõte

Tellijä: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

18. november 2025



Lühikokkuvõte

Käesoleva analüüsi „Kohalike omavalitsuste teenuste kaasamine eesti.ee ettevõtja keskkonda“ **põhieesmärk oli kaardistada kõigi Eesti kohalike omavalitsuste (KOV-ide) teenused ettevõtjale ja pakkuda välja lahendus, mis võimaldab ettevõtjal eesti.ee ettevõtja keskkonnas saada ülevaade ettevõtjale suunatud KOV-ide teenustest, vajadusel nendega kaasnevast infost ning võimalusel ka teenuseid tarbida.**

Varasemates eesti.ee ettevõtja digivärava analüüsidest on keskendutud peamiselt keskvalitsuse teenustele. Samas tajub ettevõtja riiki tervikuna – sõltumata sellest, kas teenust osutatakse riigi või KOV-i tasandilt. Seetõttu on oluline ettevõtjatele pakkuda ühest kontaktpunktist, „eesti.ee ettevõtjale“, nii keskvalitsuse kui ka KOV-i teenuseid.

Hetkeolukorra kaardistamise käigus koostati põhjalik ülevaade erinevatest KOV-ide poolt ettevõtjatele pakutavatest teenustest (sh infost), mida võeti arvesse tulevikulahenduse loomisel.

Hetkeolukorra ülevaade

Eestis on kokku **79 KOV-i, mis jagunevad 15 linnaks ja 64 vallaks**. Kõikidel KOV-idel on olemas oma koduleht kus jagatakse infot KOV-i poolt pakutavate teenuste kohta. Kaardistustöö käigus kaardistati kõigi 79 omavalitsuse lõikes **kokku 1582 ettevõtjale suunatud teenust**.¹ Keskmiselt pakub üks KOV ettevõtjatele 20 teenust, kuid **teenuste arvu varieeruvus KOV-ide lõikes on suur**. Kõige rohkem teenuseid pakub Tartu linn (80 teenust), kõige vähem seevastu Kihnu vald (neli teenust).

Teenuste **kaardistamisel tuvastati kokku 227 erinevat teenusvaldkonda**. Vald kond näitab, kuidas KOV on teenuse oma kodulehel paigutanud, lähtudes KOV-i enda kehtestatud süsteemist ja terminoloogiast. KOV-ide teenuste grupeerimine põhineb iga KOV-i sisemisel loogikal, mis võib KOV-ide lõikes oluliselt erineda. Analüüs näitas, et paljud erinevad valdkonnad kattuvad sisuliselt omavahel.

Ettevõtjatele suunatud teenuste osutamise viisid KOV-ides on erinevad ning peegeldavad selgelt **digivõimekuse erinevusi ja tehnoloogilise arengu taset** KOV-ide lõikes. Kaardistatud teenuste põhjal selgus, et 64% teenustest (1006 teenust) on kättesaadavad e-teenusena, samas kui 36% (576 teenust) nõuavad teenuse kasutamiseks endiselt traditsioonilist suhtluskanalit või vormi – e-posti, telefoni või paber kandjat. 64% teenuste osutamisel kasutatakse erinevates KOV-ides kokku 69 erinevat infosüsteemi. Soovitus on KOV-ide üleselt ühtlustada teenuste pakkumise põhimõtted ja kasutajakogemust, vähendades killustatust. Samuti standardiseerida teenuste nimetused, kategooriad ja kirjelduste ühised osad ning ühtlustada peamised menetlusetapid, säilitades kohaliku eripära. Lisaks

¹ Käesolevas analüüsis ei saa kaardistatud teenuste komplekti käsitleda analüüsi mõjutavate piirangute tõttu kui lõpliku teenuste loeteluna ega sellest tulenevalt ka esitatud teenuste koguarvu kui absoluutset näitajat. Kaardistamisel on lähtutud KOV-ide ametlikel veebilehtedel avaldatud infost 03.09.2025 seisuga, mistõttu võib andmetes esineda puudujääke. Lisaks kodulehtedelt saadud infole, on analüüsis lähtutud ka valideerimisprotsessi käigus saadud infost/täpsustustest, mida andsid kokku 44 KOV-i.

võiks tulevikus teenuste osutamise korraldus olla ühetaoliselt kujundatud, et tagada ettevõtjatele selge ja ühtne kogemus sõltumata KOV-ist.

Tulevikulahendus

Hetkeolukorra analüüsi tulemusi arvesse võttes loodi **teemaleht „Kohalikud teenused“**, mis võimaldab ettevõtjal leida KOV-ide poolt ettevõtjatele pakutavate teenuste koondinfo ja ligipääsu teenuskeskkondadele ühest kesksest aknast (eesti.ee ettevõtjale), kus info ja teenuspakkumine on struktureeritud teemapõhiselt.

Teemaleht annab ettevõtjale tervikliku ja struktureeritud ülevaatliku info pakutavate teenuste kohta nii eesti.ee autentimata kui ka autenditud vaates, mis vähendab tulevikus oodatavalt ettevõtjate aega toimingutega seotud informatsiooni ja teenuskeskkondade otsimisele.

Tulevikulahenduse ilmestamiseks töötati välja interaktiivne prototüüp, mida valideeriti töö käigus ettevõtjatega. Tulevikulahenduses on KOV-ide pakutavad teenused jaotatud loogilistesse valdkondadesse – **1) ehitus ja planeerimine; 2) elukeskkond; 3) haridus ja noored; 4) kultuur, sport ja kogukond; 5) transport ja taristu; 6) kaubandus ja reklaam**. Lisaks jaotati tulevikulahenduse analüüsimisel iga kategooria omakorda alamkategooriateks, mille alla teenused paigutati. Samuti kuvab tulevikulahendus ettevõtjale autenditud vaates automaatselt tema ettevõtte registrijärgse asukoha KOV-i teenused, lähtudes Äriregistri andmetest.

Tulevikulahenduse praktiliseks elluviimiseks viidi läbi tehniline analüüs. Lahendus eesti.ee-s kasutab põhjana senist eraisiku vaates kättesaadavat teenuste kataloogi, millele lisatakse täiendusarendustega KOV-i valik, populaarsete teenuste plokk ja KOV iseteeninduste linkide plokk. Teenuste loetelus olevavad lingid suunavad kasutaja otse KOV-i veebilehele või iseteeninduskeskkonda teenuseid kasutama. Teenuste info haldus toimub ARVA ehk artiklivaramu lahendusega ning X-tee teenuse abil KOV teenuste haldamise süsteemi ja eesti.ee vahel. Lisaks on soovitatav KOV-ide süsteemides luua autentimine GovSSO-ga. Projekti üheks tulemiks on ka KOV teenuste andmemudel, milles on kirjeldatud KOV teenuste kataloogi andmestik. Minimaalselt vajab teenuste kataloog toimimiseks teenuse nime, kategooriat, URL-linki teenusele KOV süsteemis ja määratlust millise KOV-i teenusega on tegu.

Lisaks viidi läbi õigusanalüüs ning koostati lahenduse juurutamise kava koos vajalike tööde ja investeringute mahuhinnanguga. Õigusanalüüsi tulemina selgus, et KOV-id on seadusega kohustatud esitama oma teenuseid puudutavat teavet Riigiportaalis, tagades selle ajakohasuse ja selguse. Vastavalt avaliku teabe seadusele ja teabevärava määrusele peavad KOV-id avaldama teavet avalike teenuste kohta, mis võimaldavad teenuse kasutajal täita seadusest tulenevat kohustust või seadusest tulenevat õigust.

Analüüs viidi läbi tihedas koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Riigi Infosüsteemi Ameti ning Eesti Linnade ja Valdade Liiduga perioodil juuni – detsember 2025. Hetkeolukorra kaardistamise ning teenuste valideerimise protsessis olid kaasatud kõik 79 Eesti KOV-i, kaardistustöö tulemi valideerisid 44 KOV-i. Tulevikuahenduse väljatöötamise protsessi kaasati eri suurusega ettevõtteid eri tegevusvaldkondadest ja tegutsemiskohtadest.



www.pwc.ee

© 2025 AS PricewaterhouseCoopers Advisors. Kõik autoriõigused kaitstud. "PwC" viitab Eesti seaduste alusel asutatud ja tegutsevale äriühingule AS PricewaterhouseCoopers Advisors või kontekstist lähtuvalt teistele PricewaterhouseCoopers International Limited rahvusvahelise võrgustiku liikmetele, kellest igaüks on eraldiseisev ja sõltumatu juriidiline isik.

AS PricewaterhouseCoopers Advisors, Tatari 1, 10116 Tallinn, t 614 1800, ee_info@pwc.com