

## **Seitse ühe hoobiga. Minu Eesti: avalikud teenused Kodanikeühenduste liit EMSL**

Projekti eesmärk on toetada ja soodustada info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kasutust avalike teenuste osutamisel ja nende teenuste üleandmist kodanikeühendustele:

- luues teadmisteportaali, kuhu kogutakse teavet ja parimaid praktikaid avalike teenuste üleandmise kohta kodanikeühendustele ja mis saab olema avalike teenuste delegerimisega seotud teemade ristumispunkt;
- vahendades informatsiooni, miks ja kuidas avalikke teenuseid delegerida kodanikeühendustele st teenuse üleandmise protsessi nõustamine;
- disainides ekspertide abiga avalikke teenuseid koos vajaliku tarkvaralahendusega, mis on praktiliseks näiteks IKT vahendite kasutamisest teenuste osutamisel ja teenuste delegerimisel ühendustele.

Projekti lõpptähtaeg: 28. veebruar 2011. a.

Projekti partnerid: Eesti Disainikeskus, Viljandi linn ja Vigala vald

Projekt on rahastatud Islandi, Liechtensteini ja Norra poolt EMP finantsmehhanismi ning Norra finantsmehhanismi vahendusel

### **Projekti taust**

Avalike teenuste osutamise delegerimine kodanikeühendustele ja kogukondadele on oskuslikul läbiviimisel võimalus tõsta teenuste kvaliteeti, edendada kodanikuaktiivsust, avaliku võimu ja kodanike koostööd ning tugevdada ühenduste ja kogukondade jätkusuutlikkust. Kõik see on vajalik elukvaliteedi parandamisel ning piirkondade elujõulisuse ja sotsiaalse sidususe tagamisel, mis on üha olulisem, arvestades elanike arvu ja seega ka tulubaasi vähenemist enamikus Eesti piirkondades.

Ühenduste eelisteks teenuste pakkujana loetakse sageli lähedust teenuse kasutajatele ning seeläbi paremat teadlikkust nende vajadustest, erialast kompetentsi ja avatust uuendustele. Võrreldes ärisektoriga on ühenduste eeliseks võimalus keskenduda tegevustele, mis rahalist kasumit ei too, avaliku sektoriga võrreldes aga võimalus tegutseda kiiremini ja paindlikumalt. Ka on ühendustel sageli rohkem võimalusi lisaressursside kaasamiseks olgu siis vabatahtliku töö, annetuste või välisfinantseerimisena, mis võimaldab vähendada avaliku sektori halduskulusid.

Käesolev projekt keskendub kohalikele omavalitsustele (KOV), kelle kaudu toimub enamiku avalike teenuste osutamine Eestis. Ka lõviosa Eestis registreeritud u. 28 000 mittetulundusühendusest tegutseb kohalikul tasandil ning kohalik omavalitsus on ülekaalukalt nende peamiseks koostööpartneriks. Nagu näitavad uuringud ja EMSLi senised kontaktid, on teenuste delegeerimine leidnud kindla koha KOVide „arsenalis“ ning huvi selle vastu on märkimisväärne nii KOVide kui ka ühenduste poolt, kuid mõlemad näevad siinjuures mitmeid probleeme, mis ei lase seniseid praktikaid pidada jätkusuutlikeks.

Probleemidena tuuakse välja näiteks info asümmeetriat (erinevad ootused ja eeldused KOVide ja ühenduste poolel, mille tulemusena sõlmitud lepingud ei taga pahatihti kummagi ootuste täitumist); konkurentsi puudumist teenuste osutamiseks; kummagi poole vähest organisatoorset suutlikkust (nt. KOVi puhul lepingute järelvalve ja tulemuste hindamine; ühenduste puhul eelkõige madal finants- ja tegutsemissuutlikkus); info vahetamise ja koostöö vähesust kummagi poole seas ning pooltel omavahel; usaldusdefitsiiti; ühtsete praktikate, regulatsioonide ja koordineerimise puudumist (ka teemaga seotud mõisteid tõlgendatakse erinevalt).

Sageli on selle tulemuseks teenuste üleandmisega kaasneva potentsiaali kasutamatajätmine ja kummagi poole rahulolematuse. Võib öelda, et tegu on probleemidega, mis on omased suhteliselt uuele teemale, mida ei ole seni olulisel määral süsteemselt arendatud ning kus selle asemel on tekkinud palju erinevaid, nii paremaid kui ka halvemaid praktikaid.

Mitmeid avalikke teenuseid on mugavam, säästlikum ja tulemuslikum osutada ning kasutada elektrooniliste kanalite kaudu. Sarnaselt teenuste delegeerimisele, on ka elektroonilise asjaajamise suutlikkuse tase erinevates ametiasutustes sageli nõrk.

#### Probleemid, mida projektiga soovitakse vähendada:

- Kodanikuühenduste vähene osalus avalike teenuste osutamisel – ühendustel on vähe organisatsioonilist tugevust, et olla usaldusväärne ja jätkusuutlik partner kohalikule omavalitsusele (KOVile) teenuste osutamisel. KOVil on lihtsam ja kindlam osutada teenust ametnike abil, mis aga tähendab olulise potentsiaali kasutamatajätmist.
- Teadmiste nappus – ühendustel on vähe teadmisi, milliseid avalikke teenuseid nad võiksid pakkuda ja kuidas seda teha innovaatseliselt, et KOVil tekiks motivatsioon neid kaasata (lihtsam ja kasutajasõbralikum lahendus). KOVidel on aga vähe teadmisi, kuidas ja milliseid avalikke teenuseid delegeerida, millised on ühendused on piirkonnas või Eestis, kellega koostööd teha.
- e-teenuste vähene kasutamine – ühendustel puudub kompetents pakkuda omalt poolte elektroonilisi lahendusi teenuste osutamisel. Ka KOVidel on täisdigitaalsete lahenduste pakkumises arenguruumi.

## Projekti etapid



### 1. etapp - Mõttetalgute tulemuste analüüs

*Ajavahemik: 26.08 - 31.12.2009*

Projekti sisendiks on „Teeme ära: minu Eesti“ mõttetalgutel kogutud ideed. Ekspertid asuvad tööle Faktum&Ariko ja Praxise poolt struktureeritud mõttetalgute sisendiga, grupeerides ja sõeludes ideid eesmärgiga valida välja 100 potentsiaalikat avaliku teenuse ideed ehk ideed, kus on mõtteainest (uudsus, vajalikkus) nii avalike teenuste sisu kui osutamise kohta:

- sisulised uuendused, ettepanekud uute teenuste pakkumiseks või olemasolevate teenuste sisuliseks täiendamiseks;
- korralduslikud uuendused, ettepanekud teenuste uut moodi pakkumiseks või olemasolevate pakkumiste täiendamiseks.

*Etapi tulemus:* ekspertide poolt töötati läbi ca 1000 kodanikuühiskonna ja selle alamjaotisesse kuuluvat ideed, millest sõeluti välja 80 potentsiaaliga ideed.

### 2. etapp - info kogumine ja süstematiseerimine, avalike teenuste disainimine ja testimine

*Ajavahemik: jaan 2010 - aug 2010*

a) info kogumine ja süstematiseerimine

Ekspertide poolt väljasõelatud potentsiaaliga ideede arutelud partnerite, ekspertide ja kohalike kogukondadega.

Ekspertide poolt välja valitud potsentsiaaliga ideede arutelu, kus eri valdkondade avalike teenuste spetsialistid avaldavad toetust nende arvates enim potsentsiaalivatele ideedele.

b) avalike teenuste disainimine ja testimine

Ekspertid kaasavad mõtete ja ideede autorid ning partneriks olevate KOVide esindajad, kellega algsed ideed läbi arutatakse, analüüsitakse saadud sisendit ja selle põhjal alustatakse teenuste disaini koos prototüüpimisega. Seitsmele avalikule teenusele luuakse teenuse kirjeldus koos IKT rakenduse ja kasutusjuhendiga.

*Etapi tulemus:* Ekspertide, ideede autorite ja KOVidega koostöös on valminud seitsme rakendatava avaliku teenuse prototüübid.

### 3. etapp - teenuste e-lahenduste loomine

*Ajavahemik: sept 2010 - dets 2010*

Avalike teenuste kasutuselevõtuks vajaliku vabavaralise tarkvaralahenduse loomine või olemasoleva tarkvara kohandamine teenuse osutamiseks.

*Etapi tulemus:* Testitud ja rakendamiskõlblikud seitse avalikku teenust.

### 4. etapp - infoportaali ja materjalide loomine

*Ajavahemik: jaan 2010- jaan 2011*

Projekti käigus koondub Hea Kodaniku infovarasse ngo.ee avalike teenuste üleandmisega seotud teemade ristumispunkt, kuhu kogume teavet, praktilisi näiteid ning küsimusi-vastuseid avalike teenuste üleandmise kohta. See võimaldab omavalitsustel saada infot potsentsiaalsetest teenuseosutajatest, kodanikuühendustel luua kontakte omavalitsustega ning sarnaste teenuste osutajatega üle Eesti. Lehele kogutav info ja nõuanded aitavad tõsta teadlikkust ning edendavad oskusi avalike teenuste delegerimiseks.

Rakendamiseks valmis avalike teenuste mudelid pannakse koos vajaliku tarkvaraga üles ngo.ee lehele, kust see on kõigile kasutamiseks kättesaadav. Projekti tulemusest teavitatakse kohalikku kogukonda kui ka laiemat üldsust. Informatsiooni portaali ja selle kasutusvõimaluste kohta saadetakse kodanikeühendustele ja kõigile KOV-idele.

*Etapi tulemus:* Töötav avaliku teenuste üleandmisega seotud teemade ristumispunkt Hea Kodaniku infovaras, kuhu on lisatud ka loodud teenuste kirjeldused ja tarkvararakendused.