

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Olga Tiško 190508IAAM

**VAIDEMENETLUSE SÜSTEEMI
KAVANDAMINE EESTI TÖÖTUKASSA
NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Nadežda Furs-
Nižnikova
MBA

Tallinn 2021

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Olga Tiško

20.12.2020

Annotatsioon

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on lähtudes Eesti Töötukassa vajadustest teostades äri- ja süsteemianalüüsi pakkuda autori poolset visiooni vaide süsteemi arendusprojekti paindlikuks realiseerimiseks.

Vaide süsteemi peamiseks eesmärgiks on lihtsustada vaide- ja kohtuasjade menetluse protsessi, et saada menetluse sisuliseks menetlemiseks, vajalikud andmed kätte kiiremini ja mugavalt ühest süsteemist, koondades vaiete menetlejale kõik menetluseks vajalik andmestik ühte kokku. Mis aitab vaidemenetlusprotsessi automatiseerida ja tõhusamaks muuta.

Analüüsi on võetud vaidemenetluses tähtsamad osad nagu registreerimisprotsess, tähtaja pikendamine, töövõimehindamise selgitustaotluse saatmine ning vaideotsuse koostamine.

Töö tulemuseks on teostatud TO-BE analüüs koos autoripoolse visiooniga projekti edaspidiseks arenduseks.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 77 leheküljel, 8 peatükki, 17 joonist, 18 tabelit.

Abstract

Challenge Proceedings System Planning on the Example of the Estonian Unemployment Fund

The purpose of this master's thesis is to provide the author's vision for the flexible implementation of the challenge system development project in accordance with the needs of the Estonian Unemployment Insurance Fund when conducting business and system analysis.

The main purpose of the challenge system is to simplify the process of challenge and case proceedings in order to obtain all the data necessary for the proceedings on the merits from one system in a faster and more convenient way by gathering all the data necessary into one place for the body conducting the proceedings. This helps automate and streamline the process of challenge proceedings.

The analysis takes into account the most important parts of the challenge proceedings, such as the registration process, extension of the term, sending of the request for explanation of the assessment of work ability, and the preparation of decision on challenge.

The result of the work is a TO-BE analysis together with the author's vision for the further development of the project.

The thesis is in Estonian and contains 77 pages of texts, 8 chapters, 17 figures, 18 tables.

Lühendite ja mõistete sõnastik

ADS	aadressandmete süsteem
Alfresco	dokumendihalduse süsteem
AS-IS	Inglisekeelne lühend, mida kasutatakse hetkeolukorra kirjeldamiseks
CAS	töötukassa infosüsteemidesse sisselogimise ühtne süsteem
Confluence	Confluence on veebipõhine tarkvara dokumentide koostamiseks ja info vaheldamiseks, mis on Atlassiani poolt arendatud.
DHS	Dokumendihaldus süsteem
Digitempel	digitaalne tempel juriidilise isiku digitaalalkiri
EMPIS	tööturuteenuste ja -toetuste infosüsteem
E-TK	e-töötukassa = ITP iseteenindusportaal
HMS	haldusmenetluse seadus
IS	infosüsteem
ITP	iseteenindusportaal = e-töötukassa
MVA	Menetlust välistav asjaolu
MVP	Minimaalne jätkusuutlik toode või Minimaalne Väärtuspakkuv toode (Ingl. Minimal Viable Product)
NAV	Navision, raamatupidamise ja personaliarvestuse süsteem
PKT	Puuduste kõrvaldamise teade
REDIS	töövõime hindamise ekspertarstide portaal
RR	rahvastikuregister
Selgitustaotlus	isiku pöördumine, milles isik taotleb adressaadilt teavet, mille andmiseks on vajalik adressaadi kasutuses oleva teabe analüüs, süntees või lisateabe kogumine [19]
SKA	sotsiaalkindlustusamet
SOA	Inglisekeelne lühend <i>Service Oriented Architecture</i> teenusele orienteeritud arhitektuur
TETRIS	töövõime hindamise ja töövõimetoetuse menetlemise infosüsteem
TK	töötukassa

TKIS2	uus töötuskindlustuse infosüsteem
TO-BE	Inglisekeelne lühend, mida kasutatakse tulevaolukorra kirjeldamiseks nii, nagu see peaks olema
TTO	Tervishoiuteenuse osutaja
TVH	töövõime hindamine
TVT	töövõimetoetus
WYSISYG	tekstiprotsessori võime pidevalt kuvada prinditaval kujul, erinevalt kasutaja kutsutavast prindivaatest [26]

Sisukord

Sissejuhatus	11
1 Eesmärgi püstitus ja autori roll	14
1.1 Hetkeolukorra kirjeldus	14
1.2 Probleemipüstitus.....	15
1.3 Magistritöö eesmärk	16
1.4 Autori roll	16
1.5 Projekti skoop	17
2 Analüüsi meetodika valik.....	18
2.1 Ärianalüüs	18
2.2 Olemasolevate lahenduste analüüs	19
2.3 Intervjuud huvitatud osapooltega.....	19
2.3.1 Projekti huvitatud osapooled	20
2.4 Sisemise dokumentatsiooni, reeglistiku analüüs.....	21
2.5 Äriprotsessi modelleerimine	21
2.6 Süsteemianalüüs.....	22
2.6.1 Minimaalne jätkusuutlik toode	23
2.7 Esmase arhitektuuri visioon.....	23
2.7.1 Komponentdiagramm	24
3 Arendusmeetodid Eesti Töötukassas	25
3.1 Paindlik tarkvaraarendus.....	25
3.2 Kohandatud tarkvaraarenduse meetodikad Eesti Töötukassas	26
4 Ärianalüüsi tulemused	29
4.1 Vaiete süsteemi loomise äriiline eesmärk	29
4.2 Olemasolevate lahenduste analüüs	31
4.3 Äriprotsessid	34
4.4 Ärianalüüsi tulemused: protsesside kirjeldus ja ärinõuded.....	36
4.4.1 Vaide registreerimine	36
4.4.2 Ärinõuded vaide registreerimisel	37
4.4.3 Vaideotsuse tähtaja pikendamine	44

4.4.4	Ärinõuded vaideotsuse tähtaja pikendamisel	45
4.4.5	TVH selgitustaotluse esitamine	47
4.4.6	Ärinõuded TVH selgitustaotluse esitamisel	47
4.4.7	Vaideotsuse koostamine	49
4.4.8	Ärinõuded TVH vaideotsuse koostamisel	50
5	Süsteemianalüüsi tulemused.....	53
5.1	Kasutusmallide diagramm	53
5.2	Olekumuutuste diagramm.....	57
5.3	Trükiste haldus.....	59
5.4	Rollide haldus	65
5.5	Järgnevusdiagramm	71
6	Esmased arhitektuuri tulemused.....	74
6.1	Liidestused.....	74
6.2	Komponentdiagramm	78
6.2.1	Komponentide kirjeldus	80
7	Autori visioon projekti paindlikuks realiseerimiseks	82
8	Kokkuvõte	87
	Kasutatud kirjandus	88
	Lisa 1 - Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	91
	Lisa 2 – Ametikohad ja rollid.....	92

Jooniste loetelu

Joonis 1. Eesti Töötukassa struktuur (allikas: Eesti Töötukassa).....	11
Joonis 2. Infosüsteemide seosed (allikas: Eesti Töötukassa Confluence, autori täiendatud)	12
Joonis 3. Tarkvaraarenduse tsükkel Eesti Töötukassas (allikas: autori koostatud).....	26
Joonis 4. TVH taotluste esitamise osakaal e-töötukassas (allikas: autori koostatud).....	30
Joonis 5. Eesmärkide mudel vaidesüsteemi näitel (allikas: autori koostatud)	31
Joonis 6. Vaidemenetluse protsessi skeem (allikas: autori koostatud).....	35
Joonis 7. Vaide registreerimine. TO-BE vaade (allikas: autori koostatud).....	37
Joonis 8. Vaideotsuse tähtaja pikendamise TO-BE vaade (allikas: autori koostatud) ...	44
Joonis 9. TVH selgitustaotluse esitamine TO-BE vaates (allikas: autori koostatud).....	47
Joonis 10. Vaideotsuse koostamine TO-BE vaates (allikas: autori koostatud)	49
Joonis 11. Kasutusmallide diagramm (allikas: autori koostatud).....	54
Joonis 12. Olekumuutuste diagramm (allikas: autori koostatud)	59
Joonis 13. Tähtaja pikendamise teate mall. Näidis (allikas: autori koostatud).....	61
Joonis 14. Järgnevusdiagramm (allikas: autori koostatud).....	73
Joonis 15. Vaidesüsteemi liidestused (allikas: autori koostatud)	74
Joonis 16. Komponentdiagramm (allikas: autori koostatud).....	79
Joonis 17. Arendusplaanide võrdlus. Üleval – arendaja arendusplaan. All – autori arendusplaan (allikas: autori koostatud).....	85

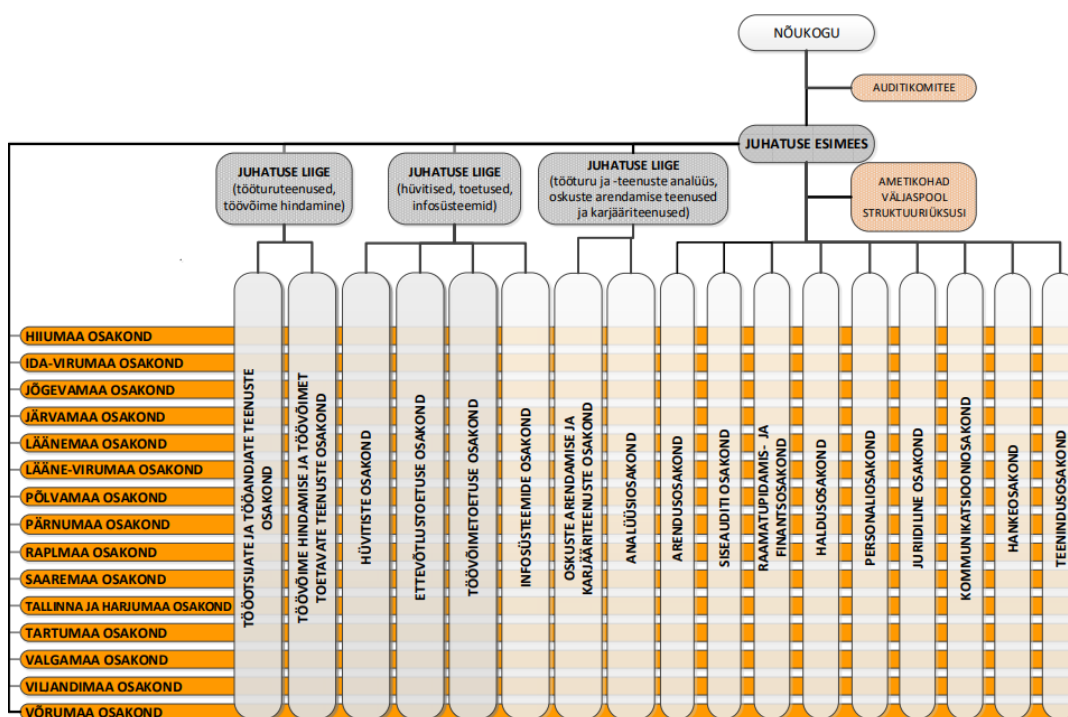
Tabelite loetelu

Tabel 1. Huvitatud osapooled (allikas: autori koostatud).....	20
Tabel 2. Vaide menetlussüsteemide võrdlus (allikas: autori koostatud)	32
Tabel 3. Isiku otsing (allikas: autori koostatud)	37
Tabel 4. Vaide üldinfo ja dokumentide lisamise ärinõuded ja -reeglid (allikas: autori koostatud)	38
Tabel 5. Vaidlustatud otsusega sidumine. Ärinõuded ja -reeglid (allikas: autori koostatud)	42
Tabel 6. Ärinõuded ja -reeglid vaideotsuse tähtaja pikendamisel (allikas: autori koostatud)	45
Tabel 7. Ärinõuded TVH selgitustaotluse esitamisel (allikas: autori koostatud)	48
Tabel 8. Ärinõuded ja -reeglid TVH vaideotsuse koostamisel (allikas: autori koostatud)	50
Tabel 9. Kasutusmallid ja nende lisafunktsionaalsused (allikas: autori koostatud)	54
Tabel 10. Staatuste kirjeldus (allikas: autori koostatud).....	57
Tabel 11. Tähtaja pikendamise teate malli muutujate kirjeldus (allikas: autori koostatud)	62
Tabel 12. Tähtaja pikendamise teate plokkide järjekord (allikas: autori koostatud).....	64
Tabel 13. Kasutajarollide kirjeldus (allikas: autori koostatud).....	65
Tabel 14. Kasutajaõigustele määratud funktsionaalsus (allikas: autori koostatud).....	67
Tabel 15. Vaidesüsteemi ja TETRISi vaheliste teenuste ning nende kasutusvajaduse kirjeldus (allikas: autori koostatud)	71
Tabel 16. Vaidesüsteemiga liidestuste kirjeldus (allikas: autori koostatud)	75
Tabel 17. Komponentide kirjeldus (allikas: autori koostatud)	80
Tabel 18. Arendusplaanide võrdlus (allikas: autori koostatud).....	83

Sissejuhatus

Käesoleva magistritöö eesmärk on Eesti Töötukassa vajadustest lähtuvat äri- ja süsteemianalüüsi teostades pakkuda autori visiooni vaidesüsteemi arendusprojekti paindlikuks realiseerimiseks.

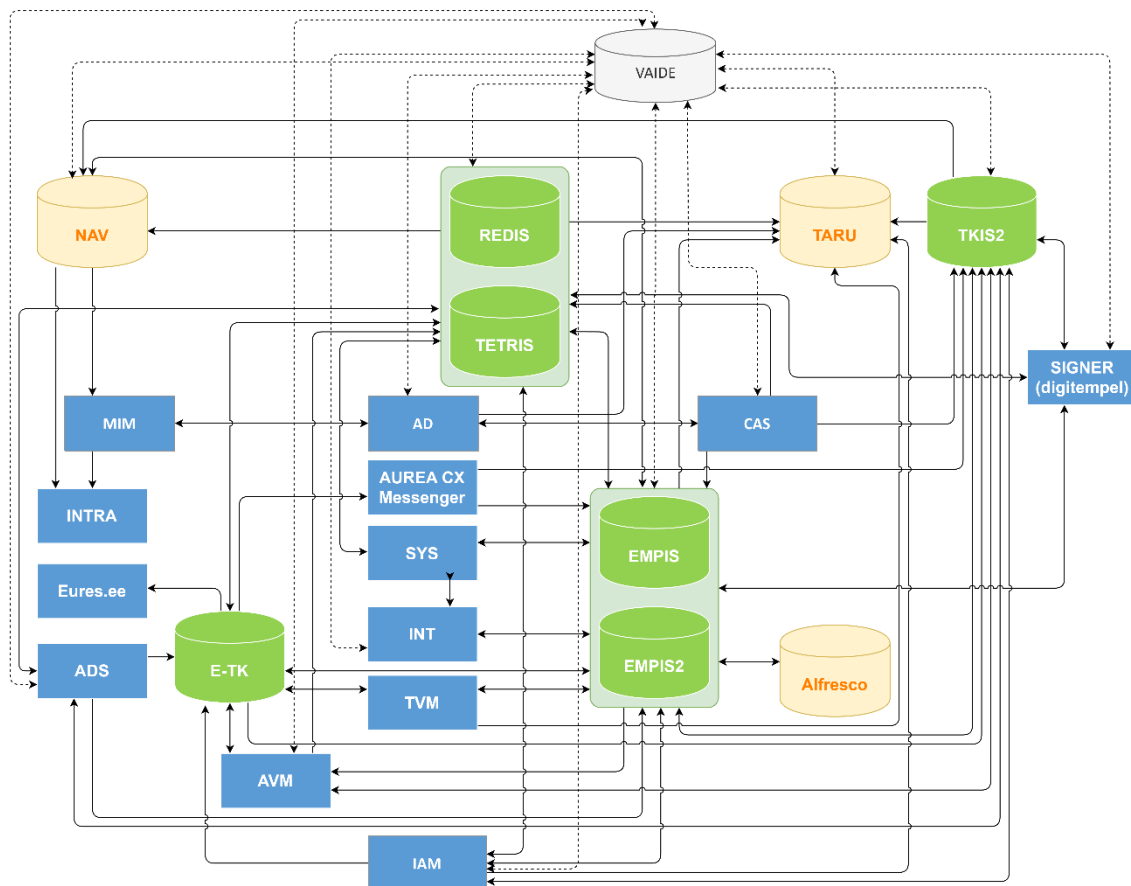
Eesti Töötukassa on 2002. aastal loodud avalik-õiguslik juriidiline isik, mis tegutseb töötuskindlustuse seaduse alusel. Töötukassa eesmärk on tööturupoliitika elluviimine ja töötuskindlustuse korraldamine [27]. Eesti Töötukassa erinevates osakondades töötab üle 900 inimese. Joonis 1 näitab Eesti Töötukassa struktuuri.



Joonis 1. Eesti Töötukassa struktuur (allikas: Eesti Töötukassa)

Hetkeseisuga (15.09.2020) on töötukassas kasutusel 6 põhisüsteemi (joonisel 2) roheline värviga) ning 64 (ala)teenusest ja toetusest 63 toetavad menetlussüsteemid. Need süsteeme toetavad omakorda ka 13 moodulit (joonisel 2 sinise värviga) ja 3 tugi- ja

haldussüsteemi (joonisel 2 kollase värviga) ning igäüks täidab oma rolli. Mooduliks on niinimetatud väiksem infosüsteemi osa, mis kontrollib teatud loogiliselt kokku kuuluvate teemade plokki (nt kõik valideerimisse puutuv, kõik X-tesse puutuv, isikuandmete info, aadressiandmete töötlemine, töövahendusmoodul jne). Töötukassas on töös järjepidevalt uusi arendusi teenuste kvaliteedi parandamiseks ja selles osas tehakse koostööd ka teiste asutustega.



Joonis 2. Infosüsteemide seosed (allikas: Eesti Töötukassa Confluence, autori täiendatud)

Töötukassa osutab teenuseid ja maksab toetuseid igal aastal üle 120 000 Eesti elanikule sadade miljonite eurode ulatuses. Teenuseid pakutakse koolinoortele, töötajatele, töötajatele ning töandjatele üle Eesti. Pea pool kõikidest protsessidest on klientidele osaliselt või täiel määral kättesaadavad iseteenindusportaalil E-töötukassa.

Kõikide pakutavate teenuste kohta võib töötukassa klient esitada vaide. Vaie võib puudutada näiteks nii tema kohta tehtud otsust kui ka teenindaja suhtumist. Et vaideid keskselt paremini hallata, standardiseerida ja automaatsemalt menetleda, plaanib Eesti Töötukassa luua keskse vaiete süsteemi, mis koondab erinevates menetlussüsteemides

menetletud otsuste vaided kokku. Aastas esitatakse töötukassale umbes 2200 vaiet, 50 kohtuasja ja 15 kohtunõuet. Projekti esimene skoop piirdub töövõime hindamise (edaspidi: TVH) ja töövõimetoetuse (edaspidi: TVT) otsuste vaidemenetlusprotsessi analüüsiga, kuna nende vaideliikide osakaal võrreldes teiste liikidega on *ca* 95%.

Vaide infosüsteemi arendusvajadus tuleneb töötukassa digistrateegias võetud suunast modulaarsemale arhitektuurile, mille tulemusel saab töötukassa rohkem ja tõhusamalt kasutusele võtta automaatseid töövooge, pakkuda klientidele veel rohkem digitaalseid lahendusi ning suurendada organisatsiooni efektiivsust, jätkates juhtiva tööturuasutuse rolli terves Euroopas. Arenduse soov sai kinnitatud 2019. aasta plaanis.

Vaidemenetlus hõlmab kaheksat erinevat protsessi:

- 1) vaide registreerimine;
- 2) vaideotsuse tähtaja pikendamine;
- 3) puuduste kõrvaldamine;
- 4) selgitustaotluse esitamine;
- 5) vaideotsuse koostamine;
- 6) vaideotsuse ülevaatamine/kooskõlastamine;
- 7) menetluse uuendamine;
- 8) vaide tagastamine.

1 Eesmärgi püstitus ja autori roll

Selles peatükis annab autor ülevaate hetkeolukorrast, probleemsetest kohtadest ja eesmärkidest vaidesüsteemi arendamisel. Lisaks määratakse siin peatükis autori roll ja projekti ning magistritöö skoop.

1.1 Hetkeolukorra kirjeldus

Haldusmenetluse seaduse § 71 p 1 järgi võib isik, kes leiab, et haldusaktiga või haldusmenetluse käigus on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, esitada vaide [7]. Eesti Töötukassa kontekstis võib füüsiline või juriidiline isik (edaspidi: isik) esitada temale tehtud otsuse, kinnituskirja, toiminguga või menetlustoiminguga kohta vaide, kui ta ei nõustu tehtud otsuse või toiminguga. Isik võib vaidlustada ka oma teenuse saamise või mittesaamise otsuse.

Esitades vaide, unustavad kliendid tihtipeale nimetada või ei oska nad välja tuua, millist otsust nad vaidlustada tahavad. Siit algab otsuse või toiminguga otsimise protsess, mis nõuab kolme erineva süsteemi vahel sirvimist ja nõupidamist sisuosakonnaga.

Vaide võib esitada füüsiline isik või tema esindaja. Füüsilise isiku esindaja, kes ei ole eestkostja või lapsevanem, peab esitama vastava volikirja, et tal on õigus vaide esitada. Juriidilise isiku vaide võib esitada tema seaduslik esindaja või seadusliku esindaja volitatud isik (tuleb esitada ka volikiri). Kahjuks esineb juhtumeid, kui volitatud esindajad unustavad lisada vaidele volikirja, mistõttu peab juriidiline osakond pidama eraldi registrit nendest vaietet, kus esinevad puudused, ja jälgima puuduste kõrvaldamise teadetele vastamise tähtaegasid. Selliste vaiete hulka lisanduvad ka allkirja- ja heakskiidupuudustega vaided; vaided, mille puhul vaide esitamise tähtaeg on möödas; vaided, kus vaidlustatav sisu on ebaselge; ja vaided, kus ei ole aru saada, millist otsust või toimingut inimene vaidlustab.

Samuti võib isik vaide esitamata pöörduda otse kohtusse, sel juhul võib töötukassale esmalt tulla kohtunõue, mille alusel peab töötukassa edastama kohtule dokumente ja selgitusi, või võtab kohus kaebuse kohe menetlusse ning tuleb edastada sisuline vastus

koos dokumentidega. Kohtuasjade jaoks on oma register ja lisaks registreeritakse kohtuasjad dokumendihalduse süsteemis Alfresco. Juhul kui kohtuasi on seotud TVHga, registreeritakse see vaidena TETRISes. Selleks, et eristada kohtuasjad vaietest, on kohtuasjadel oma registreerimisnumber.

Kui inimene on esitanud vaide ning pärast otsuse tegemist on ilmnunud asjaolud, mis olid olemas juba otsuse tegemisel, või uued asjaolud, mille alusel tuleb uus otsus teha, võib algatada kohe menetluse uuendamise (ei registreerita vaidena). Menetluse uuendamise ettepanek saadetakse vastava sisuosakonna juhatajale e-posti teel. Selliste juhtumite jaoks peab juriidiline osakond eraldi registrit Excelis.

Vaide registreerimine, vaidlustatava otsuse või toimingu manuaalne otsing ning puuduste ja tähtaegade märkimine võtavad keskmise keerukusega vaide puhul hinnanguliselt aega umbes kaks tundi. Manuaalne töö ilmselgelt ei välista vigade tekkimist, mis tulenevad sellest, et kõikvõimalikud trükised koostatakse käsitsi ja tihtipeale võetakse järgmise teate vormistamisel aluseks eelmise teate trükis. Vead võivad omakorda märkamata jääda või nende parandamine pikendab menetlusprotsessi, mille tõttu võib kannatada ka töötukassa maine. Keskmiselt (2020. aasta andmete põhjal) võtab üks vaidemenetlus aega 34 päeva ning vaideotsuse tähtaega pikendatakse keskmiselt 16 päeva võrra selle tõttu, et kõik toimingud tehakse käsitsi.

1.2 Probleemipüstitus

Hetkel puudub Eesti Töötukassal süsteem, kus juriidiline osakond saaks menetleda klientide kaebusi, vaideid, kohtuasju, ja enamik asju lahendatakse käsitsi. Vaided ja kohtuasjad registreeritakse praegu dokumendihaldussüsteemis Alfresco (edaspidi: Alfresco) ning TVH vaided ja kohtuasjad (v.a kohtunõuded) sisestab jurist lisaks töövõime hindamise infosüsteemi TETRIS (edaspidi: TETRIS). TETRISesse sisestatakse ka TVH menetluse uuendamised.

Pärast vaiete saabumist ja dokumendihaldussüsteemis registreerimist jagab need osakonna sees laiali üks jurist. Juristid peavad otsima erinevates süsteemides isikuga seotuid otsuseid või toiminguid, vaatama, uurima, suhtlema asjaosalise sisuosakonna töötajatega, et seostada vaie vaidlustatud otsuse või toiminguga. Praegu, kui andmed on

leitavad erinevatest kohtadest, ei pruugi paratamatult kõik kohe näha olla ja mõni oluline punkt, mida oleks hea teada uue otsuse vormistamisel, võib jääda tähelepanuta.

Juristid peavad ise jälgima tähtaegu ja pidama toimikute registrit. Dokumente ja faile edastatakse ja võetakse vastu meili teel ja statistika tarbeks salvestatakse kõik andmed käsitsi Exceli vahendusel.

Vaiete süsteemi eesmärk on koondada kogu vaiete, kohtuasjade ja vajaduse korral menetluste uuendamise info ja menetlus ning menetleda, sh kooskõlastada ja allkirjastada neid ühes süsteemis. Vaiete süsteem peaks andmeid vahetama ka algsüsteemidega, kus vaidlustatavad otsused asuvad.

1.3 Magistritöö eesmärk

Eesti Töötukassa vajadustest lähtuvat äri- ja süsteemianalüüsi teostades ning õpingute käigus saadud teadmisi ja oskusi rakendades pakkuda autori visiooni vaidmenetluse süsteemi paindlikuks realiseerimiseks.

1.4 Autori roll

Autor töötab Eesti Töötukassas infosüsteemi analüütikuna ja tema roll magistritöös on äri- ja süsteemianalüüs ning anda autori visioon projekti paindlikuks realiseerimiseks.

Peale autori osalesid projektis:

- 1) juriidilise osakonna juhataja asetäitja tooteomaniku rollis – tema seisis selle eest, et teostatavad lahendused kannaksid parimaid huve ja täidaksid oma eesmärgi; samuti on ta tulevikus testija rollis, et tehtud tööd vastaksid kvaliteedinõuetele;
- 2) jurist, keda autor küsitles ning kes aitas tooteomanikul täpsemaid protsesse välja selgitada;
- 3) dokumendihalduse juht, kes osales registreerimise protsessi nõuete kogumisel;
- 4) kaks arendaja süsteemianalüütikut, kes tegid prototüübi ja dokumenteerisid nõuded, arendajate jaoks;
- 5) arendustiimi ja töötukassa projektijuhid, kes koordineerisid arendustiimi ja töötukassa koostööd.

1.5 Projekti skoop

Aastas (2018–2019 aastate andmete põhjal) esitatakse töötukassale keskmiselt umbes 2200 vaiet, 50 kohtuasja ja 15 kohtunõuet. Kuna suurima osa (ca 95%) moodustavad TVH ja TVT vaided, otsustati, et projekti esimese etapi käigus töötatakse välja lahendus TVH ja TVT vaiete menetluse jaoks ning menetlemiseks vajalik toetav funktsionaalsus. Esimese etapi skoopis luuakse menetlussüsteemidest liidestus ainult töötukassa töövõime hindamise ja töövõimetoetuse menetlemise infosüsteemiga TETRIS, kust päritakse TVH ja TVT otsuste andmeid ning TETRISe jaoks luuakse ka teenused, mille kaudu on võimalik vaide andmeid pärida. Lisaks on esimese etapi skoopis projekti tehnilised eeltööd ja suur osa vaidemenetlust toetavast tugifunktsionaalsusest, mis on vajalikud ka järgmiste etappide eeltöödena.

Magistritöö skoopis on TVH ja TVT vaidemenetlusprotsessi olemasoleva olukorra analüüs, loodava süsteemi TO-BE protsesside kirjeldamine, osaline süsteemianalüüs ning autori visioon projekti paindlikuks realiseerimiseks. Töötukassa infosüsteemide arendusel lähtutakse kesketest mittefunktsionaalsetest nõuetest, mis on kirjeldatud Eesti Töötukassa sisemises süsteemis Confluence. Seepärast jääb mittefunktsionaalsete nõuete kirjeldus, sealhulgas ka nõuded turvalisusele, magistritöö skoopist välja. Töötukassa infovarade üldine turvaklass on K2T1S2 ja turbeaste on M (keskmine) [15].

2 Analüüsi metoodika valik

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate magistritöös kasutatud analüüsimetoodikatest ning selgitab nende sisu ja põhjendab oma valikut.

Autor valis järgmised metoodikad.

1. Ärianalüüs
 - a. Eesmärkide analüüs
 - b. Olemasolevate lahenduste analüüs
 - c. Intervjuud huvitatud osapooltega
 - d. Sisemise dokumentatsiooni, reeglistiku analüüs
 - e. Äriprotsessi modelleerimine
2. Süsteemianalüüs
 - a. Kasutusmallide diagramm
 - b. Trükiste halduse loogika
 - c. Olekumuutuste diagramm
 - d. Järgnevusdiagramm
3. Esmase arhitektuuri visioon
 - a. Liidestuste kirjeldus
 - b. Komponentide diagramm

2.1 Ärianalüüs

Ärianalüüs tähendab konkreetse ettevõtte vajaduste või probleemide analüüsimist, eesmärgil kavandada, välja töötada ja rakendada lahendus selle vajaduse täitmiseks või probleemi lahendamiseks [1].

Ärianalüüs hõlmab organisatsiooni toimimise, eesmärgi ja vajaduste mõistmist tiheda koostöö kaudu huvitatud osapooltega. Ärianalüüsi eesmärk on ka sellise väljundi tootmine, mis loob kliendile väärtust [14]. See kõik nõuab organisatsiooni detailanalüüsi strateegilisest ja arhitektuursest vaatest.

Täielik ärianalüüsi protsess hõlmab probleemide tuvastamist, kõige sobivama lahenduse hindamist ja valimist ning osalemist lõpliku lahenduse ja tulemuste väljatöötamises, edastamises ja hindamises. BABOKi juhendis eristatakse järgmisi ärianalüüsi etappe:

- mõista praegust olukorda sellisena, nagu see on (edaspidi: AS-IS);
- määratleda tulevane olukord nii, nagu see peaks olema (edaspidi: TO-BE);
- määratleda tegevused liikumiseks AS-IS → TO-BE [1].

2.2 Olemasolevate lahenduste analüüs

Selleks, et pakkuda probleemile parimat lahendust, tuleb teha turuanalüüs. See annab hea ülevaate ja aitab mõista, kas on mõistlik alata arendustööd või osta nn karbitoode, mida hiljem kohandada oma protsessi järgi. Kuna vaidemenetluse protsessi reguleeritakse Eesti Vabariigi haldusmenetluse seadusega, küsitles autor haldusorganeid, kellel on sarnane organisatsiooni struktuur: Sotsiaalkindlustusamet, Maanteeamet, Maksu- ja Tolliamet ja Keskkonnaministeerium. Viimane ei olnud nõus oma sisemistest protsessidest avalikult rääkima.

2.3 Intervjuud huvitatud osapooltega

Toimivate äriprotsesside kirjelduse saamiseks tuleb hoolikalt uurida iga huvitatud osapoolte tegevuste järjekorda, see aitab mõista praegust olukorda sellisena, nagu see on. Praeguse seisundi analüüsi eesmärk on mõista põhjuseid, miks Töötukassa soovib oma töö mõnda aspekti muuta, ja seda, kuidas see muutus otseselt või kaudselt mõjutab huvitatud osapoolte ning organisatsiooni tööprotsesse [1]. Intervjuu on hea viis olemasoleva lahenduse puuduste ja tulevase süsteemi võimalike nõuete väljaselgitamiseks.

See tähendab, et teatud protsessi alustamiseks on vaja saada teavet sissetulevate ja väljaminevate andmete kohta ning samm-sammult fikseerida kõik toimingud, mis viisid algusest lõpuni.

2.3.1 Projekti huvitatud osapooled

BABOK-i v.3 juhendi tähenduses sisaldab huvitatud osapoolte üldine loetelu järgmisi rolle:

Tabel 1. Huvitatud osapooled (allikas: autori koostatud)

BABOK v.3	Vastutus	Vaidemenetluse süsteemis
Ärianalüütik	Ärianalüüs	✓ autor
Klient	Klient kasutab või saab kasutada ettevõtte toodetud tooteid või teenuseid ning tal võivad olla lepingulised või moraalsed õigused, mida ettevõtte on kohustatud austama.	✗ puudub
Domeeni valdkonna ekspert või teemaekspert	Peab omama põhjalikke teadmisi asjakohases teemas.	✓ jurist
Lõppkasutaja	Süsteemi kasutaja	✓ jurist
Rakendamise teema ekspert	Eriteadmised ühe või mitme lahenduskomponendi rakendamise kohta	✓ Helmes AS, analüütik
Operatiivne tugi	Vastutab süsteemi igapäevase haldamise ja hooldamise eest.	✗ hetkel puudub
Projektijuht	Äripoole vajadustele vastava lahenduse pakkumiseks vajaliku töö juhtimise ja projekti eesmärkide täitmise tagamine, tasakaalustades samal ajal projekti tegureid, sealhulgas ulatust, eelarvet, ajakava, ressursse, kvaliteeti ja riski.	✓ projektijuht
Regulaator	Standardite kehtestamine ja jõustamine	✗ puudub
Sponsor	Ettevõtlusvajaduste väljaselgitamine ja vastava lahenduse väljatöötamine. Tööde sanktsioneerimine, töö tegemise lubamine ning eelarve ja ulatuse kontroll.	✓ IT-osakonna juht

Tarnija	Pakub organisatsioonile tooteid või teenuseid.	✓ Helmes AS, arendaja
Testija	Kontrollib, kas lahendus vastab ärianalüütiku kindlaksmääratud nõuetele.	✓ autor, jurist

Autor viis läbi intervjuud huvitatud osapooltega, kelleks oli tooteomanik, kes oma rollis oli nii valdkonna ekspert, lõppkasutaja, rakenduse teema ekspert kui ka testija. Lisaks temale oli kaasatud lõppkasutaja, kes omakorda oli ka rakenduse teema ekspert ja testija.

2.4 Sisemise dokumentatsiooni, reeglistiku analüüs

Tänapäeval tähendavad äriprotsesside optimeerimise ja automatiseerimise projektid algstaadiumis üldjuhul dokumentatsiooni suuremahulist analüüsi, et selle põhjal lühikese aja jooksul modelleerida äriprotsessile „AS-IS“ visioon.

Analüüsitavate dokumentide loend võib sisaldada määrusi, valdkonna standardeid, intervjuuprotokolle, seadusi ja muid ettevõtte dokumente. Oma töös analüüsis autor suures mahus sisemise protseduuri reeglistikku, haldusmenetluse seadust, ning kõiki menetlusega seotud trükiseid.

2.5 Äriprotsessi modelleerimine

Pärast seda, kui on selgunud, millises olukorras me oleme ja kes on peamised huvitatud osapooled, on vaja kirjeldada äriprotsesse. Kirjelduse käigus tuvastatakse eesmärgi saavutamiseks vajalikud tegevused. See aitab mõista, mis süsteemis peaks toimuma, kuidas ja mis järjekorras. Modelleerimisel kirjeldatakse tegevused, osapooled, nendevahelised seosed ja toimimisloogika.

Diagrammide kasutamise peamine eelis on näitlikkus. Peamine puudus on see, et kõiki võimalikke hargnemisvõimalusi on raske kujutada ja muudatuste tegemine võtab kaua aega.

Diagrammide kujul saab äriprotsessi kirjeldada mitmesuguste notatsioonide abil: ARIS - VAD ja EPC, IDEF0, BPMN jne. Notatsioone on palju, kõikidel on omad eelised ja

puudused. Seda teemat käesolevas magistritöös ei käsitleta. Autor valis BPMN-notatsiooni, kuna see tundus äripoolele kõige lihtsam ja arusaadavam.

2.6 Süsteemianalüüs

Süsteemianalüüs viiakse läbi selleks, et süsteemi või selle osade uurimise kaudu määrata kindlaks selle eesmärgid. See on probleemide lahendamise meetod, mis loob uue või parandab olemasolevat süsteemi ja tagab, et kõik süsteemi komponendid töötaksid oma eesmärgi saavutamiseks tõhusalt. Analüüsi käigus määratakse, mida süsteem peaks tegema.

Oma töös kasutas autor süsteemi käitumist kirjeldavaid süsteemianalüüsi meetodeid, nagu kasutusmallide diagramm, olekumuutuste diagramm ning järgnevusdiagramm.

Kasutusmallide diagramm on lihtne viis saada süsteeminõuetest ülevaade. Kuna kasutusmallide diagramm annab süsteeminõuetest hea ja selge ülevaate, võib see olla ka üks meetod, kuidas kooskõlastada loodava süsteemi funktsionaalsusi äripoolega. Tänu oma struktuurile annavad kasutusmallide diagramm ja selle kirjeldus selgema ja detailsema ülevaate kui kasutuslugu ja aitavad süsteemi kõikidel huvitatud osapooltel paremini mõista tehtava töö väärtust [10].

Süsteemianalüüsi käigus koostas autor olekumuutuste diagrammi, mille abil on võimalik kirjeldada vaidemenetluse erinevaid võimalikke olekuid (staatuseid). Olekumuutuste diagramm annab hea ülevaate vaidemenetluse protsessi teekonnast ja vaide erinevatest olekutest. Diagramm võib olla süsteemi testimise lähtepunkt.

Visual-Paradigmi definitsiooni järgi on järgnevusdiagrammid interaktsiooniskeemid, mis kirjeldavad üksikasjalikult toimingute sooritamist. Nad haaravad objektidevahelist suhtlust koostöö kontekstis. Järgnevusdiagrammid on orienteeritud ajaliselt ja kasutades diagrammi vertikaalteljes aega, näitavad visuaalselt interaktsiooni järjekorda, milliseid sõnumid saadetakse ja millal [19].

2.6.1 Minimaalne jätkusuutlik toode

MVP (ingl *minimum viable product*) ehk minimaalne jätkusuutlik toode on esimene versioon lõplikust tootest, mis saab pakkuda väärtust kliendile [31]. MVP mõte on ehitada süsteemile nii-öelda karkass, esialgsed kolm-neli töötavat põhifunktsiooni, millele hiljem juurde ehitada lisafunktsioonid.

Vaidesüsteemi puhul oli MVP projekti esimene skoop, mida kirjeldatakse antud magistritöös punktis 1.5.

2.7 Esmase arhitektuuri visioon

Tänapäeva äri peab suutma paindlikult ja kiiresti turunõuetega kohaneda, kuid isegi väiksemad muudatused protsessides võivad kaasa tuua paljude, algselt monoliitse arhitektuuriga kavandatud infosüsteemide ümbertegemise. Konkurentsipüsimeks peavad tugikulud pidevalt vähenema ja süsteemid kogu aeg arenema. Et ajaga kaasas käia, peavad IT-organisatsioonid kohandama oma vanu rakendusi muutuvate ärinõuetega peaaegu reaalajas.

Tarkvarasüsteemi arhitektuur on vorm, mille annavad süsteemile tema loojad. Selle vormi eesmärk on hõlbustada arendamist, juurutamist, kasutamist ja hooldust [11]. Peamine strateegia on jätta võimalikult palju võimalusi võimalikult kauaks. Täpsemalt öeldes ei tohiks ärireeglid sõltuda tehnilise rakenduse üksikasjadest.

Eesti Töötukassas on keskne reegel, millest lähtutakse kõikide süsteemide arendusel: loodavad süsteemid peavad suhtlema teiste süsteemide ja rakendustega üle teenuste. Ärispetsiifilise funktsionaalsuse realiseerimisel järgitakse teenustele orienteeritud arhitektuuri (SOA – lühend ingliskeelsest väljendist *Service Oriented Architecture*) printsiipe, mis tähendab, et liidesed peavad olema defineeritud ning teenused maksimaalselt teineteisest sõltumatud [13].

Teenustele orienteeritud arhitektuur on disainiparadigma ja -distsipliin, mis aitab IT-l täita ärinõudeid. Mõned organisatsioonid mõistavad SOA kasutamise märkimisväärseid eeliseid, sealhulgas kiiremat turule jõudmise aega, väiksemaid kulusid, paremat rakenduste järjepidevust ja suurenenud kiirust. SOA vähendab koondamist ning

suurendab kasutatavust, hooldatavust ja väärtust. Nii saadakse koostalitlusvõimelised modulaarsüsteemid, mida on lihtsam kasutada ja hooldada. SOA loob lihtsamad ja kiiremad süsteemid, mis suurendavad paindlikkust ja vähendavad omandikulusid [12].

2.7.1 Komponentdiagramm

Komponentdiagramm jagab loodava süsteemi erinevateks funktsionaalsusteks. Iga komponent töötab konkreetse eesmärgi nimel ja vajaduse korral luuakse koostöö teiste komponentidega [25].

3 Arendusmeetodid Eesti Töötukassas

Selles peatükis annab autor ülevaate paindliku arenduse eelistest ning Eesti Töötukassas kasutatavatest tarkvaraarenduse meetodikatest.

3.1 Paindlik tarkvaraarendus

Agile ehk paindlikus on võime luua muutusi ja neile reageerida. See on viis toime tulla ebakindla ja rahutu keskkonnaga ning lõpuks selles ka edasi jõuda [21].

Igal aastal ilmub aruanne „State of Agile“, mis annab tarkvaraspetsialistidele põhjaliku ülevaate paindliku arenduse trendidest, parimatest tavadest ja omandatud õppetundidest. Aruanne on maailma suurim, pikim ja kõige tsiteeritum paindliku arenduse uuring.

Selle uuringu järgi on paindliku arenduse kasutamise kõige populaarsem eelis endiselt võime muutuvate prioriteetidega toime tulla (70% kõigist vastajatest). Teisel kohal on projekti läbipaistvus (65%) ning kolmandale kohale panid vastajad äri ja IT vahelise parema koostöö (65%). Uuringu „State of Agile“ paindliku arenduse eeliste esiviisiku lõpust leiab tarkvara kiire tarne ja meeskonna moraali (60% ja 50%) [3].

Enamik, kuid mitte kõik eelised, said valitud ka põhjuseks, miks peaks paindlikku arendust organisatsioonis kohandama. Samas aruandes on juba kolmandat aastat viis peamist paindliku arenduse kohandamise põhjust järgmised (% kõigist vastajatest) [3]:

- tarkvara tarne kiirendamine 71%;
- prioriteetide halduse parandamine 63%;
- tootlikkuse suurendamine 51%;
- äri ja IT koostöö parandamine 47%;
- tarkvara kvaliteedi parandamine 42%.

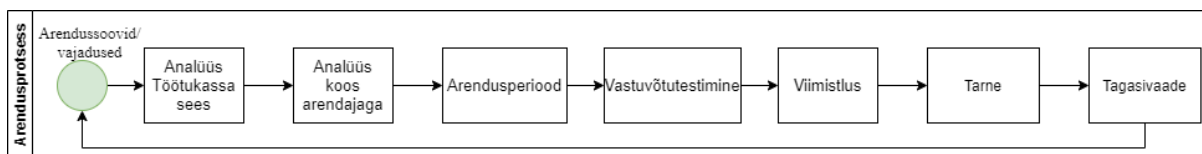
Väärrib märkimist, et sellise põhjuse nagu „kulude vähendamine“ valis vaid 26% kõikidest vastajatest [3].

Uuringus on toodud ka statistika selle kohta, millised olid paindliku arenduse rakendamise proovikivid, ja kolm parimat vastust, mida nimetatakse väljakutseteks või takistusteks paindliku arenduse meetodite kasutuselevõtmisel ja laiendamisel, näitavad, et juba kolmandat aastat on paindliku tarkvaraarenduse meetodile ülemineku levinumaks takistuseks osutunud organisatsiooni sisekultuur.

3.2 Kohandatud tarkvaraarenduse meetodikad Eesti Töötukassas

Igas konkreetsetes projektis kasutatakse töötukassale sobivaks kohandatud meetodikat, mis lepatakse kokku iga projekti alguses. Enamikus projektides on kasutusel kõige laialdasemalt kasutatav paindlik arendusmeetod / raamistik – Scrum [3]. Scrumis toimub tarkvaraarendus iteratsioonides, mida nimetatakse sprintideks [6]. Iga sprinti lõpuks, mis töötukassas kestavad kaks kuni neli nädalat, loob arendusmeeskond tarkvarast versiooni, mis töötab ning mida on ka testitud.

Joonis 3 näitab, millised etapid läbitakse töötukassas sprinti jooksul.



Joonis 3. Tarkvaraarenduse tsükkel Eesti Töötukassas (allikas: autori koostatud)

Arendussoovid ja/või vajadused tekivad õiguslikust ruumist, kasutajate kogemusest, protsessi ümberdisainimisest ja ilmnunud vigadest ning prioriteetid määratakse aasta arenguplaanis.

Kuna töötukassa sisemised protsessid sõltuvad vägagi seadusemaastikul toimuvast, sobib paindlik arendus tarkvaraarenduse meetodikana väga hästi. Töötukassa ja arendusmeeskond peavad muutuvate prioriteetidega tihtipeale väga kiiresti toime tulema. Seda iseloomustab ka selle aasta kevadel ilmnunud Covid-19 kriis, kui Eesti Töötukassa kohustuseks sai töötasu hüvitise väljamaksmine. Uue teenuse väljatöötamiseks oli töötukassal vähem kui üks kuu. Tänu fikseeritud kahe- kuni neljanädalaste sprintide kasutamisele pakuti uusi funktsioone kiiresti ning esimesest ideest kuni esimese MVP-ni läks vähem kui neli nädalat aega. Ehk tarkvara kiire tarne on ka töötukassas tarkvaraarenduse eelis.

Seejärel toimub analüüs töötukassa sees. Äripoole tiim kaasab vajaduse korral ka teised osakonnad, seal hulgas IT-osakonna, kelle abil sünnivad protsessi skeemid, trükised, algoritmid.

Järgmises etapis kaasatakse ka arendusmeeskond ja tehakse koos arendajaga analüüs. Sprindi planeerimisel otsustatakse, milliseid toote osi peab järgmise iteratsiooni jooksul arendama hakkama. Paindlik arendus pakub palju võimalusi äri ja IT kaasamiseks – enne iga sprinti, selle ajal ja pärast seda. Kaasates äripoole projekti igasse etappi, saavutatakse äri ja IT-meeskonna kõrgel tasemel koostöö, andes IT-meeskonnale rohkem võimalusi kliendi eesmärgi ja äriprotsessi paremaks mõistmiseks ning suurendab ka IT-meeskonna teotahet.

Arendusperioodi kestel valmistab Eesti Töötukassa äripool ette protseduurireeglite muudatused, broneeritakse vastuvõtutestimise ajad, vajaduse korral koolitatakse lõppkasutajaid juba ette prototüüpide baasil.

Töötukassa enamikus projektides kasutatakse prototüüpe, et nõudeid visualiseerida ja valideerida äripoolega. Prototüüp võimaldab kiiresti ja mis kõige tähtsam – odavalt – saada tagasisidet: kas loodud funktsionaalsus lahendab äriprobleeme, kas probleemidest ja ülesannetest saadakse üldiselt õigesti aru. Prototüübi detailsus sõltub äripoole digipädevusest.

Vastuvõtutestimine kestab ühe nädala ja tavaliselt kaks nädalat enne tarnet. Äripool peab oma aja planeerima nii, et oleks aega uuendusi läbi testida ehk toodetud arendused vastu võtta. Infosüsteemide analüütik annab arendusmeeskonnale operatiivsed ülevaated vigadest.

Viimistlus. Arendaja parandab testimisel leitud vead. Uued kerkinud arendusvajadused planeeritakse edaspidiseks. Äripool tutvustab uuendusi organisatsioonis.

Seejärel toimub iga kuu eelviimasel neljapäeval tarne.

Retrospektiiv ehk tagasisivaade: iga iteratsiooni lõpus toimub tagasisivaatav retrospektiiv – koosolek, kus arutatakse läbi, mis iteratsiooni jooksul läks halvasti ning mis hästi. Arutletakse selle üle, mida saaks teha, et edaspidi samu probleeme vältida.

Nagu sai mainitud, kasutatakse igas konkreetses projektis Eesti Töötukassale sobivaks kohandatud metoodikat. Siin on mõned põhjused, miks see vajalik on.

1. Tehniline dokumentatsioon

„Agile Manifesto“ ütleb: „*Oleme hakanud hindama töötavat tarkvara rohkem kui kõikehõlmavat dokumentatsiooni*“ [8]. Küll aga on Eesti Töötukassas, nagu on ka teistes avaliku sektori organisatsioonides, kõikide arenduste puhul üks keskne mittefunktsionaalne nõue: „Tehniline dokumentatsioon“, mis peab kirjeldama rakenduse ülesehitust, arhitektuuri kirjeldust diagrammina, loogilist andmemudelit, alustarkvarade loetelu, kihtidevahelise suhtluse kirjeldust, logimise lahendust, autentimise ja autoriseerimise lahendust, ajateenuste lahendust, liidestuste lahendust, rakenduse kokku ehitamist, kasutajalugusid ja muud, mis on oluline tarkvara ülesehituse mõistmiseks. Sarnase probleemi töid välja 16% uuringu „State of Agile“ vastajatest, kes ütlesid, et paindlike arendusmeetodite rakendamise üks takistus oli regulatsioonide või normide järgimine [3].

2. Enne arendustööde algust peab kogu tehnilise dokumentatsiooni koostöölastama ja heaks kiitma äripool, mis omakorda pikendab arendusprotsessi.
3. Meeskonnaliikmete erinev digipädevus ja erinevad teadmised paindlikust tarkvaraarendusest. Tihtipeale on tooteomanikuks äripool, kes on oma valdkonna ekspert, aga ei pruugi olla tarkvaraarenduse ekspert.

4 Ärianalüüsi tulemused

Selles peatükis annab autor ülevaate sellest, kuidas teostati ärianalüüs ning millised olid loodava vaidesüsteemi nõuded.

Magistritöö raames tehtud ärianalüüs hõlmab vaidesüsteemi esimese skoobi äriprotsesside analüüsi ja on koostatud intervjuude, varasemate intervjuuprotokollide ja töötukassa dokumentatsiooni põhjal.

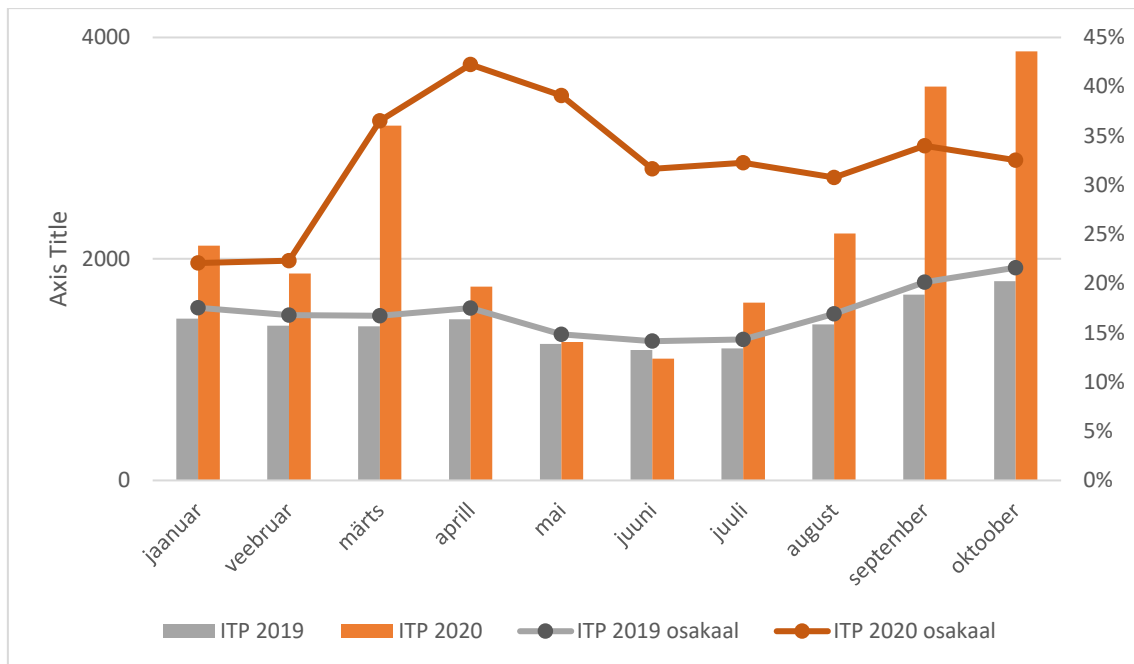
4.1 Vaiete süsteemi loomise äriiline eesmärk

Tänapäeval võimaldavad IT-lahendused tehnoloogia abil ettevõtte manuaalseid protsesse teostada kiiremini, lihtsamini ning parema kvaliteediga. Lähtudes Eesti Töötukassa 2020–2023 arengukava põhiväärtustest, peaks töötukassa kasutama efektiivselt nüüdisaegseid info- ja kommunikatsioonitehnoloogilisi lahendusi, et oma tööd tõhustada [14].

Infosüsteemi VAIE arenduse soov lähtub juhatuse otsusest ning sai kinnitatud ka 2019. aasta arenguplaanis.

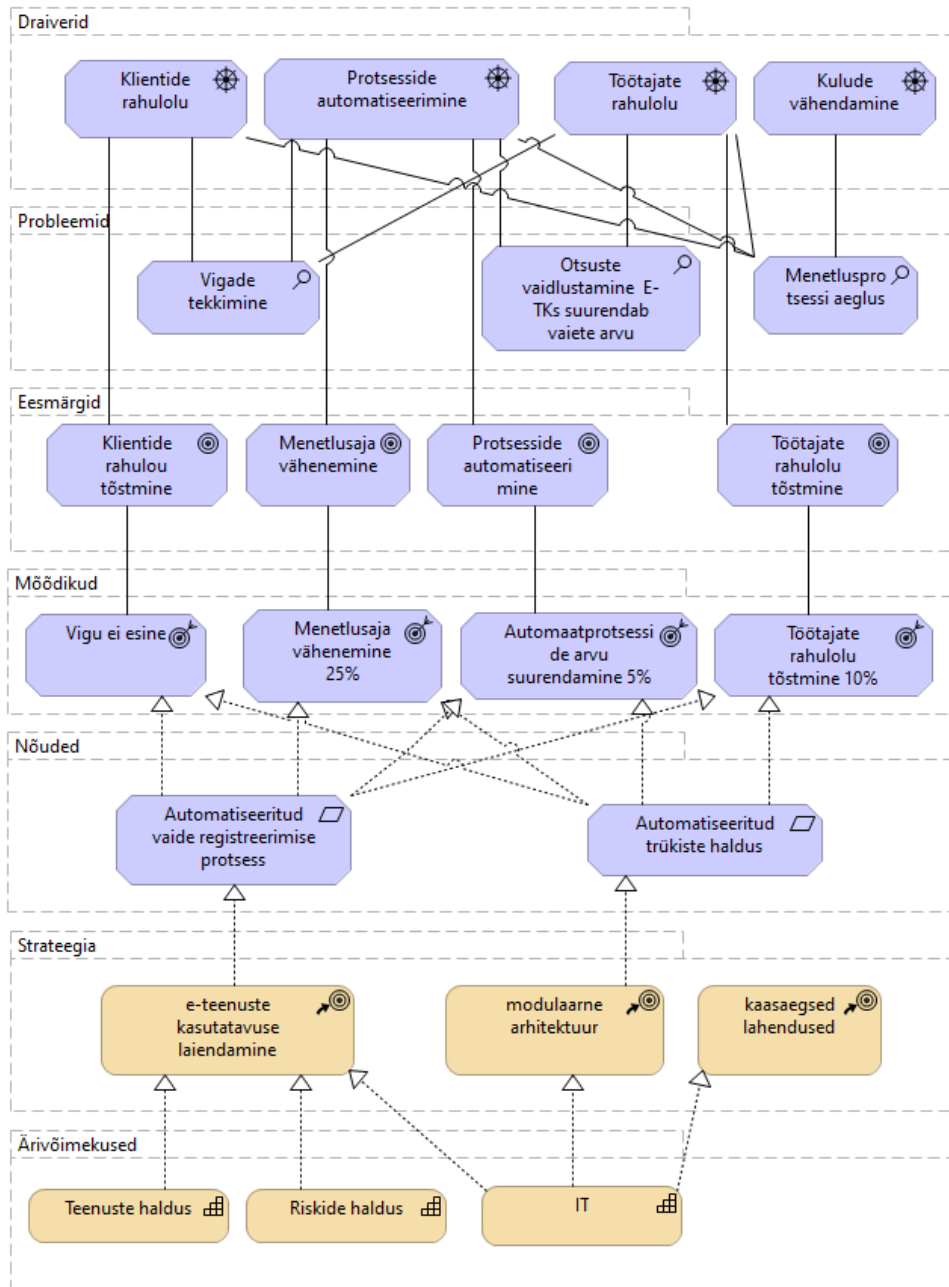
Töötukassa strateegiliste eesmärkide täitmiseks on plaanis laiendada e-teenuste kasutatavust, sealhulgas muuta e-töötukassa kasutajale mugavamaks [14]. See tähendab, et tulevikus ei pea ka otsuste ja muude toimingute vaidlustamiseks enam esitama kirjalikku ja digitaalselt allkirjastatud vaiet, vaid otsuse vaidlustamine toimub iseteenindusest lahkumata. See omakorda tähendab seda, et vaiete osakaal võib märkimisväärselt suureneda.

Allpool on toodud graafik (joonis 4), kus on näha, kuidas Covid-19 kriisi ajal suurenes TVH taotluste esitamise osakaal e-töötukassas. Võrdluseks on toodud sama teenuse kasutamine eelmisel aastal. Joongraafik näitab, et keskmine TVH taotluste osakaal suurenes 18%-lt 32%-ni. Tulevikus, kui vaidlustamise protsess muutub lihtsamaks, võib see mõjutada ka vaiete osakaalu nii, et vaiete arv suureneb.



Joonis 4. TVH taotluste esitamise osakaal e-töötukassas (allikas: autori koostatud)

Eesmärkide analüüsimisel muudetakse need kirjeldavamaks ja konkreetsemaks ning seostatakse meetmetega, mis võimaldavad objektiivselt hinnata, kas eesmärk on saavutatud või mitte. Mõõdetavad eesmärgid võimaldavad meeskondadel teada saada, kas nõuded on täidetud ja kas muudatus on olnud tõhus [29]. Mõõdetavate eesmärkide seadmine on muudatuse tegemise seisukohalt sageli kriitilise tähtsusega ja see võib olla muutuse ärilise põhjenduse võtmekomponent. Joonisel 5 on toodud autori koostatud eesmärkide mudel, mille abil saaks hiljem hinnata projekti edukust.



Joonis 5. Eesmärkide mudel vaidesüsteemi näitel (allikas: autori koostatud)

4.2 Olemasolevate lahenduste analüüs

Lahenduse leidmiseks tegi autor intervjuud haldusorganitega, kellel on sarnane organisatsiooni struktuur. Eesmärk oli uurida, kuidas neil vaidemenetlus läbi viiakse. Uuringu küsimustikule vastas kolm haldusorganit: Sotsiaalkindlustusamet (edaspidi: SKA), Maanteeamet (edaspidi: MNT) ning Maksu- ja Tolliamet (edaspidi: EMTA)

Tabel 2. Vaide menetlussüsteemide võrdlus (allikas: autori koostatud)

Süsteemi funktsionaalsus	Töötukassa	SKA	MNT	EMTA
Kuidas vaidemenetlus hetkel toimub	Registreerimine Alfresco DHS, TVH vaide menetlemine TETRIS, muude vaiete menetlemine süsteemiväliselt	Otsast peale 1 süsteem (Delta DHS), isiku otsing, menetluse uuendamine SKAIS2	Otsast peale 1 süsteem (Delta DHS)	Registreerimine postiprogrammis, järgmised sammud käsitöö süsteemiväliselt
Vaide registreerimine	Jah (Alfresco)	Jah	Jah	Jah (postiprogramm)
Puuduste märkimine	Ei	Jah	Jah	Ei
Tähtaja pikendamine	Jah (TETRIS)	Jah	Jah	Ei
Vaide tagastamine	Ei	Jah	Jah	Ei
Menetluse lõpetamine	Jah (TETRIS)	Jah	Jah	Ei
Menetluse uuendamine	Ei	Ei	Ei ole vajadust	Ei
Trükiste genereerimine	Osaliselt (TETRIS)	Osaliselt	Osaliselt	Ei
Trükiste väljasaatmine	Osaliselt (TETRIS)	Jah	Jah	Ei
Otsuse koostamine	Ei	Ei	Ei	Ei
Vaide menetluse aeg	Keskmine 34 päeva	Vähem kui 30 päeva	3–7 päeva	Kuni 14 päeva
Vaiete arv aastas	2200	alla 2000	400	270

Tabelis 2 on toodud peamised vaidemenetluse protsessi sammud ja nende olemasolu teiste haldusorganite vaidemenetluse süsteemides. Tulemuste lihtsama tõlgendamise huvides on tabelis andmed värvitud järgmiselt:

- roheline – olemas;
- kollane – osaliselt olemas;
- punane – puudulik;
- värviskaala heledamast tumedamaks – mida tumedam, seda rohkem.

Sotsiaalkindlustusamet tõi välja Delta süsteemi puuduse: pole võimalik alata menetluse uuendamist, mis kindlasti oleks uue vaidemenetluse süsteemi puhul üks vajalik funktsionaalsus. Samuti rõhutas SKA, et ühisvaiete korral sõltuvad nad täielikult töötukassa vaideotsuse tegemisest ja sellistel puhkudel peab Sotsiaalkindlustusamet väga suures osas menetlust pikendama ning vaiet ei ole võimalik menetleda 30 päevaga. Samuti võttis Sotsiaalkindlustusamet järgmise aasta suunaks arendada vaidemenetluse funktsionaalsust oma põhilise süsteemi osana, et oleks ülevaade isikust tervikuna.

Maksu- ja Tolliamet plaanib menetluskeskkonna arendust, mis hakkab toetama muude menetluste hulgas ka vaidemenetlust. Menetluskeskkonna mõte on täna eelkõige see, et inimene saaks oma tööd teha ühes kohas ja kõik tuleks talle ühte kohta kätte.

Seega võib antud magistr töö olla kasulik teistelegi haldusorganitele, kellel on sarnane organisatsiooni struktuur.

Nagu on näha tabelis 2, puuduvad hetkel Eesti Töötukassa süsteemides kõik vaidemenetluses vajalikud funktsionaalsused. Alfresco dokumendihalduse süsteem on üsna vana süsteem, mille arendamine on kulukas ja tihtipeale ei taga neid tulemusi, mida saavutada taheti. Samal ajal, kui uuriti vaidesüsteemi võimalusi, tehti uuring uue dokumendihaldussüsteemi juurutamise kohta, kuid praegu ei ole turul sellist süsteemi, mis 100% vastaks kõigile töötukassa nõuetele. Hetkel täidab Alfresco oma funktsiooni ja selle süsteemi lisaarendamine ei ole Eesti Töötukassa prioriteet.

Süsteemi TETRIS väljaarendamine ei ole ka mõistlik, kuna praegu menetletakse vaideid samas keskkonnas, kus asub töövõime hindamise taotlus. Kui tegu on muud liiki

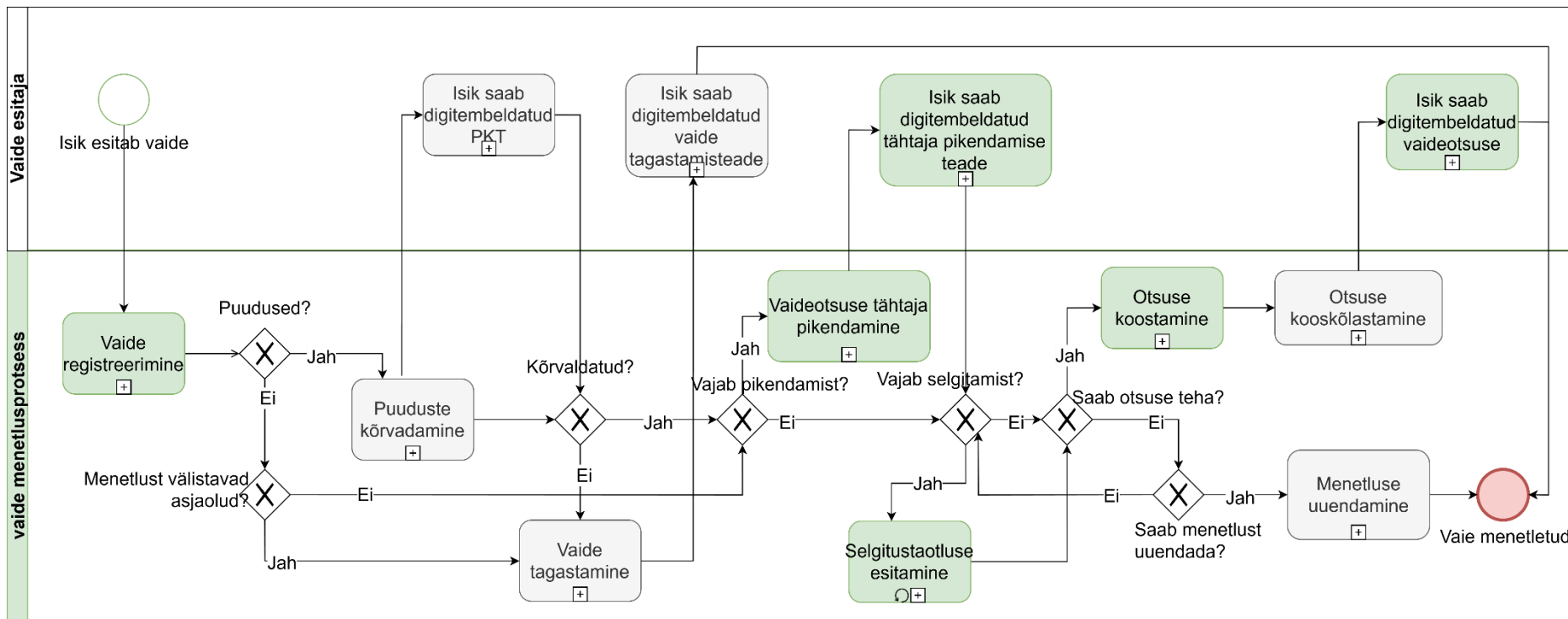
vaidega, siis toimub menetlus väljaspool süsteemi. See tähendab, et oleks vaja arendada ka teistes menetlussüsteemides sarnast funktsionaalsust, mis juba ei vasta töötukassa digistrateegias võetud modulaarsema arhitektuuri suunale.

4.3 Äriprotsessid

Joonisel 6 on esitletud vaidemenetluse protsessi peamised sammud. Rohelise värviga on märgitud need sammud, mis läbitakse igas vaidemenetluse protsessis. Autori hinnangul annab selline joonis hea ülevaate põhiprotsessist ning annab võimaluse määrata esimese MVP skoobi, ehk tegemist on funktsionaalsusega, mis tuleb esmajoonel arendusse võtta. Antud MVP skoop on autori visioon sellest, kuidas saaks arendada projekti paindlikult ning luua äripoolele kiiremini väärtust. Magistritöö raames peatub autor ka ainult autori MVP skoobis määratud protsessidel, milleks on:

- 1) vaide registreerimine;
- 2) vaide tähtaja pikendamine;
- 3) selgitustaotluse esitamine;
- 4) vaideotsuse koostamine.

Kuna vaidemenetluse protsessi reguleeritakse haldusmenetluse seadusega, siis allpool toodud protsessi skeem, mille on koostanud autor (joonis 6), on sarnane nii vaates AS-IS kui ka TO-BE. See tähendab, et protsessi sammudes muudatusi ei tule, nii kaua kui seadust ei muudeta.



Joonis 6. Vaidemenetluse protsessi skeem (allikas: autori koostatud)

Isik esitab vaide, vaie registreeritakse. Juhul kui vaidel esineb menetlust välistavaid asjaolusid, vaie tagastatakse ning sellega protsess lõpeb. Juhul kui esineb puudusi, mida vaide esitaja ei kõrvalda, lõpeb protsess samuti vaide tagastamisega. Teistel juhtudel lõpeb vaidemenetlus vaideotsusega. Enamikul juhtudel, kui tegu on TVH vaidemenetlusega, vaideotsuse tähtaega pikendatakse, kuna vaide detailide selgitamiseks ning otsuse koostamiseks kaasatakse ka töötukassa arstid ning tervishoiuteenuse osutajad. Detailide selgitamiseks saadetakse selgitustaotlus,

millele vastab töötukassa ekspertarst. Arsti vastus lisatakse ka vaideotsusele, kui tegu on TVH vaideotsusega, siis peale otsuse väljasaatmist protsess lõpeb.

4.4 Ärianalüüsi tulemused: protsesside kirjeldus ja ärinõuded

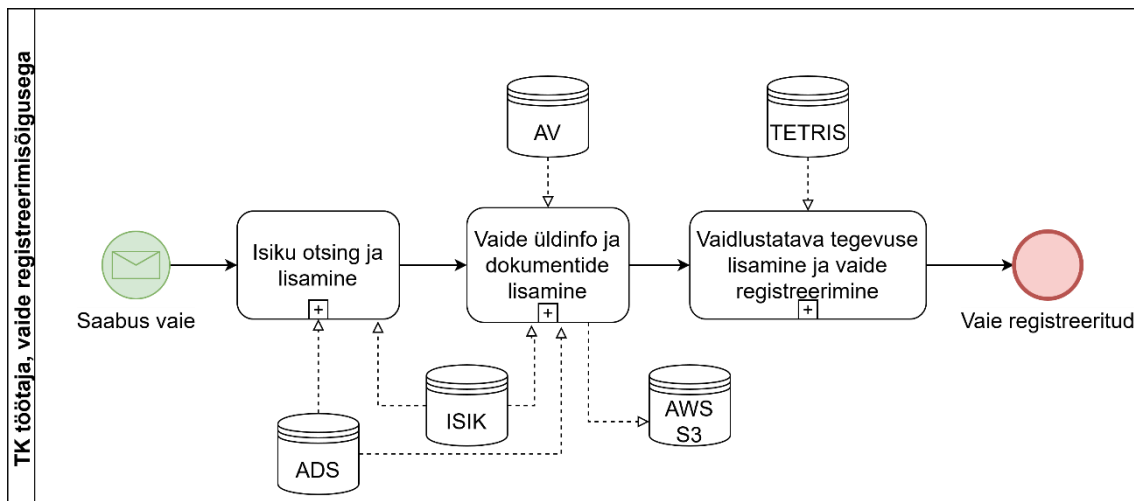
Selles peatükis annab autor ülevaate magistritöö skoobis olevatest protsessidest ja ärinõuetest nendele protsessidele. Kõik alamprotsessid on koostanud autor nii, nagu nad peaksid toimuma vaidesüsteemis, ehk TO-BE vaates.

Nõuete kogumise protsessis analüüsis autor töötukassa olemasolevaid dokumente ning tegi intervjuud kõikide huvitatud osapooltega. Autor dokumenteeris intervjuu käigus kindlaks määratud nõuded ja laadis dokumendi üles töötukassa siseportaali Confluence, samas keskkonnas koostas autor protsessidele ka TO-BE skeeme. Dokumentatsioon ja skeemid olid nähtavad kõigile projektiga seotud spetsialistidele.

4.4.1 Vaide registreerimine

Joonisel 7 on toodud ülevaade sellest, millised infosüsteemid on plaanis vaide registreerimise protsessis vaidemenetluse süsteemiga liidestada. Joonis annab lihtsa ülevaate, kuidas registreeritakse vaie, kasutades teiste süsteemide andmeid.

Protsess jaguneb kolmeks alamprotsessiks. Kõigepealt toimub isiku otsing, seejärel täidetakse saabunud vaide üldinfo ning seotakse vaidlustatava otsuse või muu toiminguga.



Joonis 7. Vaide registreerimine. TO-BE vaade (allikas: autori koostatud)

Registreerimise kinnitamisega antud protsess lõpeb.

4.4.2 Ärinõuded vaide registreerimisel

Tabelis 3 kuni tabelis 5 on kirjeldatud ärinõuded vaide registreerimise protsessile.

Tabel 3. Isiku otsing (allikas: autori koostatud)

Nr	Ärinõue
ÄN1	<p>Füüsilise isiku vaide registreerimiseks peaks olema võimalik isikut otsida mooduli ISIK abil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • isiku nime (ees- ja perekonnanimi) järgi; • isikukoodi või välismaalase koodi järgi; • isiku e-posti aadressi järgi; • isiku telefoninumbri järgi.
ÄN2	<p>Kui ühtegi isikut ei leitud, peaks olema võimalik lisada isikut käsitsi, sisestades järgmised andmed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • isiku ees- ja perekonnanimi; • Eesti isikukood. Isikukoodi puudumisel: välismaalase kood; • välismaalase koodi andnud riik. Välismaalase koodi puudumisel: sünniaeg; • e-post;

	<ul style="list-style-type: none"> • telefon; • postiaadress.
--	---

Tabel 4. Vaide üldinfo ja dokumentide lisamise ärinõuded ja -reeglid (allikas: autori koostatud)

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN1	Isiku lisamisel vaidele peab moodul ISIK tagastama tabelis 16 kirjeldatud andmed.	ÄR1.1. Ühe vaidega võib olla seotud vaid üks vaidlustaja.
ÄN2	Vaide üldinfosse peab olema võimalik lisada või süsteem peab määrama saabumise kuupäeva (eeltäidetud süsteemi kuupäevaga), mida kasutaja peab saama kalendrivalikust käsitsi muuta.	<p>ÄR2.1. Kuupäev ei saa olla hilisem kui vaide registreerimise kuupäev.</p> <p>ÄR2.2. Kui vaie on saabunud tööpäeval peale kella 17, siis on see saabumise kuupäev arvutuslikult järgmisel tööpäeval.</p> <p>ÄR2.3. Kui vaie saabub reedel peale kella 17, siis arvutuslikult on see saabunud esmaspäeval.</p> <p>ÄR2.4. Kui vaie saabub riigipühal või nädalavahetusel, siis on saabumise kuupäev esimesel tööpäeval pärast püha või nädalavahetust.</p>
ÄN3	Vaide üldinfosse peab olema võimalik lisada või süsteem peab määrama saabumise kellaaja, (eeltäidetud süsteemi kellaajaga), mida kasutaja peab saama käsitsi muuta.	ÄR3.1. Kellaeg ei saa olla hilisem kui vaide registreerimise kellaeg.
ÄN4	Vaide üldinfosse peab olema võimalik lisada saabumisviisi.	<p>ÄR4.1. Ühe vaidega on seotud vaid üks saabumisviis.</p> <p>ÄR4.2. Vaide või dokumentide saabumise viisid:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • e-post; • post; • käsipost; • DHX.
ÄN5	Vaide üldinfosse peab olema võimalik lisada dokumendi rekvisiidid.	ÄR5.1. Ühe vaidega on alati seotud vaid üks dokumendi rekvisiit.
ÄN6	Vaide üldinfosse peab olema võimalik lisada juurdepääsupiirangut.	<p>ÄR6.1. Ühe vaidega saab olla seotud üks kuni mitu juurdepääsupiirangut.</p> <p>ÄR6.2. Juurdepääsupiirangud võivad olla järgmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AvTS § 35 lg 1 p 11; • AvTS § 35 lg 1 p 12; • AvTS § 35 lg 1 p 13; • AvTS § 35 lg 1 p 16; • AvTS § 35 lg 1 p 17.
ÄN7	Registreerimisel peab olema võimalik süsteemis märkida puudusi.	<p>ÄR7.1. Ühe vaidega võib olla seotud üks kuni mitu puudust.</p> <p>ÄR7.2. Puudused võivad olla järgmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> • allkiri puudub (nii vaide esitaja kui ka vaide esitaja esindaja puhul); • volikiri puudub (vaide esitaja esindajal); • heakskiit puudub (tingimusel, et vaidlustaja on alaealine isik); • vaidlustamise tähtaeg on möödas (juhul kui vaide oli otsusega seotud); • ebaselge vaidesisu (määrab jurist, kui ei saa aru, mida vaidlustatakse); <p>ebaselge vaidlustatav otsus (määrab jurist, kui ei saa aru, millist otsust vaidlustatakse)</p>

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN8	Süsteem peab määrama vaidele numbri.	<p>ÄR8.1. Ühe vaidega võib olla seotud ainult üks vaide number.</p> <p>ÄR8.2. Vaide number koosneb kolmest kaldkriipsudega eraldatud osast (prefiks / aasta number / järjekorranumber).</p> <p>Nt 5-3/20/16</p> <p>Prefiks: 5-3</p> <p>20 – aasta number (süsteemi aja aasta number kahekohalise arvuna)</p> <p>16 – järjekorranumber (unikaalne järjekorranumber vaidele, algab igal aastal 1-st)</p>
ÄN9	Isiku kontaktandmeid peab olema võimalik muuta.	ÄR9.1. Muudetud andmed salvestatakse lokaalselt, ei muuda andmeid ISIK moodulis
ÄN10	Süsteemis peab olema võimalik lisada vaide esitaja esindaja andmeid.	<p>ÄR10.1. Vaidega võib olla seotud null kuni mitu esindajat.</p> <p>ÄR10.2. Alaealise isiku puhul võib esindajaks olla nii seaduslik esindaja kui ka volitatud esindaja</p> <p>1. Vaide esitaja esindajate tüübid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lapsevanem (seaduslik esindaja); • eestkostja (seaduslik esindaja); • volitatud esindaja.
ÄN11	Juriidilisest isikust esindaja lisamiseks peab pärima andmeid AV moodulist. Täpsemalt tabelis 16 Liidestused – AV moodul)	
ÄN12	Peab olema võimalik lisada juriidilisest isikust esindaja kontaktisikut koos kontaktandmetega.	

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN13	Peab olema võimalik märkida dokumentide kättetoimetamise viisi ja isikut, kellele dokumendid kätte toimetada.	<p>ÄR13.1. Dokumendid võib kätte toimetada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vaide esitajale; • vaide esitaja esindajale; • e-posti teel; • posti teel. <p>ÄR13.2. Vaide esitaja surma korral vaide esitaja dokumente ei saadeta.</p>
ÄN14	<p>Vaide külge peaks olema võimalik lisada faile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faili edastanud isiku ees- ja perekonnanimi koos sulgudes oleva vaide isiku tüübiga. • Vaidele lisatud dokumendi saatmise viis. 	ÄR14.1. Vaidega peab olema seotud üks kuni mitu faili.
ÄN15	Igale vaide külge lisatud failile peaks määrama dokumendi liigi.	<p>ÄR15.1. Failiga peab olema seotud üks kuni mitu dokumendi liiki.</p> <p>ÄR15.2. Võimalikud dokumentide liigid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vaie; • volikiri; • kiri; • muu dokument; • vaide täiendus; • vaie vaideotsusele; • heakskiit; • terviseandmete dokument.
ÄN16	Faili lisamisel tuleb fikseerida dokumendi saabumise kuupäev.	ÄR16.1. Saabumise kuupäev peab olema võrdne vaide saabumise kuupäevaga või sellest hilisem.

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN17	Süsteem peab olema suuteline lahtipakitavate failide korral pakkima failid lahti ning kuvama kasutajale failide tabelis paki sisu koos algse failiga.	ÄR17.1. Süsteem peab pakkima lahti järgmise laiendiga failid: <ul style="list-style-type: none"> • BDOC; • ASICS; • ZIP; • EML.
ÄN18	Kasutaja peab saama registreerimise käigus lisada märkusi.	ÄR18.1. Vaidega võib olla seotud null kuni mitu märkust.
ÄN19	Kasutaja peab saama registreerimise käigus määrata märkuse liiki.	ÄR19.1. Ühe märkusega võib olla seotud üks liik: <ul style="list-style-type: none"> • märkus; • telefonikõne; • kirjalik kontaktivõtt.

Tabelis 5 on toodud ärinõuete ja -reeglite kirjeldus vaide sidumisel vaidlustatud otsuse või toiminguga.

Tabel 5. Vaidlustatud otsusega sidumine. Ärinõuded ja -reeglid (allikas: autori koostatud)

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN1	Vaidlustatud otsuste või toimingute otsingut peab olema võimalik filtreerida vaide põhiliigi, põhiliigi alamliigi, lisaliigi ja lisaliigi alamliigi järgi.	ÄR1.1. Vaide põhiliik sõltub vaidlustatud tegevuse liigist. ÄR1.2. Vaide põhiliigi alamliik sõltub vaide põhiliigist. ÄR1.3. Vaide lisaliik sõltub vaidlustatud tegevuse liigist. ÄR1.4. Vaide lisaliigi alamliik sõltub vaide lisaliigist.
ÄN2	Otsingu tulemusena võivad tulla TETRISest päritud viimase kahe kuu jooksul tehtud TVH ja TVT otsused, TVT maksed ja TVT teavitused.	

	Teenuse käivitamisel päritakse viimase kahe aasta otsused ja toimingud, otsingu tulemusena näidetakse kaks kuud võimalusega vaadata vanemaid.	
ÄN3	Vajaduse korral peab kasutaja saama valitud otsuse või toiminguga tutvuda.	
ÄN4	Vajaduse korral võib kasutaja siduda päritud otsused ja toimingud vaidega.	<p>ÄR4.1. Ühe vaidega võib olla seotud 0 kuni 1 TVH otsust ja 0 kuni 1 TVT otsust.</p> <p>ÄR4.2. Ühe vaidega võib olla seotud 0 kuni mitu TVT makset.</p> <p>ÄR4.3. Ühe vaidega võib olla seotud 0 kuni mitu TVT teatist.</p>
ÄN5	Tegevuse kinnitamisel teeb süsteem vaidlustamise tähtaja kontrolli.	ÄR5.1. Vaidlustamise tähtaeg on 30 kalendripäeva arvates päevast, millal isik vaidlustatavast toimingust või haldusaktist teada sai või oleks pidanud teada saama.
ÄN6	Kui vaidlustamise tähtaeg on varasem või võrdub hetkekuupäevaga, on tähtaeg kuvatud punasena.	
ÄN7	Kui vaide esitamisest on möödas rohkem kui 40 päeva, siis peab süsteemis tekkima automaatselt tähtaja puudus.	
ÄN8	Iga vaidlustatud otsuse või toimingu juures peab olema võimalus märkida	ÄR8.1. Ühe vaidega võib olla seotud 0 kuni 1 menetlust välistav asjaolu.

	menetlust välistavad asjaolud.	ÄR8.2. Menetlust välistavad asjaolud on järgmised: <ul style="list-style-type: none"> • jõustunud kohtuotsus; • kohtumenetlus.
Nr	Ärinõue	Ärireegel

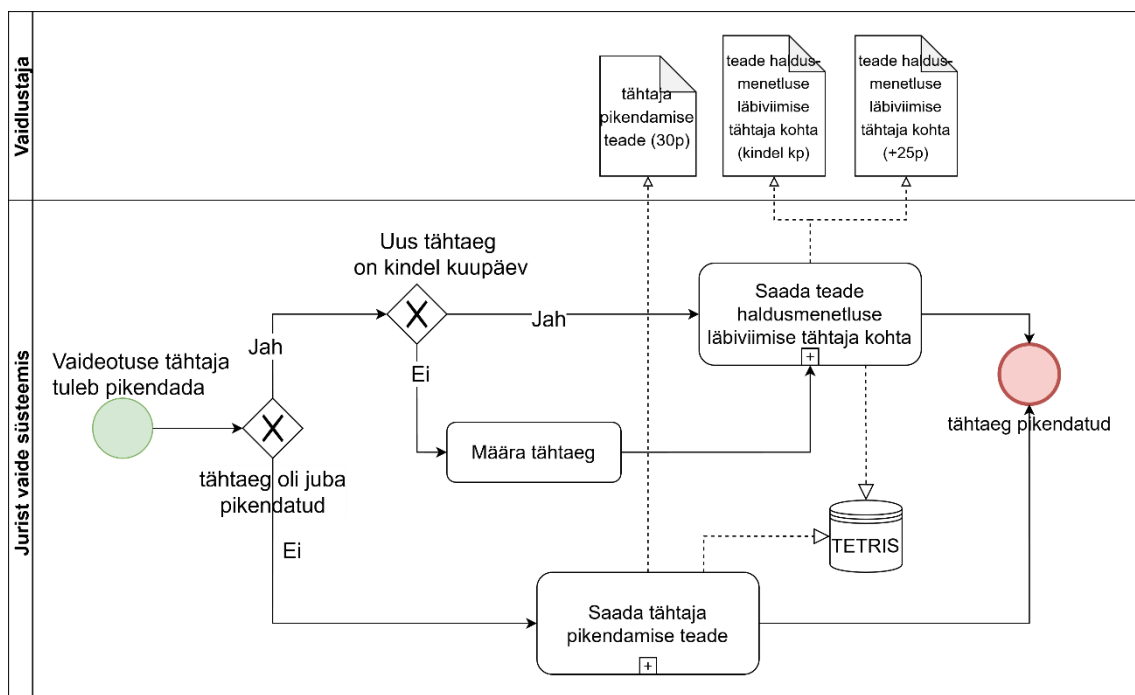
Vaidlustatud otsusega sidumisega ja registreeringu kinnitusega lõpeb vaide registreerimine.

4.4.3 Vaideotsuse tähtaja pikendamine

Joonisel 8 on näha, et vaideotsuse saab pikendada kahel viisil:

- 30 päeva võrra;
- HMS § 41 alusel.

Viimase puhul on võimalik valida, kas vaideotsus tehakse kindlal kuupäeval või kuupäev ei ole veel teada ja süsteemis märgitakse ennustatav kuupäev.



Joonis 8. Vaideotsuse tähtaja pikendamise TO-BE vaade (allikas: autori koostatud)

Kõikide viiside korral saadetakse vaidlustajale pikendamisteade, kuid ennustatava kuupäeva puhul konkreetset kuupäeva teates ei ole.

4.4.4 Ärinõuded vaideotsuse tähtaja pikendamisel

Tabelis 6 toob autor välja ärinõuded ja -reeglid vaideotsuse tähtaja pikendamisel.

Tabel 6. Ärinõuded ja -reeglid vaideotsuse tähtaja pikendamisel (allikas: autori koostatud)

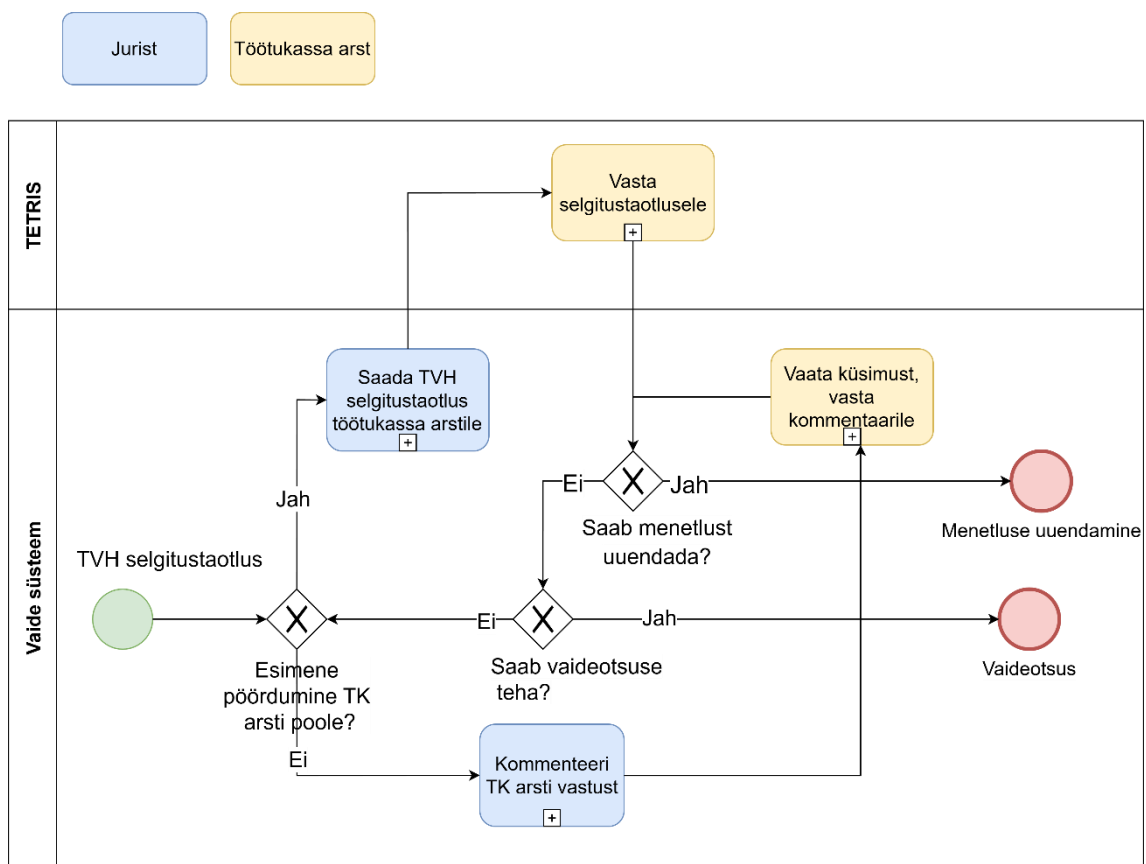
Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN1	Süsteem peab arvutama vaidele tähtaja.	<p>ÄR1.1. Vaie lahendatakse 10 kalendripäeva jooksul, arvates kuupäevast, mil vaie läbivaatavale haldusorganile esitati.</p> <p>ÄR1.2. Kui vaidlustatud otsuse või toimingu juures on märgitud menetlust välistav asjaolu, siis vaideläbivaatamise tähtaeg on automaatselt vaidesaabumisest +7 päeva</p> <p>ÄR1.3. Tähtaeg sõltub vaide saabumise ajast (vaide üldinfo ja dokumentide lisamise ÄR2.2.–ÄR2.4.) või puuduse kõrvaldamise hetkest.</p> <p>ÄR1.4. Kui puudused jäävad kõrvaldamata, siis on vaide läbivaatamise tähtaeg automaatselt 7 päeva viimase puuduse kõrvaldamise teatise saatmisest.</p>
ÄN2	Süsteem peab andma märku, kui tähtaeg on saabumas. Tähtaeg läheb punaseks	
ÄN3	Süsteem peab võimaldama juristil vaideotsuse tähtaega pikendada.	<p>ÄR3.1. Vaideotsuse saab pikendada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 päeva võrra – vaide tähtaja pikendamise teade;

		<ul style="list-style-type: none"> • HMS § 41 alusel – teade vaideotsuse tegemise tähtaja kohta (viimast saab vajaduse korral mitu korda teha kuni vaideotsuse allkirjastamiseni).
ÄN3	Süsteem peab võimaldama juristil määrata kindla vaideotsuse kuupäeva.	
ÄN4	Süsteem peab võimaldama juristil määrata süsteemse vaideotsuse kuupäeva (+25), mille möödumisel kuvatakse vaideotsuse tähtaeg punasena, ning juristil on võimalus veel kord tähtaja pikendada.	
ÄN5	Kui vaideotsuse tähtaega on pikendatud, kuvatakse peale tähtaja ka sulgudes pikendamise alus. (30 p või HMS §41 alusel)	
ÄN6	Süsteem peab koostama vaideotsuse tähtaja pikendamise teate olenevalt valitud tingimusest.	
ÄN7	Süsteem peab saatma teate digitembeldamisse.	
ÄN8	Süsteem peab automaatselt saatma digitembeldatud teate adressaadi kontakti väljal määratud e-postile või pakkima kokku koos teiste väljatrükistega ja saatma dokumendihalduse spetsialistile, kes saadab ametlikult kinnitatud	

	väljatrüki posti teel lihtkirjaga.	
Nr	Ärinõue	Ärireegel

4.4.5 TVH selgitustaotluse esitamine

Kuna projekti esimeses skoobis on ainult TVH vaidemenetlus, mille puhul selgitustaotluse saatmine on vältimatu, siis toob autor allpool (joonis 9) välja TVH selgitustaotluse saatmise TO- BE protsessi skeemi ning ärinõuded.



Joonis 9. TVH selgitustaotluse esitamine TO-BE vaates (allikas: autori koostatud)

4.4.6 Ärinõuded TVH selgitustaotluse esitamisel

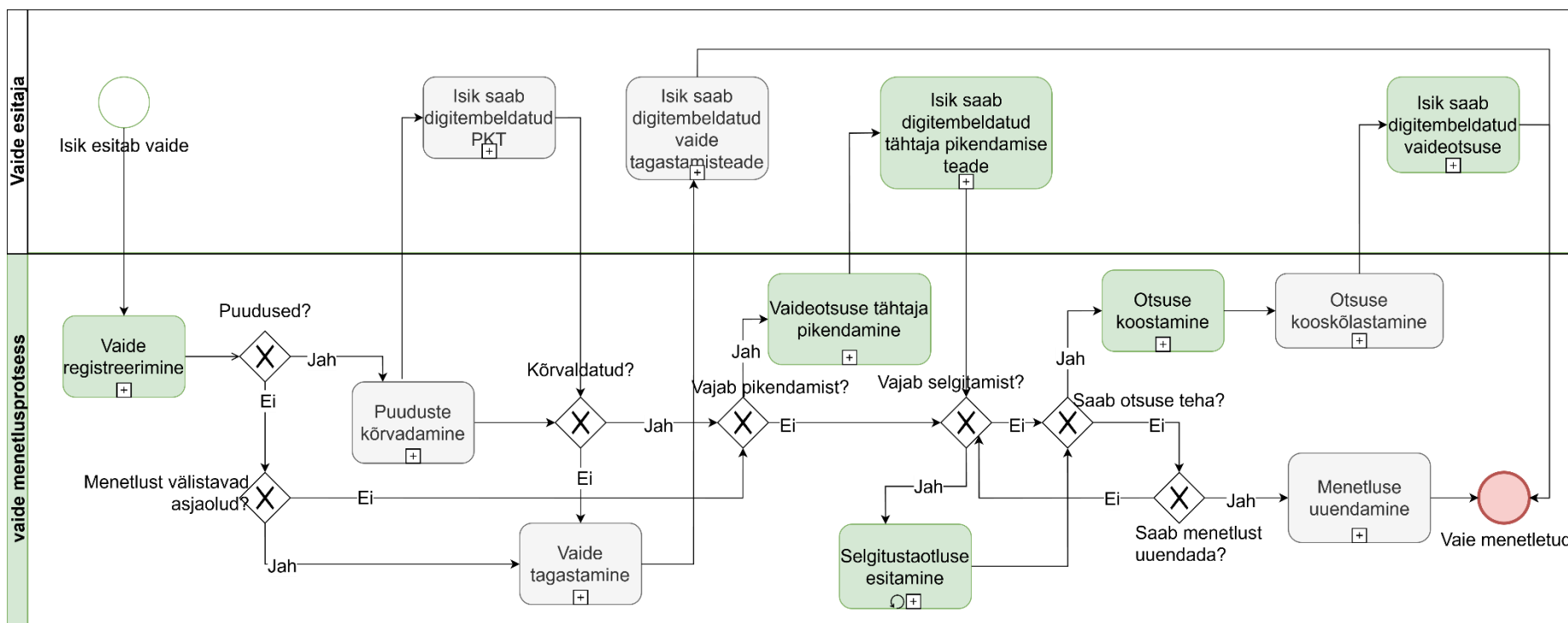
Tabelis 7 on kirjeldatud ärinõuded TVH selgitustaotluse esitamise protsessile.

Tabel 7. Ärinõuded TVH selgitustaotluse esitamisel (allikas: autori koostatud)

Nr	Ärinõue
ÄN1	Süsteem peab võimaldama koostada TVH selgitustaotluse.
ÄN2	Süsteem peab määrama TTO ekspertarstile edastamise tähtaja (vaikimisi 3 tp).
ÄN3	Süsteem peab võimaldama kirjutada sisulist küsimust.
ÄN4	Süsteem peab näitama vaidega seotud TVH otsust.
ÄN5	Seotud otsuse peale vajutades peab kasutaja suunama TETRISesse vastava taotluse juurde.
ÄN6	Koos selgitustaotlusega peaks olema võimalik saata ka varem vaide külge salvestatud faile.
ÄN7	Süsteem peab võimaldama juristil töötukassa arsti vastust kommenteerida.
ÄN8	Süsteem peab võimaldama juristil võrrelda töötukassa arsti uut vastust eelmisega.
ÄN9	Süsteemis peab saama kinnitada arsti vastust, see tähendab, et arsti viimane vastus läheb vaideotsusele.

4.4.7 Vaideotsuse koostamine

Vaideotsuse koostamise protsess (joonis 10) jaguneb peale resolutsiooni, aluse, õigusliku aluse ning põhjenduse valikut kaheks, TVH vaiete puhul on vaideotsuse ülevaatamise ja kooskõlastamise protsess üleliigne.



Joonis 10. Vaideotsuse koostamine TO-BE vaates (allikas: autori koostatud)

Magistritöö skoobis vaadatakse üle TVH vaideotsuse koostamise protsess ning kirjeldatakse ärinõuded.

4.4.8 Ärinõuded TVH vaideotsuse koostamisel

TVH vaideotsuse koostamisel järgitakse järgmisi nõudeid:

Tabel 8. Ärinõuded ja -reeglid TVH vaideotsuse koostamisel (allikas: autori koostatud)

Nr	Ärinõue	Ärireegel
ÄN1	Süsteem peab määrama vaideotsuse numbri.	<p>ÄR1.1. Vaideotsuse number koosneb kolmest kaldkriipsudega eraldatud osast (prefiks / aasta number / järjekorranumber).</p> <p>Nt VO/20/16</p> <p>Prefiks: VO</p> <p>20 – aasta number (süsteemi aja aasta number kahekohalise arvuna)</p> <p>16 – järjekorranumber (unikaalne järjekorranumber vaideotsusele; sama mis vaide numbri järjekorranumber)</p>
ÄN2	Vaideotsuse koostamisel peab saama valida vaideotsuse adressaati ja määrata tema kontakti.	
ÄN3	Vaideotsuse koostamisel peab saama valida vaideotsuse koopia adressaati ja määrata tema kontakti.	
ÄN4	Süsteem peab pakkuma varem valitud vaidlustatud otsused või toimingud.	
ÄN5	Süsteem peab võimaldama valida vaideotsuse resolutsiooni.	<p>ÄR5.1. Ühe vaidlustatud otsuse või toiminguga on seotud üks resolutsioon.</p> <p>ÄR5.2. Resolutsioonid võivad olla järgmised:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • jätta rahuldamata; • rahuldada.
ÄN6	Süsteem peab võimaldama valida vaideotsuse aluse.	<p>ÄR6.1. Ühe vaidlustatud otsuse või toiminguga on seotud üks vaideotsuse alus.</p> <p>ÄR6.2. Alus sõltub resolutsioonist (lisa 8).</p> <p>ÄR6.3. Kui ükski alus ei sobi, peab valima „muu“.</p>
ÄN7	Süsteem peab võimaldama valida vaideotsuse õigusliku aluse.	<p>ÄR7.1. Ühe vaidlustatud otsuse või toiminguga on seotud üks vaideotsuse õiguslik alus.</p> <p>ÄR7.2. Õiguslik alus sõltub vaideotsuse alusest (lisa 8).</p> <p>ÄR7.3. Kui ükski õiguslik alus ei sobi, peab valima „muu“.</p>
ÄN8	Süsteem peab võimaldama valida vaideotsuse resolutsiooni põhjenduse.	<p>ÄR8.1. Ühe vaidlustatud otsuse või toiminguga on seotud üks vaideotsuse resolutsiooni põhjendus.</p> <p>ÄR8.2. Resolutsiooni põhjendus sõltub vaideotsuse resolutsioonist (lisa 8).</p> <p>ÄR8.3. Kui ükski resolutsiooni põhjendus ei sobi, peab valima „muu“.</p>
ÄN9	Süsteem peab võimaldama valida töökäsu aluse.	<p>ÄR9.1. Ühe vaidlustatud otsuse või toiminguga on seotud üks töökäsu alus.</p> <p>ÄR9.2. Töökäsu alus sõltub vaideotsuse resolutsioonist.</p> <p>„Rahuldada“ korral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnistada vaideotsuse alusel

		kehtetuks; <ul style="list-style-type: none"> • valida sobiv käitumine, lähtudes vaideotsuses toodud asjaoludest. „Jätta rahuldamata“ korral: <ul style="list-style-type: none"> • muuta vaideotsuses toodud asjaolude kohaselt; • vaidlustatud otsus õiguspärane.
ÄN10	Süsteemist peab olema võimalik edastada töökäsku vastavale sisuosakonna töötajale.	
ÄN11	Süsteem peab genereerima otsuse, arvestades valitud vaide põhiliiki, põhiliigi alamliiki, vaideotsuse resolutsiooni, alust ja õiguslikku alust.	
ÄN12	Süsteem peab saatma vaideotsuse digitembeldamisse.	
ÄN13	Süsteem peab automaatselt saatma digitembeldatud vaideotsuse adressaadi kontakti väljal määratud e-posti aadressile või pakkima selle kokku koos teiste väljatrükkide failidega ning saatma dokumendihalduse spetsialistile, kes saadab ametlikult kinnitatud väljatrüki posti teel lihtkirjaga.	
Nr	Ärinõue	Ärireegel

Ärinõuded on kirjeldatud koostöös äripoolega.

5 Süsteemianalüüsi tulemused

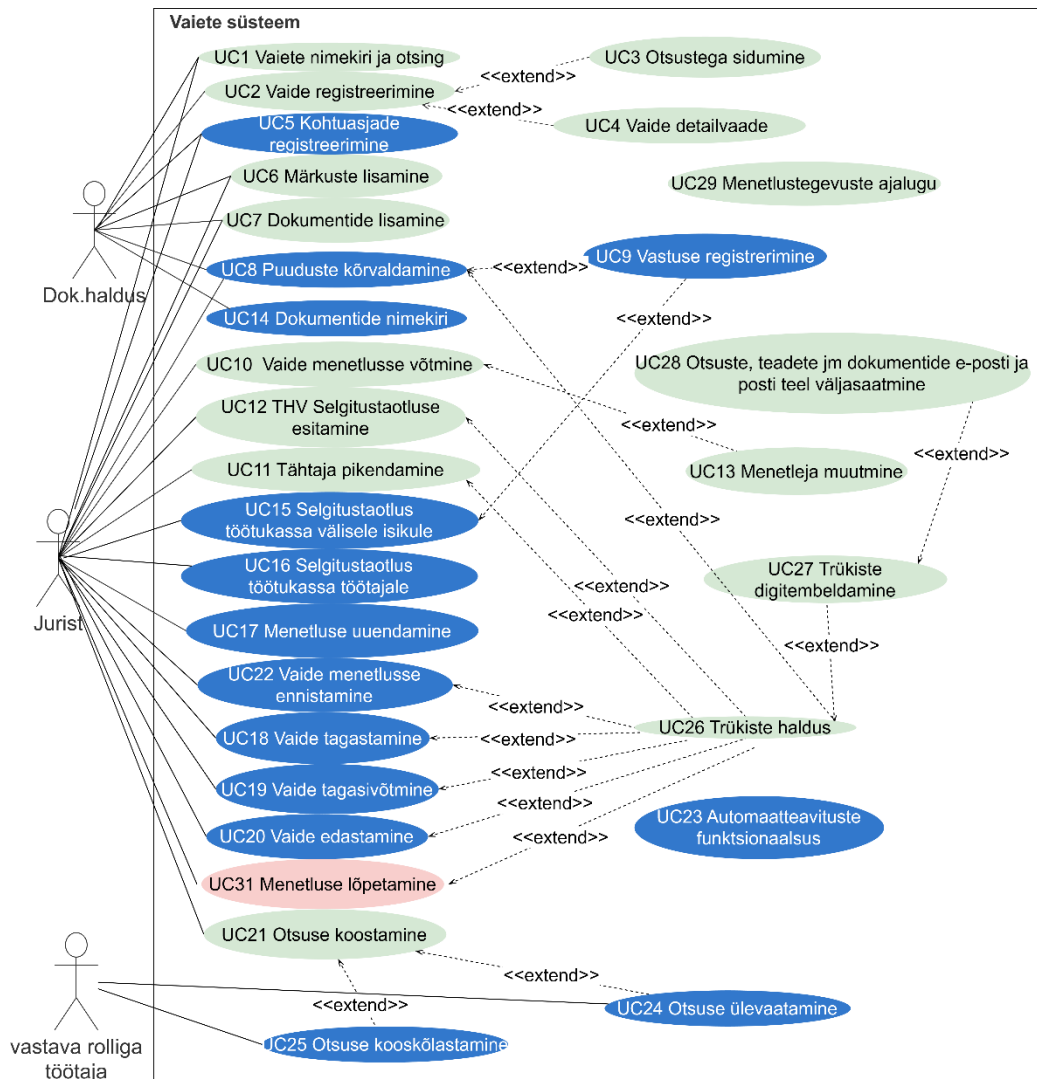
Selles peatükis kirjeldatakse süsteemi põhifunktsionaalsust, kasutades kasutusmallide, olekumuutuste ning järgnevusdiagrammi, mis annavad ülevaate süsteemi toimimisest ning funktsionaalsustest.

5.1 Kasutusmallide diagramm

Kasutusmall kirjeldab tulevikusüsteemis toimivaid funktsionaalsusi, mis viivad konkreetse tulemuseni, aktori (süsteemi kasutaja) vaatenurgast [10].

Kasutusmallide diagramm annab samuti hea ülevaate sellest, millised nõuded on teineteisest sõltuvuses. Nii näiteks kasutatakse „laiendust“ (inglise keeles *extend*) ehk laiendatud kasutusmalli juhul, kui kasutusmall lisab tinglikult samme teisele, esimese klassi kasutusmallile.

Vaidesüsteemi arendusel saab kasutada kasutusmallide diagrammi süsteeminõuete prioriseerimiseks ja skoobi kooskõlastamiseks huvitatud osapooltega. Joonisel 6 on roheliseks värvitud peamised funktsionaalsused, mida vajatakse enamikul juhtudel vaide menetlemiseks ja mis on autori visiooni järgi määratud MVPks. Punasega on värvitud kasutusmall, mida võib autori arvates lisada selleks, et koondada kokku kasutusmallid UC18, UC19, UC20.



Joonis 11. Kasutusmallide diagramm (allikas: autori koostatud)

Kuna üks kasutusmall võib endas sisaldada palju väikseid funktsionaalsusi, kirjeldab autor tabelis 9 kõikide mallide lisafunktsioone.

Tabel 9. Kasutusmallid ja nende lisafunktsionaalsused (allikas: autori koostatud)

UC nr	Nimi	Lisafunktsionaalsus
UC1	Vaiete nimekiri ja otsing	Kasutajal on võimalik sisestatud parameetrite järgi teostada vaiete otsing
UC2	Vaide registreerimine	Samm 1: isiku otsing
		Samm 1: ISIK mooduli välise isiku lisamine
		Samm 2: vaide üldinfo
UC3	Otsusega sidumine	Samm 3: vaidlustatava otsuse või toiminguga sidumine

UC nr	Nimi	Lisafunktsionaalsus
UC4	Vaide detailvaade	Vaide detailvaate kuva: kasutajale kuvatakse VAIS-i registreeritud valitud konkreetse vaidega seotud informatsioon.
		Vaide üldandmed + TAB
		Vaidlustatav tegevus + TAB
		Selgitustaotlused + TAB
		Puudused, sh aktiivsete puuduste muutmine + TAB
		Märkused + TAB
		Lahend + TAB
		Failid + TAB
UC5	Kohtuasjade registreerimine	Samm 1: isiku otsing ja lisamine
		Samm 2: kaebuse üldinfo
		Kaevatud vaide, otsuse või toiminguga sidumine
UC6	Märkuste lisamine	Menetluses olevale vaidele märkuste lisamine
UC7	Dokumentide lisamine	Märkustele failide lisamine
		Registreerimissammus failide lisamine
UC8	Puuduste kõrvaldamine	Puuduste märkimine
		Puuduste kõrvaldamise teate koostamine
UC9	Vastuse registreerimine	Puuduste kõrvaldamise teatele vastuse lisamine
		Kolmanda isiku selgitustaotlusele vastuse lisamine
UC10	Vaide menetlusse võtmine	Juristi määramine, tähtaja seadistamine
UC11	Tähtaja pikendamine	Süsteemi poolt väljatrüki genereerimine
UC12	THV selgitustaotluse esitamine	Arstile küsimuste edastamine
		Vastuse lisamine TETRISse kaudu
		Vastuse kommenteerimise funktsionaalsus
		Vastuste võrdlemine
		Vastuste versioonide ajalugu
		Vastuse detailvaade
		Vastuse lisamine (TK arsti vaade VAIE-süsteemis)
		Arstile tagasi saatmise funktsionaalsus

UC nr	Nimi	Lisafunktsionaalsus
UC13	Menetleja muutmine	Endale võtmine
		Teise juristi määramine menetlejaks
UC14	Dokumentide nimekiri	Majast välja minevate dokumentide loetelu
UC15	Selgitustaotlus töötukassavälisele isikule	Selgitustaotluse koostamine
UC16	Selgitustaotlus töötukassa töötajale	Selgitustaotluse koostamine
		Vastuse lisamine süsteemis
UC17	Menetluse uuendamine	Menetluse uuendamise ettepaneku vormistamine
UC18	Vaide tagastamine	Vaide tagastamine MVA või puuduste tõttu
UC19	Vaide tagasivõtmine	Isiku poolt vaide tagasivõtmise trükise vormistamine
UC20	Vaide edastamine	„Väljub pädevusest“ edastamine
UC21	Vaideotsuse koostamine	Vaidesüsteemi resolutsiooni + aluste + õiguslike aluste + töökäsu valikud
		Trükise vaade
UC22	Vaide menetlusse ennistamine	Vaide menetlusse ennistamine
UC23	Automaatteavituste funktsionaalsus	Teavitused ja otsuste edastamised
UC24	Otsuse ülevaatamine	Otsuse ülevaatamine
UC25	Otsuse kooskõlastamine	Otsuse kooskõlastamine
UC26	Trükiste haldus	Kõikide trükiste loogika väljatöötamine.
		Plokkide kuvamine
UC27	Trükiste digitembeldamine	Pakk
		Eraldi fail
UC28	Otsuste, teadete jm dokumentide e-posti ja posti teel väljasaatmine	Digitembeldatud failide väljasaatmine
UC29	Menetlustegevuste ajalugu	Tegevuste logid
UC31	Menetluse lõpetamine	Annab võimaluse lõpetada menetlus sõltumata põhjusest, sh koondab järgmist:
		vaide tagastamine;
		vaide tagasivõtmine;
		menetluse uuendamine.

5.2 Olekumuutuste diagramm

Joonisel 12 on autori koostatud olekumuutuste diagramm, mis annab hea ülevaate sellest, millised etapid peab vaie läbima, kuidas muutub selle staatus ning millistele tegevustele peab süsteem enne oleku muutmist reageerima.

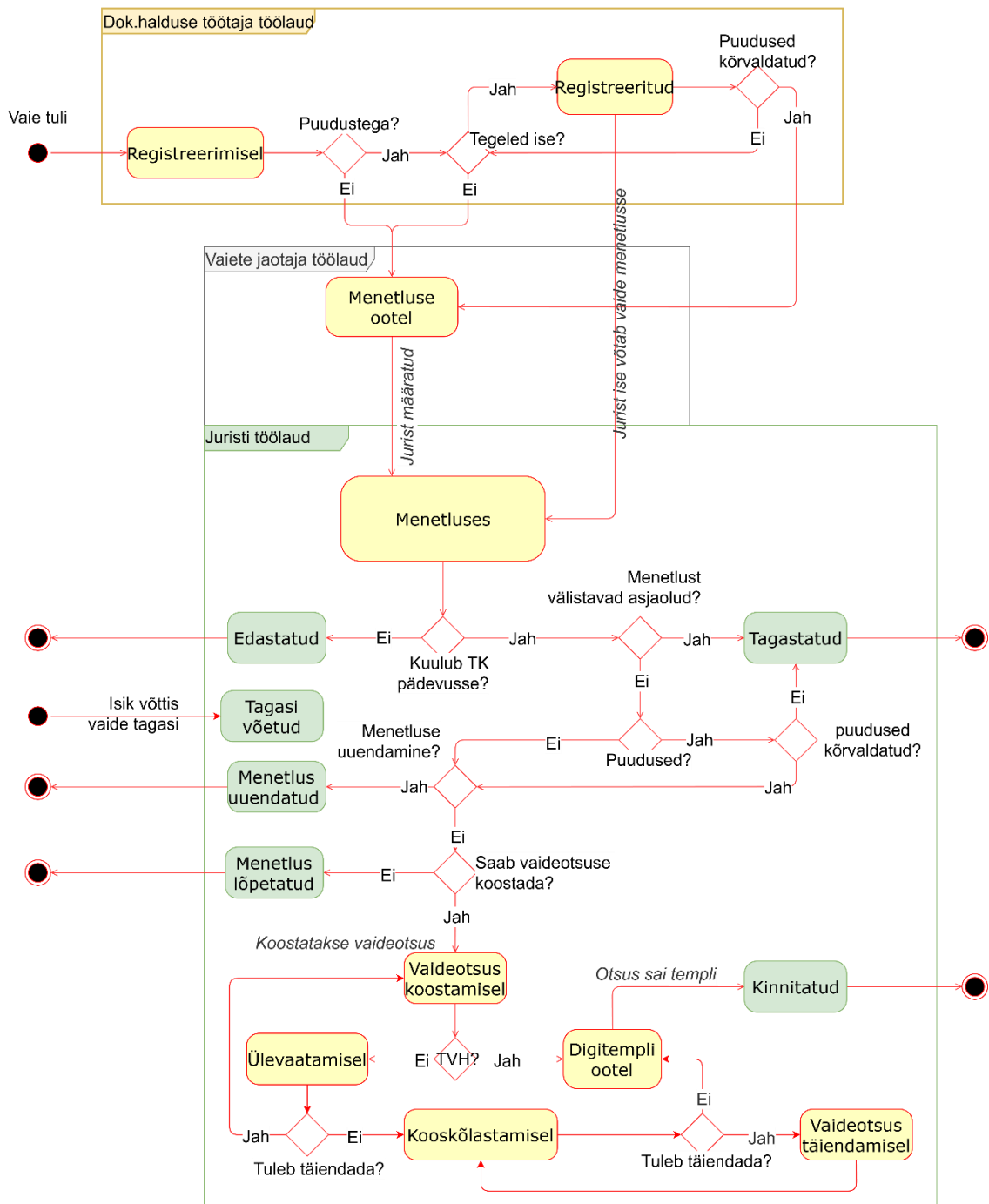
Igale staatusale on antud kirjeldus, mis on toodud tabelis 10.

Tabel 10. Staatuste kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Staatust	Kirjeldus
Registreerimisel	Vaie on dokumendihalduse töötaja käes registreerimisel.
Registreeritud	Dokumendihalduse töötaja registreeritud vaie, tööjärg jääb dokumendihalduse töötaja kätte.
Menetluse ootel	Dokumendihalduse töötaja on vaidega töö lõpetanud, vaie ootab juristi, kes sellega tegelema hakkaks.
Menetluses	Jurist alustab reaalsel menetlustegevust.
Vaideotsus koostamisel	Jurist on alustanud vaideotsuse koostamist.
Ülevaatamisel	Jurist on vaideotsuse ülevaatamisele saatnud.
Kooskõlastamisel	Vaideotsus on saadetud kooskõlastamisele.
Digitempli ootel	Kooskõlastamise staatusega – otsusega nõustatud: otsus suunatakse automaatselt digitempli ootele. Kooskõlastamise staatusega – otsusega nõustatud, kuid sellele on lisatud ka märkused: liigub staatusesse „Vaideotsus täiendamisel“ ning digitempli ootele peale juristi parandusi.
Vaideotsus täiendamisel	Pärast kooskõlastamist on selgunud, et vaideotsuses on vaja veel midagi muuta või teha lisatoiminguid.
	Juhatusesimees on vaideotsuse allkirjastamise pakist eemaldanud.
Kinnitatud	Vaideotsus on saanud digitempli.
Tagastatud	Vaie on isikule tagastatud menetlust välistavate asjaolude tõttu. Vaidemenetluse lõppstaatus.

Staatus	Kirjeldus
Edastatud	Vaie on edastatud pädevale ametiasutusele Eesti Töötukassa pädevusse mittekuulumise tõttu. Vaidemenetluse lõppstaatus.
Tagasi võetud	Esitaja on vaide tagasi võtnud. Võib tulla menetluse terve eluea jooksul kuni vaideotsuse jõustumiseni. Vaidemenetluse lõppstaatus.
Menetlus uuendatud	Vaides on esinenud uued asjaolud, mistõttu tuleb esialgset vaide aluseks olevat menetlust uuendada. Vaidemenetluse lõppstaatus.
Menetlus lõpetatud	Muul põhjusel menetluse lõpetamine ilma otsuseta, näiteks vaidlustaja surma korral. Vaidemenetluse lõppstaatus.

Vastavalt tabelis kirjeldatule, sai koostatud olekumuutuste diagramm (joonis 12).



Joonis 12. Olekumuutuste diagramm (allikas: autori koostatud)

Olekumuutuste diagramm näitab vaidemenetluse tsükli, vaide staatuse muutmise seisukohalt.

5.3 Trükiste haldus


Kõige olulisem funktsionaalsus, mille abil vaidesüsteem muudab juristide elu tunduvalt lihtsamaks (hinnanguline ajavõit 5–12 tundi ühe vaide kohta) on teadete ja otsuste

automaatne koostamine. Funktsionaalsus aitab varem sisestatud parameetrite järgi koostada vaidemenetluse jaoks vajaliku trükise. Tänu sellele, et kõik töötukassas loodavad süsteemid peavad suhtlema teiste süsteemide ja rakendustega üle teenuste, on meil võimalik rakendada trükiste mallis muutujate funktsionaalsust, mille abil päritakse kõikvõimalikud andmed otse allikast, mis kiirendab trükiste koostamise protsessi ja vähendab vigade tekkimise võimalust. Selleks analüüsis autor koostöös huvitatud osapooltega kõikvõimalikke stsenaariumeid, mille käigus vaidesüsteem peaks trükised genereerima. Kokku tuli 220 stsenaariumi. Lisaks on ka riststsenaariumid (ca 2000), millest otsustati võtta edasisse analüüsi vaid viis kõige sagedamini ette tulevat olukorda.

Analüüsi käigus sündisid trükiste mallid (näidis joonisel 13), kus autor jagas trükistes olevad tekstid plokkides, andis igale plokkile oma numbri ja seadis need järjekorda nii, et teatud parameetri või klassifikaatori valimisel paneks süsteem ploki õiges järjekorda. Näide plokkide järjekorrast on toodud lisa 3. Peale selle kirjeldas autor muutujate ilmumise loogikat ja tingimusi (tabel 11).

Töö käis kolmes etapis.

1. Esimeses etapis koondas autor kõikvõimalikud stsenaariumid (trükiste tekstid) ühte kohta ning vaatas, millised plokiid korduvad, millised aga erinevad. Seejärel andis autor igale plokkile identifitseeriva numbri (joonis 13). Tööriistana kasutas autor prototüübi loomise tarkvara Axure RP 9.

1			
2	Ees- ja perenimi Postiaadress	Teie pp.kk.aaaa Meie pp.kk.aaaa nr xxx	2.2
2.1	Teadmiseks: koopia Ees- ja perenimi koopia kontakt koopia Ees- ja perenimi koopia kontakt		
3	Tähtaja pikendamise teade		
3.a	Teade haldusmenetluse läbiviimise tähtaja kohta		
3.1	Austatud Eesnimi Perenimi		
4	Esitasite Eesti Töötukassale pp.kk.aaaa vaide töötukassa pp.kk.aaaa otsusele nr xxx Tööandja maksejõuetuse hüvitise määramine.		
4.10	Esitasite Eesnimi Perenimi eest Eesti Töötukassale pp.kk.aaaa vaide töötukassa pp.kk.aaaa otsusele nr xxx Tööandja maksejõuetuse hüvitise määramine.		
5	Teatame, et Teie pp.kk.aaaa saabunud vaide läbivaatamise tähtaega on pikendatud haldusmenetluse seaduse § 84 lg 2 alusel 30 päeva võrra kuni pp.kk.aaaa seoses vaides esitatud asjaolude täiendava selgitamise vajadusega.		
6	Töötukassa pikendas vaide läbivaatamise tähtaega haldusmenetluse seaduse § 84 lg 2 alusel 30 päeva võrra kuni pp.kk.aaaa seoses vaides esitatud asjaolude täiendava selgitamise vajadusega.		
7	Vastavalt haldusmenetluse seaduse § 41 teatame, et arvestades vaidemenetluse lõpuleviimiseks eeldatavalt kuluvat aega, teeme vaideotsuse <15 päeva jooksul arvates ekspertarstiit täiendavate terviseandmete saamisest >.		
49	Lugupidamisega (kinnitatud Eesti Töötukassa digitempliga)		
50	Eesnimi Perenimi ametinimetus 614 8xxx Eesnimi.Perenimi@tootukassa.ee		

Joonis 13. Tähtaja pikendamise teate mall. Näidis (allikas: autori koostatud)

- Teises etapis määras autor muutujad (mallides tähistatud punase taustaga). Selleks uuris autor, milliseid andmeid saavad tagastada välised süsteemid, millised saab vaidesüsteemist ja millised tuleb vaidesüsteemile ise arvutada. Siis kirjeldas autor muutujaid ja tingimusi nende kuvamiseks (tabel 11). Tööriistana kasutas autor Excelit. Lisaks lisas autor mallides lihtsustamise mõttes muutujate kirjeldused, mis muutuvad nähtavaks kursoriga navigeerimisel.

Tabel 11. Tähtaja pikendamise teate malli muutujate kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Nr	Muutuja	Ploki või muutuja kirjeldus	Kontrolltingimus ploki või muutuja kuvamiseks	Kust info/andmed tulevad?
1	Pilt	TK logo	-	
2	Ees- ja perekonnanimi	Pikendamisteate koostamise juures valitud adressaat	Kontrolltingimus 1: adressaadi väli ei ole tühi.	Vaide üldandmed
2	Postiaadress	Adressaadi postiaadress	Kuvatakse siis, kui adressaadi postiaadress on täidetud.	Vaide üldandmed
2.1	Ees- ja perekonnanimi	Pikendamisteate koostamise juures valitud koopia adressaat	Kontrolltingimus 1: koopia adressaadi väli ei ole tühi.	Vaide üldandmed
2.1	Postiaadress	Koopia adressaadi kontakt	Kuvatakse siis, kui koopia adressaadi postiaadress on täidetud.	Vaide üldandmed
2.2	pp.kk.aaaa	Vaide esitamise kuupäev	Vaide esitamise kuupäev on väärtustatud	Vaide üldandmed
2.2	pp.kk.aaaa	Teate koostamise kuupäev	On võrdne digitempli päevaga	Vaikimisi <i>sysdate</i>
2.2	xxxx	Teate nr	Teate number genereeritud	Genereeritakse süsteemis
3	Tähtaja pikendamise teade	Tähtaja pikendamise teade	Kontrolltingimus 1: tegevus tehakse „Tähtaja pikendamise“ tabil. Kontrolltingimus 2: valitud „30 p“ pikendamine.	Tähtaja pikendamise tab
3.a	Teade haldusmenetluse läbiviimise tähtaja kohta	Teade haldusmenetluse läbiviimise tähtaja kohta	Kontrolltingimus 1: tegevus tehakse „Tähtaja pikendamise“ tabil. Kontrolltingimus 2: valitud „§41 alusel“ pikendamine.	Tähtaja pikendamise tab
3.1	Ees- ja perekonnanimi	Pikendamisteate koostamise juures valitud adressaat	Kontrolltingimus 1: adressaadi väli ei ole tühi.	Vaide üldandmed
4	pp.kk.aaaa	Vaide saabumise kuupäev	Vaide info tabis ei ole vaide saabumise kuupäev tühi.	Vaide üldandmed
4	pp.kk.aaaa	Vaidlustatava otsuse kp	Vaide esitas füüsiline isik.	TETRIS tagastab
4	xxxxx	Vaidlustatava otsuse nr	Vaide esitas füüsiline isik.	TETRIS tagastab
4	Pealkiri	Vaidlustatava otsuse liik	Vaide esitas juriidiline isik.	TETRIS tagastab
4.10	Ees Perenimi	Vaide esitaja ees- ja perekonnanimi	See punkt tuleb siis, kui vaide on esitatud esindaja kaudu.	Vaide üldandmed
4.10	pp.kk.aaaa	Vaide saabumise kuupäev	Vaide info tabis ei ole vaide saabumise kuupäev tühi.	Vaide üldandmed

Nr	Muutuja	Ploki või muutuja kirjeldus	Kontrolltingimus ploki või muutuja kuvamiseks	Kust info/andmed tulevad?
4.10	pp.kk.aaaa	Vaidlustatava otsuse kuupäev	Vaide esitas füüsiline isik.	TETRIS tagastab
4.10	xxxxx	Vaidlustatava otsuse nr	Vaide esitas füüsiline isik.	TETRIS tagastab
4.10	Pealkiri	Vaidlustatava otsuse liik	Vaide esitas juriidiline isik.	TETRIS tagastab
5	pp.kk.aaaa	Vaide saabumise kuupäev	Vaide info tabis ei ole vaide saabumise kuupäev tühi.	Vaide üldandmed
5	pp.kk.aaaa	Vaideotsuse tähtaeg	Vaidlustatud otsuse/toimingu tabis arvutatud vaidlustamise tähtaeg.	Vaidlustatud otsuse/toimingu tab
6	pp.kk.aaaa	Vaideotsuse tähtaeg	Kontrolltingimus 1: tegevus tehakse „Tähtaja pikendamise“ abil. Kontrolltingimus 2: valitud „§41 alusel“ pikendamine. Kontrolltingimus 3: „30 p“ pikendamist ei olnud.	Vaide-süsteem arvutab
7	<15 päeva jooksul arvates ekspertarstilt lisaterviseandmete saamisest >.	Vaikimisi kuvab selle teksti, mida jurist vajaduse korraltäpsustab.	Kontrolltingimus 1: kui nurksulud on teksti sees, trükist kinnitada ei saa.	Vaide-süsteem
50	Ees Perenimi	Koostaja ees- ja perekonnanimi	Andmevahetus Navisioniga töötab	Navision tagastab
50	Ametinimetus	Koostaja ametinimetus	Andmevahetus Navisioniga töötab	Navision tagastab
50	614 8xxx	Koostaja telefon	Andmevahetus Navisioniga töötab	Navision tagastab
50	Eesnimi.Perenimi@tootukassa.ee	Koostaja e-posti aadress	Andmevahetus Navisioniga töötab	Navision tagastab

3. Kolmandas etapis kirjeldas autor plokkide järjekorda nii, et teatud parameetrite valikul tuleksid plokid trükisele kindlas järjekorras (tabel 12). Tööriistana kasutas autor Excelit.

Tabel 12. Tähtaja pikendamise teate plokkide järjekord (allikas: autori koostatud)

Kellele	Tähtaja pikendamise teade (30 päeva)	HMS § 41 alusel peale 30 p pikendamist	Kohe HMS § 41 alusel
Vaide esitaja	1, 2(2.1), 2.2, 3, 3.1, 4, 5, 49, 50	1, 2(2.1), 2.2, 3a, 3.1, 4, 6, 7, 49, 50	1, 2(2.1), 2.2, 3a, 3.1, 4, 7, 49, 50
Volitatud esindaja	1, 2(2.1), 2.2, 3, 3.1, 4.10, 5, 49, 50	1, 2(2.1), 2.2, 3a, 3.1, 4.10, 6, 7, 49, 50	1, 2(2.1), 2.2, 3a, 3.1, 4.10, 7, 49, 50

Antud funktsionaalsust analüüsiti järgmiste protsesside jaoks:

- vaideotsuse tähtaja pikendamine – 6 erinevat stsenaariumi;
- puuduste kõrvaldamise teate saatmine – 42 erinevat stsenaariumi. Analüüsitud kõikvõimalikud riststsenaariumid, mis ühel vaidel võivad ette tulla;
- selgitustaotluse esitamine – 3 erinevat malli;
- vaide tagastamine (57);
- vaideotsus (112).

Töötukassa sisemise dokumentatsiooni mitteavalikustamise eesmärgil magistritöös toodud näide vaide tagastamise trükiste haldusele.

Selleks, et trükiseid oleks võimalik vajaduse korral kohandada, muuta sisendandmeid ja muutujate parameetreid, luuakse vaidesüsteemi trükiste haldamise funktsionaalsus, kus tulevikus peaksid olema:

- mallide haldus – võimaldab muuta plokkide järjekorda, lisada, eemaldada, asendada plokkide;
- plokkide haldus – võimaldab muuta ploki sisu, nii et see muudatus jõustuks automaatselt kõikides trükistes/mallides, kus see blokk on kasutusel.

5.4 Rollide haldus

Töötukassa töötajate juurdepääsu vajadused tulenevad tööülesannetest ehk vastavatest protseduurireeglitest ja ametijuhenditest.

Sellest lähtudes koostas autor koostöös huvitatud osapooltega kasutajarollide (tabel 13) ning õiguste tabelid (tabel 14), kuhu on koondatud rollidepõhiselt lubatud õigused. Infosüsteemi kasutajatel on juurdepääs kasutajaõiguste järgi määratud funktsionaalsusele ning süsteemi vaatele.

Tabel 13. Kasutajarollide kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Roll	Kirjeldus
Infospetsialist	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Dokumendihalduse spetsialist	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Dokumendihalduse juht	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Juhiabi	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Jurist	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Juriidilise osakonna juhataja	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Jurist-praktikant	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Spetsialist (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja, asetäitja või menetleja)	Töötaja, kes peale selgitustaotlusele vastamise saab vastata ka menetluse uuendamise ettepanekule VAIE-süsteemis. Määrab osakonnajuhataja.
TK arst	Vastava ametikohaga töötukassa töötaja
Vaideotsuse ülevaataja (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja, asetäitja või menetleja)	Töötaja, kelle roll on enne vaideotsuse kooskõlastamist see üle vaadata. (Ehk vastutab, et vaideotsuses olev info on õige.) Määrab osakonnajuhataja.

Roll	Kirjeldus
Vaideotsuse kooskõlastaja (vastava valdkonna juhatuse liige)	Juhatuse liikme ametikohal olev töötukassa töötaja
Allkirjastaja (juhatuse esimees)	Juhatuse esimehe ametikohal olev töötukassa töötaja
ADMIN	Infosüsteemi eest vastutav analüütik, infosüsteemide vanemanalüütik või infosüsteemi arendusjuht
<i>Default</i>	Töötaja, kelle poole jurist pöördub konkreetse küsimuse korral (selgitustaotluse korral), kes näeb küsimust vaidesüsteemis ja saab küsimusele ka vastata. See roll on vaikimisi saadaval kõikidel töötukassa töötajatel.

Kasutajakontode genereerimiseks kasutatakse töötukassas tarkvara Microsoft Identity Manager 2016 (edaspidi: MIM), mis loob Navisionist (edaspidi: NAV) tuleva sisendinfo põhjal kasutajatele kontod, postkastid jne. MIM on teenus Active Directory (edaspidi: AD) ja Navisioni vahel suhtlemiseks. Selle abil on võimalik vahetabeli kaudu töötaja ees- ja perekonnanimele, ametile ja osakonnale lisaks saada kätte ka telefoninumber ja meiliaadress. Vaidesüsteem hakkab haldama rollide määramise loogikat, kus korra määratakse tingimused, mis siis juba järgmistele lähevad automaatselt külge. Peab olema võimalik lisada nii üldiseid reegleid, kui ka üksikuid rolle kindlatele kasutajatele, juhul kui töötajale on vaja rolle juurde määrata, kui täidetakse mingeid lisa-tööülesandeid. Vaidesüsteemi liidestuseks NAV-ga määras autor tingimused, mille alusel saab NAVist tulnud ametinimetuse ja osakonna järgi määrata külge rolli (lisa 2). Lisas 2 olevas tabelis on toodud ainult need ametikoha koodid, mille küljes peab olema *default*-rollist erinev roll. Kõikide muude ametikoha koodidega kaasneb ainult *default*-roll. Ametikohtade ja rollide tabel (lisa 2) kooskõlastati töötukassa kõikide osakonnajuhatajatega.

Tabelis 14 on kirjeldatud funktsionaalsusi, mis kaasnevad iga teatud rolliga. Tabeli koostas autor koostöös huvitatud osapooltega.

Tabel 14. Kasutajaõigustele määratud funktsionaalsus (allikas: autori koostatud)

	Dok.halduse spetsialist	Dok.halduse juht	Juhiabi	Jurist	Jurist-praktikant	Spetsialist (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/as etäitja)	Vaideotsuse ülevaataja (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/as etäitja, v.a THV)	Vaideotsuse koostajastaja (vastava valdkonna juhatuseliige, v.a	Juhatusese esimees	TK arst	Jur. osakonna juht	ADMIN
Vaide registreerimine	✓	✓	✓									✓
Vaide puuduste kõrvaldamise teate koostamine	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
Vaide puuduste haldamine	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
Registreeringu muutmine	✓	✓	✓	✓							✓	✓
Vaideotsuse peale esitatud vaide registreerimine	✓	✓	✓									✓
Vastus vaideotsuse peale esitatud vaidele				✓							✓	✓
Vaidemenetluse ajal lisadokumentide registreerimine	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
Vaide tagastamine (süsteemi pakutud)	✓	✓	✓	✓							✓	✓
Vaide tagastamine (jurist genereerib)				✓							✓	✓

	Dok.halduse spetsialist	Dok.halduse juht	Juhiabi	Jurist	Jurist-praktikant	Spetsialist (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja)	Vaideotsuse ülevaataja (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja, v.a THV)	Vaideotsuse kooskõlastaja (vastava valdkonna juhatuse liige, v.a TVH)	Juhatusesimees	TK arst	Jur. osakonna juht	ADMIN
Vaide tagasivõtmine (vaidemenetlus lõpeb, isik alustab)	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
Võtta vaie menetlusse				✓	✓						✓	✓
Tähtaegade jälgimine	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
Tähtaegade muutmine	✓	✓	✓	✓							✓	✓
Vaide tähtaja pikendamine (30 p.HMS §41)				✓	✓						✓	✓
Suunamine menetluse uuendamisele				✓	✓						✓	✓
Vastus menetluse uuendamise ettepanekule (jah/ei)						✓						✓
Selgitustaotluse koostamine				✓	✓						✓	✓
Selgitustaotlustele vastuste registreerimine (TK välised)	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓

	Dok.halduse spetsialist	Dok.halduse juht	Juhiabi	Jurist	Jurist-praktikant	Spetsialist (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja)	Vaideotsuse ülevaataja (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja, v.a THV)	Vaideotsuse kooskõlastaja (vastava valdkonna juhatuseliige, v.a juhatuses esimees)	TK arst	Jur. osakonna juht	ADMIN
Vastus selgitustaotlusele süsteemis (TK sisene, TTO vastus ka, samuti TK ekspertarsti vastus), <i>default</i> -roll kõikidel TK ametirühmadel											✓
Vastus TVH selgitustaotlusele kommentaaridega									✓		✓
Vaideotsuse genereerimine				✓	✓					✓	✓
Vaideotsuse saatmine ülevaatamisele ja kooskõlastamisele				✓						✓	✓
Vaideotsuse ülevaatamine							✓				✓
Vaideotsuse kooskõlastamine								✓			✓
Vaideotsuse muutmine/täiendamine (sh pärast digitembeldamist)				✓						✓	✓

	Dok.halduse spetsialist	Dok.halduse juht	Juhiabi	Jurist	Jurist-praktikant	Spetsialist (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja)	Vaideotsuse ülevaataja (teenusejuht, toetusejuht või vastava valdkonna osakonnajuhataja/asetäitja, v.a THV)	Vaideotsuse kooskõlastaja (vastava valdkonna juhatuse liige, v.a TVH)	Juhatusesimees	TK arst	Jur. osakonna juht	ADMIN
Vaideotsuse digitembeldamine (sh digitembeldatud vaideotsuse pisiparandused)									✓			✓
Otsuste, teadete, nõuete jm dokumentide posti teel väljasaatmine	✓	✓	✓									✓
TVH vaideotsuses paranduse tegemine										✓		✓
Parameetrite/klassifikaatorite muutmine												✓
Õiguste muutmine/lisamine												✓
Trükiste haldus												✓

Rollide tabel täiustatakse ning parandatakse süsteemi arenduse kestel.

5.5 Järgnevusdiagramm

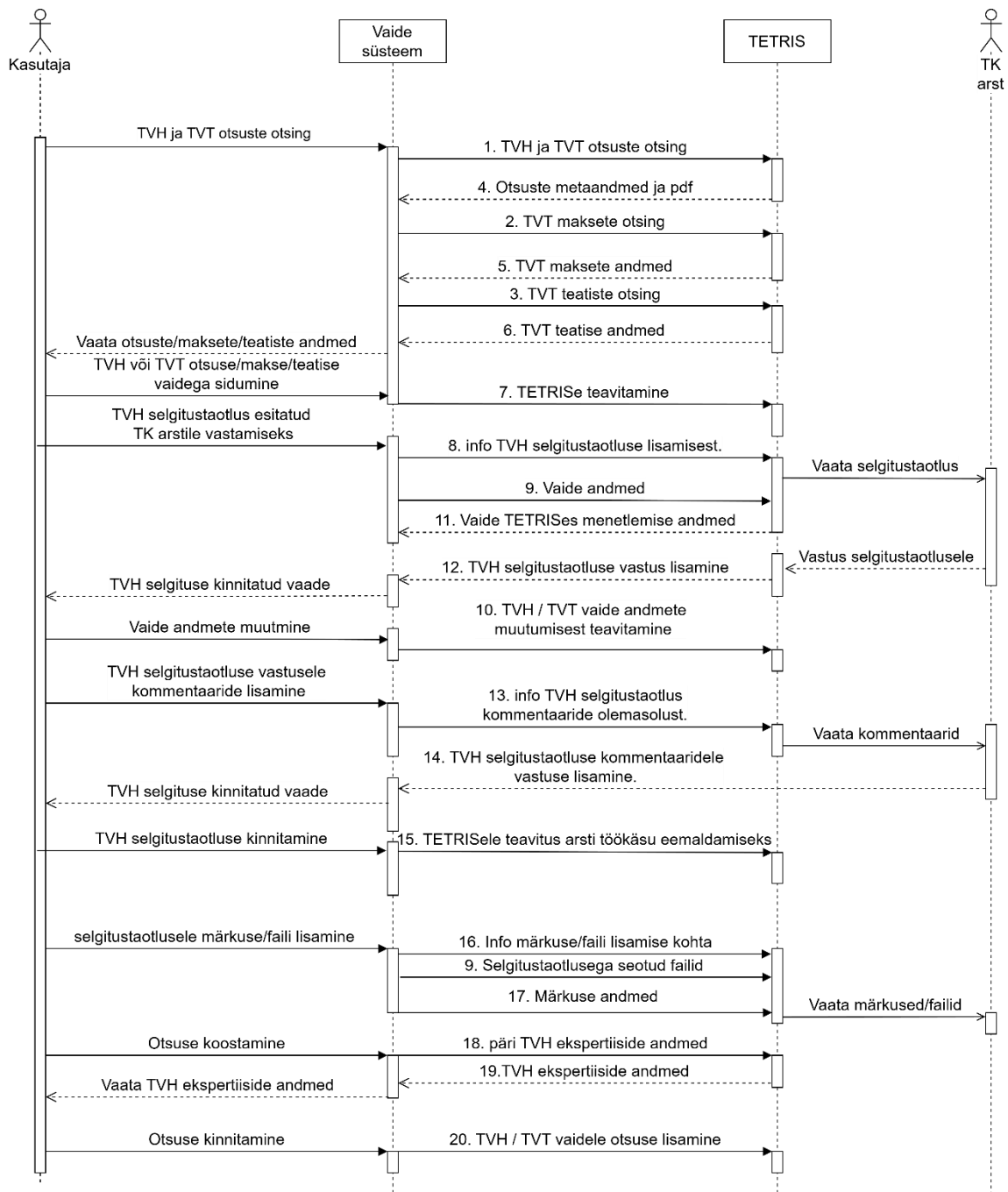
Joonisel 14 toodud järgnevusdiagramm aitab illustreerida tegevuste ja teenuste käivitumise omavahelist seost.

Tabelis 15 on kirjeldatud teenused ning nende kasutusvajadus vaidesüsteemis.

Tabel 15. Vaidesüsteemi ja TETRISe vaheliste teenuste ning nende kasutusvajaduse kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Nr	Teenuse-pakkuja	Teenuse nimetus	Kasutusvajadus
1	TETRIS	TVH ja TVT otsuste otsing	TVH ja TVT otsuste sidumine menetlusega
2	TETRIS	TVT maksete otsing	TVT maksete sidumine menetlusega
3	TETRIS	TVT teatiste otsing	TVT teatiste sidumine menetlusega
4	TETRIS	Otsuste metaandmed ja PDF-fail	TVH ja TVT otsuste andmete kuvamiseks
5	TETRIS	TVT maksete andmed	TVT maksete andmete kuvamiseks
6	TETRIS	TVT teatiste andmed	TVT teatiste andmete kuvamiseks
7	VAIDE	TETRISe teavitamine	TVH või TVT menetlusse võtmisest TETRISe teavitamine
8	VAIDE	TVH selgitustaotluse lisamine	TVH selgitustaotlus esitatud TK arstile vastamiseks
9	VAIDE	Vaide andmed	TVH ja TVT vaide andmete kuvamiseks + TVH selgitustaotluse andmed + selgitustaotlusega seotud failid
10	VAIDE	Vaide andmete muutmine	TVH / TVT vaide andmete muutumisest teavitamine
11	TETRIS	TETRISes selgitustaotluse menetlemise andmed	Vaidesüsteemis TVH selgitustaotluse vaates TK arsti, TTO, TETRISe staatuse, visiidi kp, terviseandmete laekumise tähtaja kuvamiseks
12	VAIDE	TVH selgitustaotlusele vastuse lisamine	Selgitustaotlusele vastuse lisamine TETRISest (esmane vastus ja hilisemas protsessis, kui muudeti ekspertiisi)

Nr	Teenuse-pakkuja	Teenuse nimetus	Kasutusvajadus
13	VAIDE	Info TVH selgitustaotluse kommentaaride olemasolust	Jurist edastab arstile kommentaarid vastuse täiendamiseks vaidesüsteemis. TETRISes tekib arstile ülesanne.
14	VAIDE	TVH selgitustaotluse kommentaaridele vastuse lisamine	Arst vastas vaidesüsteemis juristi kommentaaridele. TETRISele teavitus arsti ülesande eemaldamiseks.
15	VAIDE	TETRISele teavitus arsti töökäsu eemaldamiseks	Kui juristid kinnitavad TVH selgitustaotluse, eemaldatakse TETRISes aktiivne ülesanne TK arstilt.
16	VAIDE	Info märkuse/faili lisamise kohta	Selgitustaotlusega seotud kontaktivõtu, märkuse, failide TETRISesse edastamine.
17	VAIDE	Märkuse andmed	TETRIS saab pärida TVH selgitustaotlusega seotud märkuseid ja kontaktivõtte.
18	VAIDE	TVH ekspertiiside andmed	TVH vaideotsuse koostamiseks vajalike ekspertiiside andmed (algse otsuse ekspertiisilt, vaide ekspertiisilt)
19	TETRIS	TVH ekspertiiside andmed	TVH vaideotsuse koostamiseks vajalike ekspertiiside andmete (algse otsuse ekspertiisilt, vaide ekspertiisilt) kuvamiseks
20	VAIDE	TVH/TVT vaidele otsuse lisamine	TVH või TVT otsuse või TVT maksega seotud vaidele otsuse lisamine, et TETRISes tekitada töökäsk jätkutegevusteks.



Joonis 14. Järgnevusdiagramm (allikas: autori koostatud)

Järgnevusdiagrammi kasutati alusena ka vaidesüsteemi ja TETRISe andmevahetuse kirjeldamiseks.

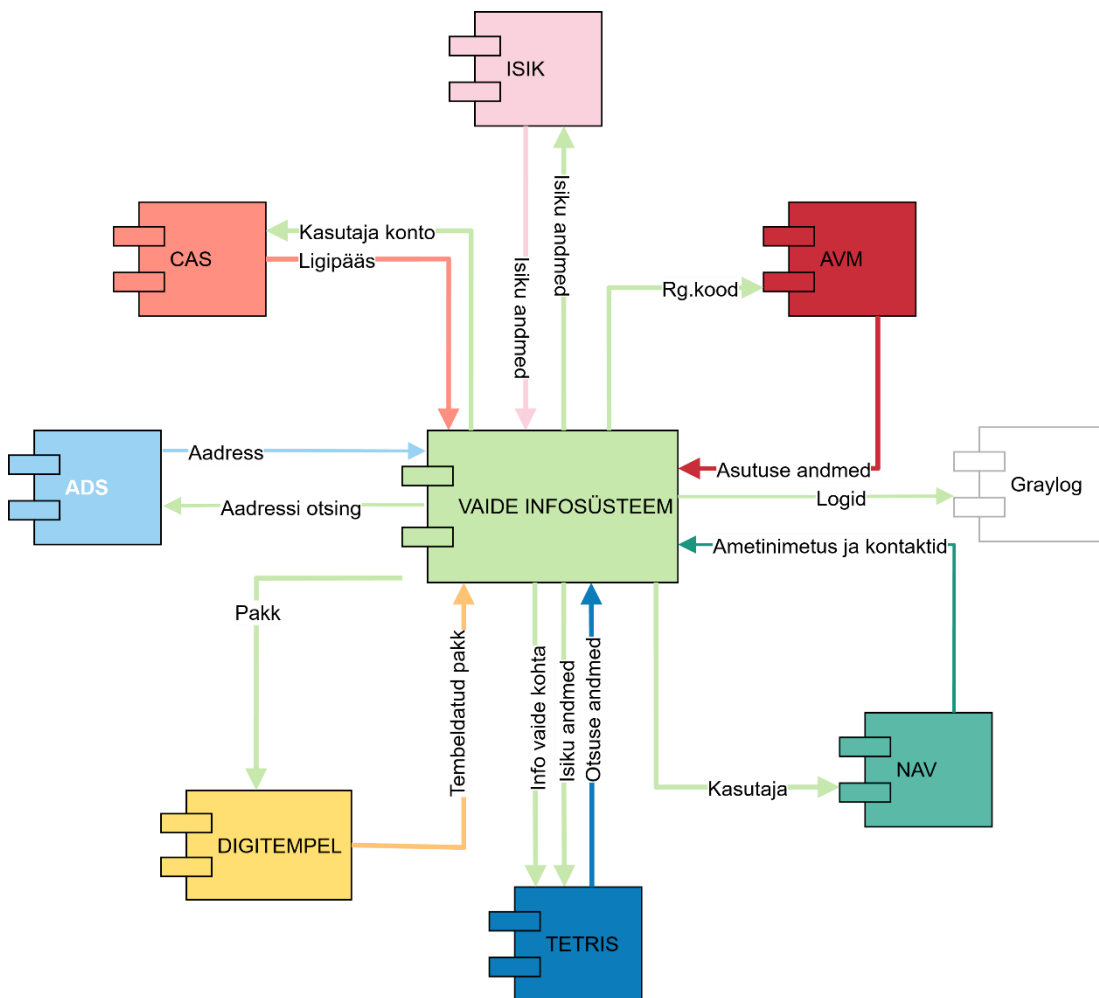
6 Esmased arhitektuuri tulemused

Selles peatükis annab autor ülevaate oma visioonist, millised on vaidesüsteemi arhitektuuri vajalikud liidestused ning süsteemi komponendid.

6.1 Liidestused

Vaidemenetluse infosüsteemi edukas toimimine ja põhiväärtus tuginevad teiste liidestatud infosüsteemidega suhtlemisele.

Joonisel 15 on toodud vaidesüsteemi esimese skoobi arendusel planeeritud liidestused ning tabelis 16 on nende süsteemide lühikirjeldus ning vajalik seos vaidemenetluse infosüsteemiga.



Joonis 15. Vaidesüsteemi liidestused (allikas: autori koostatud)

Tabel 16. Vaidesüsteemiga liidestuste kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Süsteem	Kirjeldus	Seos vaidesüsteemiga
ADS	Aadressiandmete süsteem. Töötukassal on seadusest tulenev kohustus kasutada ja hoida aadressiandmeid Maa-ameti ADS-aadresside kujul. See nõue kehtib kõigile töötukassa süsteemidele, mistõttu on aadressiandmete jaoks loodud keskne moodul (ADS) [16].	Vaidesüsteemis kasutatakse isiku aadressi otsimiseks ja uue aadressi lisamiseks.
Amazon S3	Pilvelahendus. Töötukassal on keskne nõue failide salvestamise kohta kõikides süsteemides. Failid tuleb salvestada pilve. Oluline on, et Euroopa Liidus tekkivaid andmeid tohib hoida vaid Euroopa Liidu piires. Selleks on töötukassas kasutusel Amazon S3 pilveteenus.	Vaidesüsteemis kasutatakse erinevate sissetulevate ja väljaminevate failide salvestamiseks.
AV moodul	Asutuste volituste moodul, mis koondab endas keskselt mitmesuguseid töötukassale vajalike ettevõtete andmeid. Moodul tagab, et kõigis töötukassa süsteemides oleks igal ajahetkel kättesaadav ühesugune asutuste ja volituste andmestik. AVM on liidestatud äriregistriga (uuendatakse pidevalt ettevõtete andmeid toimunud muudatuste alusel) ja töötamise registriga (kontrollitakse töösuhte olemasolu teatud tunnusega volitustel) [17]. Vaidesüsteemis kasutatakse juriidilistest isikutest vaide esitaja esindaja lisamiseks.	Tagastab ainult kehtivate ettevõtete andmed: <ul style="list-style-type: none"> • ärinimi; • registrikood; • e-posti aadress; • telefon; • aadress; • kontaktisikud / volitatud isikud.

Süsteem	Kirjeldus	Seos vaidesüsteemiga
CAS	Töötukassa keskne autentimise rakendus, mille ülesanne on tuvastada töötukassa süsteemidesse sisenevad kasutajad ja seejärel suunata nad edasi teistesse rakendustesse.	Vaidesüsteemis kasutatakse kasutajate autentimiseks.
Digitempel	Digitaalne tempel. Digitaalne tempel asendab elektrooniliste dokumentide puhul tavalist templit, pitsatit või pitsarit. Kui digitaalse templi lisab dokumendile konkreetne isik, saab adressaat templi kontrollimisel veenduda, kas tal on ettevõtte või asutuse esindamiseks volitused. Võrreldes tavalise digitaalse allkirjastamisega, kus isik on sunnitud sisestama PIN-koodi iga dokumendi jaoks, on asutuse digitempliga võimalik allkirjastada palju dokumente ilma isiku sekkumiseta [23].	Vaidesüsteemis kasutatakse digitemplit isikule saadetavate teadete allkirjastamiseks.
Graylog	Töötukassa keskne logide server, kuhu lähevad töötukassa kõikide menetlussüsteemide logid. Serveris logid indekseeritakse ning logisid on võimalik seal vaadata ja nendest otsida.	Realiseerida tuleb vaidesüsteemi poolne logide edastamine Graylogi.
ISIK moodul	Töötukassa keskne moodul isikuandmete salvestamiseks. Moodul tagab, et kõigis Eesti Töötukassa süsteemides oleks igal ajahetkel kättesaadav ühesugune isikute andmestik [24].	Vaidesüsteemis kasutatakse vaide esitaja ja seaduslike esindajate lisamiseks. Päritavad andmed: vaide esitaja: <ul style="list-style-type: none"> • eesnimi; • perekonnanimi;

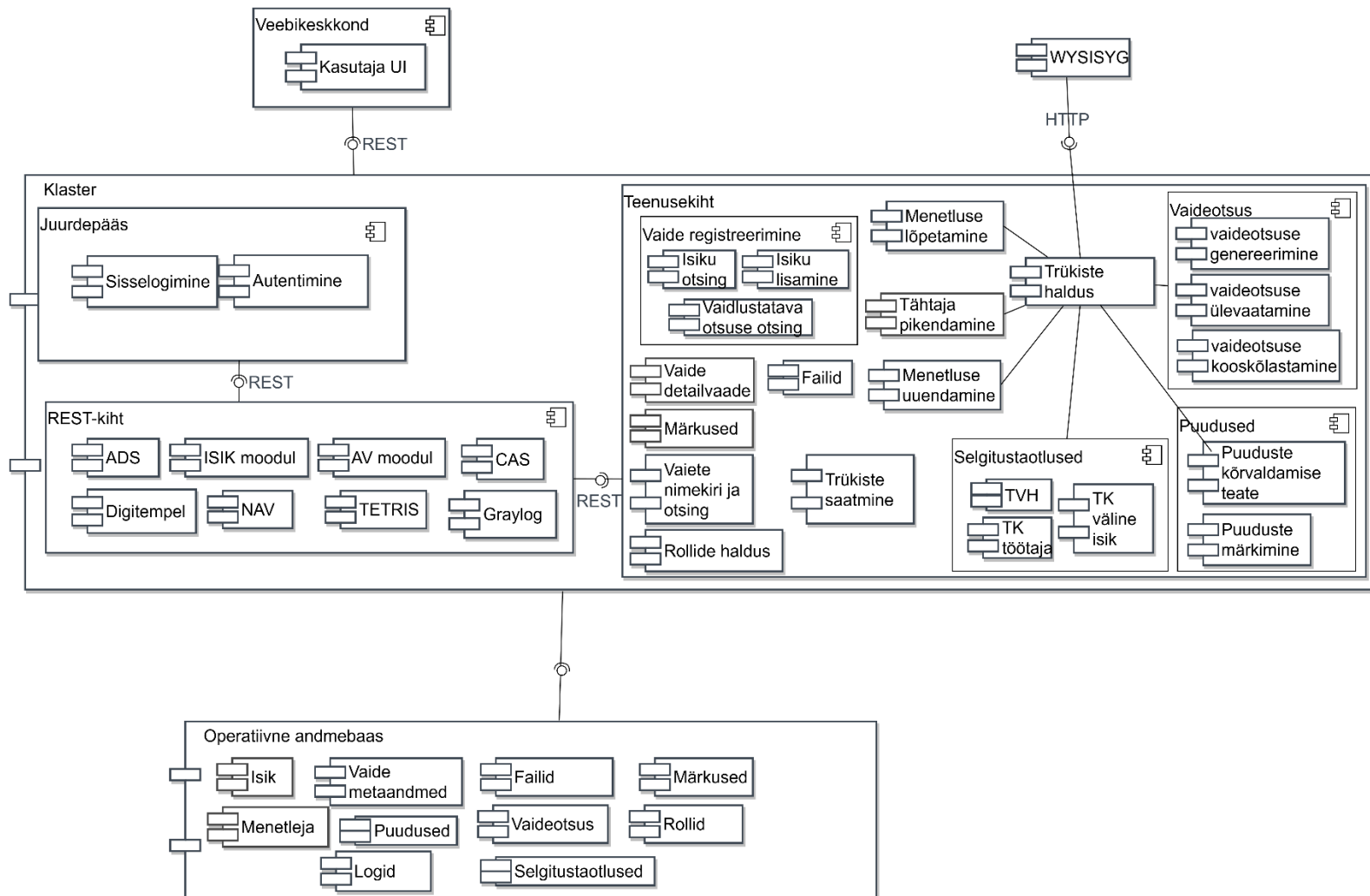
		<ul style="list-style-type: none"> • isikukood; • välismaalase kood; • sünniaeg; • isikukoodi andnud riik; • surma kuupäev; • teovõime; • e-posti aadress; • telefon; • aadress; <p>vaide esitaja seaduslik esindaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eesnimi; • perekonnanimi; • isikukood; • surma kuupäev; • teovõime; • e-posti aadress; • telefon; • aadress.
Navision	Microsoft Dynamics NAV 2017 on Eesti Töötukassas kasutusel ERPlahendusena. Selle kaudu toimub kõigi toetuste ja hüvitiste maksmine töötukassa klientidele, kasutades pangaliidest.	<ul style="list-style-type: none"> • Töötaja ees- ja perekonnanimi; • amet; • osakond; • telefoninumber; • meiliaadress <p>rollide ja õiguste külge panemiseks.</p>
TETRIS	Töövõime hindamise ja töövõimetoetuse menetlemise infosüsteem.	Tagastab vadesüsteemile meta-andmed vaidlustatava otsuse/toimingu kohta (number, otsuse kuupäev,

		<p>liik, PDF-fail, menetleja andmed), edastab TVH selgitustaotluse vastuse, tervise ekspertiisi.</p> <p>TETRISesse edastatakse vaide metaandmed (isikuandmed, vaidlustatava otsuse ID), TVH selgitustaotlus ja kommentaarid, vaideotsuse metaandmed (otsuse number, kuupäev, töökask, PDF-fail).</p>
Süsteem	Kirjeldus	Seos vadesüsteemiga

Vaidesüsteemi arendusega liidestatakse ka teised menetlussüsteemid ja moodulid.

6.2 Komponentdiagramm

Joonisel 16 on toodud autori visioon võimalikest vaidesüsteemi esimeses skoobis kasutatavatest komponentidest komponentdiagrammi kujul. Lihtsustamise mõttes esitatakse komponentidevaheline seos ainult trükiste halduse näitel.



Joonis 16. Komponentdiagramm (allikas: autori koostatud)

6.2.1 Komponentide kirjeldus

Projekti esimeses skoobis koosneb süsteem järgmistest komponentidest.

Tabel 17. Komponentide kirjeldus (allikas: autori koostatud)

Komponent ja alamkomponent	Kirjeldus
Veebikeskkond	Keskkond, mille kaudu toimub suhtlus kasutaja ja süsteemi vahel.
Kasutaja UI	Kasutajaliides, mille kaudu toimub suhtlus kasutaja (töötaja) ja süsteemi vahel.
Juurdepääsukiht	Kiht, kus toimub kasutajate ligipääsu ja õiguste haldus süsteemis.
Sisselogimine	Komponent, mis võimaldab kasutajal oma turvaelementide abil süsteemi sisse logida.
Autentimine	Edukalt CAS-süsteemi vahendusel autentitud kasutajale loetakse süsteemis külge temale kehtivad õigused. Õigusi kontrollitakse nii veebikeskkonna, REST-vahekihi kui ka teenusekihi juurdepääsupiirangute kontrolli käigus.
REST-kiht	Kiht, mis vahendab päringuid veebikeskkonna ja teenusekihi vahel.
Teenusekiht	Teenusekiht koondab endas ärispetsiifilist funktsionaalsust.
Vaide registreerimine	Komponent, mille abil oleks võimalik vaided süsteemis registreerida, hõlmab isiku otsingut (päringud ISIK moodulisse), vaidega seotud info salvestamist ning vaidlustatava otsuse otsingut (päringut TETRISesse).
Vaide detailvaade	Komponent, mis koondab endas vaide üldinfo, vaidlustatava otsuse/toimingu, märkuste, puuduste, selgitustaotluste ja failide koondinfo.
Vaiete nimekiri ja otsing	Komponent, mille abil oleks võimalik teatud parameetrite abil teostada vaiete otsingut.

Komponent ja alamkomponent	Kirjeldus
Märkused	Komponent märkuste lisamiseks.
Failid	Komponendis hoitakse süsteemist väljastpoolt tulnud failid.
Puudused	Komponent puuduste haldamiseks ja puuduste kõrvaldamise teate saatmiseks.
Selgitustaotlused	Komponent, milles on koondatud selgitustaotluse funktsionaalsused.
WYSISYG	Väline komponent, tekstiprotsessori võime pidevalt kuvada prinditaval kujul, erinevalt kasutaja kutsutavast prindivaatest.
Vaideotsus	Komponent, mille abil oleks võimalik koostada vaideotsust, sealhulgas ka saata otsust ülevaatamisele ning kooskõlastamisele.
Menetluse lõpetamine	Komponent, mis koondab endas menetluse lõpetamise funktsionaalsusi.
Rollide haldus	Komponent rollide ja nende õiguste haldamiseks.
Trükiste haldus	Komponent õiguste haldamiseks, mis koondab endas mallide haldust ja plokkide haldust.
Trükiste/teadete saatmine	Komponent, mille abil saadetakse trükised ja teated.

Vaidesüsteemi arendusega vajadusel lisatakse ka teised komponendid.

7 Autori visioon projekti paindlikuks realiseerimiseks

Käesolevas peatükis pakub autor oma visiooni projekti edasiseks arenduseks, sealhulgas oma visiooni esimese MVP realiseerimise kohta.

Magistritöö kirjutamise hetkeks läks vaidesüsteemi projekti skoop nii laiaks ja nõuded muutusid nii detailseks, et funktsionaalsuste arendus võtaks arendaja hinnangul 10 (optimistlik) kuni 12 (realistlik) kuud. Põhjuseks on liiga lai skoop, mis detailanalüüsi käigus muutus muudkui laiemaks.

Arendaja pakutava arendusplaani (tabel 18) puhul määratakse kõigepealt protsessile koos ajaraamiga projekti nõuded joonise 6 kohaselt, seejärel tarnitakse määratud funktsionaalsus testkeskkonda, toimub vastuvõtutestimine, arendaja teeb vajalikud parandused. Siis võetakse ette järgmised funktsionaalsused ja protsess kordub. Toodangukeskkond võetakse kasutusse siis, kui kõik menetluseks vajalikud funktsionaalsused on arendatud. See tähendab, et äripool saaks süsteemi kasutusele võtta arendustsükli 21.11, siis, kui kõik esimese skoobi funktsionaalsused on nii testkui ka toodangukeskkonnas välja arendatud. Siin tasub meenutada, et vaide registreerimine on tänapäeval aeganõudev manuaalne protsess ja hinnanguline ajavõit süsteemi rakendamisel oleks umbes kaks tundi iga vaide kohta. Veel üks riskikoht arendaja pakutavas arenguplaanis on liiga suur skoop ühe arendustsükli jaoks, mis hiljem vajab rohkem aega vastuvõtutestimiseks, mille tõttu võib omakorda projektile kuluda rohkem aega. Lisaks kasutavad teise arendustsükli funktsionaalsused suurel määral sarnast loogikat (tegevus – trükis – digitempel – väljasaatmine) – see tähendab seda, et kui vastuvõtutestimiseks antakse kõik need funktsioonid ühekorraga ja loogikas esineb vigu, siis tagastavad kõik need protsessid, kus sarnane loogika on kasutusel, meile sarnase vea. Aja säästmiseks oleks mõttekam tarnida üks funktsioon valideerimiseks ning arendada kõik teised sarnaselt.

Selleks, et arendada süsteemi paindlikult ja pakkuda äripoolele väärtust varem, koostas autor oma visiooni järgi arendusplaani, mida on kirjeldatud tabelis 18. Arendusplaani koostamise aluseks võttis autor punktis 4.3 kirjeldatud MVP.

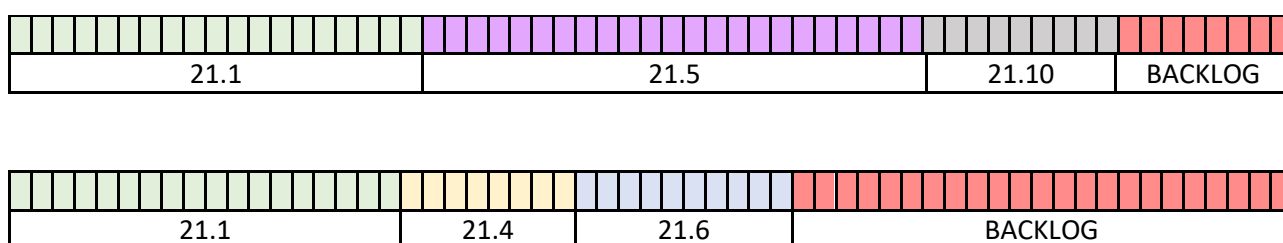
Tabel 18. Arendusplaanide võrdlus (allikas: autori koostatud)

UC nr	Nimi	Kirjeldus	Autori MVP skoobis, arendustsükkel	Arendaja skoobis, arendustsükkel
UC1	Vaiete nimekiri ja otsing	Kasutajal on võimalik sisestatud parameetrite järgi teostada vaiete otsing.	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC2	Vaide registreerimine	Samm 1: isiku otsing	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Samm 1: ISIK mooduli välise isiku lisamine	Ei	Jah, 21.1
		Samm 2: vaide üldinfo	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC3	Otsusega sidumine	Samm 3: vaidlustatava otsuse/toiminguga sidumine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC4	Vaide detailvaade	Vaide detailvaate kuva – kasutajale kuvatakse VAIS-i registreeritud valitud konkreetse vaidega seotud informatsioon.	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Vaide üldandmed + TAB	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Vaidlustatav tegevus + TAB	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Selgitustaotlused + TAB	Jah, 21.4	Jah, 21.1
		Puudused, sh aktiivsete puuduste muutmise + TAB	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Märkused + TAB	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Lahend + TAB	Jah, 21.6	Jah, 21.5
		Failid + TAB	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC5	Kohtuasjade registreerimine	Samm 1: isiku otsing ja lisamine	Ei	Ei
		Samm 2: kaebuse üldinfo	Ei	Ei
		Kaevatud vaide/otsuse/toiminguga sidumine	Ei	Ei
UC6	Märkuste lisamine	Menetluses olevale vaidele märkuste lisamine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC7	Dokumentide lisamine	Märkuste juures failide lisamine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Registreerimissammus failide lisamine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC8	Puuduste kõrvaldamine	Puuduste märkimine	Jah, 21.1	Jah, 21.5
		Puuduste kõrvaldamise teate koostamine	Ei	Jah, 21.5
UC9	Vastuse registreerimine	Puuduste kõrvaldamise teatele vastuse lisamine	Ei	Jah, 21.5
		Kolmanda isiku selgitustaotlusele vastuse lisamine	Ei	Jah, 21.5
UC10	Vaide menetlusse võtmine	Juristi määramine, tähtaja seadistamine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC11	Tähtaja pikendamine	Süsteemi poolt trükise genereerimine	Jah, 21.4	Jah, 21.1

UC nr	Nimi	Kirjeldus	Autori MVP skoobis, arendustsükkel	Arendaja skoobis, arendustsükkel
UC12	THV selgitustaotluse esitamine	Arstile küsimuste edastamine	Jah, 21.4	Jah, 21.5
		Vastuse lisamine TETRISi kaudu	Jah, 21.4	Jah, 21.5
		Vastuse kommenteerimise funktsionaalsus	Ei	Jah, 21.5
		Vastuste võrdlemine	Ei	Jah, 21.5
		Vastuste versioonide ajalugu	Ei	Jah, 21.5
		Vastuse detailvaade	Ei	Jah, 21.5
		Vastuse lisamine (TK arsti vaade süsteemis VAIE)	Ei	Jah, 21.5
		Arstile tagasi saatmise funktsionaalsus	Jah, 21.4	Jah, 21.5
UC13	Menetleja muutmine	Endale võtmine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
		Teise juristi menetlejaks määramine	Jah, 21.1	Jah, 21.1
UC14	Dokumentide nimekiri	Majast välja minevate dokumentide loetelu	Jah, 21.1	Jah, 21.10
UC15	Selgitustaotlus töötukassa välisele isikule	Selgitustaotluse koostamine	Ei	Jah, 21.5
UC16	Selgitustaotlus töötukassa töötajale	Selgitustaotluse koostamine	Ei	Jah, 21.5
		Vastuse lisamine süsteemis	Ei	Jah, 21.5
UC17	Menetluse uuendamine	Menetluse uuendamise ettepaneku vormistamine	Ei	Jah, 21.5
UC18	Vaide tagastamine	Vaide tagastamine MVA või puuduste tõttu	Ei	Jah, 21.5
UC19	Vaide tagasivõtmine	Isiku poolt vaide tagasivõtmise trükise vormistamine	Ei	Jah, 21.5
UC20	Vaide edastamine	„Väljub pädevusest“ edastamine	Ei	Jah, 21.5
UC21	Vaideotsuse koostamine	Vaide süsteemi resolutsiooni + aluste + õiguslike aluste + töökäsu valikud	Jah, 21.6	Jah, 21.10
		Trükise vaade	Ei	Jah, 21.10
UC22	Vaide menetluse ennistamine	Vaide menetluse ennistamine	Ei	Ei
UC23	Automaatteavituste funktsionaalsus	Teavitused ja otsuste edastamised	Jah, 21.6	Jah, 21.10
UC24	Otsuse ülevaatamine	Otsuse ülevaatamine	Ei	Jah, 21.10
UC25	Otsuse kooskõlastamine	Otsuse kooskõlastamine	Ei	Jah, 21.10
UC26	Trükiste haldus	Kõikide trükiste loogika väljatöötamine	Jah, 21.6	Jah, 21.10
		Plokkide kuvamine	Jah, 21.6	Jah, 21.10
UC27	Trükiste digitembeldamine	Pakk	Jah, 21.4	Jah, 21.5
		Eraldi fail	Jah, 21.4	Jah, 21.5
UC28	Otsuste, teadete jm dokumentide e-posti ja posti teel väljasaatmine	Digitembeldatud failide väljasaatmine	Jah, 21.4	Jah, 21.10

UC nr	Nimi	Kirjeldus	Autori MVP skoobis, arendustsükkel	Arendaja skoobis, arendustsükkel
UC29	Menetlustegevuste ajalugu	Tegevuste logid	Jah, 21.6	Jah, 21.5
UC31	Menetluse lõpetamine	Annab võimaluse menetlust lõpetada sõltumata põhjusest. Sh koondab endas:	Jah, 21.6	Ei
		vaide tagastamine;	Jah, 21.6	Ei
		vaide tagasivõtmine;	Jah, 21.6	Ei
		menetluse uuendamine	Jah, 21.6	Ei

Vastavalt tabelile 18 võib kokkuvõtlikult kirjeldada projektiplaani järgmiselt:



Joonis 17. Arendusplaanide võrdlus. Üleval – arendaja arendusplaan. All – autori arendusplaan (allikas: autori koostatud)

Magistritöö kirjutamise hetkeks on arendaja juba teinud tehnilised tööd ja projekti seadistused, mis on arenduseks vajalikud.

Autori pakutud lahenduse kohaselt tarnitakse süsteemi funktsionaalsus tihedamini, mida kinnitab ka joonis 17. Esialgse MVP abil on võimalik registreerida vaie koos vaidega saadetud dokumentidega, pikendada vaideotsuse tähtaega, määrata puudused ja nende kõrvaldamise tähtaeg, saata teateid süsteemist väljumata, menetleda valet otsust lõpuni vaidesüsteemis, vastuvõtutestimine ei nõua enam nii palju aega ja süsteemi eeldatav kasutuselevõtt nihkub umbes neli kuud ettepoole. Vaideotsuse ning puuduste kõrvaldamise teate automaatne koostamine jääb esialgsest skoobist välja. See tähendab, et neid koostatakse endiselt käsitsi ja laaditakse vaidesüsteemi, millele järgneb teate/vaideotsuse digitembeldamine ja isikule väljasaatmine. Lisaks saab süsteemis vaidemenetlust lõpetada ning vaide tagastada.

Autori visioon projekti edasiseks arenduseks toob autori hinnangul äripoolele väärtust neli kuud varem ning hinnanguline ajavõit ühel juristil oleks 48 tundi kuus, mis on umbes 30% tööajast (arvestades umbes 2 tundi võitu vaide registreerimisel ja 2000 TVH vaiet aastas seitsme juristi peale). Ka selline ajavõit annab tuntavat kasu, kui laiendatakse e-teenuste kasutatavust, ning E-TK sagedasema kasutamise puhul peaks vaiete osakaal suurenema.

Autori pakutud arendusplaan annab võimaluse varasema tagasiside saamise pärast praktikas hinnata järgmiste arendusetappide prioriteetsust ning kasutades süsteemi pidevalt, seda ka arendada.

8 Kokkuvõte

Käesoleva magistritöö eesmärk oli teha äri- ja süsteemianalüüs Eesti Töötukassa arendatavale vaidemenetluse infosüsteemile ning välja pakkuda autori visiooni projekti paindlikuks realiseerimiseks.

Ärianalüüs tehti vaidemenetlusprotsessile, mis hõlmas vaide registreerimist, vaideotsuse tähtaja pikendamist, selgitustaotluse ja vaideotsuse koostamise protsessi analüüsi. Kõik nõuded said kirjutatud ja struktureeritud.

Nõuete abil kaardistati süsteemi põhifunktsionaalsused kasutusmallide, olekumuutuste ning komponentdiagrammi abil. Autor koostas ka esmase arhitektuuri visiooni ning kaardistas vajalikud liidestused teiste süsteemidega. Järgnevusdiagrammi abil on kaardistatud vajalikud teenused vaidesüsteemi ja TETRISe vahel.

Tehti ka trükiste halduse analüüs, mille tulemusena sündisid trükiste mallid, kus autor analüüsis, kuidas saab süsteemi trükiste genereerimisel kasutada plokkke. Kaardistati andmed, mida saab kasutada muutujatena, pärides infot algsüsteemidest. Tänu sellele trükiste koostamise protsess lihtsustub ja muutub poolautomaatseks, mis hinnanguliselt annab lõppkasutajatele ühes vaidemenetluses 5–12 tundi ajavõitu.

Autor pakkus välja oma visiooni projekti edasiseks arenduseks, mis autori hinnangul toob äripoolele väärtust neli kuud varem ning hinnanguline ajavõit ühel juristil ühe kuu jooksul oleks 48 tundi, mis on *ca* 30% tema tööasjast.

Autori hinnangul on magistritöö eesmärk täidetud.

Kasutatud kirjandus

- [1] BABOK – IIBA, A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge, International Institute of Business Analysis (2015), version 3.0.
- [2] Riigikogu „Töötuskindlustuse seadus“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/104052018006>. [Kasutatud 17.11.2020]
- [3] „14th Annual State of Agile Report“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://stateofagile.com/>. [Kasutatud 29.10.2020].
- [4] „13th Annual State of Agile Report“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://stateofagile.com/>. [Kasutatud 29.10.2020].
- [5] „12th Annual State of Agile Report“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://stateofagile.com/>. [Kasutatud 27.10.2020].
- [6] „Väledad tarkvaraarenduse mudelid,, , [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: https://wiki.itcollege.ee/index.php/V%C3%A4ledad_tarkvaraarenduse_mudelid. [Kasutatud 13.10.2020].
- [7] Riigikogu „Haldusmenetluse seadus“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/123022011008>. [Kasutatud 29.10.2020].
- [8] „Agiilse tarkvaraarenduse manifest“ , [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://agilemanifesto.org/iso/et/manifesto.html>. [Kasutatud 30.09.2020]
- [9] „Eesti Töötukassa ARENGUKAVA 2020-2023“ [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.tootukassa.ee/content/tootukassast>. [Kasutatud 15.09.2020].
- [10] „USE-CASE 2.0. The Guide to Succeeding with Use Cases“. Ivar Jacobson, Ian Spence, Kurt Bittner, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: https://www.ivarjacobson.com/sites/default/files/field_iji_file/article/use-case_2_0_jan11.pdf . [Kasutatud 15.10.2020].

[11] „Clean Architecture: A Craftsman's Guide to Software Structure and Design“ Robert C. Martin Series 1st Edition. [Kasutatud 01.10.2020]

[12] Gartner Glossary, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/service-oriented-architecture-soa>. [Kasutatud 01.10.2020]

[13] „Töötukassa Infosüsteemi mittefunktsionaalsed nõuded. Ettevõttesisene Confluence,“ [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 15.10.2020].

[14] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, H. A. Reijers et al., Fundamentals Of Business Process Management. Springer, 2018, vol. 1.

[15] „Eesti Töötukassa infoturbepoliitika. Ettevõttesisene Confluence“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 15.10.2020].

[16] „Aadressiandmete moodul. Ettevõttesisene Confluence“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 03.10.2020].

[17] „Asutuste Volituste moodul. Ettevõttesisene Confluence“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 03.10.2020].

[18] „What is sequence diagram“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.visual-paradigm.com/guide/uml-unified-modeling-language/what-is-sequence-diagram/>. [Kasutatud 05.10.2020].

[19] Riigikogu „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/12790591>. [Kasutatud 15.10.2020].

[20] Minimum Viable Product and the Importance of Experimentation in Technology Startups,“ [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://timreview.ca/article/535>. [Kasutatud 15.10.2020].

[21] „What is Agile?“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.agilealliance.org/agile101/>. [Kasutatud 15.09.2020].

[22] „Effective communication in requirements elicitation: a comparison of methodologies.“ Coughlan J, Macredie RD (2002)

[23] „Digitempel. Ettevõttesisene Confluence“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 03.10.2020].

[24] „Isikuandmete moodul. Ettevõttesisene Confluence“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 03.10.2020].

[25] „What is component diagram“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.visual-paradigm.com/guide/uml-unified-modeling-language/what-is-component-diagram/>. [Kasutatud 01.11.2020]

[26] „ANDMEKAITSE JA INFOTURBE LEKSIKON“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: https://akit.cyber.ee/term/13872-wysiwyg#t_13872. [Kasutatud 01.10.2020]

[27] „Software Requirements, Third Edition“ Karl Wiegers and Joy Beatty, Microsoft Press A Division of Microsoft Corporation, 2013

[28] „Vaidemenetluse protseduuriiregel. Ettevõttesisene Intra“, [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 03.09.2020].

[29] „SMART mudel eesmärkide sõnastamiseks“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://leanway.ee/smart-mudel>. [Kasutatud 03.09.2020].

[30] „Navision. Ettevõttesisene Confluence“ , [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 17.11.2020].

[31] „Mis on MVP ja milleks seda tarvitada?“, [Võrgumaterjal]. Kättesaadav: <https://www.veebimajutus.ee/blogi/mvp-toode>. [Kasutatud 21.11.2020].

Lisa 1 - Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina Olga Tiško

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Vaidemenetluse süsteemi kavandamine eesti töötukassa näitel, mille juhendaja on Nadežda Furs-Nižnikova,

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

03.01.2021 (kuupäev)

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtjaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.

Lisa 2 – Ametikohad ja rollid

Ameti kood	Amet	Osakonna kood	Osakond	Vaidesüsteemi roll	2 roll
1	juhatuse esimees	10000	juhatuse	Juhatuse esimees	
2	juhatuse liige	10000	juhatuse	Vaideotsuse kooskõlastaja	
58	juhiabi	11000	väljaspool struktuuriüksusi	juhiabi	
32	infospetsialist	13000	avalike suhete osakond	Infospetsialist	
26	osakonnajuhataja	14000	ettevõtlustoetuse osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
86	osakonnajuhataja asetäitja	14000	ettevõtlustoetuse osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
26	osakonnajuhataja	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
86	osakonnajuhataja asetäitja	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
224	töötutoetuse juht	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	
225	tagasinõuete juht	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	
226	töötuskindlustushüvitise juht	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	
227	koondamishüvitise juht	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	
228	EL sotsiaalkindlustuse koordinatsioonireeglite juht	16000	hüvitiste osakond	Spetsialist	
20	jurist	18000	juriidiline osakond	jurist	
26	osakonnajuhataja	18000	juriidiline osakond	jur.osakonna juht	admin
86	osakonnajuhataja asetäitja	18000	juriidiline osakond	jurist	jur.osakonna juht
193	praktikant	18000	juriidiline osakond	jurist-praktikant	
86	osakonnajuhataja asetäitja	19000	raamatupidamis- ja finantsosakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
147	teenusejuht (töövalmiduse toetamine)	20000	teenuste osakond	Spetsialist	
26	osakonnajuhataja	20000	teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
39	teenuste osakonna juhataja	20000	teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
89	teenusejuht (ettevõtlustoetus)	20000	teenuste osakond	Spetsialist	
90	teenusejuht (töövahendus ja	20000	teenuste osakond	Spetsialist	

	tööandjate teenused)				
91	teenusejuht (arvele võtmine ja individuaalne tööotsimiskava)	20000	teenuste osakond	Spetsialist	
94	teenusejuht (töövalmiduse hoidmine ja riskirühmade teenused)	20000	teenuste osakond	Spetsialist	
26	osakonnajuhataja	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
86	osakonnajuhataja asetäitja	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
160	teenusejuht (rehabilitatsioon ja kaitstud töö)	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	
161	teenusejuht (abivahendid jm töövõimet toetavad teenused)	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	
186	töövõime hindamise ekspertarst	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	TK arst	
219	töövõime hindamise menetlusjuht	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	
220	töövõime hindamise menetlusjuht (EL koordineerimine)	21000	töövõime hindamise ja töövõimet toetavate teenuste osakond	Spetsialist	
13	dokumendihalduse spetsialist	22000	üldosakond	dok.halduse spetsialist	
66	thp dokumendihalduse spetsialist	22000	üldosakond	dok.halduse spetsialist	
32	infospetsialist	32010	Ida-Virumaa osakond - Jõhvi büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	32015	Ida-Virumaa osakond - Narva büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	32020	Ida-Virumaa osakond - Kiviõli büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	32025	Ida-Virumaa	Infospetsialist	

			osakond - Sillamäe büroo		
32	infospetsialist	33000	Jõgevamaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	34000	Järvamaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	35000	Läänemaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	36000	Lääne-Virumaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	37000	Põlvamaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	38000	Pärnumaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	39000	Raplamaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	40000	Saaremaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	41000	Tallinna ja Harjumaa osakond	Infospetsialist	
272	juhtivkonsultant (infospetsialistid)	41000	Tallinna ja Harjumaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	41030	Tallinna ja Harjumaa osakond - Tõnismäe büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	41035	Tallinna ja Harjumaa osakond - Tähesaju büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	41040	Tallinna ja Harjumaa osakond - Tondi büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	41050	Tallinna ja Harjumaa osakond - Lilleküla büroo	Infospetsialist	
256	karjäärikeskuse juht	41060	Tallinna ja Harjumaa osakond - Karjäärikeskus	Spetsialist	
32	infospetsialist	42010	Tartumaa osakond - Vaksali büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	42020	Tartumaa osakond - Kvartali büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	43000	Valgamaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	43010	Valgamaa osakond - Tõrva büroo	Infospetsialist	
32	infospetsialist	44000	Viljandimaa osakond	Infospetsialist	
32	infospetsialist	45000	Võrumaa osakond	Infospetsialist	
26	osakonnajuhataja	46000	töövõimetoetuse osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
221	sotsiaalmaksu soodustuste juht	46000	töövõimetoetuse osakond	Spetsialist	
222	töövõimetoetuse juht	46000	töövõimetoetuse osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
223	töövõimetoetuse EL koordineerimise juht	46000	töövõimetoetuse osakond	Spetsialist	
13	dokumendihalduse	75000	haldusosakond	dok.halduse	

	spetsialist			spetsialist	
165	dokumendihalduse juht	75000	haldusosakond	dok.halduse juht	
147	teenusejuht (töövalmiduse toetamine)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
26	osakonnajuhataja	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
86	osakonnajuhataja asetäitja	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
95	teenusejuht (Eures)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
174	teenusejuht (töökeskne nõustamine)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
199	projektijuht (EGF)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
212	teenusejuht (tööandjate teenused)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
250	teenusejuht (tööandjate teavitamine ja nõustamine)	77000	tööotsijate ja tööandjate teenuste osakond	Spetsialist	
153	noortegarantii juht	78000	töötuse ennetamise ja oskuste arendamise osakond	Spetsialist	
32	infospetsialist	79000	teenindusosakond	Infospetsialist	
87	vaneminfospetsialist	79000	teenindusosakond	Infospetsialist	
253	infospetsialist (veebivestlus)	79000	teenindusosakond	Infospetsialist	
153	noortegarantii juht	81000	oskuste arendamise ja karjääriteenuste osakond	Spetsialist	
26	osakonnajuhataja	81000	oskuste arendamise ja karjääriteenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
86	osakonnajuhataja asetäitja	81000	oskuste arendamise ja karjääriteenuste osakond	Spetsialist	Vaideotsuse ülevaataja
92	teenusejuht (tööturukoolitus)	81000	oskuste arendamise ja karjääriteenuste osakond	Spetsialist	
214	teenusejuht (koolitustoetus ja koondamistele reageerimine)	81000	oskuste arendamise ja karjääriteenuste osakond	Spetsialist	
276	noortevaldkonna juht	81000	oskuste arendamise	Spetsialist	

			ja karjääriteenuste osakond		
20	jurist			jurist	