

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Infotehnoloogia teaduskond

Marliis Odamus 212115IAAM

## **Infosüsteemi RIS analüüs ja kavandamine**

Magistritöö

Juhendaja: Einar Kivisalu

MSc

Tallinn 2024

## **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: Marliis Odamus

16.05.2024

## Annotatsioon

Käesolevas magistritöös käsitletakse riigi õigusabi valdkonna infosüsteemi RIS. Magistritöö eesmärk on praegust infosüsteemi RIS analüüsidest leida ja kaardistada süsteemi kasutamist takistavad tegurid ja puudused, mis pärsivad inimeste tööd. Analüüsi põhjal pakkuda lahendus uue infosüsteemi loomiseks, mis vastab kasutajate ootustele ja vajadustele ning lahendab praeguses süsteemis esinevad probleemid.

Seatud magistritöö eesmärgi saavutamiseks kaardistab autor valdkonna hetkeseisu, kirjeldab teenuse pakkumise protsessi ja infosüsteemi ning toob välja peamised probleemid, mis pärsivad hetkel infosüsteemi kasutamist. Samuti koostab äriarhitektuuri analüüsi tulemusel nii IT SWOT analüüsi, eesmärgmudeli, ärivõimekuste kaardi ning motivatsioonimudeli. Ärianalüüsi osas kirjeldatakse peamiseid ärinõudeid ning nende põhjal pannakse kirja süsteeminõuded FURPS+ mudeli abil. Nõuded prioritseeritakse MoSCoW analüüsi tehnikat kasutades, millega määratletakse nõude olulisus. Samuti koostatakse kasutusmallid ja joonistatakse nende põhjal kasutusmallide mudel ning koostatakse komponentmudel.

Magistritöö raames tehtud analüüsi põhjal koostatakse parendatud protsessijoonised BPMN skeemina, tehakse järeldused ning pakutakse välja lahendusettepanekud.

Magistritöö tulemusel kirja pandud ettepanekute eesmärk on riigi õigusabi teenuse pakkumise kaasajastamine seda mugavamaks ja kiiremaks muutes, mis tagab nii riigi õigusabi saajale kui ka teenuse pakujale sujuvama protsessi, mis omakorda vähendab käsitööd ja sellest tulenevaid inimlike vigade arvu, tagades efektiivsema teenuse kättesaadavuse.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 73 leheküljel, 8 peatükki, 15 joonist, 13 tabelit.

# **Abstract**

## **Analysis and Design of the RIS Information System**

This master's dissertation concerns the State-Funded Legal Aid Information System (RIS). The aim of the master's dissertation is to analyse the current State-Funded Legal Aid Information System, finding and mapping the factors that prevent the use of the system and the shortcomings that inhibit people's work. Based on this, offer a solution for creating a new information system that meets the needs and expectations of users and solves the problems in the current system.

In order to achieve the aim of the master's dissertation, the author maps the current state of the area, describes the process of providing the service and the information system, and highlights the main problems that currently inhibit the use of the information system. As a result of an analysis of the business architecture, the author also prepares an IT SWOT analysis, a target model, a map of business capabilities and a motivation model. In the section on business analysis, the main business requirements are described, and based on them, the system requirements are established using the FURPS+ model. Requirements are prioritised using the MoSCoW analysis method, which determines the importance of the requirement. Usage templates are also prepared, and a usage template model is drawn up and a component model is created based on them.

On the basis of the analysis carried out as part of the master's dissertation, improved process diagrams are drawn up as a BPMN scheme, and conclusions are drawn and proposals for solutions are proposed.

The purpose of the proposals drawn up as a result of the master's dissertation is to improve and make the provision of State-funded legal aid services more convenient, modern and faster, which ensures a smoother process for both the recipient of State-funded legal aid and the service provider, which in turn reduces manual work and the resulting number of human errors, ensuring the availability of a more efficient service.

The dissertation is written in Estonian and contains text on 73 pages, 8 chapters, 15 figures, 13 tables.

## Lühendite ja mõistete sõnastik

AET	Avalik e-toimik
E-ITS	Eesti infoturbestandard
E-toimik	Õiguskaitseasutuste ühine menetlusinfosüsteem
KIS	Kohtute infosüsteem
MIS	Politsei- ja Piirivalveameti poolt kasutatav menetluse infosüsteem
NAP	Nõuete arvestuse programm
PRIS	Prokuratuuri infosüsteem
RIK	Registrite ja Infosüsteemide Keskus
RIS	Riigi õigusabi infosüsteem
RR	Rahvastikuregister
RÕA	Riigi õigusabi
TARA	Riigi autentimisteenus
ÄR	Äriregister

# Sisukord

1	Sissejuhatus.....	10
2	Ülesande püstitus .....	12
2.1	Valdkonna taust .....	12
2.1.1	Riigi õigusabi protsessi kirjeldus .....	14
2.2	Infosüsteemi RIS kirjeldus.....	18
2.3	Probleemi kirjeldus .....	19
2.4	Töö eesmärk.....	20
2.5	Teema aktuaalsus .....	21
2.6	Magistritöö skoop .....	22
2.7	Autori roll.....	23
3	Kasutatavad meetodikad ja kirjandus .....	24
3.1	Protsesside arhitektuur .....	24
3.2	Äriarhitektuuri kirjeldamine .....	24
3.3	Ärianalüüs .....	25
3.4	Süsteemianalüüs.....	29
4	Olukorra kirjeldus .....	32
4.1	Asutuse kirjeldus.....	32
4.1.1	Strateegilised alusdokumendid .....	33
4.2	Protsesside arhitektuur .....	33
4.3	Huvitatud osapooled .....	34
4.4	RÕA saamise protsess.....	36
4.4.1	RÕA saamise protsessi AS-IS .....	36
4.4.2	SWOT RÕA teenuse kohta.....	37
4.4.3	RÕA saamise protsessi SIPOC .....	38
4.5	Praeguses infosüsteemis esinevad probleemid .....	39

5	Analüüs ja tulemused .....	44
5.1	Äriarhitektuuri tulemused .....	44
5.1.1	IT SWOT .....	44
5.1.2	Eesmärgmudel.....	45
5.1.3	Ärivõimekuste kaart.....	48
5.1.4	Motivatsioonimudel .....	49
5.2	Ärianalüüsi tulemused .....	51
5.2.1	Ärinõuded .....	51
5.2.2	Mõõdikud.....	52
5.3	Süsteemianalüüsi tulemused .....	53
5.3.1	Kasutusmallid .....	60
5.3.2	Kasutusmallide mudel.....	73
5.3.3	Komponentmudel.....	74
6	Kavand .....	77
7	Järeldused ja lahendusettepanekud .....	81
8	Kokkuvõte.....	88
	Kasutatud kirjandus.....	89
	Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks.....	95

## Jooniste loetelu

Joonis 1. Organisatsiooni protsesside arhitektuur (autori koostatud) .....	34
Joonis 2. Huvitatud osapooled (autori koostatud).....	35
Joonis 3. RÕA saamise AS-IS protsess (autori koostatud).....	37
Joonis 4. RÕA teenuse üldine SWOT (autori koostatud) .....	38
Joonis 5. RÕA saamise protsessi SIPOC (autori koostatud) .....	39
Joonis 6. RISKi IT SWOT (autori koostatud) .....	45
Joonis 7. Riigi õigusabi pakkumise üldine eesmärgimudel (autori koostatud).....	47
Joonis 8. RISKi strateegilised ja tegevuseesmärgid (autori koostatud).....	48
Joonis 9. Justiitsministeeriumi ärivõimekuste kaart (autori koostatud).....	49
Joonis 10. RÕA teenuse motivatsioonimudel (autori koostatud) .....	50
Joonis 11. RÕA tellimuse täitmise protsessi kasutusmallide mudel (autori koostatud) .....	74
Joonis 12. Infosüsteemi komponentmudel (autori koostatud) .....	75
Joonis 13. Tellimuste jagamise TO-BE protsess (autori koostatud).....	78
Joonis 14. Tasutaotluse muutmise või kustutamise TO-BE protsess (autori koostatud).....	79
Joonis 15. Tasumääruse vaidlustamise TO-BE protsess (autori koostatud) .....	80



## Tabelite loetelu

Tabel 1. Uue protsessi jaoks vajalikud ärinõuded (autori koostatud) .....	51
Tabel 2. Loodava infosüsteemi mõõdikud (autori koostatud) .....	52
Tabel 3. Riigi õigusabi teenuse pakkumise süsteeminõuded (autori koostatud) .....	53
Tabel 4. Kasutusmallide loetelu (autori koostatud) .....	62
Tabel 5. Kasutusmall süsteemi sisenemise kohta (autori koostatud).....	63
Tabel 6. Kasutusmall ajutise tellimuse loomise kohta (autori koostatud). .....	64
Tabel 7. Kasutusmall ajutise tellimuse vaatamise kohta (autori koostatud) .....	65
Tabel 8. Kasutusmall tellimuse sidumisest ajutise tellimusega (autori koostatud) .....	66
Tabel 9. Kasutusmall tellimusse tasude ja kulude sisestamise kohta (autori koostatud).....	68
Tabel 10. Kasutusmall tasu taotluse koostamise kohta (autori koostatud) .....	69
Tabel 11. Kasutusmall tasu määruse sisestamise kohta (autori koostatud) .....	70
Tabel 12. Kasutusmall tasuarvestuslehe koostamise kohta (autori koostatud).....	72
Tabel 13. Süsteemis esinevad probleemid koos lahendusettepanekutega (autori koostatud)..	81

# 1 Sissejuhatus

Riigi poolt pakutavad infotehnoloogilised teenused peavad olema inimkesksed ja lähtuma kasutajate vajadustest, luues läbi teenuste pakkumise klientidele väärtust. Tänapäeval on avalikus sektoris vähe teenuseid, millele ei oleks juurde loodud infotehnoloogilist lahendust, millega teenuse pakkumist toetada. Nõnda on infotehnoloogilised lahendused muutunud oluliseks osaks äritegevuses, andes lisandväärtusena konkurentsieelise [1].

Justiitsministeeriumi arengudokumendis, milles valdkonna eesmärkide saavutamiseks kirjeldatakse meetmeid, tegevusi, mõõdikuid ja rahastamiskava, on kirja pandud järgnev – mida tõhusam ja õiglasem on kohtupidamine ning mida kättesaadavamad on nii erinevate õiguselukutsete (vandetõlgid, kohtutäiturid, advokatuur, notariaat, patendivolinikud, pankrotihaldurid) teenused kui ka õigusabi, seda rahulolevamad on ühiskonna liikmed. Õiguse kättesaadavus on tõhusa õigusriigi kehtivuse ja toimimise eelduseks. Seega on oluline õiguskaare digitaliseerimine, sealhulgas justiitsministeeriumi infosüsteemide arendamine sellisel viisil, et protsess on kogu elukaare ulatuses digitaalne [2], [3].

Riigi kulul õigusabiteenuse pakkumise eesmärgiks on vähekindlustatud inimeste ja teiste haavatavas olukorras olijate kohtu- või muus menetluses esindamine, õigusdokumendi koostamine, muu õigusnõustamise või esindamise pakkumine. Riigi õigusabi eest maksab esialgu riik, kuid see ei pruugi tähendada täielikult tasuta teenuse saamist. Vahel tuleb õigusabi määramisel panna õigusabi saajale kohustus õigusabikulud ise hüvitada. See sõltub osaliselt või täielikult kohtuvaidluse lõppedes selle tulemusest. Riigi õigusabi osutavad advokaadid [4].

Riigi õigusabi pakkumine on oluline, sest õigusriigis on inimestele oma õiguste ja huvide kaitsmiseks kehtestatud suur hulk reegleid ja norme. Sageli on aga nii, et ilma vastava valdkonna õigusteadmisteta jääb inimene oma õiguste tõestamisel hätta. Seetõttu on vajalik, et igaljuhul on võimalus saada asjatundlikku ja usaldusväärset õigusnõuannet [5].

Selleks, et pakkuda kiiret ja mugavat riigi õigusabi teenust, on õigusabi pakkumiseks vajalik kasutada infotehnoloogilisi lahendusi, mis teenust toetaksid. Riigi õigusabi infosüsteem (RIS) on riigi õigusabi osutamise korraldamiseks peetav riigi infosüsteemi kuuluv andmekogu. Infosüsteemi eesmärgiks on riigi õigusabi osutaja nimetamiseks andmete elektrooniline haldamine, riigi õigusabi tasu maksmise ja kulude hüvitamise elektrooniline haldamine, advokaatuuri liikmete andmete elektroonilise kättesaadavuse võimaldamine, riigi õigusabi

teenuse kiirema kättesaadavuse tagamine ning statistilise ülevaate saamine riigi õigusabi teenuse osutamisest. RISi vastutav töötleja on Eesti Vabariigi Justiitsministeerium ning volitatud töötlejad Eesti Advokatuur ning Registrate ja Infosüsteemide Keskus (RIK). Infosüsteemi töötas välja Eesti Advokatuur koostöös RIKi ning justiitsministeeriumiga [6].

Käesoleva magistritöö eesmärk on praeguse infosüsteemi funktsionaalsusi muutes aidata hetkel kasutuses olevas süsteemis probleeme likvideerida, analüüsides erinevate kasutajate vajadusi, mis võimaldaks pakkuda tõhusamat riigi õigusabi. Töö käigus RISi analüüsides, leitakse ning kaardistatakse tegurid ja puudused, mis hetkel infosüsteemi kasutamisel tööd takistavad. Samuti pakutakse välja lahendused, mida tuleb süsteemis muuta, et kasutajate ootustele vastata ning inimeste tööd takistavaid probleeme likvideerida, et riigi õigusabi (RÕA) pakkumise protsess muutuks sujuvamaks.

Magistritöö koosneb kaheksast peatükist. Esimeseks peatükiks on sissejuhatus. Teises peatükis annab autor valdkonnast ülevaate, kirjeldades valdkonna tausta, riigi õigusabi protsessi ja infosüsteemi RIS. Samuti sõnastatakse probleem, magistritöö eesmärk ja teema aktuaalsus, määratletakse töö skoop ning autori poolne roll.

Kolmandas peatükis antakse ülevaade kasutatavatest meetodikatest ja kirjandusest, sisaldades äriarhitektuuri, ärianalüüsi ja süsteemianalüüsi kirjeldust.

Neljandas peatükis kirjeldatakse hetke olukorda – kirjeldatakse asutust, protsesside arhitektuuri, huvitatud osapooli, RÕA saamise protsessi ning praeguses süsteemis esinevaid probleeme.

Viiendas peatükis antakse ülevaade töö äriarhitektuuri, äri- ja süsteemianalüüsi tulemustest, sisaldades IT SWOTi, eesmärk- ja motivatsioonimudelit, ärivõimekuste kaarti, ärinõuete kirjeldust, mõõdikuid, süsteeminõudeid, kasutusmalle ja kasutusmallide mudelit ning komponentmudelit.

Kuuendas peatükis on esitatud tuleviku lahendus ja koostatud TO-BE protsessijoonised, seitsmendas peatükis teeb autor järeldused ja pakub välja lahendusettepanekud ning kaheksandas peatükis tehakse kokkuvõtte.

## 2 Ülesande püstitus

Käesolev peatükk annab ülevaate magistritöös käsitleva valdkonna taustast, kirjeldades riigi õigusabi (RÕA) protsessi, infosüsteemi RIS ning probleemi olemust. Samuti sõnastatakse töö eesmärk ja teema aktuaalsus ning määratletakse magistritöö skoop ja autori poolne roll.

### 2.1 Valdkonna taust

Riigi toel tasuta õigusabi või soodustingimustel esmase õigusnõu saamiseks on mitmeid võimalusi. Riigi toetatud esmase õigusnõu saamiseks võib abivajaja pöörduda otse teenuse pakkuja poole või taotleda riigi õigusabi. Vähekindlustatud ja haavatavas olukorras inimestel on kohtu- või muus menetluses esindamiseks, õigusdokumendi koostamiseks, muuks õigusnõustamiseks või esindamiseks võimalik taotleda riigi õigusabi, mida osutavad advokaadid [4].

Riigi õigusabi on isikule õigusteenuse osutamine riigi kulul, kus isik võib saada riigi õigusabi kohustuseta hüvitada riigi õigusabi tasu ja kulud või kohustusega ühekordse maksena või osamaksetena täielikult või osaliselt hüvitada riigi õigusabi tasu ja kulud. Riigi õigusabi seisneb selles, et õigusmenetluses (kriminaalmenetlus, väärteomenetlus, tsiviilkohtumenetlus, halduskohtumenetlus, haldusmenetlus, täitemenetlus), milles isik osaleb, esindab ja nõustab teda Eesti Advokatuuri poolt määratud advokaat. Riigi õigusabi saamine ei vabasta muude menetluskulude kandmisest. Lisaks isikule õigusabi andmiseks Eesti kohtute ja haldusorganite menetlustes on Eesti kodanikul ja Eestis elamisloa alusel viibival isikul õigus taotleda riigi õigusabi (sh tõlkeabi) ka tsiviilasja menetlemiseks teise Euroopa Liidu liikmesriigi kohtus, samuti pöördumiseks Euroopa Inimõiguste Kohtusse. Majanduslikel põhjustel ei ole paljudel isikutel võimalik endale advokaati palgata. Selleks, et isiku õigused ja huvid ei jääks ainuüksi majanduslike piirangute tõttu kaitseta, on seadusega kehtestatud võimalus saada õigusabi riigi kulul [5].

Riigi õigusabi võib saada:

- sellises majanduslikus seisundis inimene, kes ise ei suuda õigusteenuse eest tasuda, suudab seda teha üksnes osaliselt või osamaksetena, kelle majanduslik seisund ei võimalda pärast õigusteenuse eest tasumist lihtsat toimetulekut;

- kriminaalmenetluses saab riigi õigusabi, oma majanduslikust seisundist sõltumata, füüsilisest isikust kahtlustatav või süüdistatav (st isik, keda süüdistatakse kuriteo toimepanemises), kes ei ole kaitsjat valinud kokkuleppel ja kelle kriminaalasjas on kaitsja osavõtt seaduse järgi kohustuslik või kes taotleb kaitsja osavõttu; piiratud teovõimega kannatanu, kui: 1) asjaoludest tulenevalt võib eeldada, et kannatanu seadusliku esindaja huvid on vastuolus kannatanu huvidega, 2) alaealine kannatanu on perekonnast eraldatud, 3) kannatanu on saatjata alaealine välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduse tähenduses; karistusseadustiku §-s 237 sätestatud kuriteos kannatanu;
- väärteoasja kohtumenetluses saab riigi õigusabi, oma majanduslikust seisundist sõltumata, füüsilisest isikust menetlusalune isik, kes ei ole kaitsjat valinud kokkuleppel ja kelle väärteoasjas on kaitsja osavõtt seaduse järgi kohustuslik. Lapse elatise asjas saab laps riigi õigusabi oma majanduslikust seisundist sõltumata;
- teistmismenetluseks antakse füüsilisele isikule riigi õigusabi sõltumata asja liigist, kui tal endal puuduvad majanduslikud võimalused advokaati palgata;
- kui teine riik nõuab füüsilise isiku loovutamist või väljaandmist, on isikul loovutamismenetluses ja väljaandmismenetluses õigus määratud kaitsjale alates enda kinnipidamisest [7].

Riigi õigusabi on teatud juhtudel võimalik saada ka juriidilistel isikutel:

- kui on tegemist tulumaksusoodustusega mittetulundusühingute ja sihtasutuste nimekirja kantud või sellega võrdsustatud ning maksejõuetu mittetulundusühingu või sihtasutusega, kes taotleb riigi õigusabi keskkonnakaitse või tarbijakaitse valdkonnas, riigi õigusabi andmiseks esineb muu ülekaalukas avalik huvi paljude inimeste seadusega kaitstud õiguste võimaliku kahjustamise vältimiseks;
- kriminaalmenetluses saab kahtlustatavana või süüdistatavana riigi õigusabi maksejõuetu juriidiline isik, kes ei ole kaitsjat valinud kokkuleppel ja kelle kriminaalasjas on kaitsja osavõtt seaduse järgi kohustuslik või kes taotleb kaitsja osavõttu;
- väärteoasja kohtumenetluses saab menetlusaluse isikuna riigi õigusabi maksejõuetu juriidiline isik, kes ei ole kaitsjat valinud kokkuleppel ja kelle väärteoasjas on kaitsja osavõtt seaduse järgi kohustuslik [7].

Riigi õigusabi saamiseks tuleb täita taotlusvorm, kuhu lisatakse taotleja isiku- ja kontaktandmed, samuti taotletava riigi õigusabi liik. Taotletavaks RÕA liikiks võib olla: isiku esindamine kriminaalasja kohtueelses menetluses ja kohtus; isiku esindamine tsiviilasja kohtueelses menetluses ja kohtus; isiku esindamine haldusmenetluses; õigusabi seoses tsiviilasja menetlusega Euroopa Liidu liikmesriigi kohtus; õigusabi seoses välisriigi ametliku dokumendi täitmisega Eestis; õigusdokumendi koostamine; isiku kaitsmine väärteoasja kohtuvälises menetluses ja kohtus; isiku esindamine halduskohtumenetluses; isiku esindamine täitemenetluses; tõlkeabi õigusabi taotlemiseks Euroopa Liidu liikmesriigis; õigusabi seoses pöördumisega kaebusega Euroopa Inimõiguste Kohtusse; isiku muu õigusnõustamine või muu esindamine. Samuti märgitakse taotlusvormile suhtluskeel, milles taotleja on võimeline advokaadiga suhtlema ning lisatakse probleemi kirjeldus, mille lahendamiseks riigi õigusabi taotletakse ning ka põhjendus, miks riigi õigusabi saamine on taotleja õiguste kaitseks vajalik ja asjast taotlejale tulenev võimalik kasu. Juhul kui taotlejal on advokaadi nõusolek antud asjas riigi õigusabi osutamise kohta, siis märgitakse taotlusvormile ka vastava advokaadi nimi, kellelt soovitakse õigusteenust saada. Riigi õigusabi teenust pakuvad justiitsministeeriumi lepingulised partnerid [4].

Riigi õigusabi pakkumiseks kasutatakse riigi õigusabi infosüsteemi (RIS), mis on riigi õigusabi osutamise korraldamiseks peetav riigi infosüsteemi kuuluv andmekogu, mille vastutav töötaja on Eesti Vabariigi Justiitsministeerium ning volitatud töötajad Eesti Advokatuur ning Registrate ja Infosüsteemide Keskus (RIK). Infosüsteemi töötas välja Eesti Advokatuur koostöös RIKi ning justiitsministeeriumiga 2009. aastal. Infosüsteem rakendati töösse 2010. aasta jaanuaris.

Infosüsteemi eesmärgiks on riigi õigusabi osutaja nimetamiseks andmete elektrooniline haldamine, riigi õigusabi tasu maksmise ja kulude hüvitamise elektrooniline haldamine, advokaatuuri liikmete andmete elektroonilise kättesaadavuse võimaldamine, riigi õigusabi teenuse kiirema kättesaadavuse tagamine ning statistilise ülevaate saamine riigi õigusabi teenuse osutamisest [6].

### **2.1.1 Riigi õigusabi protsessi kirjeldus**

Riigi kulul õigusabi pakkumise eesmärk on anda õigusabi vajajatele kvaliteetset ja soodsat õigusnõu. Riigi toel on õigusnõustamist osadel juhtudel võimalik saada täiesti tasuta või soodustingimustel. Selleks, et saada riigi toetatud esmast õigusnõu, tuleb abivajajal pöörduda

otse teenuse pakkuja poole või taotleda riigi õigusabi, mida osutavad advokaadid. Teenuse pakkujateks on justiitsministeeriumi lepingulised partnerid [4].

Riigi õigusabi seaduses on määratletud, et riigi õigusabi on füüsilisele või juriidilisele isikule riigi kulul õigusteenuse osutamine riigi õigusabi seaduses sätestatud alustel ja korras. Seaduse alusel antakse füüsilisele või juriidilisele isikule seoses menetlusega Eesti kohtus või haldusorganis või muul viisil nende õiguste kaitsel, mille üle otsustamine on Eesti kohtu pädevuses, kui riigi õigusabi seaduse seitsmendas peatükis ei ole ette nähtud teisiti. Riigi õigusabi osutab advokaat advokatuuriseaduse alusel, arvestades riigi õigusabi seaduse erisusi [8].

Riigi õigusabi jaotatakse üheksaks liigiks, milleks on:

- määratud kaitse kriminaalmenetluses;
- isiku esindamine kriminaalasja kohtueelses menetluses ja kohtus;
- isiku kaitsmine väärteoasja kohtuvälises menetluses ja kohtus;
- isiku esindamine tsiviilasja kohtueelses menetluses ja kohtus;
- isiku esindamine halduskohtumenetluses;
- isiku esindamine haldusmenetluses;
- isiku esindamine täite- ja teistmismenetluses;
- õigusdokumendi koostamine;
- isiku muu õigusnõustamine või muu esindamine [8].

Riigi õigusabi võib saada füüsiline isik, kes oma majandusliku seisundi tõttu ei suuda õigusabi vajamise ajal tasuda asjatundliku õigusteenuse eest või suudab seda teha üksnes osaliselt, osamaksetena või kelle majanduslik seisund ei võimalda pärast õigusteenuse eest tasumist lihtsat toimetulekut [8].

Üldjuhul tuleb riigi õigusabi saamiseks esitada taotlus, mille vorm on kättesaadav justiitsministeeriumi veebilehel ning igas kohtus ja advokaadibüroos. Kui taotluse esitab

füüsiline isik kaitsja määramiseks kriminaalmenetluses, siis tuleb taotlusesse lisada vaid taotleja andmed ja suhtluskeel, milles taotleja on suuteline advokaadiga suhtlema ning viide kriminaalasjale [5].

Enamikel juhtudel esitatakse riigi õigusabi taotlus kohtule. Konkreetne kohus, kellele taotlus esitada, määratakse erinevalt:

- kui soovitakse riigi õigusabi tsiviil-, haldus- või väärteoasjas menetlusosalisena kohtumenetluses, siis esitatakse taotlus kohtule, kes asja menetleb või kelle pädevuses oleks asja menetleda;
- kui taotleja soovib riigi õigusabi hagiavalduse, hagita menetluses avalduse või halduskohtumenetluses või väärteoasja menetluses kaebuse koostamiseks, esitab ta taotluse kohtule, kelle pädevusse kuulub hagi, hagita menetluse avalduse või kaebuse läbivaatamine;
- kui taotlus riigi õigusabi saamiseks esindamisena tsiviilasja kohtueelses menetluses, haldusmenetluses, väärteoasja kohtuvälises menetluses, õigusdokumendi koostamisena, muu õigusalase nõustamise või esindamisena esitatakse taotleja elu-, asukohajärgsele või õigusteenuse osutamise eeldatava koha järgsele maakohtule;
- kui riigi õigusabi taotlejal ei ole Eestis elukohta, võib ta taotluse esitada ka maakohtule, kelle tööpiirkonnas ta viibib. Neljandal juhul, kui isik taotleb riigi õigusabi kriminaalmenetluses kannatanu, tsiviilkostja või kolmanda isikuna otsustab temale riigi õigusabi osutamise asja menetlev kohus või kriminaalasja kohtueelses menetluses maakohus, kelle pädevuses oleks kriminaalasja menetleda;
- kui isik taotleb riigi õigusabi teistmismenetluseks, otsustab temale riigi õigusabi osutamise Riigikohus;
- taotlus riigi õigusabi saamiseks esindamisena täitemenetluses esitatakse kohtule, kelle pädevuses oleks menetleda kaebust täitemenetlust läbi viiva kohtutäituri tegevuse peale [8].



Riigi õigusabi taotlus esitatakse uurimisasutusele või prokuratuurile juhul, kui isik on kahtlustatav kriminaalasjas, milles kaitsja osavõtt ei ole kohustuslik. Riigi õigusabi saamise taotlus esitatakse eesti keeles, kuid kui õigusabi taotleb füüsiline isik, kelle elukoht on mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis või kes on mõne muu Euroopa Liidu liikmesriigi kodanik, või juriidiline isik, mille asukoht on mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis, siis võib taotluse esitada ka inglise keeles [5].

Riigi õigusabi saamise taotlusele lisab füüsilisest isikust taotleja enda allkirjastatud teatise oma majandusliku seisundi kohta ning võimaluse korral ka muud tõendid, mis seda seisundit iseloomustavad. Teatist oma majandusliku seisundi kohta ei pea lisama kriminaalmenetluses kahtlustatav, kes taotleb endale kaitsja määramist. Isik, kelle elukoht ei ole Eestis, lisab taotlusele elukohariigi pädeva asutuse teatise tema ja tema perekonnaliikmete kolme viimase aasta sissetuleku kohta. Kui teatist ei ole taotlejast sõltumatutel põhjustel võimalik esitada, võib riigi õigusabi andmise otsustada ilma teatiseta. Majandusliku seisundi teatise vorm on kättesaadav justiitsministeeriumi veebilehel ning igas kohtus ja advokaadibüroos [5].

Menetlustes, milles kaitsja osalemine on seaduse järgi kohustuslik, ei pea isik riigi õigusabi saamiseks midagi tegema – juhul kui isik ei ole sellisel juhul ise advokaati palganud, on menetlust läbi viiv ametnik kohustatud korraldama isikule advokaadi määramise ning isik ei pea selleks taotlust esitama. Olukorrad, milles kaitsja osalemine on kohustuslik, on järgmised:

- kriminaalmenetluses on kaitsja osavõtt kogu menetlusest (see tähendab nii eeluurimise ajal kui kohtumenetluses) kohustuslik, kui isik on pannud kuriteo toime alaealisena; isik ei ole oma psüühilise või füüsilise puude tõttu suuteline ise end kaitsma või kui kaitsmine on selle tõttu raskendatud; isikut kahtlustatakse või süüdistatakse kuriteos, mille eest võib mõista eluaegse vangistuse; isiku huvid on vastuolus teise isiku huvidega, kellel on kaitsja; isik on viibinud vahi all vähemalt kuus kuud; kriminaalasja menetletakse kiirmenetluses;
- kriminaalasja menetluses alates kriminaaltoimiku tutvustamisest (see tähendab pärast kohtueelse menetluse lõpuleviimist);
- kriminaalasja kohtumenetluses;

- teisele riigile loovutamise või väljaandmise menetluses alates isiku kinnipidamisest;
- väärteoasja kohtumenetluses juhul, kui menetlusalune isik on 14- kuni 18-aastane või ta ei ole psüühikahäire tõttu ise suuteline end esindama [5].

Üldiselt õigusabi saaja ise advokaati ei vali, vaid see määratakse. Riigi õigusabi on siiski võimalik ka kindlalt advokaadilt taotleda, kui konkreetne advokaat on riigi õigusabi osutajate nimekirjas. Tasuta riigi õigusabi korral ei pea õigusabi osutaja advokaadile midagi tasuma. Advokaadile, kes osutab riigi õigusabi, maksab tasu Eesti riik Eesti Advokatuuri kaudu [5].

## **2.2 Infosüsteemi RIS kirjeldus**

Riigi õigusabi infosüsteem on riigi infosüsteemi kuuluv andmekogu koos selle pidamiseks vajaliku infotehnoloogilise keskkonnaga. Infosüsteem on andmevahetuskihi X-tee kaudu liidestatud E-toimiku süsteemiga. Infosüsteemi ametlik lühend on RIS. Infosüsteemi vastutav töötaja on Eesti Vabariigi Justiitsministeerium, volitatud töötajad on Eesti Advokatuur ning Registrate ja Infosüsteemide Keskus [6].

Riigi õigusabi infosüsteemi loodi 2009. aastal ning on advokatuuri põhiline töövahend RÕA pakkumiseks. Selle kaudu hallatakse RÕA tellimusi ja nendega seotud tasusid ning teostatakse järelevalvet [9].

Infosüsteemi eesmärk on:

- riigi õigusabi osutaja nimetamiseks andmete elektrooniline haldamine;
- riigi õigusabi tasu maksmise ja kulude hüvitamise elektrooniline haldamine;
- advokatuuri liikmete andmete elektroonilise kättesaadavuse võimaldamine;
- riigi õigusabi teenuse kiirema kättesaadavuse tagamine;
- statistilise ülevaate saamine riigi õigusabi teenuse osutamisest [6].

Infosüsteemi kasutajad on advokaadid, Eesti Advokatuuri, Eesti Vabariigi Justiitsministeeriumi ja Registrate ja Infosüsteemide Keskuse volitatud töötajad ning riigi

õigusabi seaduse § 18 lõikes 1 sätestatud kohtu, prokuratuuri ja uurimisasutuse volitatud töötajad [6].

Kõigil Eesti Advokatuuri liikmetel on võimalik soovi korral osutada riigi õigusabi, seetõttu on nende kõikide andmed RISis olemas. Lisaks kutsetegevusega seotud andmetele, on igal advokaadil oma personaalsed RÕA seaded, millega saab advokaat määrata oma valmisoleku osutada teatud liiki riigi õigusabi enda eelistatud piirkondades. RÕA tekkimise aluseks on menetleja poolt koostatud riigi õigusabi andmise määrus, mis koostatakse menetleja infosüsteemis ning edastatakse läbi E-toimiku RISi. Määruse saabumisel RISi tekitatakse sellest tellimus ning arvestades RÕA liiki, piirkonda ja tähtaega, edastatakse tellimus automaatselt ühele või mitmele advokaadile töösse võtmiseks järjekorra alusel. Nõnda saab advokaat tellimuse enda töölauale, kus tal tekib võimalus otsustada, kas tellimus vastu võtta või sellest keelduda. Pärast tellimuse töösse võtmist edastatakse advokaadile andmed E-toimiku vahendusel menetleja infosüsteemi. Kui tellimusele on advokaat nimetatud, siis saab ta tellimuse juurde sisestada tellimusega seotud tasutaotluseid, võtta vastu tasumääruseid ja suunata neid advokatuuri raamatupidajale väljamaksmiseks [9].

RISi haldab, arendab, majutab ja hooldab Registrate ja Infosüsteemide Keskus (RIK). Infosüsteemi saavad siseneda ainult advokatuuri poolt süsteemi sisestatud isikud, kasutades selleks riigi autentimisteenust TARA (ID-kaardi, mobiil-ID ja Smart-ID kaudu) [9].

### **2.3 Probleemi kirjeldus**

Riigi õigusabi infosüsteemi puhul on tegemist enam kui kümne aasta vanuse süsteemiga, mis paraku ei vasta enam kasutajate ootustele ega vajadustele ning on tehnoloogiliselt vananenud. Tehnoloogilise vananemise põhjusel esineb turvaauke, mida on turvaauditi raames välja toodud. Lisaks tuleb arendajatel arendamiseks kasutada vananenud tarkvara, sest näiteks uuematel Visual Studio versioonidel RISi kood ei avane. Probleeme põhjustab ka keerukas kood, sest rohkem kui kümne aasta jooksul on erinevad arenduspartnerid kasutanud erisuguseid praktikaid, mille tõttu on olemasolevat koodi keeruline mõista ja seetõttu muudab arenduste tegemise ajamahukaks.

Aja jooksul on tekkinud hulgaliselt probleeme ja takistusi sisulise töö tegemisel praeguses süsteemis, milleks on nii ebanugavused RÕA tellimuste tegemisel, varasemalt loodud ja hetkel veel kasutusel tellimuste jagamise loogika on arusaamatu ning advokaatide jaoks segadust

tekitav, aga ka teatud vajalike tegevustega liigne käsitöö kaasnemine, mis omakorda tekitab juurde inimlikke eksimusi, suurendades ajakulu ja töömahtu.

Uue infosüsteemi loomise vajadus tuleneb peamiselt sellest, et likvideeritud saaksid praeguses infosüsteemis esinevad nii ärilised kui ka tehnilised probleemid ning vähemoluline pole kasutajamugavuse parandamine. RIS on infosüsteem, mida kasutatakse riigi õigusabi määramiseks ning õigusabi tellimuste ja tellimusi täitvate advokaatide haldamiseks ning on advokatuurile põhiliseks töövahendiks, et pakkuda riigi õigusabi, võimaldades hallata RÕA tellimusi, tasusid ja kulusid ning teostada järelevalvet [10].

## **2.4 Töö eesmärk**

Magistritöö eesmärk on praegust, enam kui kümme aastat tagasi loodud, riigi õigusabi infosüsteemi analüüsida ja selle põhjal kavandada uus riigi õigusabi pakkumiseks kasutatav infosüsteemi lahendus.

Magistritöö kaks peamist eesmärki on:

- Analüüsides praegust süsteemi, leida ja kaardistada takistavad tegurid ning puudused süsteemis, mis takistavad inimeste tööd, et pakkuda tõhusamalt riigi õigusabi.
- Pakkuda välja lahendusi, mida tuleks praeguses süsteemis muuta, et see vastaks kasutajate ootustele ja vajadustele ning lahendaks praeguses süsteemis olevad probleemid.

Seatud magistritöö eesmärgi saavutamiseks kaardistab autor valdkonna hetkeseisu, annab ülevaate analüüsi meetoditest, teeb äriarhitektuuri, süsteemi- ja ärianalüüsi, kirjeldab praeguses süsteemis esinevaid probleeme, millele töö käigus tehtud analüüsi tulemusel teeb järeldused ning pakub välja lahendusettepanekud.

Magistritöö tulemusel kirja pandud ettepanekute eesmärk on parandada, muuta mugavamaks, kaasaegsemaks ja kiiremaks riigi õigusabi teenuse pakkumine, mis tagab nii riigi õigusabi saajale kui ka teenuse pakkujale sujuvama RÕA protsessi, vähendades käsitööd ja sellest tulenevaid inimlike vigade arvu, tagades efektiivsema teenuse kättesaadavuse.

## 2.5 Teema aktuaalsus

Magistritöö teema aktuaalsus seisneb selles, et infosüsteem on aktiivses kasutuses, olles riigi õigusabi osutamise korraldamiseks peetav riigi infosüsteemi kuuluv andmekogu, mis vajab parendamist, et tagada riigi õigusabi teenuse kiire ja mugav kättesaadavus.

Riigi õigusabi on loodud selleks, et Eestis kui õigusriigis oleks isikutele tagatud nende õiguste ja huvide kaitse. Kuna kehtestatud on hulgaliselt reegleid ja norme, võib olla õigusteadmisi omamata keeruline enda õiguste eest ise seista. Seetõttu peab inimestel olema õigus saada õigusnõu oma ala asjatundjatelt. Seadusega on kehtestatud võimalusi, millistel juhtudel ja kellel on võimalik saada riigi kulul õigusabi, et vaid majanduslikel põhjustel ei jääks õigusabi saamata. Selle, kas isikul on võimalik riigi õigusabi saada tasuta või millised kulud peab isik ise hüvitama, on määratud riigi õigusabi andmise määruises. RÕA andmise määrus on menetlusotsus, millega määratakse kindlaks, kas isik saab õigusabi riigi kulul osaliselt või täielikult [5].

RÕAt osutavaid advokaate oli 2023. aastal 134, kellest aasta jooksul võtsid endale töösse 10 ja enam tellimust 112 advokaati. 2023. aastal tehti enam kui kümme tuhat RÕA tellimust, millest suurema osa moodustasid isiku esindamised kohtueelses menetluses ja kohtus (43,8%) ning määratud kaitse ja isiku esindamine kriminaalmenetluses (53,8%), ülejäänud liigid moodustasid 2,4% [11].

Justiitsministeeriumi arengudokumendis aastateks 2023-2026 on kirja pandud eesmärkide hulgas õigusabi kättesaadavuse parandamine lähiaastatel – oluline on parandada õigusabi kättesaadavust neile, kellel esineb selleks rahalisi takistusi. Riigi õigusabi teenust korraldab justiitsministeerium advokatuuri kaudu (määratud kaitsjad süüteomenetluses, määratud esindajad muudes menetlustes) ning riigi toetatud esmase õigusnõu teenust konkursiga valitud lepingupartnerite kaudu. Vajalik on muuta riigi õigusabi taotlemine ja määramine lihtsamaks ning esmase õigusnõu mahtu laiendada. Samuti muuta tasude haldamine automatiseeritumaks ning digitaalsetele õigusteenustele ligipääs kasutajasõbralikumaks [3].

Avalike teenuste arendamine on vajalik, et tagada teenuse pakkumisel infosüsteemide turvalisus ja andmete kvaliteet. Oluline on luua turvalised ja lihtsasti kasutatavad teenused. Avalike teenuste ja avaliku sektori infosüsteemide kasutajagruppe huvitab võimalikult kasutajasõbralik, läbipaistev ja jälgitav avalik teenus ning infosüsteemides sisalduv adekvaatne

teave. Isikutele on äärmiselt tähtis neile vajalikul hetkel õige ja asjakohase informatsiooni kättesaadavus [12].

## 2.6 Magistritöö skoop

Järgnevalt toob autor välja magistritöö skoopi kuuluvad ja mittekuuluvad teemad. Magistritöö eesmärgiks on analüüsida ja kavandada justiitsministeeriumi eesmärkidest (strateegiast) ja võimekustest lähtuv infosüsteem riigi õigusabi pakkumiseks.

Magistritöö skoopi kuulub:

- asutuse eesmärkide ja ärivõimekuste kaardistamine,
- huvitatud osapoolte kaardistamine,
- olemasolevate takistuste/probleemide kaardistamine infosüsteemi RIS kasutamisel,
- eesmärgmudeli, ärivõimekuste kaardi ja motivatsioonimudeli koostamine,
- ärinõuete kirjeldamine,
- kasutusmallide ja mudeli koostamine,
- komponentmudeli koostamine,
- analüüsist tulenevalt järelduste ja lahendusettepanekute tegemine.

Magistritöö skoopi ei kuulu:

- infosüsteemi detailne süsteemianalüüs,
- infosüsteemi arendusplaani ja eelarveprognoosi koostamine,
- infosüsteemi testimine ja evitamine,
- prototüübi loomine,
- riskianalüüs,
- infoturbealaste nõuete kirjeldamine ja turvanõuete analüüs.

## **2.7 Autori roll**

Autor töötab justiitsministeeriumis, olles RISi arendusprojektis üheks ministeeriumi poolseks esindajaks, töötades magistritöö koostamise ajal justiitsministeeriumi justiitshalduspoliitika osakonna vabakutsete talituses, kus tegeletakse muuhulgas ka riigi õigusabi pakkumise valdkonna arendamisega, sh infosüsteemiga RIS. Töö autor on oma igapäevatoos seotud RISi arenduse teemadega, seega kursis magistritöö teemaks võetud infosüsteemiga. Magistritöö koostamiseks pani autor end ärianalüütiku rolli.

### **3 Kasutatavad metoodikad ja kirjandus**

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate magistritöös kasutatavatest metoodikatest ning kasutatud kirjandusest.

#### **3.1 Protsesside arhitektuur**

Magistritöö analüüsi osa algab olukorra kirjeldusega, sisaldades asutuse kirjeldust, protsesside arhitektuuri ja huvitatud osapooli. Sellele järgneb RÕA saamise protsessi kirjeldus koos BPMN joonisega ning koostatud on nii SWOT kui ka SIPOC diagramm. Lisaks kirjeldatakse praeguses süsteemis esinevaid probleeme.

Protsessi arhitektuur on üldarusaadav ja jagatud vaade kõikidest äriprotsessidest, mida organisatsioonid viivad läbi selleks, et pakkuda oma klientidele läbimõeldud ja kvaliteetset toodet või teenust. Ärivõimalused laienevad ja nõudmised muutuvad, seetõttu võivad protsessid muutuda liiga keerulisteks, moonutatuks või ebakorrapärasteks, kui neid ümber kujundatakse ja redigeeritakse. Tugeva protsessiarhitektuuri olemus seisneb selles, et need protsessid jäävad optimaalsesse olekusse [13].

Protsesside arhitektuur sisaldab kolme kihti, milleks on juhtimis-, põhi- ja tugiprotsessid. Juhtimisprotsessid kirjeldavad organisatsiooni valitsemist, nii strateegiat kui eesmärgi. Juhtimisprotsessidele on iseloomulik, et nende puhul on selgelt kirjeldatavad protsessi tulemid, aga sisendid ja tegevused võivad sõltuda paljudest kaudsetest teguritest, milleks võivad olla näiteks nii eelarve kärped, aga ka poliitilised mõjutused. Põhiprotsessid kirjeldavad asutuse põhitegevust, nende protsesside tuvastamine ja kaardistamine on enamasti kõige lihtsam, sest on seotud protsessi osaliste igapäevatööga ja avalikus sektoris ka küllaltki tugevalt reguleeritud. Tugiprotsessid toetavad põhi- või juhtimisprotsesse ning võivad anda hea võimaluse protsesside optimeerimiseks [15].

#### **3.2 Äriarhitektuuri kirjeldamine**

Töö autor on koostanud valitud teemavaldkonna äriarhitektuuri kirjeldamiseks IT SWOT analüüsi, milles kajastub ülevaade justiitsministeeriumi riigi õigusabi pakkumisest. See näitab, milliseid tegureid saab analüüsi tulemusel märkida tugevusteks, nõrkusteks, võimalusteks ja



ohtudeks. ArchiMate mudelitest on töös kasutatud ärivõimekuste kaarti ning eesmärk- ja motivatsioonimudelit (joonised viiendas peatükis).

Ärivõimekuste kaart näitab, mida tuleb organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks teha. Sel on kujutatud asutuse strateegilisi, operatiivseid ja toetavaid võimekusi. Ärivõimekuste kaart annab selge ülevaate organisatsiooni võimetest, need aitavad teha otsuseid, mis puudutavad organisatsiooni strateegilisi eesmärke. Kaart võimaldab tuvastada organisatsioonil esinevad puudused võimetes, samuti näha, kuhu oleks vajalik eesmärkide saavutamiseks investeerida (uutesse tehnoloogiatesse, inimestesse ja/või protsessidesse). Eesmärkmudeliga näidatakse asutuse üldiste eesmärkide seoseid magistritöös käsitletavate probleemidega ning motivatsioonimudeliga antakse ülevaade eesmärkide ja võimekuste vahelistest seostest [15].

Oluline on vaadata infotehnoloogia kasutamist ka strateegilisest vaatenurgast. Strateegiline perspektiiv vaatab süsteeme kui tööriistu, mis kujundavad ja/või toetavad organisatsiooni strateegilist visiooni, samas kui traditsiooniline perspektiiv näeb infotehnoloogiat kui süsteeme, mis on loodud ühe või mitme eesmärgi saavutamiseks, milleks võivad olla esmalt organisatsiooni protsesside automatiseerimine, teisalt organisatsioonide jälgimine ja kontrollimine ning kolmandana otsustusprotsessi parandamine organisatsiooni sees [17]. Nõnda on töö autor kirjeldanud töö analüüsi osas RISi strateegilisi ja tegevuseesmärke, milles strateegilised eesmärgid tulenevad kehtivast riigi õigusabi infosüsteemi põhimäärusest ning millele töö autor on lisanud tegevuseesmärke ehk need, mida tuleb teha, et infosüsteem võimaldaks kirja pandud eesmärke täita.

### **3.3 Ärianalüüs**

Ärianalüüs on protsess, mille käigus uuritakse ja analüüsitakse ettevõtte käsutuses olevaid andmeid ning neid kasutatakse andmetel tuginevate otsuste langetamiseks. See ei ole pelgalt numbrite uurimine, et näha, mis on juhtunud. Ärianalüüsi eesmärk on lisaks heita valgust ka sellele, miks konkreetsed asjad juhtusid ning anda soovitusi edasisteks sammudeks. Nii nagu muudes valdkondades, sisaldub ka avalike teenuste arendamisel tavapärasesse juhtimispraktikasse ärianalüüsi koostamine, mis aitab organisatsiooni või selle mõnda elementi analüüsida, määratledes organisatsiooni vajadused ja seeläbi soovitades lahendusi, mis loovad osapoolte jaoks väärtust. Lisaks ärianalüüsile, kuulub avaliku sektori teenuste arendamise juhtimispraktikate hulka nii äriarhitektuuri- ja protsesside juhtimine, portfelli haldus, kui ka

teenustaseme juhtimine. Äriarhitektuuri juhtimine on lai mõiste ja hõlmab endas nii äri, teenus(t)e, informatsiooni, andmete, rakenduste, tehnoloogia, tark- ja riistvara ning keskkonna valdkonda. Äriprotsesside juhtimiseks (BPM - *business process management*) nimetatakse distsipliini, mis hõlmab äriprotsesside modelleerimist, automatiseerimist, teostamist, juhtimist, mõõtmist ja optimeerimist. Portfelli haldust kasutatakse selleks, et tagada organisatsiooni strateegia elluviimiseks õige kombinatsioon protsessidest, (IKT arenduse) projektidest, toodetest ja teenustest, mis arvestaksid ressursist tulenevaid piiranguid. Teenustaseme juhtimine on vajalik, et seada teenuse tulemuslikkuse jaoks selged äripõhised eesmärgid, mis aitavad teenuse osutamist nende eesmärkide alusel õigesti hinnata, jälgida ja juhtida [1], [18].

IIBA (*The International Institute of Business Analysis*) määratleb ärianalüüsi kui ülesannete ja tehnikate kogumit, mida kasutatakse sidusrühmade vaheliseks sidemeks, et mõista organisatsiooni struktuuri, poliitikaid ja toiminguid ning soovitada lahendusi, mis võimaldavad organisatsioonil saavutada oma eesmärgid. BABOKi definitsiooni järgi võimaldavad ärianalüütikud ettevõttes teha muutusi, määratledes vajadused ja soovitudes lahendusi, mis pakuvad sidusrühmadele väärtust. Ärianalüüs võimaldab ettevõttel sõnastada vajadused, põhjendada muudatuste olulisus ning kirjeldada ja kavandada lahendused [19].

Äriprotsesside kaardistamine hõlmab diagrammide, kaartide ja jooniste kasutamist, et visualiseerida konkreetset äriprotsessi. Lisaks sammude kuvamisele, võivad protsessikaardid tuvastada konkreetsete ülesannete eest vastutavad inimesed ja määrata täitmise ajakava. Protsessikaardistuse abil kirjeldatakse organisatsiooni tööd, mille käigus tuvastatakse kitsama funktsiooni või eesmärgi saavutamiseks vajalikud tegevused, osapooled, nende vahelised seosed ja toimimisloogika. Üldiselt on organisatsioonid vertikaalse struktuuriga, ehk on liigendatud funktsioonipõhisteks osakondadeks või allasutusteks. Samas on organisatsioonides kasutusel olevad protsessid pigem horisontaalsed, erinevaid allasutusi või osakondi läbivad [20], [15].

Protsessikaardistust on võimalik edukalt läbi viia vaid siis, kui organisatsiooni sees on erinevatel osapooltel (inimesed, osakonnad) soov ja võime teha seatud eesmärgi nimel koostööd. Ilmselt vähemalt enamikel organisatsiooniliikmetel on soov, et protsessid oleksid sujuvad ja kiired. Vastasseisu selle nimel koos töötamiseks võib põhjustada näiteks üleliigne töökoormus, mis ei jäta enda põhiülesannete kõrvalt piisavalt aega, et seesugustesse lisategevustesse, nagu selleks on ka protsessikaardistuses osalemine, piisavalt panustada.

Protsessikaardistuse huvi ja eestvedamine peab tulema juhtkonna poolt ning selleks tuleb leida aega, et see korralikult tehtud saaks. Kiirustades koostatud protsessikaardistus ei pruugi kõiki samme täpselt kirjeldada ja seetõttu ei loo vajalikku väärtust [15].

Protsesside kaardistamiseks kasutatakse vooskeemi, millega organisatsioonid kirjeldavad protsesse või plaane visualiseeritult ja lihtsal viisil. Protsessikaardil kasutatakse protsessi erinevate faaside tähistamiseks üldjuhul kujundeid. Kasutatakse ka ristfunktsionaalset kaarti, mis aitab määratleda, kes ja millise toimingu protsessis teeb või millal protsess toimub. Seda nimetatakse ka ujumisradade diagrammiks, kus kaardil kuvatakse iga osaleja jaoks määratud read või rajad. Levinud on ka üksikasjalik protsessikaart, millega visualiseeritakse protsessi ühe või mitme etapi üksikasjad, mis võivad hõlmata osalejaid, alamprotsesse, sisendeid, väljundeid ja otsustuspunkte. Veel kasutatakse ka näiteks SIPOC diagrammi, millesse pannakse kirja protsessi etapid, tarnijad, sisendid, väljundid ja kliendid. Kui soovitakse visualiseerida protsessi etappe algusest lõpuni, näiteks nagu toote loomise protsess või teenuse osutamise protsess, siis sobib selleks väärtusvoo kaardi kasutamine. Protsesside kaardistuse kasutamine on oluline selleks, et kõik seotud osapooled visualiseeritud protsessijoonise abil protsessi ühtmoodi mõistaksid, seda eelkõige suurtes organisatsioonides, kus seotud osapooli ja ka erinevaid protsesse on palju. Ka ministriumit, mida käesolev magistritöö käsitleb, saab lugeda suureks organisatsiooniks, kus magistritöö kirjutamise hetkel töötas ligi 150 inimest ning haldusalas ligi 3000 inimest [20], [21].

Äriprotsesside mudelid mängivad olulist rolli äriprotsesside (ümber)disainimise erinevates faasides, sõltumata kasutatavast metoodikast. On selge, et radikaalsed muudatused äriprotsesside elluviimises ja organisatsiooni struktuurides ei kohaldu hästi avalikule sektorile, sest need pole sageli mitmetel põhjustel, sealhulgas poliitilistel, võimalikud. Äriprotsesside muutmine avalikus sektoris tähendab enamasti äriprotsesside ühtlustamist, osade tegevuste automatiseerimist ja mittevajalike likvideerimist [22], [23].

Modelleerimistehnika ja tööriista valik projekti jaoks peab põhinema erinevate tehnikate eeliste ja piirangute sobitamisel projekti eesmärkidega. AS-IS protsesside üksikasjalikuks analüüsiks saab läbi viia protsessi simulatsiooni ning seda ka avaliku sektori asutuste puhul. Kuna simulatsioon nõuab palju ressursi ja selle elluviimine on nõudlik ülesanne, tuleb hoolikalt kaaluda, millised protsessid selliseks põhjalikuks kvantitatiivseks analüüsiks sobivad. Näiteks ei tasu simulatsiooni läbi viia protsesside puhul, mille tegevuse kestust ei ole võimalik piisavalt

täpselt hinnata, samuti protsesside puhul, mida rakendatakse vaid kord aastas või veelgi harvem [23].

Riigiasutustes tehakse küll protsesside kaardistusi, kuid võrreldes erasektoriga, võib avalikus sektoris protsesside muutmine olla mõnevõrra keerulisem. Muudatusi pärsivad nii seadused, sest tavapärane on see, et protsessi muutmiseks tuleb muudatusi teha ka seadus(t)es, mis paraku pärsib kiirete ja lihtsate muudatuste tegemist protsessides. Samuti on muudatuste tegemise takistavateks teguriteks kindlad eelarved ja palju valdkondi, mille vahel eelarve tuleb jaotada. Selleks, et projekt kujuneks edukaks, sõnastatakse ärinõuded, millega määratakse projekti vajadused ja nõuded, lähtudes sihtrühmast. Sellega kirjeldatakse konkreetse projekti loomise põhjuseid, kasutajaid, millist kasu kasutajad saavad ja milliste meetoditega projekti edukust hinnatakse. Ärinõuded ei selgita, kuidas projekt luuakse [24].

Ärinõue võib sisaldada:

- peamisi eesmärke ja probleemide tuvastamist,
- kavandatud lahenduse eeliseid,
- projekti skoopi,
- reegleid ja eeskirju,
- jõudlus- ja turvafunktsioone,
- moodsikuid projekti edukuse mõõtmiseks.

Ärinõue ei sisalda:

- üksikasju süsteemi funktsionaalsete nõuete kohta,
- funktsionaalseid või toimivusnõuete rakendamise üksikasju,
- üksikasju poliitikate ja eeskirjade rakendamise kohta [24].

Käesoleva töö autor on töös kasutanud BPM-i ja BABOK-i parimaid praktikaid. Äriprotsesside kaardistamiseks on magistritöös kasutatud äriprotsesside modelleerimiskeelt BPMN-i (*Business Process Model and Notation*), mida kasutatakse äriprotsesside visualiseerimiseks. Äriprotsessi mudeli ja tähistuse (BPMN) spetsifikatsioon pakub graafilist tähistust

äriprotsesside määratlemiseks äriprotsesside diagrammis, eesmärgiga toetada äriprotsesside modelleerimist ning pakkudes standardset tähistust, mis on kasutajatele arusaadav. Äriprotsesside modelleerimine on mõeldud kasutamiseks sidusrühmadele, kes kavandavad, haldavad ja realiseerivad äriprotsesse, kuid samal ajal on see ka piisavalt täpne, et võimaldada BPMN-i diagrammide tõlkimist tarkvaraprotsessi komponentideks. BPMN-il on hõlpsasti kasutatav vooskeemitaoline märg, mis ei sõltu konkreetsest rakenduskeskkonnast. BPMN-i põhieesmärk on pakkuda kõigile ärikasutajatele hõlpsasti arusaadavat joonist, alates ärianalüütikutest, kes loovad protsesside esialgsed mustandid, kuni tehniliste arendajateni, kes vastutavad neid protsesse teostava tehnoloogia rakendamise eest, ning lõpuks äriinimestele, kes neid protsesse haldavad ja jälgivad. Seega loob BPMN standardiseeritud silla äriprotsesside kavandamise ja protsessi rakendamise vahel [25].

BABOK (*the business analysis body of knowledge*) ehk analüüsi teadmiste kogum on juhend, mida peetakse ärianalüüsi praktika ülemaailmseks tunnustatud standardiks. See loodi selleks, et visandada oskused ja teadmised, mis kogenud professionaalil peaksid olema. BABOK on põhjalik käsiraamat, mida saab kasutada mistahes sektori või teadmiste taseme jaoks. See sisaldab ärianalüüsi raamistikku, mis on jagatud kuueks tegevusvaldkonnaks – ärianalüüsi planeerimine ja jälgimine, koostöö, nõuete elutsükli juhtimine, strateegia hindamine, nõuete ja disaini analüüs ning lahenduse hindamine [26].

Antud töö analüütilises osas kirjeldatakse loodava infosüsteemi peamisi ärinõudeid, mis võeti RISi funktsionaalsete ja mittefunktsionaalsete nõuete kirja panekul aluseks ning koostati TO-BE protsessijoonised RÕA tellimuste jagamise, tasutaotluse muutmise ning tasumääruse vaidlustamise protsesside kohta. TO-BE protsessijoonised koostati BPMN joonistena.

### **3.4 Süsteemianalüüs**

Töö autor kirjeldab süsteemianalüüsi osas funktsionaalseid ja mittefunktsionaalseid nõudeid FURPS+ mudeli abil, prioritseerib need MoSCoW analüüsi tehnikat kasutades ning visandab nende põhjal kasutusmallide mudeli.

Uue projektiga alustades on ääretult oluline, et eelnevalt on nõuded selgelt määratletud. Nõuete eelnev määratlemine võimaldab tõhusalt hallata klientide ootusi ning loob eeldused protsessi sujuvaks kulgemiseks. Projekt, millel puudub juba algstaadiumis selgus, mida täpsemalt

saavutada soovitakse, viib üldjuhul ebamäärase projekti ulatuse ja tulemuseni. Projekti aitab luua selgust funktsionaalsete ja mittefunktsionaalsete nõuete kirjeldamine ja prioritseerimine. Funktsionaalsed nõuded keskenduvad sellele, kuidas tarkvara peab toimima ja täpsustavad süsteemi soovitud käitumist. Seevastu mittefunktsionaalsed nõuded on tarkvarasüsteemi kasutatavuse seisukohalt kriitilise tähtsusega ja kui need pole hoolikalt määratletud, siis võib see lõppkasutajate kasutuskogemust negatiivselt mõjutada. Mittefunktsionaalsed nõuded võivad olla seotud ka turvalisusega, näiteks esmakordsel sisselogimisel tuleb kasutaja muuta esialgset määratud parooli. Võrreldes funktsionaalsete nõuetega, keskenduvad mittefunktsionaalsed nõuded pigem süsteemi toimimisele, mitte niivõrd selle käitumisele. Näiteks kui funktsionaalne nõue võib tagada, et süsteem avab konkreetse veebilehe siis, kui kasutaja klõpsab nupul, siis mittefunktsionaalne nõue võib määrata selle, kui kiiresti veebileht avatakse. Aeglaselt avanev veebileht mõjutab kasutajakogemust negatiivselt, mistõttu on mittefunktsionaalsed nõuded kriitiliselt olulised. Mittefunktsionaalseid nõudeid saab määratleda ka mõõdikute abil ja need on seotud aja jooksul arenevate süsteemi aspektidega, näiteks hallatavuse või dokumentatsiooniga [27].

Autor kirjeldab antud magistritöös funktsionaalseid nõudeid kasutusmallidena. Kasutusmallid on tekstilood, mis modelleerivad süsteemi ja kasutaja interaktsioone, mida saab kasutada nõuete avastamiseks ja salvestamiseks. See on toimingute jada tegija, ehk kasutaja, ning arvutisüsteemi vahel. Kasutusmallide mudeli loomise vajadus tekib projekti varajases staadiumis, sest mudelid suurendavad süsteemi loetavust ja lihtsustavad neist arusaamist. Kasutusmallid võivad arendusprotsessis aidata hoida fookust ning lihtsustavad süsteemis vajalike põhinõuete jälgimist. Kasutusmall peab kirjeldama funktsionaalseid nõudeid ja esitama kasutamise stsenaariumid, mis on kooskõlastatud kliendi ja arendaja vahel. Samuti peab kasutusmall andma selge ja ühemõttelise kirjelduse selle kohta, kuidas lõppkasutaja ja uus tarkvarasüsteem omavahel suhtlevad ning on aluseks funktsionaalsuse testimiseks. Kasutusmalli mudel on süsteemi vaade, mis kirjeldab süsteemi käitumist nii nagu seda näeb kasutaja, sisaldades tegijaid, stsenaariume ja kasutusmalle. Üldjuhul on kasutusmalli mudel valdavalt tekstidokument, kuid võib sisaldada ka skeeme [28], [29].

Nõuete analüüsimise puhul on oluline selgelt kokku leppida ja kirja panna nõuded, missugused on süsteemi oskused ja tingimused, millele süsteem peab vastama. Käesoleva töö puhul

kaardistab autor nõuded FURPS+ mudeli abil. F (*functionality*) tähistab funktsionaalsusi – need on võimalused, suutlikkus ja turvalisus. U (*usability*) tähistab kasutuskõlblikust – selleks on inimfaktor, abi ja dokumentatsioon. R (*reliability*) märgib töökindlust – milleks on vigade tihedus ja parandatavus. P (*performance*) tähistab suutvust – milleks on vastamise aeg, korrektsus, kättesaadavus ja ressursside kasutamine. S (*supportability*) märgib toetatavust – milleks on adapteeritavus, hooldatavus, rahvusvahelisus ja konfigureeritavus [29].

MoSCoW meetod on lähenemine prioriteetide seadmiseks, mille abil käesoleva magistritöö autor prioritseerib asutuse nõudeid. MoSCoW analüüs on tehnika, aidates tuvastada, mis on toote või teenuse elujõuliseks muutmiseks kindlasti vajalik ja mis võiks olemas olla, kuid pole niivõrd prioriteetne. Prioriteetid jagatakse neljaks järgnevalt:

- M (*must have*) – peab olema projektis, ilma nendeta pole projektil mõtet;
- S (*should have*) – peaks olema, need on olulised, kuid neist ei sõltu niivõrd see, kui edukaks projekt osutub;
- C (*could have*) – võiks olla, need tegevused on võimalik projektist välja jätta;
- W (*won't have*) – ei pea olema, need tegevused saab jätta projektist vähemalt esialgu välja [30].

## 4 Olukorra kirjeldus

Olukorra kirjelduse peatükk sisaldab asutuse kirjeldust, protsesside arhitektuuri ning huvitatud osapooli. Samuti kirjeldatakse RÕA saamise protsessi ning praeguses infosüsteemis esinevaid probleeme.

### 4.1 Asutuse kirjeldus

Justiitsministeerium on valitsusasutus, kes täidab seadusest tulenevaid ja Vabariigi Valitsuse poolt seaduse alusel antud ülesandeid oma valitsemisalas. Ministeeriumi valitsemisalas on riigi õigus- ja kriminaalpoliitika kavandamine ja elluviimine, õigusloome koordineerimine, õigusaktide terviktekstide koostamine, rahvusvaheliste õigusabitaotluste menetlemine, esimese ja teise astme kohtute, prokuratuuri, vanglate, kohtulike registrite ning kohtuekspertiisi, notariaadi, tsiviiltäite, vandetõlke, pankrotimenetluse, õigusabi ja andmekaitse küsimused ning kuriteoennetuse koordineerimine ja vastavate õigusaktide eelnõude ettevalmistamine ministeeriumi pädevuse kohaselt [31].

Ministeerium ei juhi haldusala asutusi mitte vahetult, vaid strateegiliselt – muuhulgas töötades välja nende arengusuundsid, määrates eesmärgid ja analüüsides tulemusi, tagades eelarve ja tehes järelevalvet. Justiitsministeeriumi haldusalas töötab ligi 3000 inimest, neist ligikaudu 150 ministeeriumis. Justiitsministeeriumi peamine ülesanne on kavandada ja viia ellu riigi õigus- ja kriminaalpoliitikat, mis aitab tagada avatud ja turvalist ühiskonda, kus inimesed teavad oma õigusi ja võivad nende kaitses kindlad olla [32].

Justiitsministeerium koordineerib võitlust kuritegevuse vastu, sh kuriteoennetust, et vähendada kuritegevusega tekitatavat kahju ühiskonnale ja suurendada inimeste turvatunnet. Samuti koordineerib valitsuse õigusloomet, kontrollides, et ministeeriumid looksid uut õigust kooskõlas põhiseaduse ja teiste seadustega ning avaliku ja eraõiguse üldpõhimõtetega. Tagab õiguskindluse ja edendab ettevõtlikkust, kindlustades muu hulgas kohtulike registrite kvaliteedi ning kohtutäiturite, pankrotihaldurite, notarite, vandetõlkide ja advokatuuri tegevuse seaduslikkuse. Lisaks tagab kohtupidamise sujuvuse, kiire ja tõhusa menetluse ning kvaliteetse ja kättesaadava õigusabi ning menetleb rahvusvahelise õigusabi taotlusi [32].



### **4.1.1 Strateegilised alusdokumendid**

Justiitsministeeriumi strateegilised eesmärgid on kirjeldatud justiitsministeeriumi programmis aastateks 2024-2027, milles on õigusabi puudutavate eesmärkide seas olulise eesmärgina õigusabi kättesaadavuse tagamine neile, kellel on selleks rahalisi takistusi. Selleks korraldab justiitsministeerium riigi õigusabi teenust advokatuuri kaudu ning riigi toetatud esmase õigusnõu teenust konkursiga valitud lepingupartnerite kaudu. Selle eesmärgi saavutamiseks on vaja analüüsida riigi õigusabi ja esmatasandi õigusnõustamise korraldamist, et seeläbi tõhustada õigusabi kättesaadavust (mh analüüsida riigi õigusabi taotlemise, määramise ning riigi õigusabi osutamise eest makstavate tasude väljamaksmise lihtsustamise võimalusi) [33].

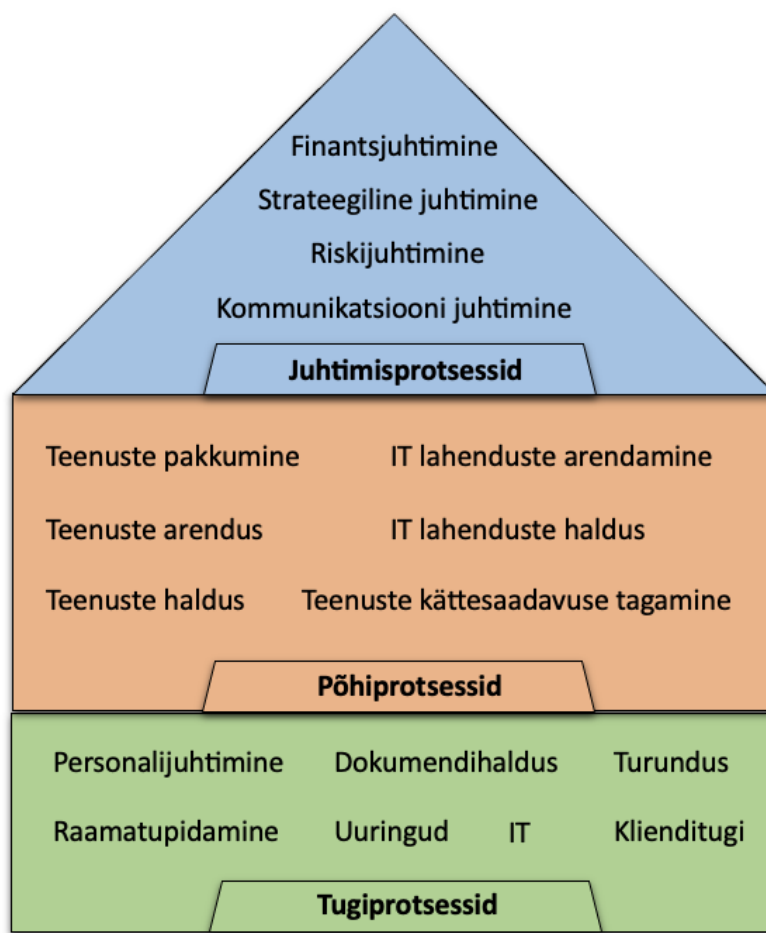
Õigusriigi tulemusvaldkonna eesmärgi saavutamiseks loodud programm „Usaldusväärne ja tulemuslik õigusruum“ keskendub selge ja tervikliku õiguskorra tagamisele, kus inimeste põhiõigused on kaitstud, riik toimib läbipaistvalt ja tõhusalt ning kuritegevust on vähe. Samuti on eesmärgiks seatud vajadus muuta digitaalsetele õigusteenustele ligipääs kasutajasõbralikumaks. Riigi pikaajalise arengustrateegia „Eesti 2035“ eesmärkide elluviimisega on seotud õiguskaare digitaliseerimine ehk justiitsministeeriumi infosüsteemide arendamine seesuguselt, et kogu protsess on terve elukaare ulatuses digitaalne. Õiguspoliitiline suund püüdleb selle poole, et Eesti õiguskeskkond oleks kaasaegne, paindlik, atraktiivne, bürokraatiat vähendav ja konkurentsivõimeline [2], [33].

## **4.2 Protsesside arhitektuur**

Käesoleva töö raames on juhtimis-, põhi- ja tugiprotsessidel lähtunud justiitsministeeriumi üldistest protsessidest, aga kitsamalt on fookusesse võetud RÕA teenuse protsess.

Juhtimisprotsessid kirjeldavad organisatsiooni strateegiat ja eesmärke ning võimaldavad kvaliteedikäsitlemist katsetada, tagades selle pideva täiustamise. Põhiprotsessid on need, mis aitavad kaasa toote või teenuse realiseerimisele alates kliendi vajaduse tuvastamisest kuni kliendi rahuloluni. Tugiprotsessid aitavad kaasa teiste protsesside sujuvale kulgemisele, pakkudes vajalikke ressursse, nii materiaalseid kui ka mittemateriaalseid [34].

Alljärgneval joonisel on kujutatud magistritöös käsitletava organisatsiooni protsesside raamistikku.



Joonis 1. Organisatsiooni protsesside arhitektuur (autori koostatud).

Organisatsiooni juhtimisprotsessideks on finants-, riski-, strateegiline ja kommunikatsiooni juhtimine. Põhiprotsessideks on teenuste pakkumine, arendus, haldus ning infotehnoloogiliste lahenduste tagamine, IT lahenduste haldus ja arendamine. Tugiotsessideks on personalijuhtimine, dokumendihaldus, turundus, raamatupidamine, uuringud, IT-haldus ja klienditugi.

### 4.3 Huvitatud osapooled

Autor on kaardistanud huvitatud osapooled Mendelow analüüsi abil. Joonisel 2 on välja toodud autoripoolse kaardistuse tulemusel osapooled, kes on suuremal või vähemal määral arendusprotsessiga seotud.



Joonis 2. Huvitatud osapooled (autori koostatud).

RISi omavad juurdepääsu: registreeritud advokatuuri töötajad, menetlejad, justiitsministeeriumi töötajad ja advokaadid. Kasutajad määratakse erinevatesse kasutajagruppidesse vastavalt nende RISi kasutamise vajadustele. Üldistatult saab infosüsteemi kasutajad jagada kolme gruppi, mida on alljärgnevalt kirjeldatud:

- Advokaadid – kõik Eesti Advokatuuri liikmed registreeritakse infosüsteemi kasutajaks kohe pärast liikmeks saamist. Advokaadid saavad süsteemi logida riigi autentimisteenuse (TARA) kaudu. Advokaatidel on süsteemis võimalik end märkida RÕA osutajaks, võtta taotlusi endale täitmiseks ning esitada tasutaotlusi.
- Menetlejad – neil on võimalik taotleda RISile juurdepääsu. Kui RISis esinevad tõrked, siis on menetlejal võimalik advokaadi määramise taotlusi käsitsi esitada.
- Registreeritud kasutajad – advokatuuri, justiitsministeeriumi ning RIKi töötajad. Kasutajad on jagatud erinevate õigustega gruppidesse, milleks on eriõigustega kasutajad, kelle roll on hallata RISi, RIS kasutajad, lugemisõigustega kasutajad ning raamatupidajad.

Arendusprotsessi mõjutavad olulisel määral kõik süsteemi igapäevased kasutajad. Iga tagasiside ja muudatusepanek praeguse süsteemi põhjal on oluline, andes vajaliku sisendi uue süsteemi loomiseks, mis vastab kasutajate ootustele ning aitab kaasa riigi õigusabi teenuse efektiivsele pakkumisele.

## **4.4 RÕA saamise protsess**

Alljärgnevalt on kirjeldatud lihtsustatult riigi õigusabi saamise protsess:

1. Kui isik soovib riigipoolset advokaati, tuleb tal menetlejale taotlus esitada.
2. Taotluse esitamise järgselt esitab menetleja RÕA andmise määruse advokatuurile, lisades faili elektroonilisele advokaadi määramise taotlusele.
3. Menetleja sisestab info süsteemi, mis jõuab E-toimiku vahendusel RISi.
4. RISis muudetakse määruse laekumisel määrus tellimuseks, misjärel käivituvad automaatprotsessid, mis ideaalis ja õigesti toimimisel ei tohiks haldurite sekkumist vajada.
5. Tõrgete korral sisestatakse info inimese abil käsitsi RISi.
6. Tellimus jagatakse advokaatidele jagamisloogikat kasutades.
7. Tellimuse vastuvõtmisel advokaadi poolt saadetakse info E-toimikusse ning menetlejale edastatakse teavitust e-posti teel. Selle järgselt on võimalik infoga tutvuda läbi E-toimiku avaliku kasutajaliidese (AET).

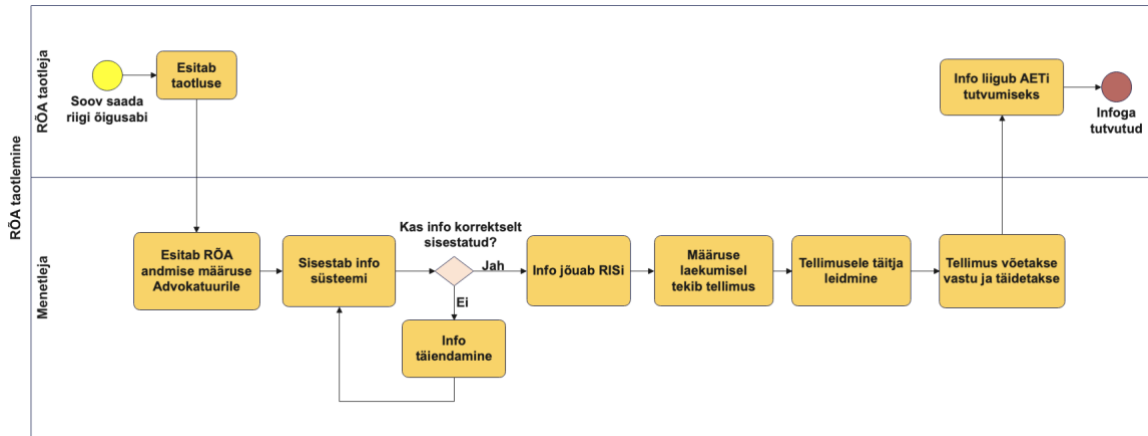
RIS sisaldab kõikide Eesti Advokatuuri liikmete andmeid, sest kõigil peab olema soovi korral võimalus osutada riigi õigusabi. Igal advokaadil on lisaks kutsetegevusega seotud andmetele personaalsed RÕA seaded, millega saab advokaat määrata enda valmisoleku RÕA osutamiseks endale sobivas piirkonnas [9].

### **4.4.1 RÕA saamise protsessi AS-IS**

Äriprotsesside modelleerimiskeel ehk graafiline notatsioon äriprotsesside ja töövoogude täpsemaks kirjeldamiseks (BPMN) võimaldab organisatsioonil äriprotsesse visualiseerida,

andes töövoogudest selge ülevaate, mille abil on lihtsam töövooge kõigil ühtmoodi mõista ja neid tõhusamaks muuta [25].

Selleks, et mõista riigi õigusabi protsessi selgemalt, on magistritöö autor lihtsustatult RÕA saamise joonistanud ka AS-IS protsessina, mida kirjeldab alljärgnev BPMN joonis (joonis 3).

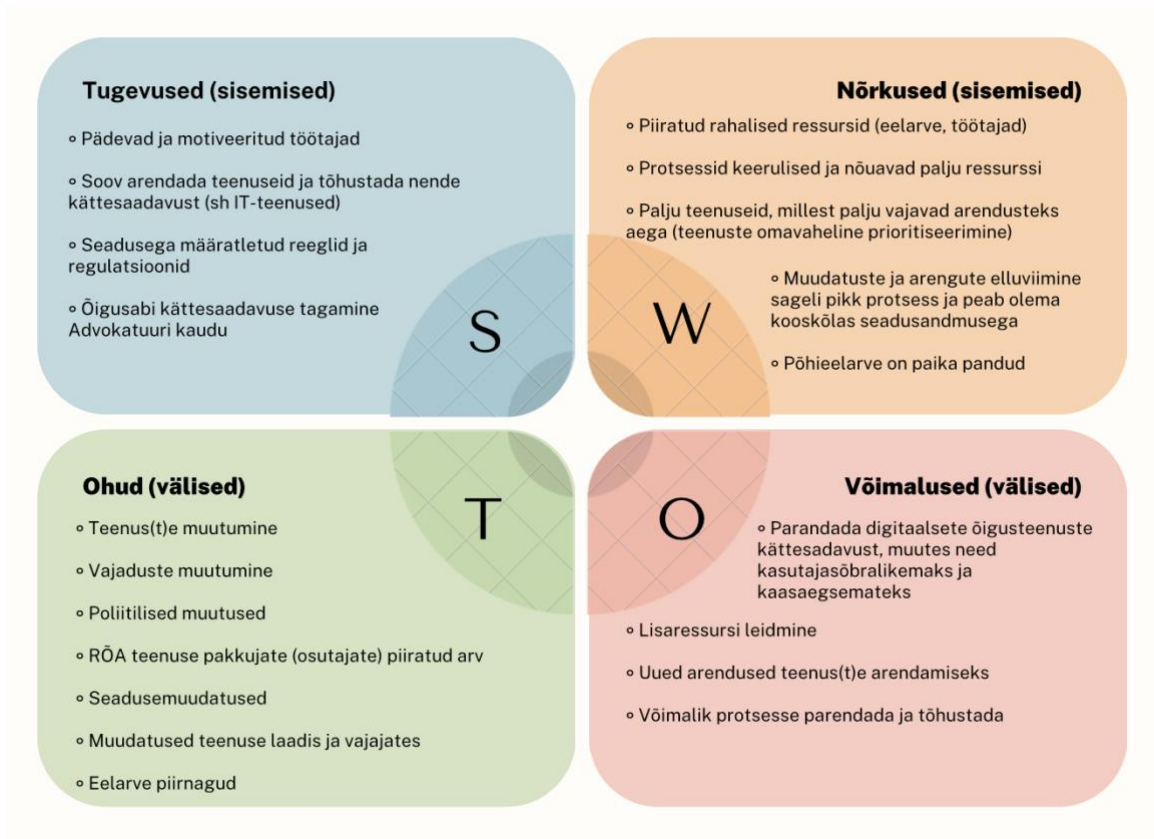


Joonis 3. RÕA saamise AS-IS protsess (autori koostatud).

#### 4.4.2 SWOT RÕA teenuse kohta

Magistritöös käsitletava teemal koostas autor SWOT-analüüsi RÕA saamise protsessi kohta (joonis 4). Jooniselt näeb, et autor on tugevustena välja toonud pädevad ja motiveeritud töötajad, kes on valmis panustama, et arendada teenuseid ja tõhustada teenuste kättesaadavust. Samuti on reeglid paigas ehk teatakse, kuidas RÕA teenuse pakkumise protsess käib ja kelle kaudu riigi õigusabi teenust pakutakse. Nõrkustena on märgitud piiratud rahalised ja inimressursid. Kuna protsessid on keerukad ja nõuavad palju ressursi, siis kõikide vajalike arenduste jaoks vahendeid ei jagu ning ka muudatuste tegemine on seadusandluse tõttu aeganõudev.

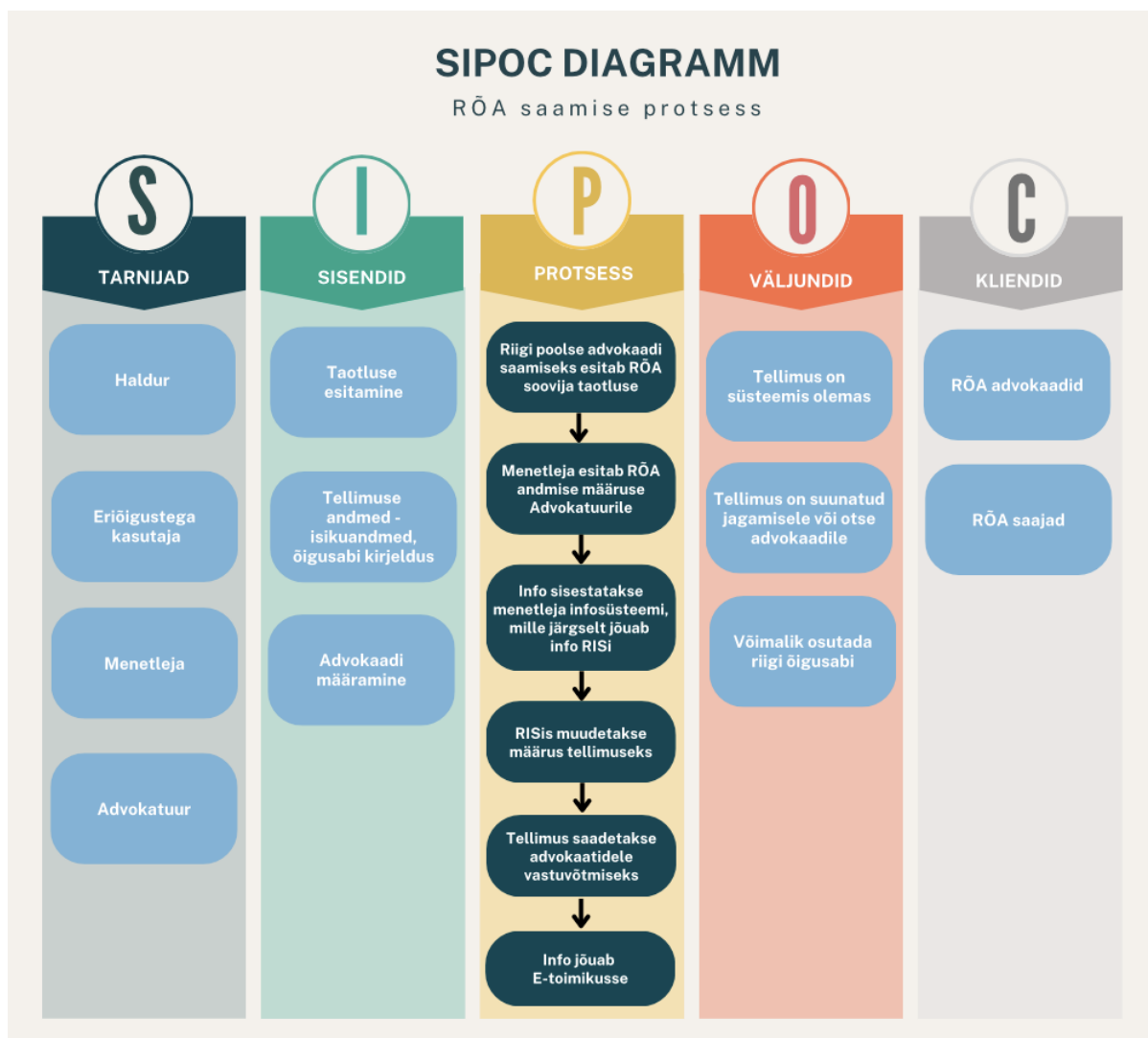
Võimalusteks on lisaressursi leidmine, uute arenduste tegemine ning protsesside parendamine ja tõhustamine, et teenuseid muuta vastavalt kasutajate vajadustele, tänu millele parandada digitaalsete õigusteenuste kättesaadavust. Ohtudena nähakse vajaduste ja teenuste muutumist, mis omakorda nõuab protsesside ülevaatamist ning toob kaasa lisakulutusi. Samuti on ohuks RÕA teenuse pakujate piiratud arv, seadusemuudatused ning piiratud eelarve.



Joonis 4. RÕA teenuse üldine SWOT (autori koostatud).

#### 4.4.3 RÕA saamise protsessi SIPOC

Autor on koostanud riigi õigusabi teenuse saamise protsessi kirjelduse SIPOC mudelina, milles on näha protsessi etapid, tarnijad, sisendid, väljundid ja kliendid. Protsessiga on seotud mitmed osapooled. Haldurid ja eriõigustega kasutajad saavad aidata kirjeldatud protsessi edukusele kaasa, kui protsess ei kulge erinevatel põhjustel latusalt. Menetlejad on otseselt RÕA saamise protsessiga seotud, neile esitatakse taotlus ning nende kaudu jõuab RÕA andmise määrus advokatuuri ja süsteemi. Klientideks on RÕA advokaadid, kes täidavad tellimusi ja RÕA saajad, kes on teinud taotluse riigi õigusabi saamiseks.



Joonis 5. RÕA saamise protsessi SIPOC (autori koostatud).

## 4.5 Praeguses infosüsteemis esinevad probleemid

Alljärgnevalt on autor kirja pannud praeguses süsteemis esinevad probleemid.

Võttes arvesse koosolekutel, aruteludel ja süsteemi kasutamisel erinevate kasutajate poolt esile toodud vigu ja puudusi ning advokatuuri poolseid vajadusi, on alljärgnevalt välja toodud mitmeid ärilisi probleeme, mis praegust süsteemi kasutades teenuse pakkumisel tööd pärsivad.

- Esinevad ebamugavused RÕA tellimuste haldamisel:
  - Praeguses süsteemis peab advokaat tellimuste vastuvõtmiseks sisse logima RISi, eelistatult arvutist, kuna rakendus pole mobiilisõbralik. Kuna RÕA

tellimused laekuvad peamiselt tööajal, siis see muudab laekunud tellimuste jälgimise põhitöö kõrvalt äärmiselt ebamugavaks ja ajakulukaks.

- RÕA tellimuste jagamisloogika on advokaatide jaoks segadust tekitav:
  - Tellimuste jagamise loogika on väga keeruliselt üles ehitatud, mistõttu on selles muudatuste tegemine sedavõrd keeruline, et selle tagajärjel tekivad uued probleemid.
  - Takerdused tellimuste jagamisel esinevad näiteks sellisel juhul, kui menetleja märgib tähtajaks ühe nädala ja tellimus saadetakse advokaadile, kes on end sel perioodil mitteaktiivseks märkinud. Nõnda ei võta advokaat tellimust vastu ega ka keeldu sellest, mistõttu tellimus praeguse loogika kohaselt edasi ei liigu.
  - Tellimustel pole juures keelelist märget. Hetkel jõuavad advokaatide lauale kõik tellimused olenemata kliendi eelistatud suhtluskeelest. Süsteemis on nõnda, et kui klient vajab õigusabi vene keeles, siis sellest hoolimata jõuavad need ka nende advokaatide töölauale, kes ei osuta vene keeles õigusabi. Sellises olukorras tuleb advokaatidel tellimuse jõudes oma töölauale sellest keelduda, et tellimus edasi liiguks.
  - Tellimustest umbkaudu 50% ei jagata RISi vahendusel, vaid suheldakse otse advokaadiga ja kasutatakse muid viise (kantsleri esildis, advokaadi otsustuskorras määramine), et leida tellimusele advokaat. Advokaadi leidmisega peavad seetõttu tegelema advokatuuri poolsed RISi haldurid.
- RÕA tasu taotlemisel esineb hulgaliselt vigu:
  - Sisestusvorm on keeruline ja kohmakas ning seda täidetakse käsitsi. Peamisteks vigadeks tasude taotlemisel on valesse menetlusse, valele menetlejale või vales summas esitamine.
  - Samuti on tasude ja kulude lisamise vorm kohmakas ning keeruline. Tuleb teha hulgaliselt klikke, et jõuda soovitud tulemuseni.
  - Infosüsteem ei luba advokaadil juba esitatud tasutaotlust hiljem ise muuta, et esitatud taotluses vigu parandada. Nõnda tuleb muudatuste tegemiseks



pöörduda halduri poole, kes saab taotluse kustutada ning seejärel on advokaadil võimalik taotlust uuesti esitada.

- Tasutaotluse PDF-fail, mida süsteemi kasutajad loovad, on liialt kohmakas, mistõttu selle täitmine ajakulukas.
- Tasu väljamaksmisega kaasneb liialt käsitööd:
  - Väljamakse protsess on pikk ja lohisev. Samuti võtab ülemäära pikalt aega raha laekumine advokaadi kontole.
  - Praeguses süsteemis on nõnda, et tasu välja maksmiseks tuleb advokatuuri poolsel inimesel kontrollida Directo osutarve ning advokaadi poolt esitatud tasuarvestuslehe andmete vastavust.
- Tellimused väheinformatiivsed:
  - Selleks, et advokaat saaks kiiresti otsustada, kas tal on piisavalt aega ja teadmisi tellimuses kirjeldatud tööd vastu võtta, peavad tellimused sisaldama enam infot. Seda näiteks nii kliendi suhtluskeele, toimingu tüübi (nt ülekuulamine), toimingu tegemise aja ja koha, kliendi asukoha ning kontaktide kohta, mis on eriti oluline just kiirete tellimuste puhul.
- RÕA tasumääruse dokumendiga kaasneb käsitööd ja sellest tulenevalt esineb vigu:
  - Kui menetleja ei sisesta süsteemi tasumääruse metainfot, siis sellega kaasneb advokaadile käsitöö. Hetkel kui tasumääruse dokumendil sisestab advokaat ise välja mõistetud summa RISis (nt KIS tasumääruste puhul tuleb seda teha), siis peab advokaat ise arvutama summa, millise tasu juurde milline summa sisse kanda, et lõppsumma klapiks. See tekitab paraku vigu ning pöördumisi palvega tasumäärus kustutada, et vead saaksid parandatud.
- Statistkamoodul ei anna andmetest head ülevaadet:
  - Justiitsministeeriumil ja advokatuuril on oluline saada kiiresti ja mugavalt statistikat RISist. Hetkel on süsteemist võimalik andmeid exceli kujul välja võtta, kuid see pole mugav lahendus, sest andmeid on palju ja väljavõtted

mahukad. See nõuab hulgaliselt lisatööd ja aega, et exceli väljavõtetest vajalik ülevaatlik statistika ning visuaalid luua.

- Andmete muutmine ja korduvteavituste vastuvõtmine on problemaatiline:
  - Hetkel esineb olukordi, kui menetleja muudab oma infosüsteemis RÕA määruse või tasumääruse andmeid, olgu selleks süsteemiks siis KIS, PRIS või MIS, siis RIS ei ole võimeline seda informatsiooni vastu võtma. Selline olukord tekib näiteks siis, kui menetluse alguses pole RÕA saaja nimi teada. Sellisel juhul määrab algselt menetleja selle isiku nimeks ajutise nime ja teeb tellimuse. Kui hiljem selgub isiku õige nimi, siis RISi see info muul viisil ei jõua, kui RISi haldur peab ise käsitsi RISis tellimuse infot muutma minema.
  - Kui tegu on korduvteavituse vastuvõtmisega, siis tuleb teavitada advokaati, advokatuuri haldurit jne, seega on tegu tülika tegevusega, mis peab olema lihtsamini lahendatud.
- Advokatuuribüroo töötajad vajavad RISile juurdepääsu:
  - Osad advokaadid kasutavad enda büroos sekretäre RISis teatud toimingute tegemiseks, seda näiteks nii tellimuste vastuvõtmiseks kui ka tasutaotluste esitamiseks. Praegu eraldi piiratud õigustega ligipääsu advokatuuribüroo töötajatele loodud pole.
- RISi puudub süsteemi sisene sõnumite saatmise või suhtlemise funktsioon:
  - Hetkel esineb advokatuuril sagedane helistamise vajadus, sest RISi kaudu pole võimalik üksteisele kirjutada. Esineb olukordi, mil advokaatidel on kiiresti vaja ühendust võtta advokatuuri halduriga, et näiteks kiiresti tellimuse täitmiseks endale asendaja leida. Praegu pole muud võimalust, kui helistada või e-posti teel suhelda.
- Puudub kalendrivaade:
  - RIS ei võimalda advokaadil näha, mis ajal tal teatud tasu on sisestatud või millal on tulemas istungid – seda juhul, kui istungi aeg on metainfona olemas.
- Isikute lisamine RISi peab olema kontrollitum:

- Hetkel käib isikute RISi lisamine käsitööna, mistõttu aeg-ajalt inimliku eksimuse tagajärjel tekib andmetes vigu.
- Tellimuste lõpetamine pole automaatne/süsteemne:
  - Praegu on RISis advokaadi enda otsustada, millal ta märgib tellimuse lõpetatuks ja millal tellimus töölaualt ära kustub.

Esinevad ka tehnoloogilised probleemid, mida järgnevalt kirjeldatakse.

- Süsteem on tehnoloogiliselt vananenud:
  - Rakendus kasutab aegunud jQuery teegi versiooni 1.7.2 (aastast 2012) ning esineb turvaauke (turvaauditis välja toodud puudus).
  - RISi arenduseks on võimalik kasutada arendajatel vaid Visual Studio 2010 versiooni. Uuematel Visual Studio versioonidel RISi kood ei avane ning seetõttu peavad arendajad kasutama RISi arendamiseks vananenud tarkvara.
  - Esinevad keerukused koodi tasandil. RISi hakati arendama aastal 2009 ja selle aja jooksul on olnud mitmeid erinevaid arenduspartnereid ja arendajad, kes on kasutanud erinevaid praktikaid, mille tõttu on uute arenduste tegemine keeruline ja ajamahukas.
  - UI ja UX ei vasta tänapäeva nõuetele – kasutajaliides on vananenud, sest süsteem enam kui 10 aastat vana ning kasutajakogemus pole enam mugav ja kasutajate tagasiside põhjal pole süsteem kasutajasõbralik.
  - Puudub mobiilirakendus, mis raskendab jooksvalt tellimuste jälgimist ja vastu võtmist.
  - Rakendus ei toeta põhilisi veebilehitsejaid (nt failide üleslaadimine võimalik vaid Google Chrome veebilehitsejaga).

## 5 Analüüs ja tulemused

Käesolev peatükk käsitleb varasemas peatükis kirjeldatud meetodikaid kasutades saavutatud äriarhitektuuri, äri- ja süsteemianalüüsi tulemusi.

### 5.1 Äriarhitektuuri tulemused

Järgnevalt on autor koostanud äriarhitektuuri põhjal IT SWOTi, ärivõimekuste kaardi ning eesmärk- ja motivatsioonimudeli.

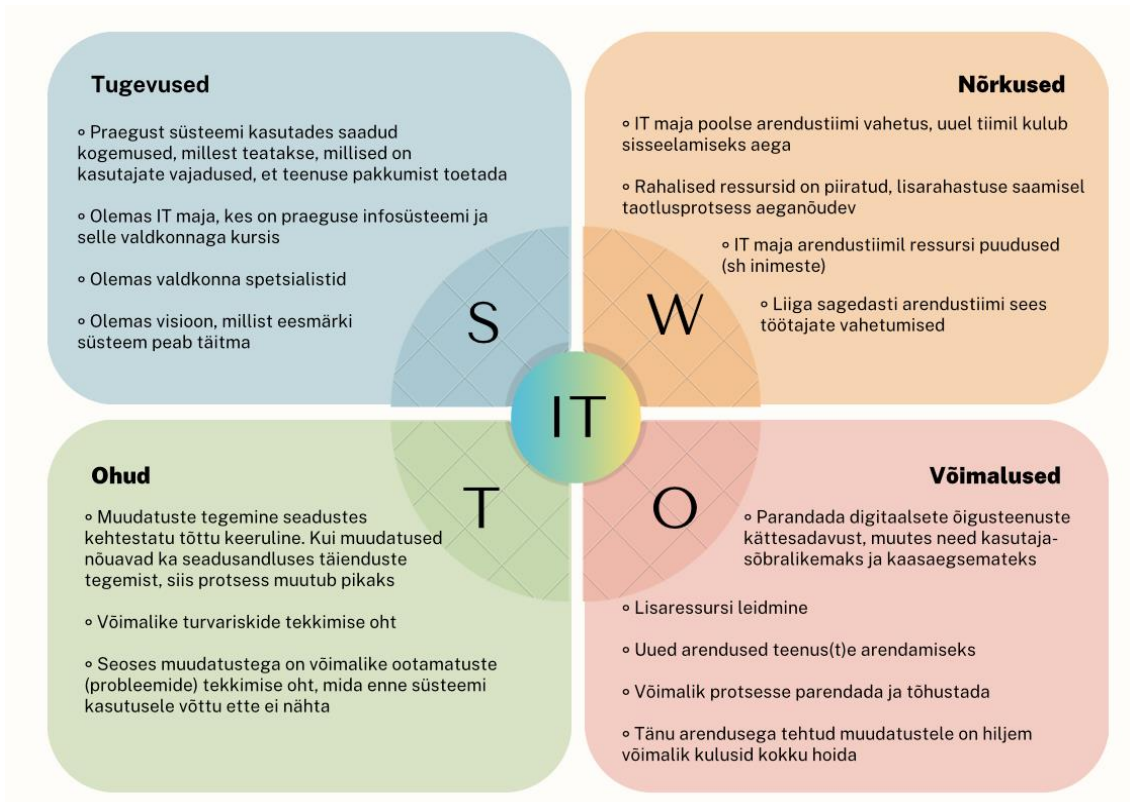
#### 5.1.1 IT SWOT

Justiitsministeeriumi saab oma IT arendused registrite ja infosüsteemide keskuse (RIK) kaudu, kes on justiitsministeeriumi haldusala asutus, kelle eesmärgiks on luua häid integreeritud e-teenuseid pakkuv innovaatiline keskkond riigihaldus-, õigus- ja kriminaalpoliitika efektiivsemaks rakendamiseks, et lihtsustada Eesti justiits- ja ettevõtluskeskkonda. RIKil on infotehnoloogia arenduskeskusena olemas kogu vajaminev arendusvõimekus, kuid suuremate ja kiirete arendusprojektide puhul kaasatakse hanke korras ka väliseid partnereid. Arendatakse ja hallatakse riigile ning kodanikele olulisi registreid ja infosüsteeme nagu näiteks e-äriregister, e-notar, e-kinnistusraamat, kohtuinfosüsteem, kriminaalhooldusregister, kinnipeetavate register, karistusregister, e-toimik, elektrooniline Riigi Teataja. Lisaks infosüsteemidele arendatakse ja hallatakse veebilehti, pakutakse ühistöökeskkondi ning teenindatakse väljaspool justiitshaldusala ka teisi asutusi [35], [36].

Autori poolt joonistatud IT SWOT analüüsis (joonis 6) kajastub justiitsministeeriumi riigi õigusabi pakkumisest ülevaade, kust on näha, milliseid tegureid saab analüüsi tulemusel märkida tugevusteks, nõrkusteks, võimalusteks ja ohtudeks. Jooniselt on näha, et tugevuseks saab pidada olemasolevaid valdkonna spetsialiste, kellel on teadmised kasutajate vajadustest ja ootustest uuele süsteemile. Samuti on praegust süsteemi kasutades leitud kitsaskohad, mida uues süsteemis saab vältida ja on lihtsam paika panna, mis eesmärki süsteem täitma peab. Olemas on IT maja poolne tugi, kes on praeguse RISi infosüsteemiga kursis.

Nõrkusteks saab pidada piiratud ressursi (nii materiaalselt kui inimressursi), meeskondade ja töötajate sagedast vahetust, millega kaasneb ajaline ressursikulu uute töötajate sisseelamise tõttu. Võimalustena nähakse digitaalsete õigusteenuste kättesaadavuse parandamist,

lisaressursi leidmist, uusi arendusi, millega teenuseid parendada ja protsesse tõhustada, tänu millele on tulevikus võimalik kulusid kokku hoida. Ohtudeks saab lugeda muudatuste tegemist, millega võivad kaasnedä uued probleemid, turvariskid ja mille tegemine on seadusandluse tõttu ajamahukas.



Joonis 6. RISi IT SWOT (autori koostatud).

Kuigi arendusprotsessi juhib RIKi poolse arendustiimi juht, kes kaasab regulaarselt toimuvatesse koosolekutesse nii IT maja arendustiimi liikmeid kui ka advokatuuri ja ministeeriumi poolsed esindajad, kes valdkonda sisuliselt tunnevad, on arendusprotsess siiski erinevate tegurite tõttu vägagi pikaajaline.

### 5.1.2 Eesmärgmudel

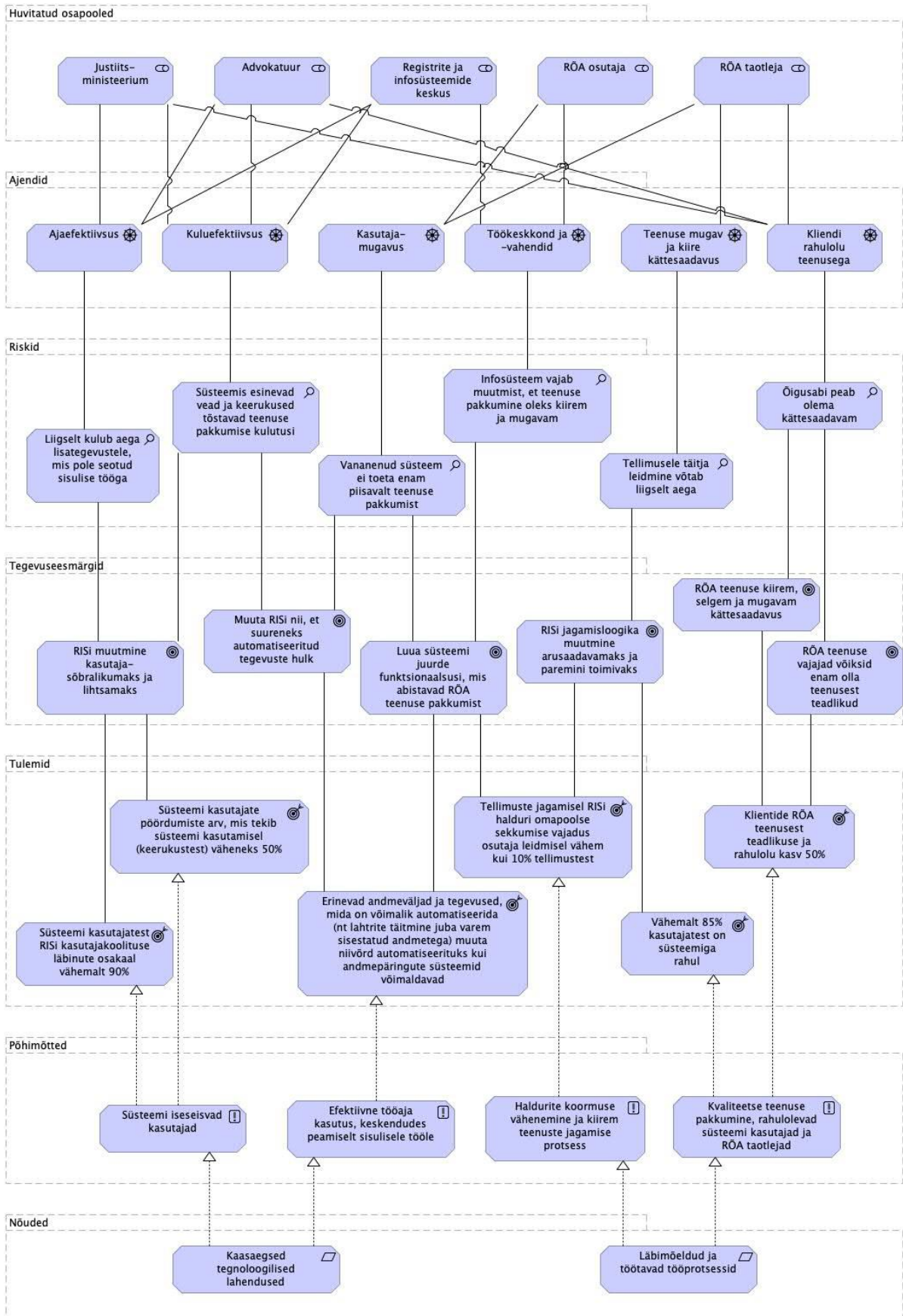
Autor on koostanud eesmärgmudeli, millega näidatakse asutuse üldiste eesmärkide seoseid magistritöös käsitletavate probleemidega. Eesmärgmudelis on huvitatud osapoolteks (*stakeholders*) RISi vastutava töötlejana justiitsministeerium, RISi volitatud töötlejatena advokatuur ja RIK ning lisaks on huvitatud osapoolteks riigi õigusabi osutajad ja teenuse taotlejad. Ajenditeks (*drivers*) nii kulu- kui ajaefektiivsuse parem kasutus, kasutajamugavuse

tõstmine, töökeskonna- ja vahendite paremaks muutmine, kliendi rahulolu tõstmine ning teenuse mugavuse ja kiire kättesaadavuse tagamine.

Tegevuseesmärkideks (*goals*), millega kirja pandud ajendeid saavutada, on infosüsteemi muutmine kasutajasõbralikumaks ja lihtsamini kasutatavaks läbi tegevuste hulga vähendamise, mida saab süsteem ise teha (suurendada automatiseeritud tegevusi), luues juurde funktsionaalsusi, mis toetavad RÕA teenuse pakkumist. Samuti RISi tellimuste jagamisloogika arusaadavamaks tegemine, parandades RÕA teenuse kättesaadavust ning tõstes teenuse vajajate teadlikkust.

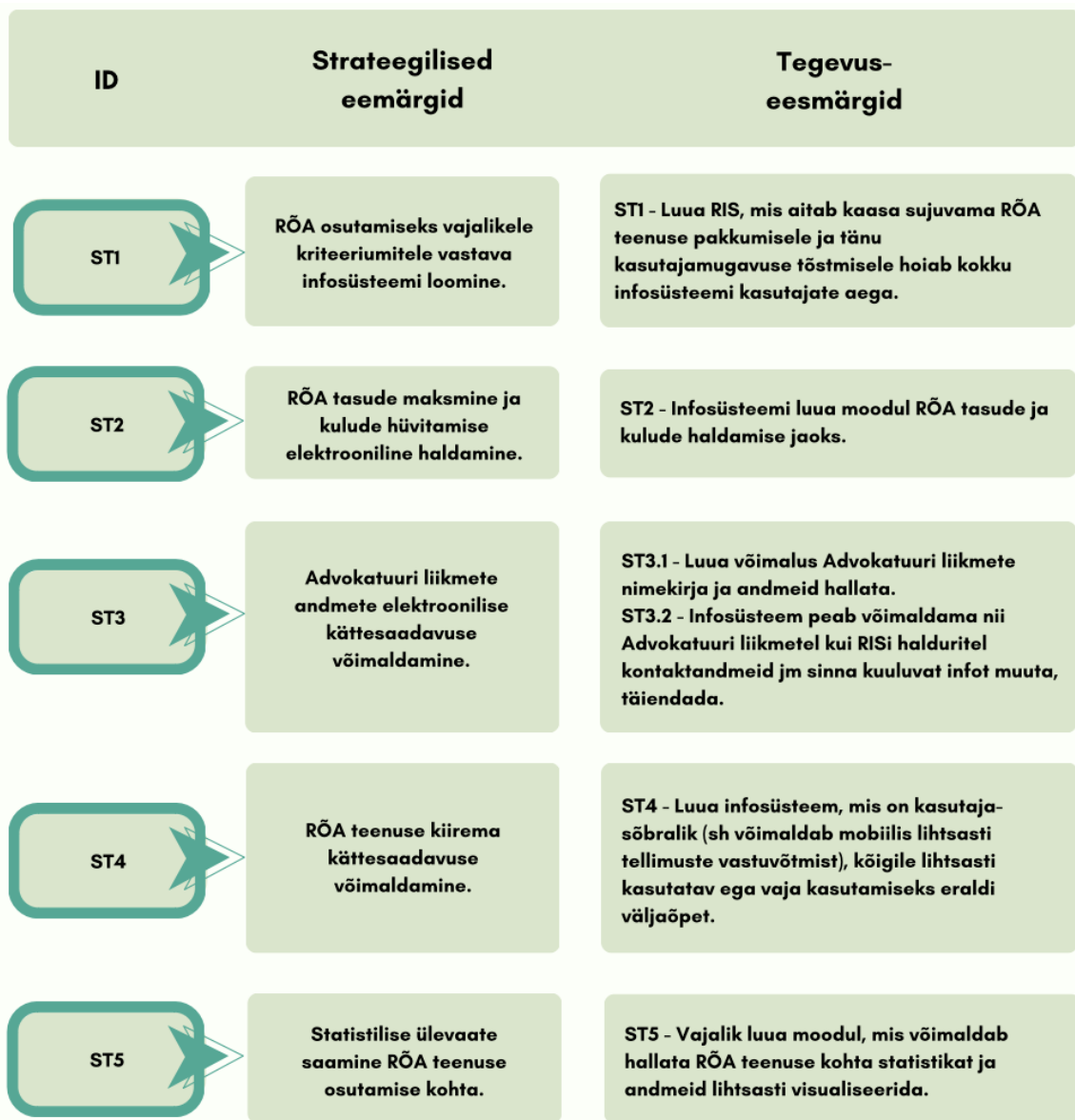
Tegevuseesmärgid on seotud nõuetega (*requirements*), milleks on tehnoloogiliselt kaasaegsete lahenduste kasutamine ning läbimõeldud ja töötavate protsesside rakendamine, mis toetavad riigi õigusabi teenuse pakkumist. Tegevuseesmärkide mõõtmist ehk seatud eesmärkide saavutamist saab hinnata tulemite (*outcomes*) abil. Antud joonisel on nendeks RISi kasutajatest koolituse läbinute osakaal (vähemalt 90%), samuti vähenenud RISi kasutajate pöördumiste arv (senisest poole võrra), mis tuleneb süsteemi kasutuse keerukusest. Lisaks enam automatiseerimist ehk muuta süsteemis olevaid tegevusi niivõrd palju automatiseerituks kui andmepäringute süsteemid võimaldavad. Vajalik on ka jagamisloogika muutmine, et tellimuste jagamise peaksid RISi haldurid sekkuma vähem kui 10%-l tellimustest ning klientide RÕA teenustest teadlikkus ja rahulolu kasv suureneks senisest poole võrra (50%).

Riskideks (*assessments*), mis võivad strateegiliste eesmärkide täitmist takistada, on liigselt lisategevustele kuluv aeg, mis omakorda vähendab sisulise töö tegemisele jätkuvat aega. Lisaks tõstavad süsteemis esinevad vead ja keerukused teenuse pakkumise kulutusi, kuna süsteem on vananenud ega vasta enam ootustele ja vajadustele. Veel tekitab probleeme ja võtab liigselt aega tellimustele täitjate leidmine, sest kunagi loodud jagamisloogika on keeruline ega täida enam eesmärki. Kõik eelpool nimetatud mõjutab riigi õigusabi teenuse efektiivset ja mugavat pakkumist erinevatele osapooltele.



Joonis 7. Riigi õigusabi pakkumise üldine eesmärkmudel (autori koostatud).

Järgneval joonisel on tulenevalt magistritöö teemast pannud autor kirja RISi strateegilised ja tegevuseesmärgid.

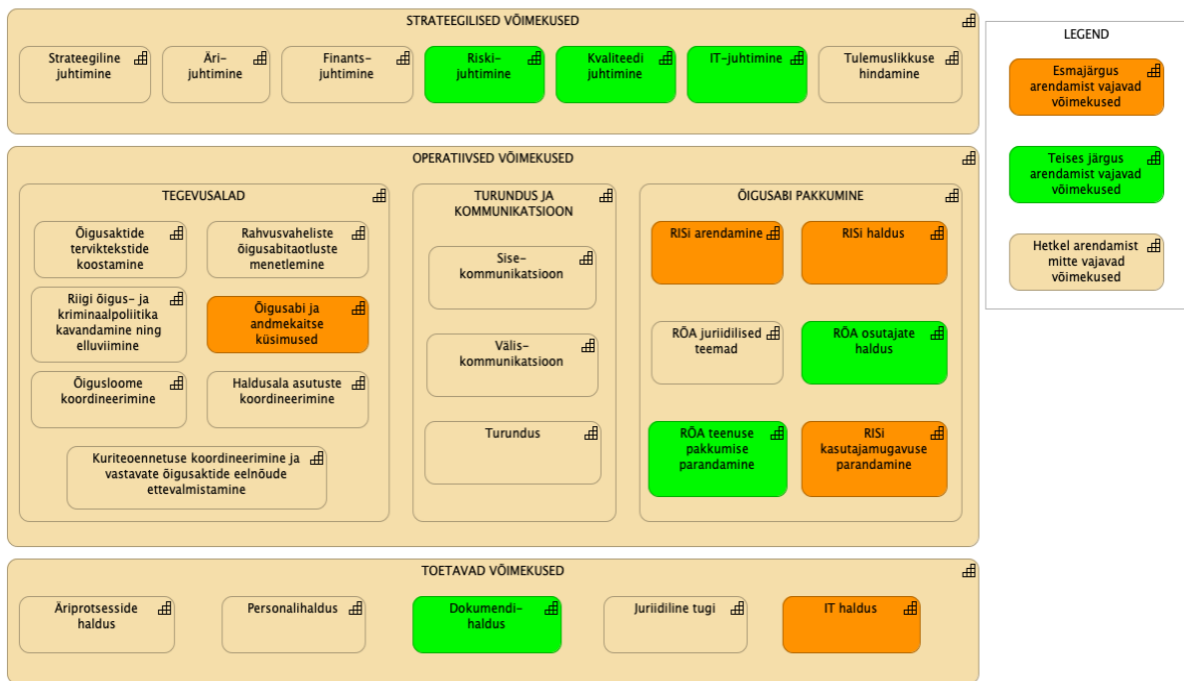


Joonis 8. RISi strateegilised ja tegevuseesmärgid (autori koostatud) [6].

### 5.1.3 Ärivõimekuste kaart

Ärivõimekuste kaardil (joonis 9), mis aitab organisatsioonil selgelt näha, mida peab ettevõtte eesmärkide saavutamiseks tegema, on kujutatud asutuse strateegilisi, operatiivseid ja toetavaid võimekusi [37].



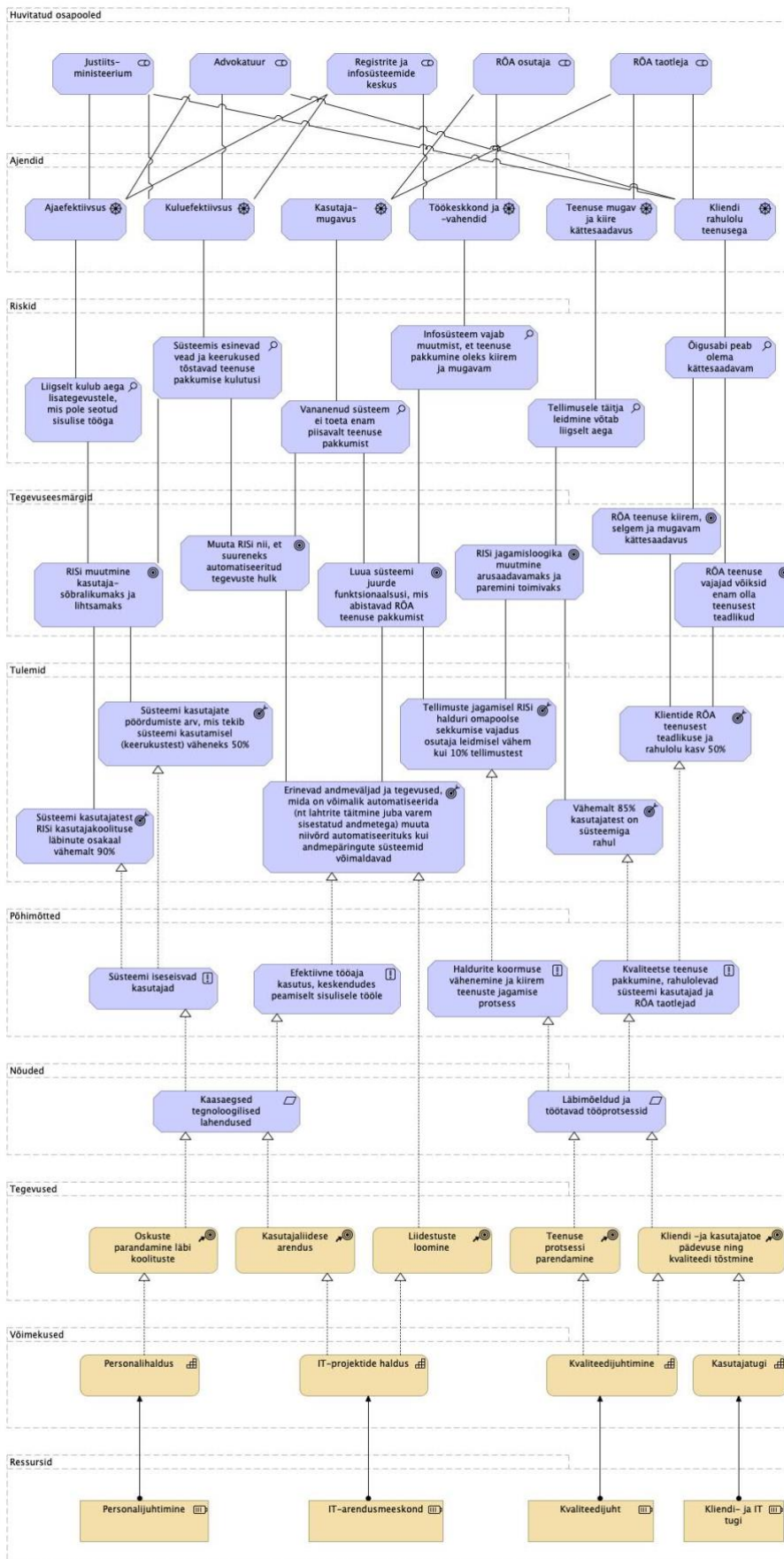


Joonis 9. Justiitsministeeriumi ärivõimekuste kaart (autori koostatud).

Oranži värvusega on tähistatud võimekused, mis vajavad esmajärgus arendamist, roheline värviga need, mis võivad jääda arenduse teise järku ning beežiga võimekused, mis hetkel arendamist ei vaja. Esmajärgus arendamist vajavateks operatiivseteks võimekusteks on õigusabi ja andmekaitse küsimused, kasutajamugavuse parandamine, RISi arendamine ja haldus ning toetavatest võimekustest IT haldus. Teises järgus arendamist vajavateks strateegilisteks võimekusteks on riski-, kvaliteedi- ja IT-juhtimine, operatiivseteks võimekusteks RÕA osutajate haldus ja RÕA teenuse pakkumise parandamine ning toetavateks võimekusteks dokumendihaldus.

#### 5.1.4 Motivatsioonimudel

Motivatsioonimudel annab ülevaate eesmärkide ja võimekuste vahelistest seostest, mida näitab joonis 10.



Joonis 10. R&A teenuse motivatsioonimudel (autori koostatud).

## 5.2 Ärianalüüsi tulemused

Ärianalüüsi koostamisel võeti arvesse nii praeguse RISi äriarhitektuuri, dokumendianalüüsi, infosüsteemi kasutamisel saadud isiklike kogemusi, kui ka erinevatelt kasutajagrupidelt kogutud tagasisidet. Ärianalüüsi tulemusel on autor kirja pannud riigi õigusabi protsessist lähtuvalt RISi ärireeglid, -nõuded ning tulemuslikkuse hindamiseks mõõdikud.

### 5.2.1 Ärinõuded

Ärinõuete välja selgitamine on ärianalüüsi üheks väljundiks, mis määratlevad projekti vajadused ja nõuded, et saavutada edu, kirjeldades konkreetse projekti loomise põhjuseid, sihtrühma, kasutajate saadavat kasu ja meetodeid projekti edukuse hindamiseks. Ärinõuded ei selgita, kuidas projekt luuakse [24]. Nõnda on autor alljärgnevasse tabelisse (tabel 1) koondanud loodava infosüsteemi peamised ärinõuded, mis on RISi funktsionaalsete ja mittefunktsionaalsete nõuete kirja paneku aluseks.

Tabel 1. Uue protsessi jaoks vajalikud ärinõuded (autori koostatud).

Tähis	Ärinõue
Ä1	Võimaldab hallata (lisada, muuta, tühistada, kustutada, otsida) tellimusi.
Ä2	Võimaldab hallata advokaatide ja advokaadibüroode nimekirja koos kontaktandmetega.
Ä3	Võimaldab hallata tasutaotlusi (sh olemas tasude ja kulude otsing).
Ä4	Võimaldab tasuarvestuslehtede koostamist.
Ä5	Võimaldab hallata kasutajaid ja määrata neid eriõigustega kasutajagruppidesse.
Ä6	Võimaldab kasutajate turvalist autentimist TARA kaudu.

## 5.2.2 Mõõdikud

Loodava lahenduse tulemuslikkuse hindamiseks seadis autor kolm mõõdikut koos selgitustega. Mõõdikute seadmisel lähtuti ministeeriumi arengudokumendist, milles on kirjeldatud justiitsministeeriumi lähima nelja aasta strateegilised eesmärgid.

Tabel 2. Loodava infosüsteemi mõõdikud (autori koostatud).

ID	Mõõdik	Eesmärk	Selgitus
KPI1	Automaatne tellimuste jagamine.	Vähemalt 90% tellimustest jagatakse jagamisloogika alusel.	Tellimused jagatakse süsteemis automaatselt, ilma RISi halduri poolse sekkumiseta.
KPI2	RISi kasutajakoolituse läbinute osakaal.	Vähemalt 90% kasutajatest on RISi koolituse läbinud.	Osakaal infosüsteemi kasutajatest, kes on RISi kasutajakoolituse läbinud. Tänu koolitusele saavad kasutajad süsteemis iseseisvalt paremini hakkama.
KPI3	Kasutajate rahulolu infosüsteemiga.	Vähemalt 85% kasutajatest on rahul.	Rahulolu mõõtmiseks viiakse läbi küsitlusi erinevate osapooltega, kes süsteemi oma tööks kasutavad.

Esimeseks mõõdikuks (KPI1) on vähemalt 90% tellimuste jagamine jagamisloogika järgi, ehk puudub RISi halduri poolne vajadus aidata tellimusele advokaati leida. See vähendab RISi haldurite töökoormust oluliselt, sest hetkel umbkaudu 50% tellimustest ei jagata RISi vahendusel, vaid tellimusele advokaadi leidmiseks suhtlevad RISi haldurid otse advokaadiga ja kasutatakse muid viise (kantsleri esildis, advokaadi otsustuskorras määramine).

Teiseks mõõdikuks (KPI2) on RISi kasutajakoolituse läbinute arv, mille eesmärgiks on koolituse läbinute osakaalu tõus. See on oluline, sest tänu sellele on vähem neid kasutajaid, kes infosüsteemi kasutamisel (sh vormide ja taotluste täitmisel) hätta jäävad ja seetõttu halduri poole pöörduvad. Kasutajate koolitamise eelduseks on koostatud juhendmaterjalide olemasolu, mis lisaks koolitusele kasutajaid toetavad.

Kolmandaks mõõdikuks (KPI3) on infosüsteemi kasutajate rahulolu tõstmine, mille eesmärgiks on vähemalt 85% kasutajate rahulolu süsteemiga. Seni pole konkreetset küsitlust

rahulolu hindamiseks koostatud ning töö autor põhines probleemi välja tuues süsteemi erinevatelt kasutajagruppidelt saadud tagasisidel, kus süsteemiga ollakse rahulolematud.

### 5.3 Süsteemianalüüsi tulemused

Süsteemianalüüsi tulemused põhinevad eelnevas peatükis kirjeldatud äriarhitektuuri ja ärianalüüsi tulemustel, millele tuginedes pani autor kirja funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded ning koostas kasutusmallid koos kirjeldustega.

#### 5.1.1 Süsteeminõuded

Nõuded on kirja pandud FURPS+ mudeli abil, milles F (*functionality*) tähistab funktsionaalsusi, ehk võimalusi, suutlikust ja turvalisust. U (*usability*) tähistab kasutuskõlblikust, milleks on inimfaktor, abi ja dokumentatsioon. R (*reliability*) märgib töökindlust, milleks on vigade tihedus ja parandatavus. P (*performance*) suutvust, milleks on vastamise aeg, korrektsus, kättesaadavus ja ressursside kasutamine. S (*supportability*) märgib toetatavust, milleks on adapteeritavus, hooldatavus, rahvusvahelisus ja konfigureeritavus.

Nõuded on prioritseeritud MoSCoW analüüsi tehnikat kasutades, mis määratleb nõude olulisuse. Prioriteedid on jagatud neljaks ning tähistatud järgnevalt:

- M (*must have*) – peab olema projektis, ilma milleta pole projektil mõtet.
- S (*should have*) – peaks olema, need on olulised, kuid neist ei sõltu niivõrd see, kui edukaks projekt osutub.
- C (*could have*) – võiks olla, need tegevused on võimalik projektist välja jätta.
- W (*won't have*) – ei pea olema, need tegevused saab jätta projektist vähemalt esialgu välja.

Tabel 3. Riigi õigusabi teenuse pakkumise süsteeminõuded (autori koostatud).

Nõude ID	Nõue	Prioriteet
F1	Süsteem peab võimaldama turvalist sisse ja välja logimist.	M

F2	Haldur peab saama süsteemi lisada uusi kasutajaid ja anda neile õigusi (vastavalt vajadusele õigesse kasutajagruppi lisada).	M
F3	Haldur peab saama süsteemis kasutajaid otsida.	M
F4	Haldur peab saama süsteemis kasutajate nimekirja alla laadida (koos kontaktandmete ja asutusega, mida kasutaja esindab).	C
F5	Süsteemi haldur peab saama lisada kasutajatele külge eriõigustega rolle.	M
F6	Süsteemis peab saama lisada, muuta, tühistada, kustutada tellimusi (sh ajutisi tellimusi).	M
F7	Süsteem peab võimaldama tellimusi täidetuks märkida.	M
F8	Süsteemis peab saama loodud (ajutisi) tellimusi vaadata.	M
F9	Süsteem peab võimaldama ajutise tellimuse sidumist tavatellimusega.	M
F10	Süsteem peab võimaldama lisada tellimustele juurde täitjaid ja neile tellimusi suunata.	M
F11	Süsteem peab võimaldama täitjal tellimusi vastu võtta või neist keelduda.	M
F12	Süsteem peab võimaldama tellimustele täitjate leidmist jagamisloogika alusel.	M
F13	Süsteemis peab saama tellimusi otsida erinevate tunnuste abil.	M
F14	Süsteem peab võimaldama tellimuste kuvamist töölaual.	S

F15	Süsteem peab võimaldama võtta välja (sh failina alla laadida) statistilisi andmeid nii tellimuste kui täitjate kohta.	M
F16	Süsteem peab võimaldama luua andmete põhjal statistilisi vaateid (graafikuid, jooniseid) vastavalt valitud parameetrite põhjal.	C
F17	Süsteem peab võimaldama RÕA andmise määrusi koostada.	M
F18	Süsteem peab võimaldama RÕA andmise määrusi kinnitada.	M
F19	Süsteem peab võimaldama tasusid sisestada.	M
F20	Süsteem peab võimaldama tasude andmeid muuta.	M
F21	Süsteem peab võimaldama koostada, muuta, kustutada, vaadata tasu taotlust.	M
F22	Süsteem peab võimaldama tasu taotlusi töölaual kuvada.	S
F23	Süsteem peab võimaldama tasu taotlusi otsida (tellimuse nr alusel).	M
F24	Süsteem peab võimaldama tasuarvestuslehtede koostamist.	M
F25	Süsteem peab võimaldama statistika analüüsimise eesmärgil tasu taotluste andmeid failina allalaadida.	C
F26	Süsteem peab võimaldama tasu määrusi sisestada.	M
F27	Süsteem peab võimaldama tasu määrusi vastu võtta.	M

F28	Süsteem peab võimaldama tasu määrusi kuvada töölaual.	S
F29	Süsteem peab võimaldama tasu määrusi otsida (tasumääruse tähise alusel).	M
F30	Süsteem peab võimaldama tasuarvestuslehtede kontrollimist, mis on väljamaksmise eelduseks.	M
F31	Süsteem peab võimaldama tasu välja maksmist.	M
F32	Süsteem peab võimaldama kulusid sisestada.	M
F33	Süsteem peab võimaldama kulude andmeid muuta.	M
F34	Süsteem peab võimaldama tasu ja kulu jagamist mitme RÕA saajaga.	M
F35	Süsteem peab võimaldama koostada tasutaotlust.	M
F36	Süsteem peab võimaldama tasutaotlust vaadata.	M
F37	Süsteem peab võimaldama tasude ja kulude otsingut.	M
F38	Süsteem peab võimaldama kuvada advokaatide nimekirja.	M
F39	Süsteem peab võimaldama advokaatide nimekirja täiendada (nimekirjas kõik advokatuuri liikmed) ehk võimalus juurde lisada ja eemaldada märke valmidusest RÕAt pakkuda.	M
F40	Süsteemis peab olema võimalik advokaatide nimekirja koos kontaktandmetega (sh teeninduspiirkondadega) alla laadida.	S



F41	Süsteem peab võimaldama erinevate parameetrite alusel advokaate otsida.	M
F42	Süsteem peab võimaldama kuvada büroode nimekirja.	M
F43	Süsteem peab võimaldama büroode nimekirja täiendada (infot muuta, juurde lisada, eemaldada).	M
F44	Süsteem peab võimaldama erinevate parameetrite alusel büroosid otsida.	M
F45	Süsteemis peab olema võimalik büroode nimekirja statistilisel eesmärgil alla laadida.	C
F46	Süsteem peab võimaldama kuvada menetlejate nimekirja.	M
F47	Süsteem peab võimaldama menetlejate lisamist, muutmist, eemaldamist nimekirjas.	M
F48	Süsteem peab võimaldama menetlejate otsimist.	M
F49	Süsteem peab võimaldama menetlejate nimekirja allalaadimist.	C
F50	Süsteem peab võimaldama lisada tellimusele täitja asendaja.	M
F51	Süsteem peab võimaldama määratud või juba täitmisel olevat asendamist lõpetada.	M
F52	Süsteem peab võimaldama teha otsingut täitjate asendamiste kohta.	C
F53	Süsteemis peab olema võimalik hinnakirja lisada ja muuta.	M

F54	Süsteem peab võimaldama hinnakirja vaadata.	M
F55	Süsteem peab võimaldama hinnakirjas erinevaid teenuseid ja nende hindasid otsida.	S
F56	Süsteem peab kasutaja töölaual võimaldama kuvada tähtajaliselt määratud teateid.	M
F57	Süsteem peab halduril võimaldama tellimuste vastamistähtaegu tabeli vaates muuta.	S
F58	Süsteem peab võimaldama süsteemi lisatud kasutajate vahelist suhtluse funktsionaalsust, et advokatuur saaks ühendust võtta advokaadiga.	C
F59	Süsteem peaks võimaldama dünaamilist advokaatide nimekirja kuvamist (nt sellest, millised advokaadid osutavad RÕAt (sh nädalavahetusel) või kes on puhkusel).	S
F60	Süsteem peab võimaldama pidada tellimustega seotud tegevuste logi.	M
F61	Süsteem peab võimaldama kasutajatel (advokaatidel) kalendrit kasutada, kuhu kantakse advokaadi enda toimingute ajad.	S
F62	Süsteem peab võimaldama kalendrist saata teavitusi.	C
F63	Süsteemis peab olema võimalik sisestada kasutajatele juhendmaterjale (nii video kui dokumendi kujul).	M
F64	Süsteem peab võimaldama kasutajatel vaadata juhendmaterjale.	M
U1	Süsteemi kasutajaliides peab olema lihtne ja läbivalt sarnase kujundusega.	M

U2	Süsteem peab olema mugavalt kasutatav lisaks desktop vaatele ka mobiilis (mobiilisõbralik kasutajaliides).	M
U3	Süsteem peab võimaldama kasutamist (sisse logimist) vaid neile, kellele on loodud kasutajakonto.	M
U4	Süsteemi peab kasutaja saama kasutada vastavalt sisse loginud kasutajale määratud õigustele.	M
U5	Süsteemi kasutamise kohta peab erinevate kasutajagruppide lõikes olema kasutajatele koostatud kasutusjuhised(ed).	M
U6	Süsteem on läbivalt eestikeelne.	M
U7	Süsteem peab kasutajale kuvama selgesõnalisi ja eestikeelseid teavitusi, kui selleks on vajadus (nt veateated).	M
R1	Süsteem peab vastama Justiitsministeeriumi turvastandarditele.	M
R2	Süsteemi käideldavus peab olema vähemalt 95%.	M
R3	Süsteemil peavad olema olemas varundus-, taastemehhanismid.	M
R4	Süsteem ei tohi ühel kasutajal lubada mitut samaaegset sessiooni kasutamist.	M
R5	Infosüsteemis tuleb andmeid säilitada kolm aastat pärast riigi õigusabi tellimuse lõpetatuks märkimist.	M
R6	Süsteemi jäetakse teave andmete vaatamise, lisamise, muutmise, kustutamise kohta (kasutaja nimi koos tegevuse kellaaja ja kuupäevaga).	M

P1	Süsteem peab võimaldama vähemalt 200 kasutajalt süsteemi samaaegselt kasutada.	M
P2	Süsteem peab võimaldama ühelt vahelehelte teisele liikumisel ning otsitulemuste kuvamisel kiiret reageeringut (toimingute tegemise kiirus kuni 1 sekund).	M
S1	Süsteem on loodud hästi struktureeritult, mis võimaldab hilisemaid arendusi lihtsamini teostada.	M
S2	Süsteemi kohta on loodud arusaadav, põhjalik ja ajakohane dokumentatsioon koos tehnilise kirjelduse ja kasutusjuhistega.	M

Tabelis 3 kirjeldatud nõuded on kirja pandud arvestades antud magistr töö teemaks valitud infosüsteemi ning RÕA teenuse pakkumise toetamiseks vajalikke funktsionaalsusi.

Avaliku sektori teenuste tarkvaraarenduse projektide läbiviimiseks ei ole riiklikul tasemel kohustuslikke nõudeid kehtestatud, kuid majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi algatusel on välja töötatud juhendmaterjalid, millest leiab infosüsteemi loomiseks soovitusi, et süsteem arvestaks kasutajate vajadustega ning oleks võimeline koostööks teiste riigi andmekogude ja infosüsteemidega. Nõnda peavad ministeeriumid, IT-kompetentsikeskused ja riigiasutused ise töötama välja põhimõtted, millest tarkvaraarendusprojektide puhul juhinduda. Tarkvaraarendusprojektide elluviimisel on väga oluline selge ja dokumenteeritud arenduskorralduse olemasolu. Riigikontrolli poolt 2019. aastal läbi viidud avaliku sektori tarkvaraarenduse projektide juhtimise auditis tõdeti, et tarkvaraarenduste läbiviimise korraldus oli selle auditi põhjal enamikes valitsemisalades reguleeritud ja nõuded olid tarkvaraarendusprojektide läbiviimiseks kindlaks määratud [38].

### 5.3.1 Kasutusmallid

Kasutusmall (*use case*) on toimingute jada tegija (kasutaja) ja arvutisüsteemi vahel, mis peab kirjeldama funktsionaalseid nõudeid ja esitama kasutamise stsenaariumid, mis on kooskõlastatud kliendi ja arendaja vahel. Samuti andma selge ja ühemõttelise kirjelduse sellest, kuidas lõppkasutaja ja uus tarkvarasüsteem omavahel suhtlevad ning andma aluse

funktsionaalsuse testimiseks. Kasutusmallid aitavad mõista süsteemi funktsionaalseid nõudeid. Nendega kirjeldatakse süsteemi välist vaadet ehk seda, mida soovib kasutaja. Kasutusmallidest võib abi olla kasutajaliidese loomisel, aga ka testimise ettevalmistamise protsessis [29].

Kasutusmalli mudel (*use case model*) on süsteemi vaade, mis kirjeldab süsteemi käitumist sellisena, nagu seda näeb kasutaja. Kasutusmalli mudel annab edasi süsteemi funktsionaalsust, sisaldades tegijaid, stsenaariumeid ja kasutusmalle. Kasutusmalli mudel on valdavalt tekstidokument, kuid võib sisaldada ka skeeme [29].

Peamised rollid RISis on järgmised:

- Advokaat – tegutseb süsteemis enda nimel. Tal on õigus vaadata ainult tema endaga seotud andmeid ja dokumente.
- RIS eriõigustega kasutaja (haldur) – saab tegutseda süsteemis advokaadi nimel ning näeb kõikide advokaatide andmeid ja dokumente. Eriõigustega kasutaja poolt loodud dokumentidele saab koostajaks ja kinnitajaks olla advokaat, kelle eest eriõigustega kasutaja tegutses. Tellimuse logisse kirjutatakse tegevuse tegelik tegija.
- RIS tavakasutaja – süsteemis õigus muuta advokaadi kontaktandmeid, otsida advokaate, büroosid, menetlejaid, asutusi, tellimusi, sisestada tellimusi ning jälgida tellimuste staatusi reaalajas, vaadata tellimuste detailandmeid ja ajalugu, vaadata infot tasu ja kulu ning tasutaotluse, -määruse ja -arvestuslehe kohta. Samuti teha tasude otsinguid ning vaadata asendajaid ja hinnakirja.
- RIS lugemisõigustega kasutaja – süsteemis õigus otsida advokaate, büroosid, tellimusi, vaadata tellimuste detailandmeid koos ajaloo ja jälgida tellimuste staatusi reaalajas. Samuti vaadata tasutaotlusi ja -arvestuslehti ning teha tasude kohta otsinguid.
- Menetleja – õigus süsteemis otsida advokaate, büroosid, menetlejaid, asutusi ning sisestada tellimusi ja teha tellimustega seotud otsinguid.
- RIS raamatupidaja – advokatuuri poolne raamatupidaja, kellel on õigus tegutseda advokaadi eest tasudega seotud tegevustes ning õigus muuta tasude hinnakirja.

Kasutusmallid on koostatud põhinedes süsteeminõuetes kirja pandule, ennekõike tabelis 3 kõrge prioriteediga (M - *must have*) hinnatud nõudeid arvesse võttes.

Tabel 4. Kasutusmallide loetelu (autori koostatud).

ID	Kasutusmalli nimetus	Nõue, millega seotud
UC1	Süsteemi sisenemine.	F1
UC2	Tellimuse (sh ajutise) loomine.	F6
UC3	Tellimuse (sh ajutise) vaatamine.	F8
UC4	Tellimuse sidumine ajutise tellimusega.	F9
UC5	RÕA andmise määruse koostamine.	F17
UC6	RÕA andmise määruse kinnitamine.	F18
UC7	Tellimuse täitmiseks suunamine.	F10
UC8	Tellimuse vastuvõtmine.	F11
UC9	Tellimuse täidetuks märkimine.	F7
UC10	Tellimusele asendaja määramine.	F49
UC11	Tellimusse tasude ja kulude sisestamine.	F19, F32
UC12	Tasu ja kulu andmete muutmine.	F20, F33
UC13	Tasu ja kulu otsimine.	F37
UC14	Tasu ja kulu jagamine mitme RÕA saajaga.	F34

UC15	Tasu taotluse koostamine.	F21
UC16	Tasu määruse sisestamine.	F26
UC17	Tasu määruse vastuvõtmine.	F27
UC18	Tasuarvestuslehe koostamine.	F24
UC19	Tasuarvestuslehe kontrollimine.	F30
UC20	Määratud tasu välja maksmisele suunamine.	F31
UC21	Tegevuste logimine.	F60

Järgnevalt on lühidalt kirjeldatud tellimuse protsessiga seotud peamised kasutusmallid:

- süsteemi sisenemine,
- ajutise tellimuse loomine,
- ajutise tellimuse vaatamine,
- tellimuse sidumine ajutise tellimusega,
- tellimusse tasude ja kulude sisestamine,
- tasu taotluse koostamine,
- tasu määruse sisestamine,
- tasuarvestuslehe koostamine.

Tabel 5. Kasutusmall süsteemi sisenemise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC1 Süsteemi sisenemine.
Eesmärk	Kasutaja süsteemi sisse logimine.
Tegutseja	Süsteem.

Eeltingimus	Kasutajale on loodud konto ehk antud luba (ligipääs) süsteemi siseneda.
Järeltingimus	Kasutaja on sisse logitud ja pääseb süsteemi.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutaja klikib avalehel "sisene" nupul.</li> <li>2. Kasutaja jõuab riigi autentimisteenuse lehele.</li> <li>3. Kasutaja valib ID-kaart, Mobiil-ID, Smart-ID autentimisviisi valikust endale sobiva.</li> <li>4. Kasutaja sisestab nõutud autentimistunnused isiku tuvastamiseks.</li> <li>5. Riigi autentimisteenus kontrollib isikuandmete õigsust.</li> <li>6. Kui kasutajale on konto süsteemi loodud, lubatakse ta süsteemi sisse ja avaneb süsteemisisene esileht.</li> <li>7. Kui kasutajale pole kontot loodud, kuvatakse talle vastavasisuline info ja süsteemi ei pääseta.</li> </ol>

Tabel 6. Kasutusmall ajutise tellimuse loomise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC2 Ajutise tellimuse loomine.
Eesmärk	Lua ajutine tellimus ilma RÕA määruseta eesmärgiga anda see advokaadile täitmiseks. RÕA määruse saabumisel luua ajutisest tellimusest tavatellimus.
Tegutseja	Advokatuuri eriõigustega kasutaja, menetleja.



Eeltingimus	Puudub.
Järelingimus	Varasemalt on loodud ajutine tellimus, mis on läinud jagamisele või otse advokaadile täitmiseks.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutaja klikib Tellimuste vahekaardil nupul "lisa ajutine tellimus".</li> <li>2. Seejärel avaneb kasutajale tühi tellimuse vorm.</li> <li>3. Kasutaja täidab tellimuse vormi lahtrid, nõutud on kohustuslike väljade täitmine.</li> <li>4. Kui väljad täidetud, vajutab kasutaja nupul "kinnita".</li> <li>5. Kui kõik on reeglite päraselt täidetud, loetakse tellimus kinnitatuks.</li> <li>6. Tellimuse kinnitamise järgselt saab ajutine tellimus endale numbri. Ajutine tellimus on tavatellimusest eristatav A tähe järgi, mis lisatakse tellimuse numbri lõppu.</li> <li>7. Seejärel liigub tellimus üldisesse tellimuste jagamisse.</li> <li>8. Kui süsteemi saabub RÕA määrus, millel on ajutise tellimusega sama asja nr ja sama RÕA saaja isikukood või registrikood, siis ajutine tellimus lõpetatakse ja luuakse uus päris tellimus.</li> </ol>

Tabel 7. Kasutusmall ajutise tellimuse vaatamise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC3 Ajutise tellimuse vaatamine.
Eesmärk	Vaadata ajutisi tellimusi üldisest tellimuste loetelust.

	Lisada loetelu ette filtrid, mis aitavad sorteerida välja vaid ajutised tellimused, seda soovitud nr, RÕA saaja isikukoodi/registrikoodi ja/või kuupäeva alusel.
Tegutseja	Eriõigustega kasutaja, advokaat, menetleja.
Eeltingimus	Varasemalt on ajutine tellimus juba süsteemi loodud.
Järelingimus	Tellimused on tellimuste loendis kuvatud.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutaja klikib tellimuste menüüpunktil alannimetusele “tellimuste otsing”.</li> <li>2. Kasutajale avaneb tellimuste otsingu leht, milles on vaikesi kõik tellimused (nii ajutised kui tavalised).</li> <li>3. Kasutaja valib filtrist “kuva ainult ajutised” ning soovi korral täidab ka muud otsingu lahtrid (asja nr, RÕA saaja isikukood/registrikood, kuupäev).</li> <li>4. Kasutaja vajutab “otsi” nuppu ning käivitab sellega otsingu.</li> <li>5. Kasutajale kuvatakse ainult ajutiste tellimuste nimekiri.</li> </ol>

Tabel 8. Kasutusmall tellimuse sidumisest ajutise tellimusega (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC4 Tellimuse sidumine ajutise tellimusega.
Eesmärk	Siduda varem süsteemi loodud ajutine tellimus RÕA

	määruse vastuvõtmise järgselt tavatellimusega ning lõpetada ajutine tellimus.
Tegutseja	Süsteem.
Eeltingimus	Süsteemi on varem ajutine tellimus juba loodud, millel on sama asja nr ja RÕA saaja isikukood või registrikood, mis on RÕA määruisel.
Järelingimus	Süsteemis ajutist tellimust enam ei eksisteeri ning see on asendunud tavatellimusega. Tavatellimuse loomisel kirjutatakse ajutise tellimuse andmed üle, aga mitte ajutisele tellimusele manusena juurde pandud failid ega lisatud kommentaarid.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kui süsteem võtab vastu RÕA määruse, siis kontrollitakse, kas tellimuste tabelis leidub sama asja numbri ja sama RÕA saaja isikukoodi või registrikoodiga ajutist tellimust.</li> <li>2. Kui seesugune ajutine tellimus on olemas, siis luuakse uus tellimuse kirje.</li> <li>3. Uuele tellimusele kantakse need andmed, mis on tulnud RÕA määruisega. Kõik ajutise tellimuse andmed kirjutatakse üle (v.a kommentaarid ja lisatud failid).</li> <li>4. Ajutist tellimust süsteemis enam ei eksisteeri.</li> <li>5. Ajutise tellimuse asemel loodud uus tellimus on sama numbriga, aga numbri lõpus pole enam ajutise tellimuse tähist A.</li> <li>6. Tellimuse logisse lisatakse ajutisest tellimusest tavatellimuse loomise aeg.</li> </ol>

Tabel 9. Kasutusmall tellimuse tasude ja kulude sisestamise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC11 Tellimuse tasude ja kulude sisestamine.
Eesmärk	Tasude ja kulude andmete sisestamine RÕA osutamisega seotud tellimustesse. Advokaat saab tehtud toimingute andmeid tellimusele jooksvalt juurde sisestada, mida advokaat saab hiljem tasu taotlusele kanda ja selle menetlejale esitada. Menetleja koostab tasu taotlusele tasu määruise, mis rahuldab või ei rahulda tasu taotlust.
Tegutseja	Advokaat.
Eeltingimus	On olemas tellimus, millele tasusid ja kulusid sisestada.
Järeltingimus	Tasude ja kulude algandmete sisestamise järgselt toimub hinnakirja alusel tasude arvutamine.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutajal on tellimuse vorm avatud, kus “tasude ja kulude” vahekaardil leiab ta tasude ja kulude tabeli koos filtritega.</li> <li>2. Algselt on tabel tühi ning kuvatud on vaid veergude pealkirjad ning tasu ja kulu sisestamise jaoks tühjad read.</li> <li>3. Kasutajal tuleb tasu ja kulu sisestada eraldi ridadele.</li> <li>4. Tasu sisestamiseks kasutaja sisestab esmalt tasu üldandmed. Lisaandmed (nt piirangud, suurendamised jms) tuleb sisestada vormi allossa (tabelis vastavalt märgistatud).</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kulu sisestamiseks kasutaja sisestab tabelisse kulu üldandmed ning kulu lisaandmed vormi allosa.</li> <li>6. Kasutajal on võimalik juba sisestatud tasude ja kulude ridu kustutada, kasutades selleks rea lõpus olevat nuppu “kustuta”.</li> <li>7. Kasutajal on võimalik ka juba sisestatud tasu ja kulu ridu muuta, vajutades selleks vastaval real.</li> <li>8. Kasutaja saab tasude ja kulude tabelis märgistada soovitud read ning need sealt tasu taotlusele kanda ehk nendega tasu taotluse koostada.</li> </ol>
--	---

Tabel 10. Kasutusmalli tasu taotluse koostamise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC15 Tasu taotluse koostamine.
Eesmärk	Koostada tellimuse juurde tasu taotlus.
Tegutseja	Eriõigustega kasutaja, advokaat.
Eeltingimus	Tasu taotlust saab teha ainult RÕA määruse kohta ehk süsteemis peab olema olemas RÕA määrus. Samuti peab tellimusel olema vähemalt üks tasu, mille kohta pole tasu taotlust koostatud ja on esitamata.
Järeltingimus	Tasu taotlus on esitatud ning taotlusest on genereeritud PDF dokument. Kui menetleja oli valitud ning e-posti aadress olemas, siis saadetakse menetlejale e-posti teel tasu taotluse esitamise kohta teavitust.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutajal on avatud tasude ja kulude leht.</li> </ol>

Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kasutaja märgistab tasude tabelis vastavad read, mida soovib tasu taotlusesse lisada. Kasutajale kuvatakse ka nuppu kõikide ridade korraga valimiseks.</li> <li>3. Valitud ridade järgselt vajutab kasutaja nuppu “koosta taotlus”.</li> <li>4. Nupu vajutamise järgselt käivitub menetluse otsing asja numbri ja advokaadi isikukoodi alusel, et leida menetlused, milles konkreetne advokaat on olnud osaline.</li> <li>5. Seejärel advokaat saab valida, millisesse menetlusse tasu taotlus esitada.</li> <li>6. Kui menetluse päring õnnestus, siis kuvatakse taotluse vorm, kuhu on kuvatud eelnevalt valitud tasud ja muud taotluse andmed.</li> <li>7. Kui päring andis vastuseks mitu menetlust, siis peab kasutaja tegema valiku. Kui vaid ühe vastuse, siis on kuvatakse menetluse andmed vormil.</li> <li>8. Pärast menetluse valikut tuleb valida menetleja, kellele saadetakse tasu taotluse koostamise kohta teavitus (menetleja valimine pole kohustuslik).</li> <li>9. Kui menetleja valitud, siis saadetakse menetleja e-posti aadressile vastav teavitus.</li> </ol>
--------------------	--

Tabel 11. Kasutusmalli tasu määramise sisestamise kohta (autori koostatud).

ID ja kasutusmalli nimetus	UC16 Tasu määramise sisestamine.
Eesmärk	Tasu määramise andmete sisestamine, et koostada tasu määrus tasu taotluse alusel.

Tegutseja	Eriõigustega kasutaja, advokaat.
Eeltingimus	Kasutajal on süsteemis olemas tasu taotlus, mille kohta on süsteemi väliselt koostatud tasu määrus. Tasu määrus peab olema olema failina.
Järeltingimus	Tasu määruse salvestamise järgselt saavad tasu taotluse ja tasu määrusega seotud tasud uue staatuse, mis sõltuvad tasu määruse resolutsioonist.
Tegevuse kirjeldus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutaja vajutab nuppu “koosta tasu määrus”.</li> <li>2. Kasutajal avaneb tasu määruse vorm, kuhu on üle kantud tasu taotluse andmed.</li> <li>3. Kasutaja valib loendist resolutsiooni väärtuse.</li> <li>4. Kui resolutsioon on staatusega “rahuldatud”, siis määrusega seotud tasude ja kulude tabelis on summad veergudes “summa taotlusel” ja “määratud summa” võrdsed ning kasutaja summasid muuta ei saa. Nõnda saavad kõik tasud staatuseks “rahuldatud”.</li> <li>5. Kui resolutsioon on staatusega “osaliselt rahuldatud”, siis määrusega seotud tasude ja kulude tabelis saab kasutaja summat “määratud summa” muuta.</li> <li>6. Kui resolutsioon on staatusega “rahuldamata”, siis määrusega seotud tasude ja kulude tabelis kasutaja ise midagi enam muuta ei saa. Nõnda on tabelis kõik määratud summad ning koondsummad 0 eurot.</li> <li>7. Kasutaja saab märkuste lahtrisse sisestada vaba teksti väljale soovitud kommentaarid.</li> </ol>

	<p>8. Kasutajal tuleb sisestada veel ka andmed määruse koostamise kuupäeva, koostaja asutuse, menetleja, menetleja ameti kohta.</p> <p>9. Juurde tuleb lisada tasu määruse fail ning juba lisatud faili on võimalik eemaldada (seni kuni tasu määrus on veel kinnitamata).</p> <p>10. Tasu määruse salvestamiseks tuleb vajutada nuppu “kinnita” ning kui kõik on nõuetekohaselt täidetud, saab tasu määrus staatuseks “kinnitatud”.</p> <p>11. Kui kasutaja loobub tasu määruse salvestamisest, vajutab ta nuppu “katkesta”.</p>
--	---

Tabel 12. Kasutusmall tasuarvestuslehe koostamise kohta (autori koostatud).

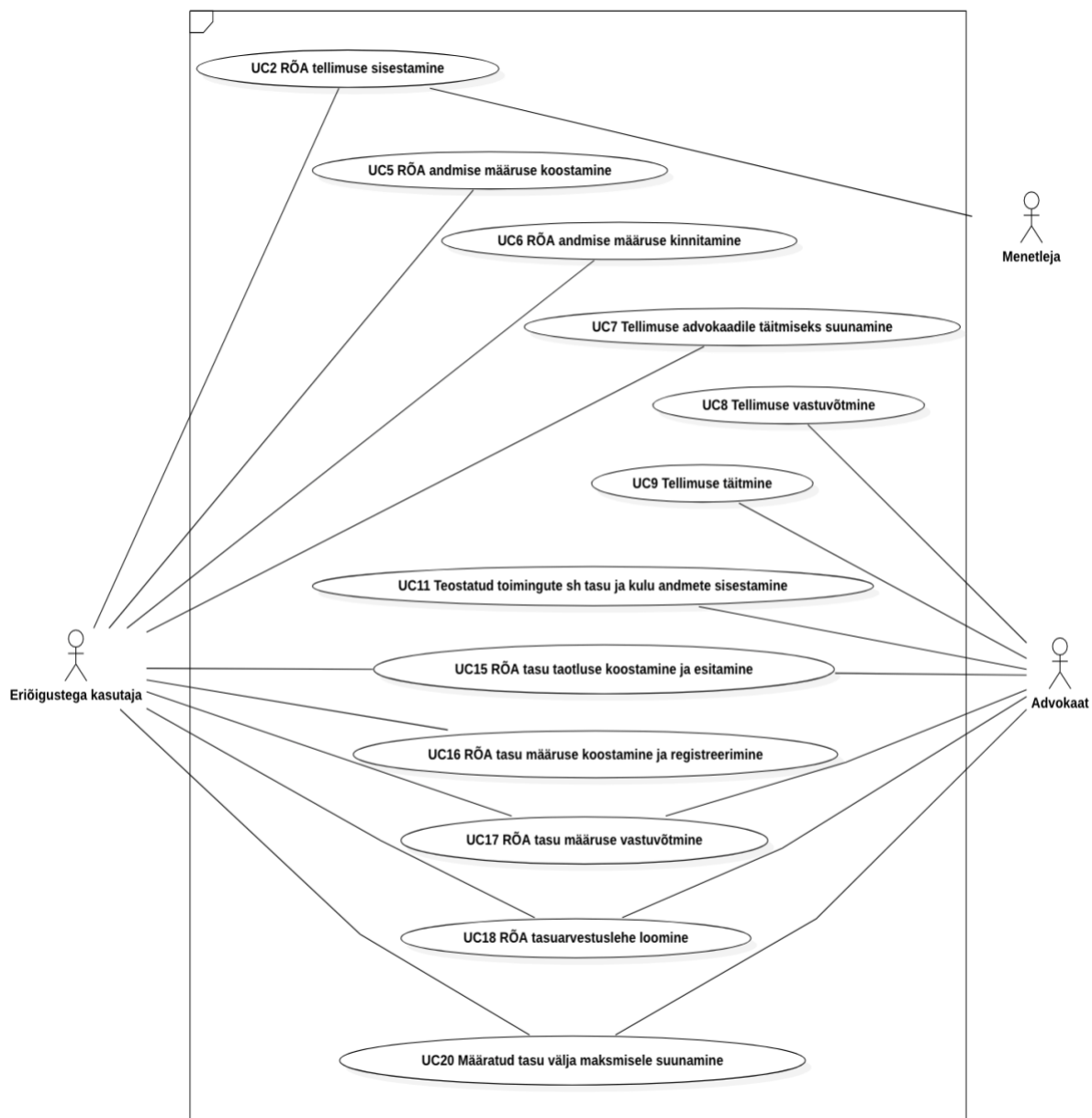
ID ja kasutusmalli nimetus	UC18 Tasuarvestuslehe koostamine.
Eesmärk	Luu tasu määrusega kinnitatud tasudest tasuarvestusleht, mis näitab süsteemis, et tasu on suunatud advokaadi poolt väljamaksmisele.
Tegutseja	Eriõigustega kasutaja, advokaat.
Eeltingimus	Kasutajal on olemas vähemalt üks tasu määrus, mis on staatusega rahuldatud või osaliselt rahuldatud.
Järeltingimus	Tasuarvestusleht on koostatud ja esitatud ehk maksmisele suunatud.



<p>Tegevuse kirjeldus</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutaja liigub süsteemis tasu määruste tabeli lehele.</li> <li>2. Kasutaja filtreerib tasu määruste tabelist välja määrused, mida ta soovib suunata väljamaksmisele (iga rida vastab ühele tasu määrusele).</li> <li>3. Märgistab tabelis soovitud read ja vajutab nuppu “koosta tasuarvestusleht”.</li> <li>4. Kasutajale kuvatakse kokkuvõtted kinnitatud summadest.</li> <li>5. Kui kasutaja soovib need summad väljamaksmisele suunata, siis kasutaja saab need kinnitada vajutades nupule “kinnita”.</li> <li>6. Määrusel olevate tasude olek ja tasu määruse olek muutub “maksmisele suunatud”.</li> <li>7. Kui kasutaja siiski ei soovi tasuarvestuslehte maksmisele suunamiseks esitada, siis vajutab nupule “tagasi”. Nõnda tasuarvestuslehe vorm suletakse ja kasutaja suunatakse tagasi tasu määruse tabeli vaatesse.</li> </ol>
---------------------------	--

### 5.3.2 Kasutusmallide mudel

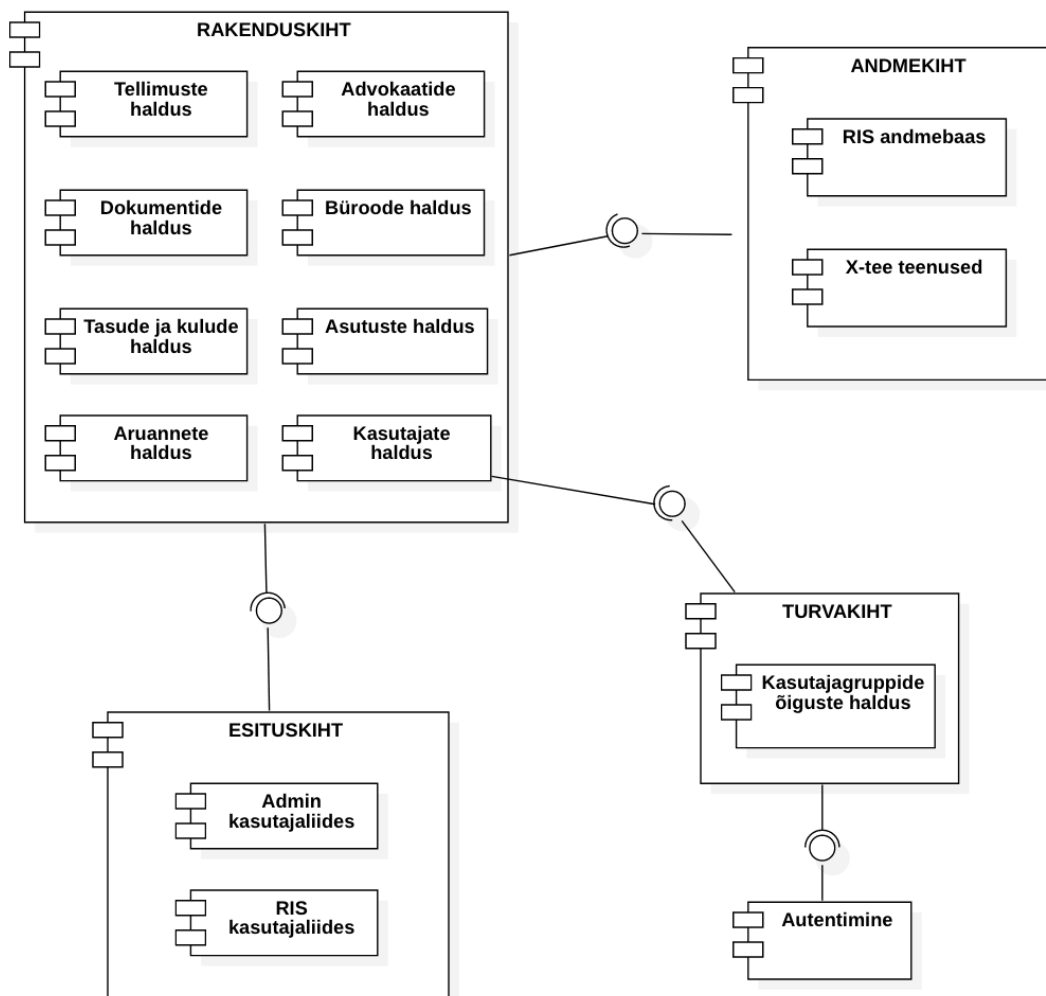
Autor on koostanud kasutusmallide mudeli riigi õigusabi tellimuse täitmise protsessi kohta. Mudelis on rollidena välja toodud kolm osapoolt, kelleks on esiteks advokaat ehk tellimuse täitja, kes tegutseb süsteemis enda nimel ja kel on õigus tegeleda ainult endaga seotud andmete ja dokumentidega. Teiseks eriõigustega kasutaja, kes saab süsteemis tegutseda advokaadi nimel ning näeb kõikide advokaatide andmeid ja dokumente ning kolmandaks menetleja, kes saab sisestada tellimusi ja teostada erinevaid otsinguid.



Joonis 11. RÕA tellimuse täitmise protsessi kasutusmallide mudel (autori koostatud).

### 5.3.3 Komponentmudel

Tulenevalt kaardistatud nõuetest, koostas autor infosüsteemi komponentmudeli (joonis 12). Joonisel on kujutatud esitus-, rakendus-, andme- ning turvakihti.



Joonis 12. Infosüsteemi komponentmudel (autori koostatud).

Esituskihti on koondatud kasutajaliidesed. Turvakihis toimub kasutajate autentimine riigi autentimisteenuse (TARA) kaudu. Võimalik on end autentida kasutades ID-kaarti, Mobiil-IDd või Smart-IDd.

Rakenduskiht sisaldab järgnevat:

- Tellimuste haldus – haldab ja töötleb tellimustega seotud infot.
- Advokaatide haldus – haldab ja töötleb advokaatidega seotud andmeid.
- Büroode haldus – haldab ja töötleb advokaadi büroode andmeid.
- Asutuste haldus – haldab ja töötleb asutustega seotud infot.

- Dokumentide haldus – haldab ja töötleb erinevaid dokumente (sh kasutusjuhised).
- Tasude ja kulude haldus – haldab ja töötleb tasude ning kuludega seotud andmeid.
- Aruannete haldus – haldab ja töötleb aruannete infot.
- Kasutajate haldus – haldab ja töötleb kasutajatega seotud andmeid.

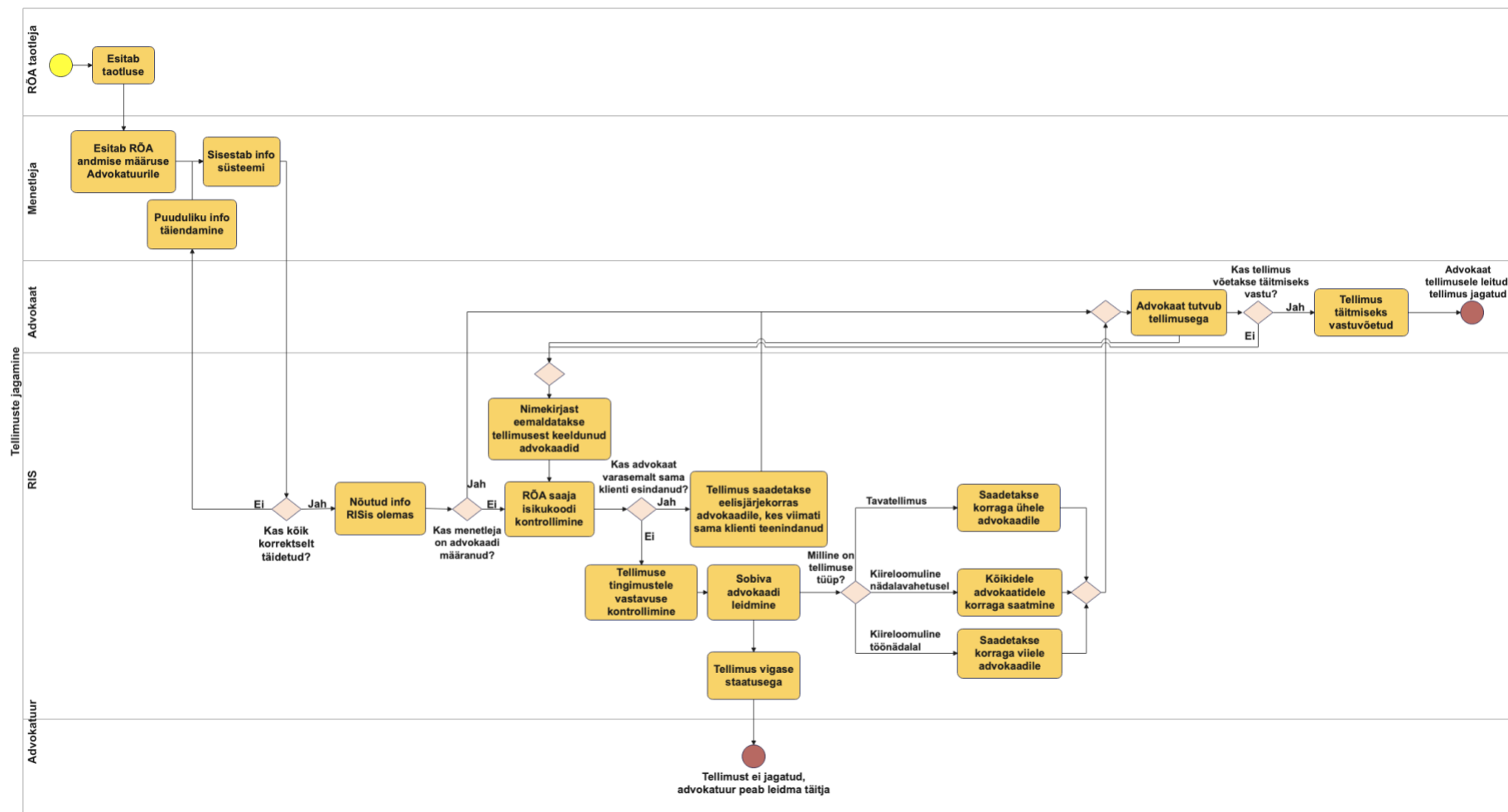
Andmekihis on süsteemi toimimiseks tarvilik info. X-tee kaudu on infosüsteem juba hetkel liidestatud E-toimiku süsteemiga. E-toimik on keskne andmebaas, mis annab kriminaal-, tsiviil-, haldus- ja väärteomenetluse osapooltele ülevaate menetluse etappidest, toimingutest ja otsustest. Tulevikus uue süsteemi jaoks lisanduksid liidestused RRiga, kust päritakse tellimuse jaoks infot (suhtluskeelt) ning ÄRiga, kust päritakse infot kasutajate ja büroode kohta, millega välditakse praegu esinevat kirjavigade probleemi kontaktandmetes, mis tuleneb käsitsi andmete sisestamisest.

## 6 Kavand

Alljärgnevalt on koostatud TO-BE protsessijoonised, millega kirjeldatakse, kuidas tulevikus saab lahendada tellimuse jagamise, tasutaotluse muutmise ja kustutamise ning tasumääruse vaidlustamise protsesse, et vähendada hetkel süsteemis esinevaid probleeme.

Joonisel 13 kirjeldatakse tellimuse jagamise TO-BE protsessi, milles võrreldes senise protsessiga on tehtud järgmised muudatused:

- Kui advokaati pole menetleja poolt määratud, siis kontrollitakse RÕA saaja isikukoodi ning lisatakse kontroll RÕA saaja ja täitja seose kohta. Kui advokaat on RÕA saajat ka varasemalt esindanud, siis saadetakse eelisjärjekorras tellimus just sellele advokaadile täitmiseks.
- Enne sobiva advokaadi leidmist lisatakse juurde kontroll, mis vaatab, kas tellimus vastab tingimustele. Sellesse kontrolli lisandub uue kriteeriumina kodupiirkond, mille eesmärk on eelkõige jagada tellimus samas piirkonnas tegutsevate advokaatide vahel ning kui nende seast tellimusele täitjat ei leita, siis pakutakse tellimust kaugemas piirkonnas paiknevatele advokaatidele.
- Tellimuste jagamine käib automaatselt (jagamisloogika alusel), kuid kui sobivat advokaati ei leita, mis tekib juhul, kui kõik advokaadid tellimusest keelduvad, siis tuleb advokatuuri esindajal leida tellimusele täitja.
- Muutunud on advokaatide arv, kellele korraga tellimus vastu võtmiseks saadetakse. Kui tegu on kiireloomulise tellimusega, millele otsitakse täitjat nädalavahetusel, siis jagamisloogika ei muutu ehk jätkuvalt saadetakse kõikidele advokaatidele korraga tellimus vastuvõtmiseks. Muudatus on tehtud tavatellimuste ja kiireloomuliste tellimustega tööpäeval sees – tavatellimus saadetakse ühele advokaadile korraga (24 h kaupa) ning kiireloomulise tellimuse puhul, millele on vaja täitjat leida päeval sees, saadetakse ühele advokaadile korraga vastu võtmiseks, kuid 15 minutilise intervalliga.

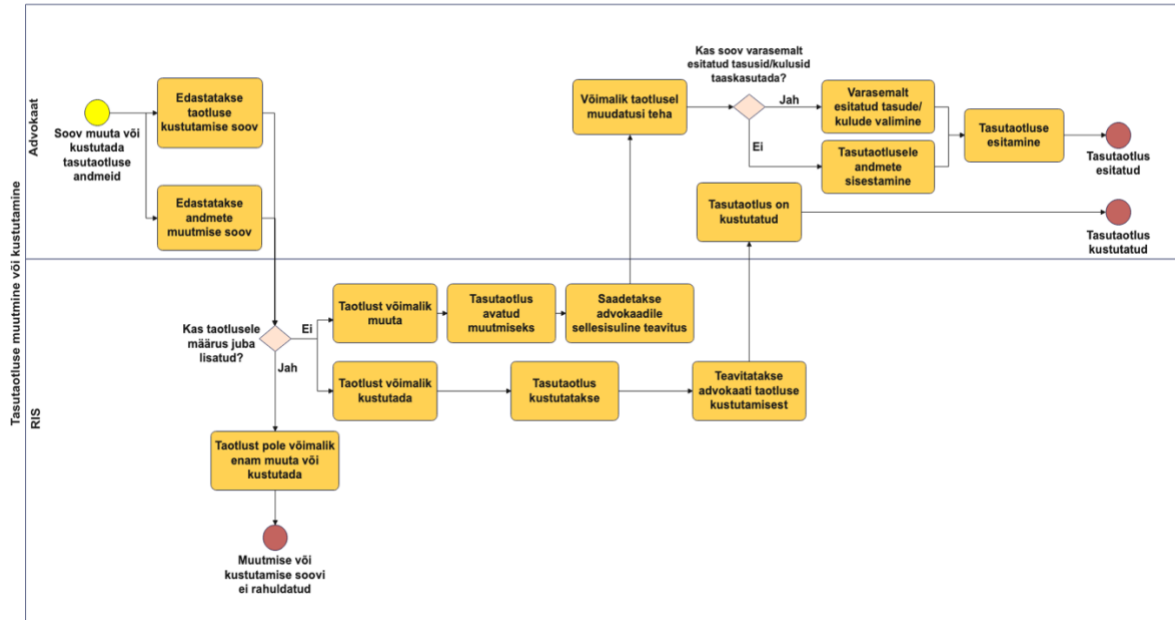


Joonis 13. Tellimuste jagamise TO-BE protsess (autori koostatud).

Järgnevalt on kirjeldatud tasutaotluse muutmise TO-BE protsessi (joonis 14), milles on vajalik teha praegusega võrreldes muudatusi, sest lausa 39% kõikidest RISi kasutajate pöördumistest halduri poole on seotud tasutaotluse kustutamise sooviga [11]. Seega on tegemist probleemse kohaga süsteemis ning vajab parendamist, vähendamaks tasutaotluse muutmiseks kuluvat aega. Hetkel infosüsteem ei luba advokaadil juba esitatud tasutaotlust ise enam muuta, et esitatud taotluses vigu parandada. Nõnda tuleb muudatuste tegemiseks pöörduda halduri poole, kes saab taotluse kustutada ning seejärel on advokaadil võimalik taotlust uuesti esitada.

Tasutaotluse muutmise või kustutamise TO-BE protsessis on võrreldes senise protsessi käiguga tehtud järgmised muudatused:

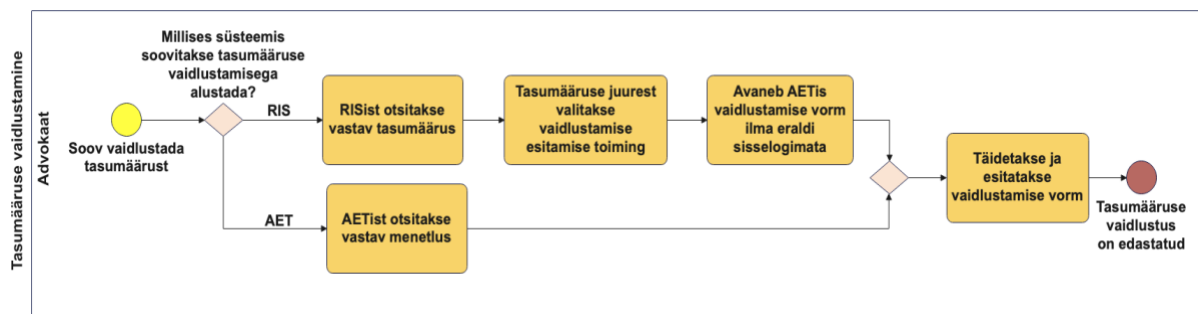
- Peamine muudatus on see, et advokaadil on pärast taotluse esitamist tasutaotluse vormi võimalik ise muuta ning kustutada tingimusel, et sellele taotlusele pole veel määrust esitatud. Nõnda ei pea taotluse muutmiseks ja kustutamiseks enam halduri poole pöörduma.
- Süsteem võimaldab esitada uut tasutaotlust, lisades taotlusele varem kasutatud tasusid ja/või kulusid.



Joonis 14. Tasutaotluse muutmise või kustutamise TO-BE protsess (autori koostatud).

Joonisel 15 on kirjeldatud tasumääruse vaidlustamise TO-BE protsessi, milles peamised muudatused on järgnevad:

- Kui praegu saab advokaat tasumäärust vaidlustada vaid AETi sisse logides, siis edaspidi, kui advokaat soovib RISis tasumääruse otsust vaidlustada, tekitatakse RISi tasumääruse juurde advokaadile otselink AETi kaebuse esitamiseks, mis suunab süsteem kasutaja AETis koheselt õigesse kohta ilma täiendava sisselogimiseta. Nõnda jääb vajalike toimingute tegemiseks ära mõlema süsteemi sisselogimise vajadus ning õige koha üles leidmine.
- Tasumäärust kuvatakse hetkel nii AETis kui ka RISis, kuid erinevus seisneb selles, et kui RISis näeb advokaat dokumenti ka siis, kui see on veel vastuvõtmata, siis AETis peab dokumendi nägemiseks advokaat dokumendi enne vastu võtma. Uue lahenduse puhul ei jõua tasumäärus enne RISi, kui advokaat on dokumendi AETis vastu võtnud.



Joonis 15. Tasumääruse vaidlustamise TO-BE protsess (autori koostatud).



## 7 Järeldused ja lahendusettepanekud

Magistritöö raames lahendatavaks probleemiks oli nii praeguse infosüsteemi piiratud funktsionaalsus, muutunud ärivajadused, kui ka RISi kasutajate ootused süsteemile, mis vajavad ajakohastamist, et toetada enam RÕA teenuse pakkumist.

Töö käigus kaardistati praeguses infosüsteemis esinevad probleemid ja puudused, mida on pikemalt kirjeldatud antud magistritöö 4.5 peatükis. Selle tulemusel on autor koostanud lahendusettepanekud peamistele probleemidele, mis on kirja pandud alljärgnevasse tabelisse (tabel 13).

Tabel 13. Süsteemis esinevad probleemid koos lahendusettepanekutega (autori koostatud).

ID	Probleem	Lahendusettepanek koos selgitusega
L1	<p>RÕA tellimuste jagamisloogika on ebaselge. Peamine probleem seisneb selles, et umbkaudu pooled tellimused ei jagata RISi vahendusel, vaid nõuavad inimese sekkumist ja käsitööd.</p> <p>Tellimuste jagamisloogika on väga keerulise ülesehitusega ning puudub dokumentatsioon, mis üksikasjalikult seletaks loodud loogika nüansse.</p> <p>Samuti pole praeguste reeglite järgi jagamisloogika efektiivne, jagades tellimusi advokaatidele, kes ei vasta tellimuse kriteeriumidele (nt vale keel või RÕA liik, millele advokaat teenust ei paku). Kõik need</p>	<p>Kui proovida hetkel olemasolevat jagamisloogika lahendust muuta, siis osutub see niivõrd keeruliseks, et selle tagajärjel esinevad uued probleemid, mida on keeruline ette näha. Lahendusena tuleb jagamise loogika eraldada eraldi teenusesse ning seda kohandada. See lahendab praegused probleemid, kus jagamisloogika ei arvesta suhtluskeele eelistust, mille puhul aitab RR teenuse juurde võtmine, kust on võimalik isikukoodi alusel pärida RÕA saaja suhtluskeelt, tänu millele on tellimusel olemas keelemärke.</p> <p>Hetkel saavad advokaadid seesuguseid RÕA liigi tellimusi, mida nad ei teenenda ega pole seadetes määranud. Selle probleemi parandab RÕA liigi kontrolli lisamine enne isikukoodi kontrollimist. Samuti lisandub uue</p>

	<p>probleemid pikendavad jagamisprotsessi.</p>	<p>kriteeriumina kodupiirkonna kontroll, mille eesmärk on eelkõige jagada tellimus samas piirkonnas tegutsevate advokaatide vahel ning kui nende seast tellimusele täitjat ei leita, siis pakutakse tellimust kaugemas piirkonnas paiknevatele advokaatidele.</p> <p>Samuti on vajalik luua reeglid järjekorra alusel tellimuste jagamiseks (nt kiireloomulisi tellimusi jagatakse ühe advokaadi kaupa ja 15 minutilise intervalli kaupa). See lahendab ära hetkel esineva probleemi, mil kiireloomulised tellimused jagatakse korraga viiele järjekorras olevale advokaadile, kus kiirem võtab tellimuse ära ja järjekorras järgmistel ei ole võimalik tellimust endale saada. Ühe kaupa jagamine tagab selle, et advokaadil on aega tellimusega tutvuda ja seejärel tellimuse vastuvõtmise või keeldumise üle otsustada.</p>
L2	<p>Tellimusele asendaja leidmine on tülikas ja aeganõudev (advokaat otsib asendajat helistamise teel).</p>	<p>Tarvilik on süsteemi luua võimalus asendamise soovi korral suunata tellimus automaatselt jagamisele.</p>
L3	<p>Advokatuuril esineb sage helistamise ja e-kirjade saatmise vajadus, sest puudub süsteemi sisene suhtluskanal.</p>	<p>Vajalik on süsteemi luua suhtlusfunktsioon (sõnumite saatmiseks), mis aitab kaasa, kui nt advokaadil on kiiresti vaja ühendust võtta advokatuuri halduriga.</p>
L4	<p>Tellimuse lõpetamine pole automaatne. Praegu on süsteemis</p>	<p>Tuleb luua lahendus tellimuste muutumiseks</p>

	<p>advokaadi enda otsustada, millal ta märgib tellimuse lõpetatuks ja millal tellimus töölaualt ära kustub.</p>	<p>automaatselt lõpetatuks teatud tegevuse või tähtaja möödudes.</p>
L5	<p>RÕA tasu taotlemisel esineb hulgaliselt vigu. Sisestusvorm on keeruline, mistõttu tekivad peamiselt vead valesse menetlusse, valele menetlejale või vales summas esitamisega.</p> <p>Infosüsteem ei luba advokaadil endal juba esitatud tasutaotlust hiljem enam muuta. Muutmiseks või kustutamiseks tuleb pöörduda RISi halduri poole.</p>	<p>Lisaks inimlikele eksimustele esineb sagedasti taotluse esitamisel vigu vormi valessti täitmise tõttu, seega on lihtsaim viis vigade arvu vähendada nõnda, kui lisada tasu taotluse vormi juurde juhiseid, mis muudab vormide korrektselt täitmise arusaadavamaks.</p> <p>Lisaks tuleb anda advokaadile õigused tasutaotluse vormi ise pärast esitamist muuta, eeldusel, et taotlusele pole veel määrust lisatud, et vormi täitmisel tekkinud vead kiiresti parandatud saaks.</p> <p>Tarvilik on luua süsteemi poolt eeltäidetud vorm, kuhu läbi arenduse saab menetlustoimingu andmeid võtta otse E-toimikust.</p>
L6	<p>Ebakõlad RÕA tasumäärusega. Hetkel menetlejad ei sisesta süsteemi tasumääruse metainfot, millega kaasneb advokaadile lisatöö.</p> <p>Praeguse süsteemi puhul tuleb tasumäärusele kaebuse esitamiseks logida AETi.</p>	<p>Probleemi kõrvaldamiseks on tarvilik tasumäärused sisestada süsteemi KIS metainfona, nõnda saab tasumäärused automaatselt edastada.</p> <p>Et lihtsustada kaebuse esitamist tasumäärusele, tuleb RISi luua tasumääruse juurde otselink AETi kaebuse esitamiseks, mis ei nõuaks eraldi sisselogimist.</p>

	<p>Probleeme tekitab tasumääruse kuvamine AETis ja RISis – AETis peab advokaat dokumendi vastu võtma, kuid RISis näeb ta sama dokumenti juba ilma vastuvõtmata. Probleem on ka edasikaebamise tähtaegade erinevusega.</p>	<p>Probleemi aitab likvideerida see, kui RISi jõuab tasumäärus alles siis, kui advokaat on selle AETis vastu võtnud.</p>
L7	<p>Tasude väljamaksmisega kaasneb liialt käsitööd.</p> <p>Hetkel on väljamakse protsess aeganõudev ja lohisev ning raha laekumine advokaadi kontole võtab liialt aega. Selleks, et tasu välja maksta, peab advokatuur kontrollima Directo osutarve ning advokaadi poolt esitatud tasuarvestuslehe andmete vastavust.</p>	<p>Oluliselt kiirendab väljamakse protsessi lahendus, mil luuakse automaatne väljamaksmise süsteem. Automatiseerimise puhul on mitu lahendust.</p> <p>Esimene võimalus on automatiseerida väljamaksed alates sellest, kui menetleja kinnitab tasumääruse.</p> <p>Teine lahendus on kehtestada standardsetele asjadele standardne hinnakiri, mille puhul tehtaks väljamakse NAP-i kaudu automaatselt pärast menetleja kinnitust – RIS genereerib väljamakse andmestiku ning edastab NAP-ile, misjärel NAP teostab väljamakse advokaadibüroole. Juhul kui tegu pole standardse taotlusega, rakendatakse väljamakse puhul eelpool kirjeldatud esimest lahendust ehk jääb alles menetleja poolne taotluse ülevaatamine ja kinnitamine.</p>
L8	<p>Statistilise ülevaate saamine on keeruline. RISis on võimalik</p>	<p>Vajalik on luua statistika moodul, millel on olemas parameetrite järgi (tellimuse RÕA</p>

	<p>andmeid exceli kujul välja võtta, kuid see pole mugav lahendus, sest nõuab hulgaliselt lisatööd ja aega, et exceli väljavõtetest vajalik ülevaatlilik statistika ning visuaalid luua.</p>	<p>liik, kuupäevade vahemik jms) tarvilike andmete kiire kättesaamine koos süsteemi poolt visualiseeritud graafikute, jooniste, tabelitega.</p>
L9	<p>RIS ei toeta põhilisi veebilehitsejaid (nt failide üleslaadimine võimalik vaid Google Chrome veebilehitsejaga) ega pole mobiilisõbralik.</p>	<p>Kasutajaliides peab võimaldama kasutada süsteemi enamlevinud veebilehitsejatega: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari. Samuti peab olema nutiseadmetes kasutatav (Android, IOS) ehk muuta kohaldatavaks erinevates ekraaniresolutsioonides.</p>
L10	<p>UI ja UX ei vasta tänapäeva nõuetele. Kasutajaliides on vananenud, sest süsteem on enam kui 10 aastat vana ning kasutajakogemus pole enam mugav, kasutajate tagasiside põhjal pole süsteem kasutajasõbralik.</p>	<p>Infosüsteemi UI ja UX tuleb ajakohastada, lähtudes tänapäevastest nõuetest. Avaliku sektori digiteenused peavad vastama Euroopa Liidu direktiivile (EL) 2016/2102, mille kohaselt peab kasutajaliidese komponendid ja selles navigeerimine olema kasutatavad ja mõistetavad [39].</p>
L11	<p>Dokumentatsioon on puudulik ja esinevad keerukused koodi tasandil. Alates aastast 2009, mil RISi arendama hakati, on olnud mitmeid erinevaid arenduspartnereid, kes on kasutanud erisuguseid praktikaid, mille tõttu on uute arenduste tegemine keeruline ja ajamahukas.</p>	<p>Lahenduseks on defineeritud koodistiili kasutamine ehk tulevikus anda arendajatele ette koodistiil, millest tuleb lähtuda. Samuti iga arenduse puhul kehtestada nõue tehtut dokumenteerida.</p>

L12	<p>Süsteem on tehnoloogiliselt vananenud, esinevad turvaaugud (turvaauditis välja toodud puudus).</p> <p>Kasutuses on aegunud iQuery teegi versioon 1.7.2, mis pärineb aastast 2012. Seetõttu on RISi arendamiseks hetkel arendajatel võimalik kasutada vaid Visual Studio 2010 versiooni (uematel versioonidel RISi kood ei avane).</p>	<p>Vajalik on rakenduste ajakohastamine – uuemate versioonide kasutuselevõtt.</p> <p>Teine võimalus, kui tehtaks põhjalikum praeguse AETi ja RISi sarnasuste-erinevuste võrdlev analüüs, mille tulemusel leitaks, et liialt suuri erinevusi ei eksisteeri, siis on variant ka RISi funktsionaalsus viia üle AETi. Lisaarendusi nõuaks ka see (AETi ja E-toimiku kohandust, E-toimik peab oskama jagajaga suhelda ja AETile infot pakkuda), aga kui nii oleks kulude mõttes soodsam lahendus võrreldes täiesti uue RISi loomisega, siis tuleks seda kaaluda. Kui advokaat saaks AETis RÕA asju töösse võtta, kaasneksid sellega mugavamad teavituvõimalused ja mobiilisõbralik rakendus, mis kiirendavad tellimuste vastuvõtmist ja täitmist. Kui RISi funktsionaalsus viia üle AETi, siis hetkel ei näe, et see nõuaks suuri muudatusi õigusaktides.</p>
-----	--	--

Seda, kas praeguse infosüsteemi asemel on otstarbekam luua uus eraldiseisev süsteem või liigutada RIS AETi saab selgemaks, kui teha RISi ja AETi funktsionaalsuste ja vajaduste võrdlev analüüs ning leida, kui palju kohandusi ja arendusi seesugune lahenduskäik nõuab ning kui kalliks antud arendus kujuneb. Mõlemad lahendused on mõeldavad ning mõlemal esineb nii plusse kui miinuseid. Järgnevalt on kirjeldatud plussid ja miinused lahenduse puhul, mil RIS liigutatakse AETi:

Plussid	
P1	Kui RIS liigutada AETi, siis on ühtset infosüsteemi lihtsam hallata.
P2	RÕA info saab rohkem nähtavaks, sest AETi paratamatult logivad advokaadid enam sisse.
P3	RÕA osutajaid on lihtsam juurde lisada.
P4	RISi liigutamisel AETi saab kasutada juba hetkel AETis olemasolevat kalendri funktsionaalsust, kuhu on võimalik lisada RISiga seonduvaid kuupäevi.
P5	AETil on juba praegu olemas kaasaegne kasutajaliides.
Miinused	
M1	Süsteem muutub keerukamaks. Samuti on hetkel AETis esinenud sagedamini tõrkeid kui RISis. Eraldiseisvate süsteemide puhul, kui üks süsteem maha kukub, jääb vähemalt teine alles.
M2	AETis puudub rollide jagamise funktsionaalsus.
M3	Kui liigutada AETi, siis tuleb leida lahendus, kuidas RÕAt osutav advokaat pääseks ilma probleemideta AETi.
M4	Vajalik, et reeglitest tulenev õigus seda tulevikus lubaks.

Magistritöös kaardistati infosüsteemi RIS hetkeolukord, süsteemis esinevad probleemid, ootused (soovitud funktsionaalsused) uuele süsteemile ning tehti järeldused ja parendusettepanekud. Töö autor leiab, et magistritöö eesmärk on saavutatud.

## 8 Kokkuvõte

Magistritöö eesmärgiks oli kasutusel olevat infosüsteemi RIS analüüsidest leida ja kaardistada süsteemi kasutamisel esinevad probleemid ja takistavad tegurid, mis pärsivad inimeste tööd, pakkumaks tõhusat riigi õigusabi. Samuti oli eesmärgiks pakkuda välja lahendused, mida tuleb praeguses süsteemis muuta, et see vastaks kasutajate ootustele, vajadustele ning lahendaks praeguses süsteemis olevad probleemid.

Magistritööga saavutati järgmised tulemused: kaardistati töös valdkonna hetkeseis, kirjeldati RÕA teenuse pakkumise protsessi ja infosüsteemi, toodi välja peamised probleemid, mis pärsivad infosüsteemi kasutamist, ning kirjeldati huvitatud osapooli. Samuti koostati äriarhitektuuri analüüsi tulemusel IT SWOT analüüs, eesmärkmudel, ärivõimekuste kaart ning motivatsioonimudel. Ärianalüüsi osas kirjeldati ärinõudeid, nende põhjal pandi kirja süsteeminõuded FURPS+ mudelit kasutades ning prioritseeriti MoSCoW analüüsi tehnikat kasutades, millega määratleti nõude olulisus. Samuti koostati kasutusmallid, joonistati nende põhjal kasutusmallide mudel ning koostati komponentmudel. Magistritöö raames tehtud analüüsi põhjal koostati parendatud protsessijoonised BPMN skeemina ning tehti järeldused ja pakuti välja lahendusettepanekud.

Magistritöö tulemusel kirja pandud ettepanekute eesmärk oli parandada, muuta mugavamaks, kaasaegsemaks ja kiiremaks riigi õigusabi teenuse pakkumine, mis tagab nii riigi õigusabi saajale kui ka teenuse pakkujale sujuvama protsessi. Seeläbi väheneb käsitöö, sellest tulenevate inimlike vigade arv ning liigne ajakulu, tagades efektiivsema teenuse kättesaadavuse.

Uue infosüsteemi loomise vajadus tulenes eelkõige sellest, et likvideerida praeguses infosüsteemis esinevad tehnilised probleemid, mis on peamiselt tingitud vananenud infosüsteemist. Samuti eemaldada takistused, mis esinevad tasude taotlemisel ja tellimuste jagamisloogikaga. Lisaks on oluline ka kasutajamugavuse parandamine.

Käesoleva töö raames tehtud analüüsi tulemusel selgusid ettepanekud, mida tuleb süsteemis muuta, et teenust tulevikus efektiivsemalt pakkuda. Magistritöö alguses seatud eesmärgid on autori hinnangul saavutatud.



## Kasutatud kirjandus

- [1] „Rahandusministeerium. IKT arenduste toimemudel,“ 03 02 2023. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.fin.ee/sites/default/files/documents/2023-04/IKT%20arenduste%20toimemudel%20-%201%201%20C3%B5pparuanne.pdf>. [Kasutatud 12 02 2024].
- [2] Justiitsministeerium, „Strateegilised alusdokumendid,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/strateegilised-alusdokumendid>. [Kasutatud 15 02 2024].
- [3] Justiitsministeerium, „Justiitsministeeriumi programm aastateks 2023-2026,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/media/4275/download>. [Kasutatud 15 02 2024].
- [4] Justiitsministeerium, „Õigusabi,“ 04 01 2024. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/kohtud-ja-oigusteenused/oigusabi/riigi-toetatud-oigusabi>. [Kasutatud 17 02 2024].
- [5] Advokatuur, „Riigi õigusabi koduleht,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigioigusabi.ee/korduma-kippuvad-kysimused>. [Kasutatud 17 02 2024].
- [6] „Riigi õigusabi infosüsteemi põhimäärus,“ 2023. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/125062021019?leiaKehtiv>. [Kasutatud 08 02 2024].
- [7] Justiitsministeerium, „Jurist aitab,“ 28 02 2024. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.juristaitab.ee/et/kes-saab-taotleda-riigi-oigusabi>. [Kasutatud 10 05 2024].
- [8] „Riigi õigusabi seadus,“ 2024. RT I, 06.07.2023, 77. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/RÕS>. [Kasutatud 03 02 2024].
- [9] RIK, „RIS dokumentatsioon (sisedokument),“ [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 08 02 2024].

- [10] „Riigi infosüsteemi haldussüsteem,“ 23 01 2023. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/ris>. [Kasutatud 08 02 2024].
- [11] „Riigi õigusabi infosüsteem,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://ris.just.ee/>. [Kasutatud 25 03 2024].
- [12] I. Odrats, „Aastaraamat: Infotehnoloogia avalikus halduses,“ 2007. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.digar.ee/arhiiv/et/raamatud/45763..> [Kasutatud 20 02 2024].
- [13] „Insights Btoes: What is Process Architecture,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://insights.btoes.com/resources/what-is-process-architecture-modeling-and-mapping>. [Kasutatud 16 02 2024].
- [14] „Majandus- ja Kommuniaktsiooniministeerium. Avaliku sektori äriprotsessid. Protsessionalüüsi käsiraamat,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.mkm.ee/media/7333/download>. [Kasutatud 30 03 2024].
- [15] „LeanIX,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.leanix.net/en/wiki/ea/business-capability-map-examples-and-templates#Key-value-propositions-of-business-capability-maps>. [Kasutatud 10 05 2024].
- [16] Y. Mortagy, Encyclopedia of Information Systems: Strategic Information Systems., 2003.
- [17] Microsoft, „Ärianalüüsi eelised,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/benefits-of-business-analytics>. [Kasutatud 24 03 2024].
- [18] F. Millani, Digital Business Analysis, Springer, 2019.
- [19] Coursera, „What Is Business Process Mapping and How Can It Help My Business?,“ 29 02 2024. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.coursera.org/articles/business-process-mapping>. [Kasutatud 18 02 2024].

- [20] Justiitsministeerium, „Justiitsministeerium tööandjana,“ 13 09 2023. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/justiitsministeerium-tooandjana>. [Kasutatud 28 03 2024].
- [21] J. & E. T. Desel, Modeling, simulation and analysis of business processes, Berlin: Springer Verlag, 2000.
- [22] M. I. K. A. J. J. Stemberger, „A Methodology for Increasing Business Process Maturity in Public Sector,“ 2007. [Võrgumaterjal]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/249690734\\_A\\_Methodology\\_for\\_Increasing\\_Business\\_Process\\_Maturity\\_in\\_Public\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/249690734_A_Methodology_for_Increasing_Business_Process_Maturity_in_Public_Sector). [Kasutatud 27 03 2024].
- [23] “Educative. What are business requirements?,” [Online]. Available: <https://www.educative.io/answers/what-are-business-requirements>. [Accessed 25 03 2024].
- [24] „BPMN Specification,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.bpmn.org/bpmn>. [Kasutatud 18 02 2024].
- [25] „KnowledgeHut. Business Analysis Body of Knowledge,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.knowledgehut.com/blog/business-management/what-is-babok>. [Kasutatud 25 03 2024].
- [26] J. Software, „Functional vs. nonfunctional requirements: What’s the difference?,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.jamasoftware.com/requirements-management-guide/writing-requirements/functional-vs-non-functional-requirements>. [Kasutatud 25 03 2024].
- [27] „Use-case models,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://ecampusontario.pressbooks.pub/techadapt/chapter/chapter-5-use-case-models-tech-adapt-emerging-technologies-and-canadian-professional-contexts/>. [Kasutatud 25 03 2024].

- [28] „UML-keel ja kasutusmallid,“ [Võrgumaterjal]. Available: [https://www.tud.ttu.ee/im/Vladimir.Viies/materials/YLDINEkaust/CeriPar/UML/UML\\_slaidid.pdf](https://www.tud.ttu.ee/im/Vladimir.Viies/materials/YLDINEkaust/CeriPar/UML/UML_slaidid.pdf). [Kasutatud 25 03 2024].
- [29] „DSDM Project Framework. MoSCoW Prioritisation,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.agilebusiness.org/dsdm-project-framework/moscow-prioritisation.html>. [Kasutatud 25 03 2024].
- [30] „Justiitsministeeriumi põhimäärus,“ 2018. RT I, 29.12.2017, 55.. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/129122017055?leiaKehtiv>. [Kasutatud 02 02 2024].
- [31] Justiitsministeerium, „Tutvustus ja struktuur,“ 22 03 2024. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/tutvustus-ja-struktuur>. [Kasutatud 30 03 2024].
- [32] Justiitsministeerium, „Justiitsministeeriumi programm aastateks 2024-2027,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.just.ee/media/4794/download>. [Kasutatud 05 03 2024].
- [33] „PYX: What is a process?,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://pyx4.com/en/blog/3-types-of-process/>. [Kasutatud 20 03 2024].
- [34] “Registrite ja Infosüsteemide Keskus. Asutusest,” [Online]. Available: <https://www.rik.ee/et/asutusest>. [Accessed 27 03 2024].
- [35] “Registrite ja Infosüsteemide Keskus. Saame tuttavaks,” [Online]. Available: <https://www.rik.ee/et/asutusest/saame-tuttavaks>. [Accessed 16 05 2024].
- [36] „LeanIX. Business Capabilities,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.leanix.net/en/wiki/ea/business-capability>. [Kasutatud 30 03 2024].
- [37] Riigikontroll, „Avaliku sektori tarkvaraarenduse projektide juhtimine,“ 2019. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigikontroll.ee/DesktopModules/DigiDetail/FileDownloader.aspx?AuditId=%202488&FileId=14400>. [Kasutatud 01 04 2024].

- [38] „Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2016/2102,“ 26 10 2016. [Võrgumaterjal]. Available: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.327.01.0001.01.EST&toc=OJ:L:2016:327:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.EST&toc=OJ:L:2016:327:TOC). [Kasutatud 10 05 2024].
- [39] J. P. Tripathy, „Secondary Data Analysis: Ethical Issues and Challenges,“ 2013. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4441947/>. [Kasutatud 28 03 2024].
- [40] „The TOGAF standard,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/arch/>. [Kasutatud 20 03 2024].
- [41] A. & C. J. Strauss, Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory, London: Sage, 1998.
- [42] „Eesti infoturbestandard. E-ITS nõuded infoturbe halduse süsteemile,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://eits.ria.ee/et/versioon/2023/eits-poohidokumendid/eits-noouded-infoturbe-halduse-suesteemile>. [Kasutatud 04 01 2024].
- [43] J. Gharajedaghi, „Systems Thinking (Third Edition),“ 2011. [Võrgumaterjal]. Available: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-385915-0.00009-X>. [Kasutatud 20 03 2024].
- [44] J. Dudovskiy, „The Ultimate Guide to Writing a Dissertation in Business Studies: A Step-by-Step Assistance,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://research-methodology.net/about-us/ebook/>. [Kasutatud 30 03 2024].
- [45] CFI, „SWOT Analysis,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/management/swot-analysis/>. [Kasutatud 22 03 2024].
- [46] Bizzdesign, „Enterprise architecture frameworks,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://bizzdesign.com/wiki/eam/enterprise-architecture-frameworks/>. [Kasutatud 20 03 2024].

- [47] BMC, „Introduction to BIZBOK,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://blogs.bmc.com/bizbok-introduction?print-posts=print>. [Kasutatud 20 03 2024].
- [48] BIZBOK, „A Guide to the Business Architecture Body of Knowledge,“ [Võrgumaterjal]. Available: [https://cdn.ymaws.com/www.businessarchitectureguild.org/resource/resmgr/bizbok\\_8\\_5/bizbok\\_v8.5\\_final\\_part1.pdf](https://cdn.ymaws.com/www.businessarchitectureguild.org/resource/resmgr/bizbok_8_5/bizbok_v8.5_final_part1.pdf). [Kasutatud 28 03 2024].
- [49] „IRIS Business Architect. The Place of Business Architecture within Enterprise Architecture,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://biz-architect.com/the-place-of-business-architecture-within-enterprise-architecture/>. [Kasutatud 21 03 2024].

## **Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Marliis Odamus

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose " Infosüsteemi RIS analüüs ja kavandamine" , mille juhendaja on Einar Kivisalu
  - 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.

16.05.2024