



EESTI MEREAKADEEMIA

Meremajanduse keskus

Liisi Reinart

**AVALIKUD E-TEENUSED VÄIKEETTEVÕTETELE  
JA SAAREMAA ETTEVÕTJA HINNANG NENDE  
KASUTATAVUSELE**

Lõputöö

Juhendaja: Anu Lomp

Kuressaare 2019

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele,  
olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Liisi Reinart .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilaskood: 165078 SDVR

Üliõpilase e-mail: liisireinart@gmail.com

Juhendaja Anu Lomp:

Töö vastab lõputööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

## **Annotatsioon**

Käesoleva lõputöö teemaks on „Avalikud e-teenused väikeettevõtetele ja Saaremaa ettevõtjate hinnang nende kasutatavusele“.

Lõputöö teema valikule aitas kaasa rohke e-teenuste kasutatavus ja nende kiire areng. Järjest enam kodanikele ja ettevõtetele suunatud avalikke teenuseid on e-keskkondades. See andis sisendi uurimaks Saaremaa ettevõtete rahulolu e-teenuste kasutamisel.

Diplomitöö üks eesmärk oli uurida milliseid e-teenuseid kasutavad ettevõtted erinevate toimingute tegemisel ja milline on rahulolu nende kvaliteediga.

Valimi moodustas 100 ettevõtjat ja vastuseid laekus 47.

Põhilised tulemused näitasid, et Saaremaa ettevõtjaid saaks toetada e-teenuste teadlikkuse tõstmisega. Ettevõtjad vajavad võimalust pöörduda teenindusbüroodesse.

Põhilised kasutamist takistavad tegurid olid juhendite vähesus, kasutamise keerukus ja mingil määral osutus probleemiks teavitus andmete kättesaamisest.

Samas on ettevõtjate arvates e-teenuste kasutamine võimaldanud säästa aega ja muutnud asjaajamise mugavamaks/ kliendisõbralikumaks.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 41 leheküljel, 3 peatükki, 13 joonist ja 2 tabelit.

Märksõnad: avalik teenus, e-teenus, e-valitsemine, e-teenuste kasutatavus, e-resident.

# Sisukord

Annotatsioon .....	3
SISSEJUHATUS .....	5
1. AVALIK SEKTOR JA PAKUTAVAD E- TEENUSED .....	7
1.1 Avaliku sektori olemus ja funktsioonid .....	7
1.2 E-teenused ja E-valitsemine .....	12
1.3 Avaliku sektori e-teenuste kasutatavus .....	18
2. UURINGU METOODIKA .....	21
2.1 Ettevõtlus Saaremaal .....	21
2.2 Uuringus olevate e-teenuste tutvustus .....	22
2.3 Uurimismeetod ja valim .....	26
3. UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS .....	28
3.1 Saaremaa ettevõtjate hinnangud e- teenuste kasutatavuse kohta .....	28
3.2 Järeldused ja ettepanekud .....	41
KOKKUVÕTE .....	44
SUMMARY .....	46
Kasutatud allikate loetelu .....	48
LISAD .....	52
Lisa1 - Küsitlusankeet .....	52

## SISSEJUHATUS

Eesti tuntus e-riigina on maailmas laialt levinud. Infotehnoloogia kiire areng nõuab ka avalikult sektorilt teenuste ajaga kaasas käimist. See on raskendatud, kuna avaliku sektori areng jääb paljuski ressursi taha pidurduma. Avalike teenuste arendamisel on Eesti riigil olnud viimaste aastate sihiks vähendada halduskoormust ja teha teenuste kasutamine rahvale võimalikult kiireks ja lihtsaks.

Eesti riik on panustanud ettevõtete majandustegevuseks vajalike e-teenuste parendamisse, muutes e-portaale lihtsamini käsitletavaks. Oluline on, et e-teenus pakuks lisaväärtust selle kasutajale ja teenuse pakkujale, ehk kasu peab olema mõlemapoolne.

Antud lõputöö teema valikuks ajendas autorit e-teenuste kasutatavuse kiire areng. Järjest enam kodanikele ja ettevõtetele suunatud avalikke teenuseid on e-keskkondades. Sellest lähtuvalt peaks uurima Saaremaa ettevõtete rahulolu e-teenuste kasutamisel. Ettevõtjate asukoha piiritlemine Saaremaaga on seotud töö autori elukohaga Saaremaal ja huviga kodupiirkonnas toimuva suhtes.

Töö eesmärkideks on teada saada kui efektiivsed on ettevõtetele suunatud e-teenuseid toetavate portaalide sisud ja milliseid probleeme esineb nende kasutatavuses. Lisaks soovib autor välja selgitada kui teadlikud on ettevõtjad avalikest e-teenustest ja millist kasu on e-teenuste kasutamine neile toonud.

Eesmärkide saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

- leida kirjandusest teooriaid avaliku teenuse olemusest;
- uurida teooriat e-teenuste kasutatavuse kohta;
- viia läbi küsitlus Saaremaa ettevõtjate seas;
- analüüsida e-teenuste kasutatavust Saaremaa ettevõtjate poolt;
- teha järeldused ja ettepanekud e-teenuste parendamiseks.

Antud diplomitöö uurimisobjektiks on Saaremaa ettevõtjad, kelle seas viiakse läbi ankeetküsitlus. Uurimismeetodina kasutatakse kvantitatiivset uuringut. Tulemusi kasutatakse üldiste näitajate saamiseks, kirjeldamiseks ja analüüsimiseks. Töö käigus selgub Saaremaa ettevõtjate hinnang avalikele e-teenustele.

Kasutatud teoreetiline kirjandus on valitud avaliku sektori ja avaliku teenuse olemuse iseloomustamiseks ning e-teenuste ja nende kasutatavuse käsitlemiseks. Peamine kasutatud kirjandus on Molnar, S. „eGovernment in the European Union“ ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministerium „Avalike teenuste korraldamise roheline raamat“.

Lõputöö jaguneb kolmeks peatükiks. Esimene osa on teoreetiline ja tugineb teemat käsitlevale erialasele kirjandusele. Teises peatükis on kirjeldatud uurimistöö objekti ja meetodikat. Kolmandas peatükis analüüsitakse uuringu tulemusi, tehakse tulemust põhjal järeldused ja ettepanekud avalike e-teenuste parendusteks.

# 1. AVALIK SEKTOR JA PAKUTAVAD E- TEENUSED

## 1.1 Avaliku sektori olemus ja funktsioonid

Avalik sektor on oma olemuselt majanduse osa, mis hõlmab riigimajanduse ja omavalitsuste ehk munitsipaalmajanduse (Eesti Entsüklopeedia).

Võiks öelda, et “avalik sektor on institutsioonide võrk, mis koordineerib mitmesuguste gruppide huve, kes eri meetoditega taotlevad mitmesuguste ühiskondliku tegevuse sfääri kuuluvate sammude astumist või meetmete rakendamist” (Elvi, U. 1998).

Avalikke teenuseid iseloomustab kogukonnast lähtuv vajadus tagada võrdne juurdepääs teenustele ja nende kättesaadavus ning see sisaldab nii seadusega määratud kohustuslikke kui ka vabatahtlikke riigi ja omavalitsuste ülesandeid (Lember; Parrest; Tohvri 2011).

Samas on avalik sektor kui haldusorgan mis on jagatud kohalikule omavalitsusele ja riigile kuuluvateks, mille läbi organisatsioonid osutavad avalikke teenuseid. Loomulikult suurima osa avalikust sektorist moodustab valitsussektor (Rahandusministeerium edaspidi RM, 2019).

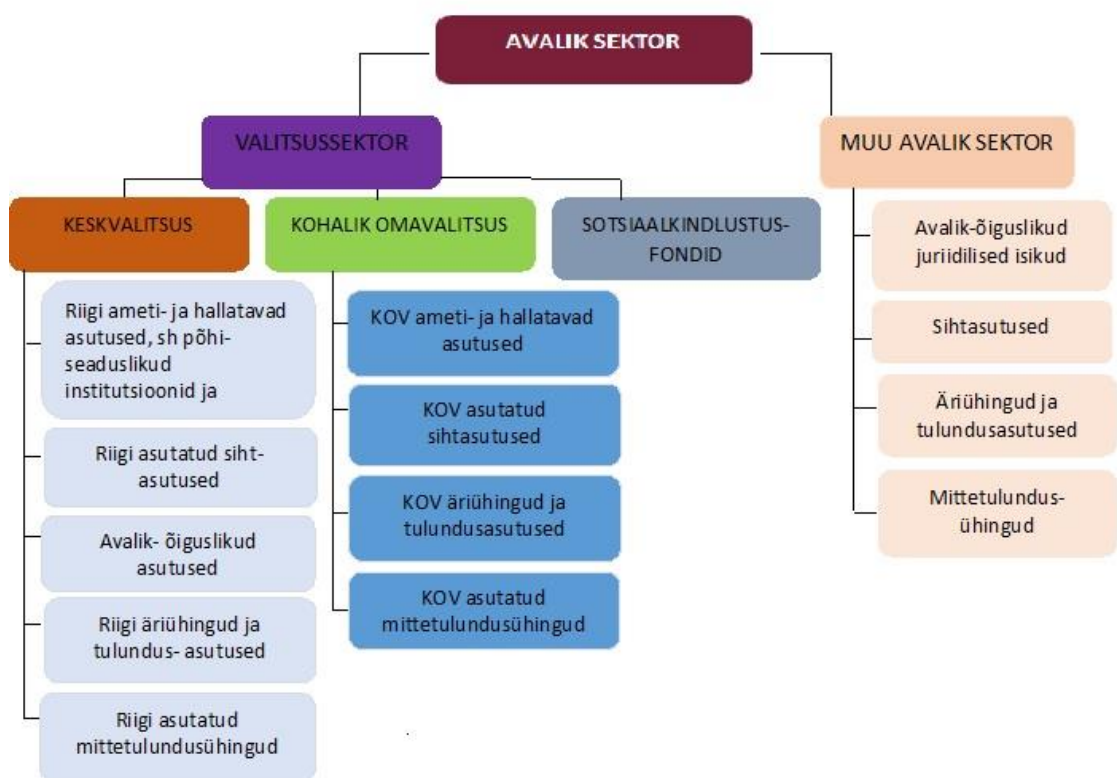
„Avalikku sektorit ei saa vaadelda ühtse organisatsioonina, vaid väga erinevate organisatsioonide ühendusena, mis nõuavad eri iseloomuga töökorraldust ja reforme“ (Eliassen & Kooiman 2002: 17).

Avalikule sektorile on iseloomulik see, et ei tegutseta konkurentsikeskkonnas ja eesmärgid ei ole konkreetselt piiritletud. Edasise arengu planeerimine on keeruline valitsuse vahetuste tõttu, mille läbi on eesmärgid lühiajalised.

Avaliku sektori ülesandeks on pakkuda läbi oma organisatsioonide avalikke teenuseid kodanikele ja tagada läbi selle rahva heaolu. Pakutavad teenused peavad olema olemuselt kasutajakesksed ja looma väärtust ühiskonnale. Nende kasutamisest saadav tulemus on parem kui osatakse kasutada kõiki võimalusi mida riigi infosüsteemid pakuvad (MKM 2019).

Avalikku sektorisse kuuluvad nii Riigikogu, valla- ja linnavalitsused, ministeeriumid ning muud seadusandlikku, kohtu- ja täitevvõimu teostavad institutsioonid, kui ka riigile või kohalikule omavalitsusele kuuluvad mitmesugused fondid ja ettevõtted (Oppi, T. 2002).

Joonisel 1. on välja toodud avaliku sektori haldusjaotus.



Joonis 1. Riigipuu 2017(Rahandusministeerium; autori kohandatud)

Riigikontroll on jaotanud avalikud teenused kahte suurde rühma, üheks rühmaks on toetuse jagamine, kodanikuõiguseks oleva hääleõiguse kasutamine, erinevatest infosüsteemidest päringute tegemine enda kohta ja ka riigipoolse kohustusena maksude deklareerimine. Teise rühma moodustavad nii öelda päris avalikud teenused, kuhu kuulub arstiabi, jäätmekäitlus, kool/lasteaed, ühistransport (ATKRR 2012)

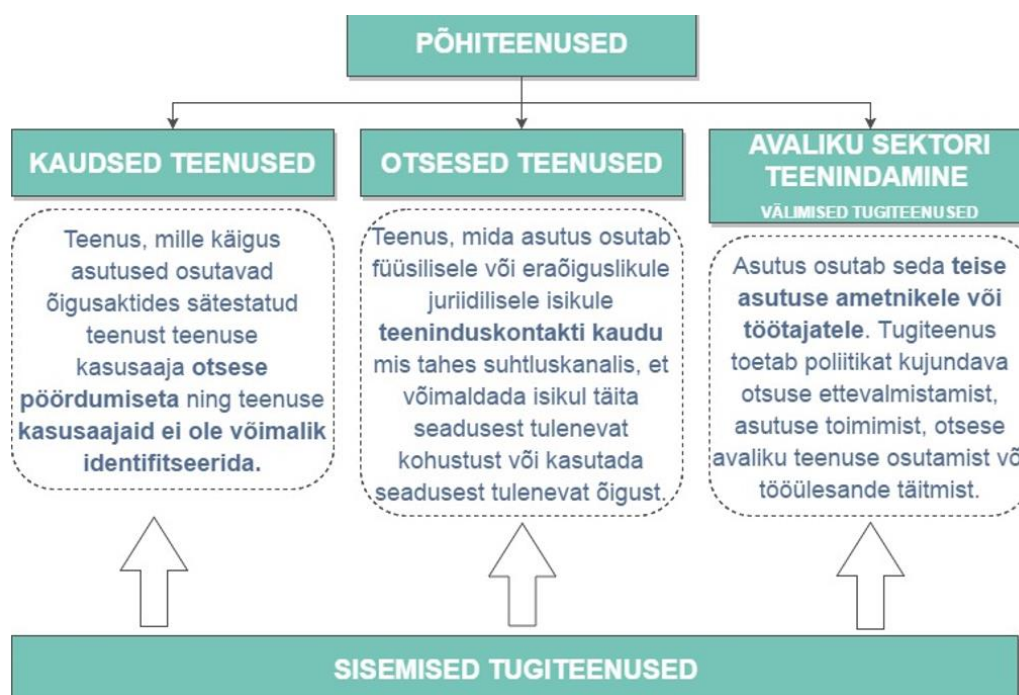


Avalikuks teenuseks peetakse avalike ülesannete täitmisel osutatavat teenust, mis on suunatud avalike hüvede pakkumisele, avaliku ülesandega kaasneva kohustuse täitmisele või põhiõiguste, -vabaduste ja huvide kaitsele. Avalikud teenused jagunevad otsesteks teenusteks ja kaudseteks teenusteks. Otseste ja kaudsete teenuste osutamisse panustavad ka tugiteenused, nii asutuse sisesed tugiteenused, kui asutuste vahel osutatavad tugiteenused ehk välimised tugiteenused (Rahandusministeerium 2018).

Mõjutatuna ühiskondlikest muudatustest, on avalik sektor asunud pakkuma avalikke teenuseid koostöös eraettevõtete ja vabaihendustega. Partnerlusena avalike teenuste osutamisel tekib olukorda, kus vabaihendused või eraettevõtted osutavad avalikke teenuseid koostöös riigi või omavalitsustega (Lember; Parrest; Tohvri 2011).

Teenuste jaotus aitab kaasa paremale sihtrühmade määratlemisele ja mõõdikute seadmisele (Rahandusministeerium 2018).

Joonisel 2. on kujutatud avalike teenuste jaotus.



Joonis 2. Teenuste jaotus 2018 (Rahandusministeerium)

**Otsene avalik teenus** on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema omal tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust. Otseks avalikuks teenuseks on näiteks kutsekooli sisseastumise sooviavaldus, metsateatise esitamine või maksudeklaratsiooni esitamine. Otsene avalik teenus hõlmab mitte ainult taotluse esitamist, vaid ka selle lahendamist asutuses (TKTA, 2017).

**Proaktiivne teenus** on otsene avalik teenus, mida asutus osutab oma algatusel, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel. Proaktiivne teenus osutatakse automaatselt või isiku nõusolekul. Proaktiivses teenuses analüüsivad infosüsteemid andmekogudesse kogutud fakte ja andmeid, et tuvastada, millal isikul tekib kas õigus hüvele/soodustusele või kohustus. Kui õigus või kohustus tekib, osutab infosüsteem teenuse automaatselt või küsib isiku nõusolekut. Proaktiivne teenus on lapse ravikindlustus tema sünnil, lapse registreerimine ema perearsti nimistusse tema sünnil automaatselt ja eeltäidetud deklaratsioon mille isik kinnitab (TKTA, 2017).

**Sündmusteenus** on otsene avalik teenus, mida mitu asutust saavad esitada ühiselt, et isik saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki õigusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud teenust kokku, mis peab näima kasutajale üheainsa sujuva teenusena. Sündmusteenuseks on töötaja töölevõtmine kus tööandja esitab töötaja töölevõtmise teabe Maksu-ja Tolliametile, teave edastatakse automaatselt Haigekassale kus tekib ravikindlustus, Töötukassale kus tekib töötuskindlustus ja Tööinspektsioonile mille alusel tekib töötamise fakt ning tööandja ei pea nimetatud asutustega eraldi suhtlema (TKTA, 2017).

**Tugiteenus** toetab asutuse ülesannete täitmist, mille käigus asutus osutab tugiteenust enda või teise asutuse ametnikele või töötajatele. Tugiteenusteks on raamatupidamine, personalitöö, dokumendihaldus, hangete korraldamine, IT tugi

jpm. Tugiteenus mõjutab otseselt või kaudselt avalike teenuste kvaliteeti (TKTA, 2017).

**Kaudne teenus** on teenus, mille käigus asutused osutavad õigusaktides sätestatud teenust, teenusest kasusaaja otsese pöördumiseta ning teenuse kasusaajaid ei ole võimalik kindlaks teha. Kaudse teenuse osutajad võivad olla ka ministeeriumid, mis tegelevad õiguskeskkonna reguleerimisega, selleks et tagada hallatavate asutuste poolt otseste teenuste osutamine (Rahandusministeerium 2018).

Isiku seisukohast võib tekkida avalike teenuste kasutamisel probleeme, milleks on madal teadlikkus riigi- ja kohaliku omavalitsusasutuste poolt pakutavatest teenustest, puudulik juurdepääs teenustele või halb kasutatavus (ATKRR, 2013).

Selleks, et kõiki neid ühiskonda teenivaid hüvesid hallata, on vaja ühtset struktuuri ja ühise eesmärgi nimel töötavaid institutsioone. Eestis koordineerib Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium avalike teenuste toimimist organisatsioonides, jagades teavet, et vähendada halduskoormust ja pakkuda häid teenuseid kodanikele (MKM 2019).

Lisaks tegeleb MKM riigi infosüsteemide arendamisega, omades suurt rolli nende arengus. Valitsus kehtestas 2017. aastal määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused”, mille alusel toimub avalike teenuste korraldamine (MKM 2019). Siiski on asutuste endi ülesanneteks kaasajastada olemasolevaid akte, mille alusel töökorraldus toimub ja toetada nõuete täitmist toimivate infotehnoloogiliste süsteemidega (Riigi Teataja 2017).

Lisaks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile tegutseb Avalike teenuste nõukogu, et toetada MKM-i avalike teenuste arengu koordineerimist. Nõukogu töö põhiülesanneteks on osalemine arenguks vajalike kavade koostamisel ja täide viimisel, teeb ettepanekuid avalikke teenuseid puudutavateks parendusteks, osaleb valdkonna õigusaktide muutmisel ja eelnõudel (MKM 2019).

Oluline roll infoühiskonna teenuste arendamisel on kindlasti Infoühiskonna teenuste arendamise osakonnal (edaspidi ITAO), kelle tööülesandeks oli koostada Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (edaspidi ATKRR). Rohelised raamatud on dokumendid, mis kirjeldavad valdkonna puudujääke, pakuvad võimalusi lahendusteks ja pakuvad välja lahendusi (ATKRR 2013).

Oluline on märgata avaliku sektori teenuste puudujääke ja nende paremaks muutmiseks tegeleda. Avalikud teenused on siiski suunatud kodanike teenindamiseks ja sellesse valdkonda tuleb panustada.

Järgnevas peatükis on kirjeldatud põhjalikumalt infotehnoloogia kasutamisega tekkinud e-teenuste olemust ja koordineerimist. Mis oma korda on loonud, tänu info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) kasutamisele riigi vormi nagu e-riik ja andnud võimaluse ka välisriigi kodanikele, tegeleda ettevõtlusega läbi e-residentsuse.

## **1.2 E-teenused ja E-valitsemine**

Avalikus- ja ka erasektoris kasutatavate teenuste lihtsamaks muutmiseks IKT kaasabil on tekkinud mõiste nagu e-teenused.

E-teenuseks saab nimetada kõikvõimalikke teenuseid ja toiminguid, mis on tehtud elektroonses keskkonnas. E-teenuste pakkujateks võib olla ettevõtte, organisatsioon, erinevad asutused kui ka eraisikud. Elektroonsed keskkonnad on loodud inimeste elu lihtsustamiseks, et ei peaks pikas ootejärjekorras seisma ja saaks kodust lahkumata teha toiminguid, näiteks tehinguid panga portaalides ja e-hääletada (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järeelvalve Amet edaspidi TTJA).

E-teenust võib käsitleda ka kui interaktiivset teabeteenust, kus teenuseid osutatakse või tarbitakse internetipõhiste või elektrooniliste süsteemide abil ning kus teenindusorganisatsiooni kliendid kasutavad üksteiselt kogutud teavet parema teenuse loomiseks. Väga oluline on see, et e-teenuste osutamine on võimaldanud

klientidel ja üksikisikutel paremini suhelda ametiasutustega. Organisatsiooni vaatenurgast võib e-teenust vaadelda kui abistatud ja abistamata klienditeenust interneti ja teiste võrkude kaudu (Kelleher & Peppard 2009).

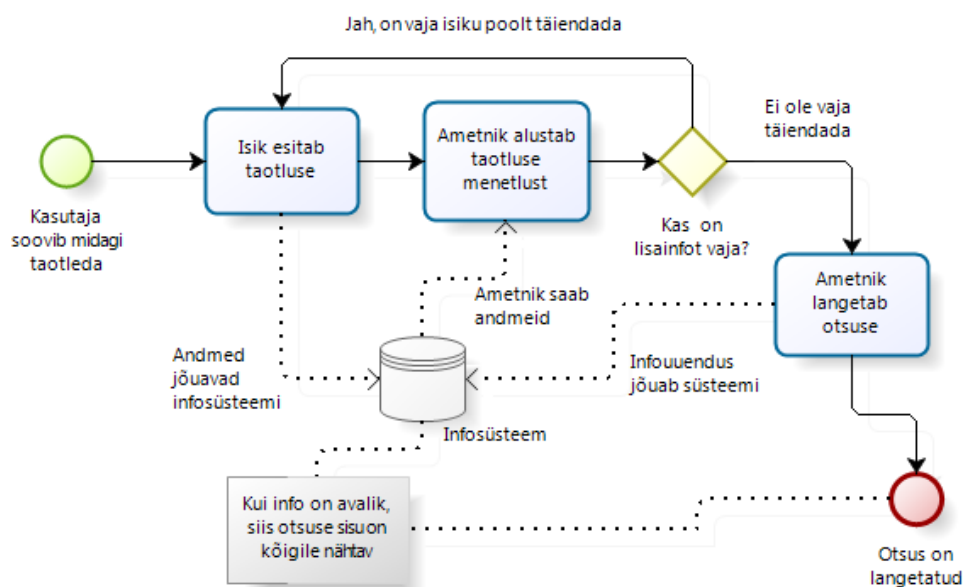
E-teenused võivad olla väga erinevat tüüpi: näiteks ühekordsed infoteenused, portaalid kui ka pikaajalised protsessipõhised dokumentide ja taotluste menetlusteenused, e-demokraatia teenused (hääletamine, valimine) ja iseteeninduskeskkonnad (TTJA).

E-teenused on kasutusele võetud nii avalikus kui ka erasektoris. Riigi infosüsteemi haldussüsteemis (RIHA) peab registreerima riigi andmekogud ja infosüsteemid. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi 2016 aasta info põhjal on riigis kokku 1692 e-teenust. Eurostati 2015. aasta andmetel on 81% Eesti inimestest kasutanud riigiga suhtlemisel elektroonilist kanalit (Riigikontroll 2016).

Riigikontrolli koostatud „Avalike e-teenuste kasutatavuse aruande“ põhjal järeldati, et avalike e-teenuste areng on lõhenenud ja vajab kindlat suunamist õigele rajale, kuna arusaamad kvaliteetsest ja toimivatest e-teenustest on erinevad. Avalike e-teenuste ühele tasemele viimiseks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium teinud ettepanekuid, kuid neid on vähe kasutatud, sest asutustel puudub kohustus neid järgida, kuna ei ole ühtset reeglistikku ja juhendid on soovituslikud (Riigikontroll 2016).

Autori arvates võiks kehtestada kohustuslikud miinimumnõuded avalikele e-teenustele. Selleks, et kvaliteedi tase oleks ühtlasem ja kasutatavus kasutajasõbralikum.

Joonisel 3 on kujutatud kui palju erinevaid etappe on infosüsteemis alates kasutaja soovist esitada taotlus kuni otsuse langetamiseni. Teenuste pakkumiseks kasutatavate infosüsteemide eesmärk ei ole ainult info kogumine ja vahendamine, vaid infosüsteemi abil saab muuta teenuse osutamise ja tarbimise efektiivsemaks (Riigikontroll 2016).



Joonis 3. Infosüsteemi teenuste osutamise protsess (Riigikontroll 2016)

Kuigi avalikud teenused on järjest enam elektroonsetes keskkondades, ei peaks IKT kasutamine olema eesmärk omaette, pigem vahend avalike e-teenuste toimimiseks. Eesti rahvastik vananeb ja tööl käivaid inimesi jääb järjest vähemaks, sellest tulenevalt on Eesti riik hakatud mõtlema tuleviku suunas, sest avalike teenustena abi või infot vajavate inimeste arv on kasvamas (MKM 2013).

Ekspeaminister Andrus Ansip osales 2015. aasta detsembris Luxembourgis toimunud e-valitsuse konverentsil „Lihtsad, turvalised ja läbipaistvad avalikud teenused”, kus ta oma kõnes nentis, et avalik sektor ei saa teeselda seda, et neid ei pane muretsema digirevolutsioon. Mis on muutmas inimeste igapäevaelu ja tööd. Ametiasutused peavad muutuma ja kasutama rohkem info-ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) võimalusi. Avalik sektor peab uuenema nii sisemiselt kui ka avalikes suhetes (Ansip, A. 2015).

Ettevõtetel võimaldab IKT kasutuselevõtt optimeerida nii tänapäevaseid äriprotsesse kui ka luua uusi ja innovaatilisi tooteid ja teenuseid. Samas üksikisikule annab IKT juurdepääsu lõpututele infovaradele enda arendamiseks ja oma heaolu suurendamiseks (MKM Arengukava).

E-teenuste lai kasutus on mõjutanud ka riigi tegevust infotehnoloogia arengus. Eesti on esimene riik, kes võttis kasutusele e-valitsuse süsteemi 2000. aastal. E-valitsuse süsteemi kasutuselevõtt muutis valitsuse töö oluliselt lihtsamaks ja efektiivsemaks. Enne infosüsteemi kasutuselevõttu võisid istungid kesta 4-5 tundi, siis nüüd kestab keskmine istung 20-30 minutit, kuna tänu infosüsteemile on võimalik varem tutvuda istungi materjalidega ja avaldada oma seisukohti (Riigikantselei 2018).

E-valitsust määratletakse kui info- ja kommunikatsioonitehnoloogiate kasutamist avalikus halduses koos organisatsiooniliste muutustega ja uute oskustega selleks, et parandada avalike teenuste ja demokraatia protsesse ja tugevdada avalike poliitikate toetamist (Alabau, A. 2004).

Terminid „e-valitsus” kasutatakse vaheldumisi „e-valitsemisega”, kuigi e-valitsus on eelistatum ja laiem mõiste. Ajad on möödas, kui riik väidab, et tal on e-valitsemine kuna ministriumitele on loodud veebisaidid. Kuid vaadates e-valitsemisega seotud õigusakte, siis see puudutab üsna sageli ainult info- ja sidetehnoloogia üsna põhilist kasutamist avalikus halduses, et hõlbustada haldustööd (Kerikmäe, T. 2014).

Tehnoloogia on e-valitsemise peamine tegur, siiski on oluline teada kuidas tagada turvaline suhtlus valitsus asutuste ja andmebaaside vahel, mis kasutavad erinevaid menetlusi ja tehnoloogiaid, et pakkuda andmevahetus teenuseid. Eesti lahendus sellele probleemile oli arendada X-tee, turvaline internetipõhine andmevahetuskiht, mis võimaldab riigil suhelda ja andmeid vahetada erinevate infosüsteemidega. X-tee toimib platvormina rakenduste arendamiseks, mille puhul ükskõik milline riigi institutsioon võib oma teenuseid suhteliselt lihtsalt laiendada elektrooniline keskkond. Näiteks, kui avalik asutus või eraettevõtte soovib arendada veebirakendust, saab ta taotleda liitumist X-teega ja saada seeläbi automaatselt juurdepääsu teenustele: kliendi autentimine (ID-kaardiga, mobiil-ID või pankade interneti autentimissüsteemiga), registri- ja päringu kujundamise teenused

mitmesugustele riigi hallatavatele andmehoidlatele ja registritele, andmesisestus, turvaline andmevahetus, logimine ja päringute jälgimine (Solvak; Vassil 2016).

**E-valitsus koosneb kahest osast:**

Teenuseosutaja (*back-office*) on suunatud avaliku halduse institutsioonide sisemise tegevuse uuendamisele. Mille ülesandeks on toetada tõhusat toimimist, juhtimist ja haldusasutuste ning kohalike omavalitsuste institutsioonide kontrolli (Molnar 2007).

Teiseks pooleks on klient (*front-office*) kus suhtlemine toimub institutsioonide, elanikkonna ja ettevõtlussektori vahel. Esindusteenus on otsene suhe avaliku halduse ja klientide vahel (Molnar 2007).

E-valitsus aitab kodanikele õigel ajal elektroonset infot edastada, tagab juurdepääsu infole ilma paberimajanduseta ja pakub kvaliteetsemat teenuste osutamist. E-valitsemine näitab kuidas juhid ja juhendajad kasutavad infotehnoloogiat, et täita oma ülesandeid järelevalve, planeerimise, korraldamise, kooskõlastamise ja personali osas (Palvia, Sharma 2007).

Mõnede autorite sõnul on e-valitsemine laiem mõiste ning see hõlmab IKT kasutamist valitsuse ja kodanikuühiskonna poolt, et edendada kodanike suuremat osalemist poliitiliste institutsioonide juhtimises (Palvia, Sharma 2007).

E-valitsus süsteemi kasutamine aitab kokku hoida avalikelt halduskuludelt, kuna halduskoormus väheneb. Teenused on kiiremini kättesaadavamad, mis omakorda toob kaasa aja kokkuhoiu. Parem teabe hallatavus toob kaasa parema ja kiirema teabe vahetuse. Suhtlemine ja infovahetus on tõhusam, pöörates tähelepanu isoleeritud kogukondadele (maapiirkondadele) (Molnar 2007: 28).

Samas võib E-valitsuse võimalikuks puuduseks osutada isiklike suhete puudumine, mida võidakse pidada oluliseks. Puudusena võiks välja tuua teabe keeruka leidmise, seda enam peaksid veebilehed olema hästi kujundatud ja lihtsad kasutatavad (Molnar 2007).



### **E-valitsemine on loonud riigi vormi nagu E-riik.**

E-riik on muutnud IKT kasutuselevõtuga avaliku sektori ja riigivalitsemise tõhustamaks. E-riik on loonud paremad võimalused avalike teenuste osutamiseks, avaliku sektori tõhusamaks toimimiseks ja paremate poliitika otsuste tegemiseks, sealhulgas kodanike tõhusamaks kaasamiseks riigivalitsemise teemadel kaasarääkimiseks (MKM, 2013).

Tänu IKT-le on loodud avatud ja ettevõtjasõbralikud keskkonnad, kus ettevõtjad ja kodanikud saavad kasutada tehnoloogilisi võimalusi erinevate tehingukulude vähendamiseks (Arenguseire Keskus, 2018).

Aruandlus, asjaajamine ja rahalised kohustused on lahutamatu osa ettevõtja igapäeva elus. Lisaks maksukoormusele, mida ettevõtja kannab maksude näol, mängib ettevõtluskeskkonnas olulist rolli ettevõtjate halduskoormus (Justiitsministeerium 2015).

Mida selgemini ja arusaadavamalt on ettevõtjaid informeeritud riigi ees olevatest aruandlus- ja asjaajamiskohustustest ning mida lihtsam on aruandlus, seda väiksem on ettevõtjate halduskoormus. Eeltäidetud käibedeklaratsioon vähendab ettevõtjate halduskoormust. Oluline on, et riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused ei nõuaks eraldi tõendeid andmete kohta, mis on juba on olemas mõnes riiklikus andmebaasis (Justiitsministeerium 2015).

Avalike e-teenuste areng ja rohke kasutatavus, nende mugava kasutatavuse pärast on kaasa toonud vajaduse ka välisriigi kodanikel kasutada Eesti e-riigi hüvesid.

Traditsioonilise ettevõtluse kõrval, kus kaupu ja teenuseid pakutakse silmast silma on arenenud ettevõtlusmudelid, kus teenuse pakkuja ja tarbija suhtlevad vaid virtuaalmaailmas ning äriühingu juhtimine toimub erinevatel kontingentidel asuvate juhatuse liikmete poolt (Justiitsministeerium 2015).

## **E-residentsus**

Välisriigi kodanikule on võimalus tegeleda ettevõtlusega ja kasutada Eesti e-teenuseid läbi e-residentsuse. Välisriigi kodanikele väljastatakse digi-ID- kaart mis võimaldab allkirjastada digitaalselt ja sisse logida vajalikesse infosüsteemidesse, mis tunnistavad Eesti ID-kaarti. Tänu avalikele e-teenustele saab e-resident luua Eestis äriühingu ja osaleda selle juhtimises, ise viibides kasvõi teises riigis (Riigi Infosüsteemi Amet 2018).

E-residentsuse staatus ei anna veel Eestis elamisõigust ega Eestisse või Euroopa Liitu sisenemise luba (Riigi Infosüsteemi Amet 2018).

E-residentsus loob maailmas Eestile tuntust ja otsest majandustulu, 17,8 miljonit eurot. Eestis on juba üle 50 000 e-residenti, kes elavad 162 eri riigis. E-residentide poolt on loodud üle 6000 ettevõtte, mis on toonud Eestisse üle 1200 uue töökoha (Riigi Infosüsteemi Amet 2018).

Autori arvates, on Eesti riik loonud suurepärased võimalused välisriigi kodanikel osaleda riigi majanduses, kasu toovalt. Andes võimaluse e-residentidel kasutada Eestile niipalju tuntust kaasa toonud avalikke e-teenuseid. Olles eeskujuks ka teistele riikidele, kellel puuduvad e-residentidele suunatud võimalused.

### **1.3 Avaliku sektori e-teenuste kasutatavus**

Kasutajale on heaks e-teenuseks teenus, millest ta aru saab ja teab, millises seisus tema toiming parasjagu on. Teenuse juures on ka oluline, et kasutaja ei pea muretsema, kas kõik vajaminevad andmed said kirja. E-teenuse keskkond peab olema üles ehitatud loogiliselt, et andmeid ei peaks uuesti sisestama. Oluline on, et kasutajat tunneks end kindlalt e-teenust kasutades ja ei tunneks muret, et äkki ta vajutas valele nupule.

E-teenuste kasutajatele on oluline veebikeskkonna kasutusmugavus, kvaliteet ja usaldusväärsus. Kasutatavus on ainult üks osa veebirakenduste kvaliteedi hindamisel, paraku aga kõige tajutavamaid (Riigikontroll 2016).

„Kasutatavus on toote või teenuse tõhusa, ökonoomse ja mugava sihtotstarbelise kasutamise võimalikkus. Hea kasutatavus tähendab, et mingit süsteemi, veebilehte, füüsilist toodet või teenust on lihtne kasutada ning raske unustada. Neil on vähe loogikavigu ja nad pakuvad kasutajatele positiivset kasutajakogemust“ (Riigikontroll 2016).

Tns Emori 2014. aastal korraldatud küsitluse eesmärk oli välja selgitada Eesti interneti kasutajate avaliku sektori e-teenuste ja portaalide kasutamine ning rahulolu, avaliku sektori poolt pakutavate e-teenustega. Küsitluse põhjal järeldati, et pakutavate teenustega on tervikuna rahul 71% interneti kasutajatest, sama tulemus oli ka kaks aastat varem korraldatud uuringus (TNS Emor 2014).

Head kasutatavust näitab teenuse kasutamine ilma lisa juhend materjalideta, on kättesaadav kasutajale sobilikes teenusekanalites ja ei eelda lisaseadme või tarkvara olemasolu. E-teenuste pakkujatele on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium andnud välja juhendmaterjali mis on abiks e-teenuste kasutatavuse hindamisel, paranduste tegemisel ja tulemuste mõõtmisel, selleks on Trinidad Consulting OÜ poolt loodud „Kasutatavuse mõõdikute süsteem avaliku sektori tarkvarasüsteemidele 2014“ (Riigikontroll 2016).

Juhendmaterjal on välja toodud kasutatavuse hindamise mõõdikuid ning meetodika nende mõõdikute elluviimiseks. Mõõdikud näitavad saadud näitajate põhjal, kas loodud e-teenus on hea või halva kasutatavusega ning aitavad hinnata kasutatavuse arengut perioodi vältel. Mõõdikute abil saab kontrollida, kas püstitatud eesmärgid, on täidetud infosüsteemi toimimiseks. Nende rakendamisel selgub, teenuse kasutamiskiirus, toimingute kiirus süsteemiga juba tutvunud kasutajatel, vigade arv teenuste kasutamisel, meeldivus ning teenuste kasutamiskiirus peale pikemat kasutamise pausi (Riigikontroll 2016).

E-teenuste kasutamisel võib probleemseteks kohtadeks osutada kohustusliku info sisestamiseks vajalikud infoviited, selle probleemi vältimiseks tuleks vähendada

käsitsi teksti sisestamise vajadust. Kuna nii võib tekkida andmete sisestamisel vigu. Oluline on ka esile tõstetud veebilehe pealkiri ja info riba, mille puudumisel ei teata oma asukohta veebilehel. Kindlasti on olulisel kohal e-teenuste veebilehtede puhul, otsingu lahter, selle lahtri väljapaistvus ja lõpuks ka tulemuste kuvamine. E-teenuse veebikeskkonnas on oluline linkide vormistamine, et need oleksid eristatavad tekstist. Kuna veebilehtedel on palju olulisi suunamisi linkide kaudu teistele veebilehekülgedele, info saamiseks või täiendavate andmete sisestamiseks. Kasutatavusel mängib ka suurt rolli veebikeskkonna arusaadavus. Selle jaoks on oluline sisu haldamine ja kuvamine, läbi ühtlase kirjastiil ja asjakohase info. Üldise vaate ja visuaalse kujunduse probleemiks võib osutada avalehe suurus. Kui leht on liiga suur ja kasutajad ei oska lehte alla kerida. Tulemuseks võib osa infot kasutamata jääda (Trinidad Consulting 2009).

Lisaks visuaalsele e-teenuste kasutatavusele on oluline ka usaldusväärsus e-teenuste sisselogimisel. Suurt rolli mängib infosüsteemi sisenemise lihtsus. Juba ammu ei ole mõistlik sisse logida kasutajanime ja parooliga. Avalike e-teenuste kasutamiseks on vajalik autentimine ehk isiku identiteedi tõestamine.

Tänu elektroonsele autentimisele ja digitaalsele allkirjastamisele on asjaajamine võimalik muuta peaaegu paberivabaks, tehes nii paljud igapäeva toimingud paindlikumaks ja kiiremaks (MKM,2020).

Eestis on peamiseks autentimis vahendiks ID-kaart, mis võimaldab kasutada avaliku- ja erasektori e-teenuseid ning anda digiallkirju. ID-kaarti on Eestis kasutusel alates 2002 aastast. Lisaks on võimalik sisse logida infosüsteemi Smart-ID kaudu, mis vastab kõrgetele turvastandarditele, tänu sellele usaldavad seda lahendust nii pangad kui ka e-teenuste pakkujad (Smart-ID). Kasutusel on laialdaselt ka tasuline Mobiil-ID mis on digitaalne isikutunnistus mobiilis, mille abil saab samuti siseneda erinevatesse e-teenuste keskkondadesse ja teha vajalike toiminguid (Mobiil-ID).

Käesoleva töö analüüsi osas selgub milliseid sisselogimis viise kasutavad Saaremaa ettevõtjad kõige rohkem.

## 2. UURINGU METOODIKA

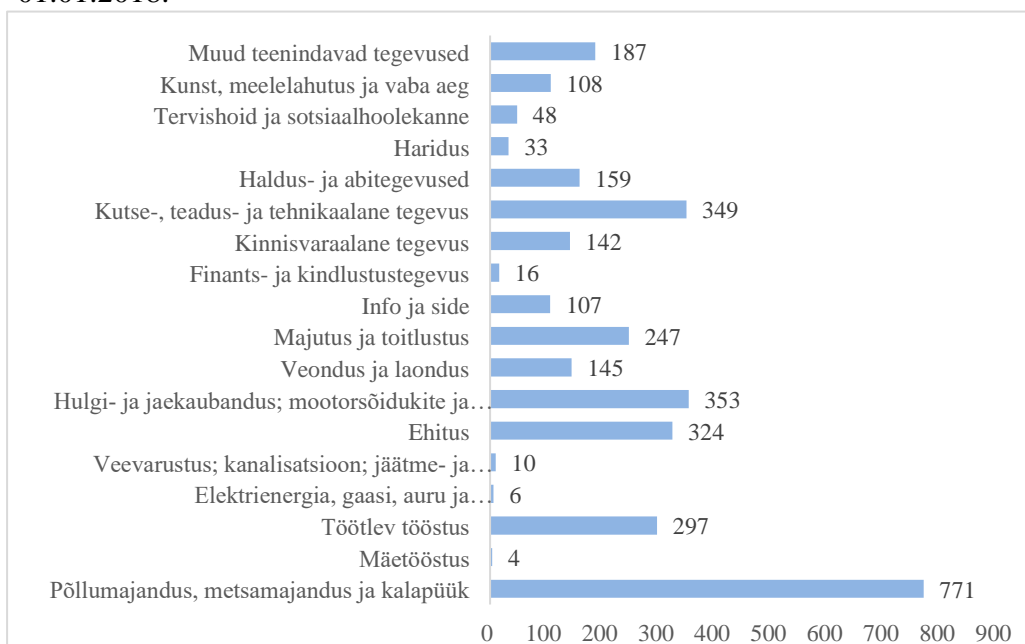
### 2.1 Ettevõtlus Saaremaal

Saare maakonna majanduse põhisuundadeks on tugevad töötleva tööstuse sektorid nagu toiduainete tootmine, metallitoodete ja transpordivahendite tootmine, arvutite ja elektroonikaseadmete tootmine, kummi- ja plasttoodete tootmine (SASAK 2018).

Töötleva tööstuse eksport on olulisemaid majanduskasvu tegureid ja töötleva tööstuse ekspordil on meie heaolu kasvule suurim kaal. Samas on tööstust ja ka ettevõtluskeskkonda laiemalt toetav tugisüsteem killustatud ja ebapiisav (SASAK 2018).

Lisaks tootmisele on suur osakaal kaubanduse, turismi ja majutus, põllumajandus ja ehitussektoril, jõudsalt on arenemas ka puidutööstus ja metsamajanduse sektor. Saab öelda, et Saare maakonna ettevõtluse tugevuseks on mitmekülgsus (SASAK 2018).

Joonisel 4 on välja toodud Saaremaa ettevõtted tegevusalade järgi. Kokku on Saaremaal registreeritud 3306 ettevõtet. Statistikaameti andmete põhjal seisuga 01.01.2018.



Joonis 4. Statistikaameti andmetel: Ettevõtete arv tegevusalade põhjal (autori koostatud)

Statistika ameti andmetel on 01.01.2018 seisuga, Saaremaa ettevõtetest 3222 ettevõtet eraomandis, 74 ettevõttel on välismaa omanik, kohalikule omavalitsusele kuulub 9 ja riigile üks ettevõtte (Statistikaamet 2018).

Ettevõtetest 3135 on vähem kui 10 töötajaga ettevõtted, 145 ettevõttel on 10-49 töötajat, 50-249 tööajaga ettevõtteid on 23 ja enam kui 250 töötajaga ettevõtteid on kolm (Statistikaamet 2018).

Saaremaa ettevõtluskeskkonda toetavateks ja arendavateks asutusteks on sihtasutus Saare Arenduskeskus mida koordineerib Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS) (SASAK).

## **2.2 Uuringus olevate e-teenuste tutvustus**

### **E-maksuamet/ Eesti Maksu ja Tolliamet (EMTA)**

<https://www.emta.ee>

Maksu- ja Tolliamet tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega (EMTA).

E- maksuametis saab ettevõtja esitada maksu- ja tollideklaratsioone, lisada andmeid Töötamise registrisse ja teha päringuid (EMTA).

### **Majandustegevuse register MTR**

<https://mtr.mkm.ee>

Majandustegevuse register on andmekogu, mille ülesanne on võimaldada teate- ja loakohustusega tegevusaladel tegutsevate ettevõtjate ja nende majandustegevuse üle arvestuse pidamist ning järelevalve teostamist (MTR).

Majandustegevuse registris saab teha otsinguid erinõuetega tegevusaladel tegutsevate ettevõtjate poolt esitatud majandustegevusteade ja neile antud tegevuslubade ning neile tehtud ettekirjutuste ja kohaldatud majandustegevuse keeldude kohta. Ettevõtja saab esitada majandustegevusteateid ja tegevuslubade taotlusi. Samuti neid muuta ja esitada loobumise teateid (MTR).

## **E-Toimik**

<https://www.e-toimik.ee/>

E-toimik võimaldab menetlusosalistel ja nende esindajatel osaleda tsiviil-, haldus-, kriminaal- ja väärteomenetluses elektrooniliselt. Sealhulgas saab esitada maksekäsu kiirmenetluse avaldusi võla ja elatise nõudes (E-Toimik).

Menetlusosalistel on võimalik jälgida menetluse käiku, võtta vastu ja esitada dokumente ning tutvuda digitaalse kohtutoimikuga (tsiviil- ja halduskohtu asjades). Lisaks saab e-toimiku vahendusel teha päringuid karistusregistrisse (E-Toimik).

## **E-Riigihangete Keskond (Riigihangete register)**

<https://riigihanked.riik.ee>

Riigihangete register pakub innovaatilist töökeskkonda hankijatele riigihangete korraldamiseks ning pakkujatele riigihangetel osalemiseks võimalus (E-Riigihangete Keskond).

Võimalused ettevõtjale ehk pakkujale on hangete otsingud hanke, ettevõtja, lepingu või vaidlustuse tingimuste järgi. Lisaks huvipakkuvate hangete kohta tellimuste vormistamine, taotluste ja pakkumuste esitamine, teabevahetus hankijaga, info menetluse käigu ja tulemuste kohta ja lepingute sõlmimise võimalus (E-Riigihangete Keskond).

## **E-Äriregister**

<https://ariregister.rik.ee/>

E-äriregister koondab andmed kõigi Eestis registreeritud juriidiliste isikute kohta. Infosüsteemis saab lisaks äri- ja mittetulundusühingutele ning sihtasutustele vaadata ka riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste, avalik-õiguslike juriidiliste isikute ning põhiseaduslike institutsioonide andmeid. ID-kaardiga sisenedes saab endaga seonduvat vaadata tasuta (E-Äriregister).

Infosüsteemis saab tasuta vaadata ühingute üldandmeid, registrikaarte, maksuvõla infot, erakondade liikmeid ning äri- ja ettevõtluskeeldusid. Majandusaasta aruannete, tegevusala, menetlusinfo, põhikirjade, isiku- ja kommertsrandandmete info pärimine on tasuline (E-Äriregister).

### **E-STAT, Statistikaamet**

<https://estat.stat.ee>

E-STAT-is saavad ettevõtted, asutused ja eraisikud statistikaametile andmeid esitada. Andmete esitamiseks soovitatakse kasutada elektroonilist andmeedastuskeskkonda E-STAT, kus küsimustikud on osaliselt eeltäidetud (E-STAT).

### **E-PRIA**

<https://epria.pria.ee>

PRIA on Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Ameti (PRIA) kliendiportaal, mille kaudu saavad kliendid kasutada erinevaid PRIA pakutavaid elektroonilisi teenuseid. Portaali abil pakutakse PRIA klientidele võimalust mugavaks andmevahetuseks interneti teel (E-PRIA).

Registreerida taotlejaks, abi saajaks, loomapidajaks või loakohustusega ettevõtjaks. Esitada, vaadata ja muuta kliendi andmeid (E-PRIA).

### **Maanteamet/ARK**

<https://eteenindus.mnt.ee>

E-teeninduses on võimalik teha järgmisi juhtimisõigusega seotud toiminguid (Maanteamet):

- juhiloa vahetamine;
- esmase juhiloa ja juhtimisõiguse taotlemine;
- esmase juhiloa vahetamine juhiloaks;
- juhendaja tunnistuse taotlemine;
- digitaalse sõidumeeriku juhikaardi taotlemine;
- väljastatud dokumentide andmete vaatamine.

Lisaks kontrollida sõidukiga seotud andmeid. Vormistada sõiduki omaniku vahetus, kustutada sõidukit registrist, muuta kasutajaid jpm. Samuti on võimalik erilubade taotlemine, liikluspiiranguga teedele (Maanteamet).



## **RIK- Ettevõtjaportaali**

<https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaali>

Ettevõtjaportaali on keskkond, mis võimaldab Äriregistrile elektrooniliselt esitada majandusaasta aruandeid ja dokumente. Portaali kaudu saab esitada avaldusi uue ettevõtte registreerimiseks, registriandmete muutmiseks, likvideerimiseks ja registrist kustutamiseks. Lisaks sisaldab ettevõtjaportaali raamatupidamistarkvara e-arveldaja. E-arveldaja on kasutajasõbralik veebipõhine raamatupidamistarkvara, mis aitab ettevõtjal raamatupidamise korraldamisega mugavalt hakkama saada. Tarkvara asub e-äriregistri ettevõtjaportaalis ja seda saavad kasutada nii ettevõtjad ise, kui nende poolt volitatud isikud (näiteks raamatupidaja) (RIK).

## **Haigekassa tööandjale**

<https://www.haigekassa.ee/tooandjale>

Tööandja saab kontrollida oma töötajate ravikindlustuse andmeid haigekassas, esitada andmeid töötaja töövõimetushüvitise arvestamiseks (Haigekassa tööandjale).

## **E-Töötukassa**

<https://www.tootukassa.ee>

Eesti Töötukassa portaalis on nii töötajatele kui tööandjatele loodud võimalused suhelda töötukassaga mugavalt ja paberivabalt. Iseteeninduse kasutamiseks ei pea olema töötukassas arvele võetud töötaja või töötajana (Eesti Töötukassa).

## **Eesti.ee kodulehele on koondatud kokku väga palju avalikke e- teenuseid.**

Riigiportaali eesti.ee on veebikeskkond, sealt leiab avalikke e-teenuseid ja informatsiooni riigiga seotud toimingute kohta.

## 2.3 Uurimismeetod ja valim

Saaremaa ettevõtete seas viidi läbi uuring, et hinnata avalike e-teenuste kasutatavust.

Töö eesmärgiks oli teada saada kui efektiivsed on ettevõtetele suunatud e-teenuseid toetavate portaalide sisud ja milliseid probleeme esineb nende kasutatavuses.

Lisaks soovis autor välja selgitada kui teadlikud on ettevõtjad avalikest e-teenustest ja millist kasu on toonud neile e-teenuste kasutamine.

Diplomitöös on kasutatud kvantitatiivset andmekogumist ja analüüsimismeetodit. Uurimismeetodid viitavad süstemaatilistele, fookustatud ja korrapärasele andmekogumisele eesmärgiga saada informatsiooni, lahendada uurimisprobleeme või uurimisküsimusi ehk vastata neile (Ghauri; Gronhaug 2004).

Selleks viidi läbi ankeetküsitlus Saaremaa ettevõtjate seas ja saadud tulemusi kasutati üldiste andmete saamiseks.

Küsimustik koostati Google docs'i keskkonnas ning see saadeti vastamiseks laiali ettevõtjate e-mailidele ja jagati sotsiaalmeedias.

Kvantitatiivsete andmete analüüsimiseks kasutati Microsoft Office 2016 Excelit. Saadud andmete põhjal tehti kirjeldav arvandmete analüüs, mida ilmetasid vastavad diagrammid.

Uuringus kasutati ka hinnanguid andva Likerti 5-pallist skaalat.

Küsitlusele vastas 47 ettevõtjat ja vastuseid koguti nelja nädala jooksul. Ajavahemikus 19.03.2019- 21.04.2019.

Küsimustiku sissejuhatavas osas on ettevõtjatele antud kokkuvõtvalt teada uuringu eesmärkide kohta. Samuti informeeriti vastajaid, et vastused jäävad anonüümseks ja orienteeruvalt kulub küsimustiku täitmiseks 10 minutit. Uuringus kasutatud küsimustik on toodud Lisas 1.

Küsimustik on jaotatud kuueks osaks:

- ettevõtete üldised andmed - omandivorm, tegevusala, töötajate arv, ettevõtte tegutsemis aeg;
- e- teenuste kasutamiseks vajalik sisselogimisviis;
- avalike teenindusbüroode külastamise põhjused- teada saamaks millistel põhjustel ettevõtjad ei ole saanud e-teenuseid kasutada;
- teadlikkuse hinnang pakutavate avalike e-teenuste olemasolust ning suhtumine sellesse, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu;
- hinnang e-teenuste kasutatavusest ja kasu nende kasutamisest;
- kasutamisega kaasnenud probleemid.

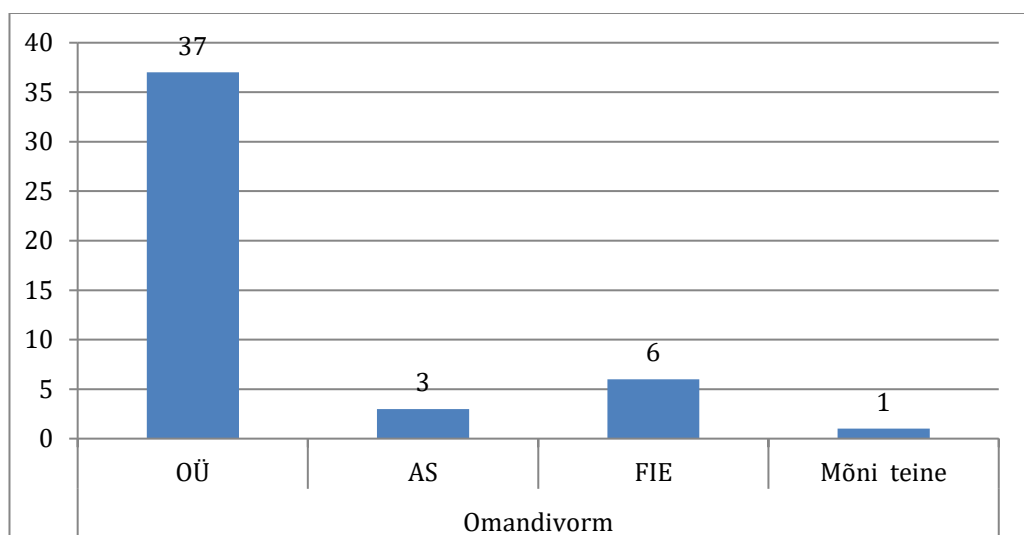
Küsimustiku lõpus on vastajatel võimalik esitada ettepanekuid avalike e-teenuste paremaks kasutamiseks.

### 3. UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS

#### 3.1 Saaremaa ettevõtjate hinnangud e- teenuste kasutatavuse kohta

Sissejuhatavateks küsimusteks paluti ettevõtjatel märkida ettevõtte omandivorm, tegevusala, töötajate arv ettevõttes ja tegutsemise aeg.

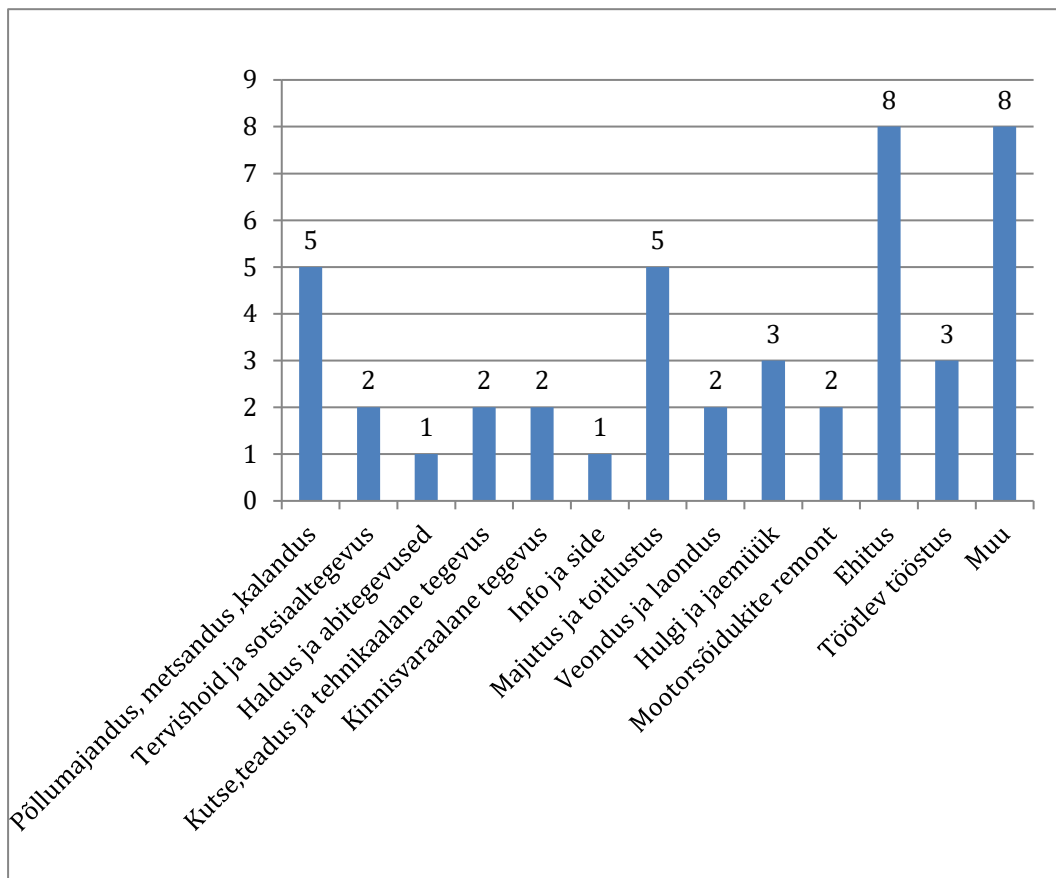
Esmalt küsiti ettevõtte omandivormi. Joonisel 5 on kujutatud vastanud ettevõtjate ettevõtete omandivormi.



Joonis 5. Vastanud ettevõtete omandivorm (autori koostatud)

Vastanud ettevõtjate seas oli ettevõtete omandivormiks enim OÜ-d, koguni 37 vastajat ehk protsentuaalselt 78,72 %, järgnes FIE mille oli ära märkinud 6 vastanut ehk 12,77%. Seejärel oli AS' i omandivormiks märkinud 3 vastanut ehk 6,38%. Üks ettevõtja oli märkinud omandivormiks „Mõni teine“ ehk protsentuaalselt 2,13% vastanutest ja ettevõtte tegevusalaks oli märgitud „vabaaja veetmine“.

Joonisel 6. on välja toodud vastanute ettevõtete tegevusalad.



Joonis 6. Ettevõtete tegevusalad (autori koostatud)

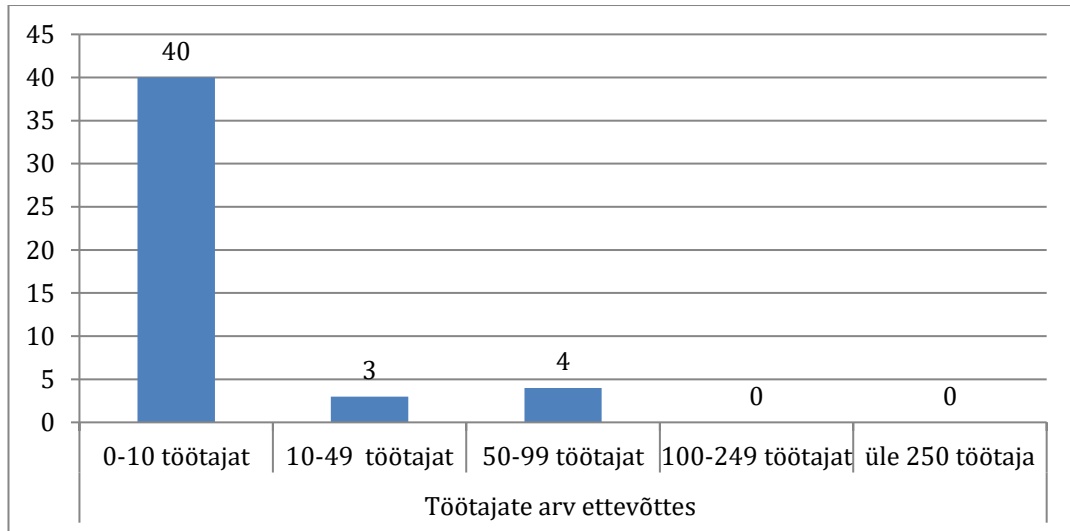
Vastanutest oli võrdselt enim ehitusvaldkonnas tegutsevaid ettevõtteid ja muu tegevusala esindajaid. Mõlemat tegevusala valis vastanutest 8 ehk 18,18%. „Muu“ tegevusala valinud ettevõtjat märkisid oma tegevusalaks: 2 vastajat – „Iluteenindus“; „Loometegevus“; „Ettevõtlust toetavad teenused“; „Iluteenused“; „Muusika“; „Meelelahutus, vaba-aeg“. Üks vastaja ei märkinud oma tegevusala.

Võrdselt 5 vastajat ehk 11,36% märkis tegevusalaks „Põllumajandus, metsandus, kalandus“ ja „Majutus ja toitlustus“. „Töötleva tööstus“ ja „Hulgi ja jaemüük“ valis samuti võrdselt 3 vastanud ehk siis 6,82%.

Viis tegevusala- „Tervishoid ja sotsiaaltegevus“; „Kutse-, teadus- ja tehnikaalane tegevus“; „Kinnisvaraalane tegevus“; „Veondus ja laondus“; „Mootorsõidukite

remont“ valis võrdselt 2 vastajat ehk 4,55%. Nii „ Haldus ja abitegevuse“ ja „Info ja side“ märkis ära 1 vastajatest ehk 2,27%

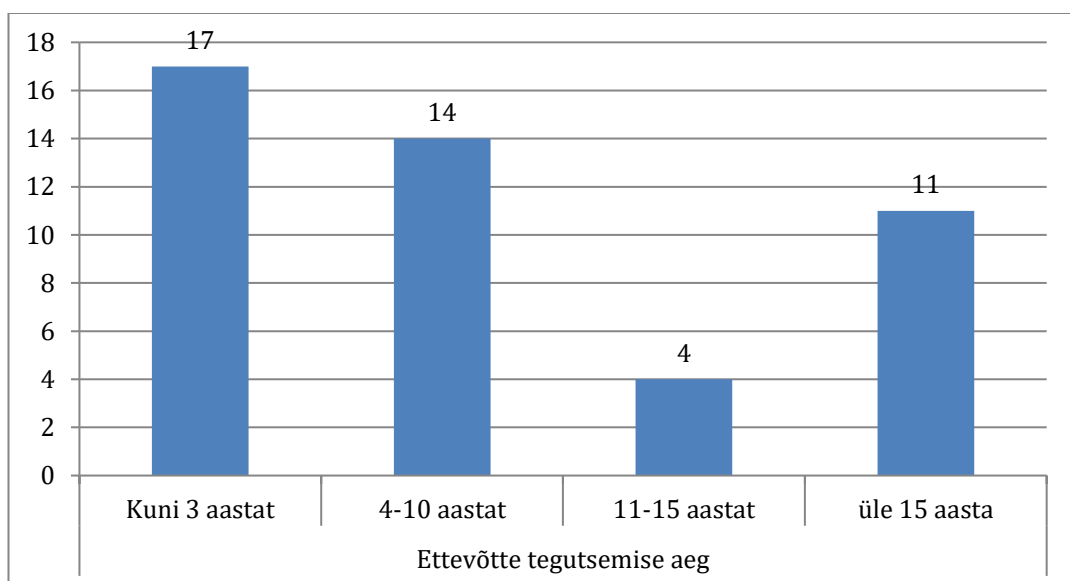
Joonisel 7 on kujutatud vastanute töötajate arvu ettevõttes.



Joonis 7. Töötajate arv ettevõttes (autori koostatud)

Joonisel 7 on välja toodud vastanud ettevõtete töötajate arv ettevõttes. Vastanutest valis töötajate arvuks „0-10 töötajat“ 40 vastajat ehk 85,11%. Vastajatest 4 märkis ära „50-99 töötajat“ ehk 8,51%. „10-49 töötajat“ valis 3 vastanut ehk 6,38%.

Joonisel 8 on koostatud visuaalne pilt ettevõtete tegutsemisajast.

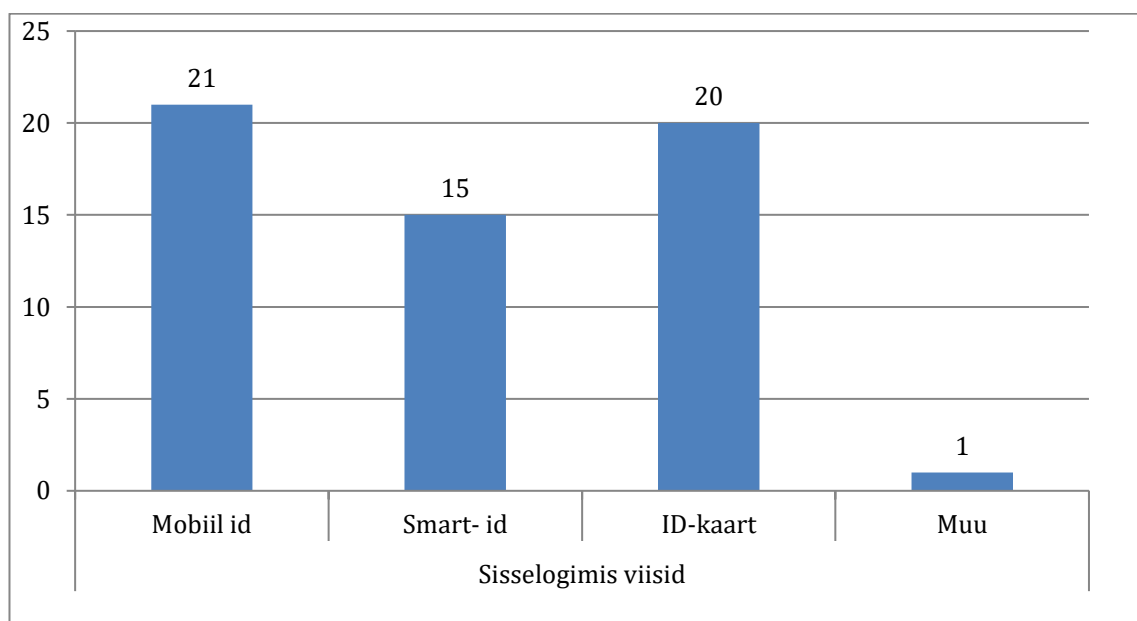


Joonis 8. Ettevõtte tegutsemise aeg (autori koostatud)

Joonisel 8 selgub, et enim vastanud ettevõtetest on tegutsenud „Kuni 3 aastat“ 17 vastajat ehk 36,96%. Teisena märkis 14 vastanut tegutsemise ajaks „4-10 aastat“ ehk 30,43%. Järgnes 11 vastanuga „üle 15 aasta“ tegutsenud ettevõtted ehk 23,91%. Kõige vähem ehk 4 vastajat oli märkinud ettevõtte tegutsemise ajaks 11-15 aastat ehk 8,70%.

E-teenuste kasutatavuse hindamiseks paluti vastajatel märkida e-teenuste kasutamiseks sisselogimis viis.

Joonisel 9 on näidatud vastajate e-teenuste sisselogimis viisid.



Joonis 9. Sisselogimis viisid (autori koostatud)

Joonisel 9 on kujutatud kokkuvõtte ettevõtete e-teenuste kasutamiseks vajaliku sisselogimis harjumuste kohta. Vastajatest 21 ehk 36,84% kasutavad sisselogimiseks „Mobiil-ID“.

„ID- Kaart“ kasutab 20 ehk 35,09% vastajatest. „Smart- ID“ oli ära märkinud 15 vastajat ehk 26,32%. „Muu“ vastuse variandi oli ära märkinud 1 vastaja ehk 1,75%. Vastajad said märkida küsitluses mitu vastuse varianti.

Tabel 1 on ära toodud ametiasutuste külastamise põhjused. Välja selgitamaks kitsaskohad mille tõttu on ettevõtjad pidanud pöörduma teenindusbüroodesse.

Tabel 1. Teenindusbüroode külastatavuse põhjused

Teenindusbürood	Teenindusbüroode külastatavuse põhjused			
	Dokumen- tatsioon	Maksed	Registri- kanded	Konsul- tatsioon
Eesti Maksu- ja Tolliamet	29	18	6	1
PRIA Saaremaa teenindusbüroo	6	2	2	0
Keskkonnaamet	3	0	0	1
Eesti Rahvusvaheliste Autovedajate Assotsatsioon	0	0	0	0
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	1	0	0	0
Maaamet	7	2	0	1
Muinsuskaitseamet	1	0	0	1
Kinnistusregister	6	0	2	0
Töötukassa	9	1	1	4
Politsei- ja Piirivalveamet	8	0	0	0
Pensioniamet	3	1	0	1
EAS	4	0	0	3
Statistikaamet	9	0	1	0
Linnavalitsus/Maavalitsus	5	0	1	3
Haigekassa	10	1	4	1
Maanteeamet/ARK	15	3	5	2
Äriregister	23	1	7	1

Tabel 1 põhjal selgub, et 29 vastajat ehk 61,70% kogu vastajaskonnast on pidanud pöörduma **Eesti Maksu- ja Tolliameti büroo** poole, seoses dokumentatsiooniga. Seoses maksetega 18 vastajat ehk 38,30% ja registrikannete tõttu 6 vastajat ehk 12,77% kõigist vastanutest. Konsultatsiooni tõttu on külastanud teenindusbürood üks vastaja.

**PRIA Teenindusbüroo** poole on pöördunud 6 vastajat ehk 12,77% seoses dokumentatsiooniga, maksete ja registrikannete tõttu on mõlemat bürood



külastanud 2 vastajat ehk 4,26% vastajatest. Konsultatsiooni ei ole vajanud vastanud ettevõtjatest mitte keegi.

**Keskkonnaameti** poole on pöördunud seoses dokumentatsiooniga 3 vastajat ehk 6,38% vastajatest. Konsultatsiooni on vajanud üks vastaja.

**Eesti Rahvusvaheliste Autovedajate Assotsiatsiooni** ei ole külastanud ükski vastanutest.

**Majandus- ja Kommunikatsiooni teenindusbüroos** on käinud üks vastanutest seoses dokumentatsiooniga.

**Maa-ameti büroo** poole on pöördunud, seoses dokumentatsiooniga 7 vastanut ehk 14,89% vastanutest. Seoses maksetega 2 vastajat ehk 4,26%. Konsultatsiooni tõttu on külastanud teenindusbürood üks vastaja.

**Muinsuskaitseameti bürood** on pidanud seoses dokumentatsiooni ja konsultatsiooniga külastama kumbagi üks vastaja.

**Kinnistusregistri** poole on pöördunud, seoses dokumentatsiooniga 6 vastanut ehk 12,77% vastanutest. Seoses maksetega 2 vastajat ehk 4,26%.

**Töötukassa** poole on pöördunud, seoses dokumentatsiooniga 9 vastanut ehk 19,15% vastanutest. Seoses maksete ja registrikannetega kumbagi 2 vastajat ehk 4,26%. Konsultatsiooni on vajanud 4 vastajat ehk 8,51% vastajatest.

**Politsei- ja Piirivalveameti teenindusbürood** on pidanud külastama 8 ehk 17,02% vastanutest, seoses dokumentatsiooniga.

**Pensioniameti** poole on pöördunud, seoses dokumentatsiooniga 3 vastanut ehk 6,38% vastanutest. Seoses maksetega ja konsultatsiooni tõttu on külastanud teenindusbürood üks vastaja.

**EAS 'i teenindusbürood** on külastanud 4 vastajat ehk 8,51% dokumentatsiooni ja 3 vastajat ehk 6,38% konsultatsiooni tõttu.

**Statistikaametis** on kohapeal käinud seoses dokumentatsiooniga 9 vastanut ehk 19,15% vastanutest. Registrikannete tõttu 2 vastajat ehk 4,26%.

**Linnavalitsus/Maavalitsuses** on kohal käinud 5 vastajat ehk 10,64% seoses dokumentatsiooniga. Registrikannete tõttu üks vastaja ja konsultatsiooni saamas 3 vastajat ehk 6,38% vastanutest.

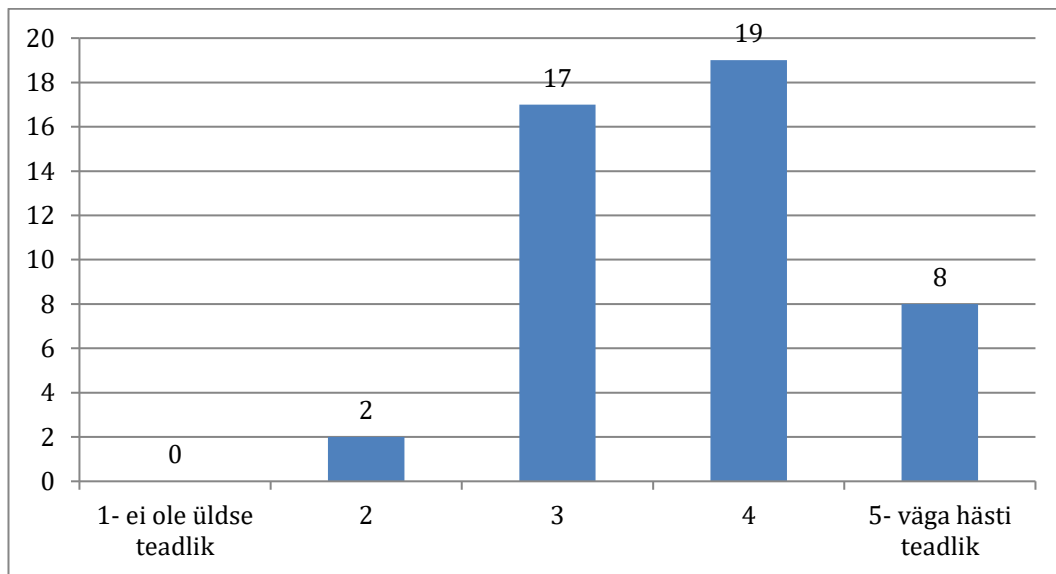
**Haigekassa büroos** on kohal käinud dokumentatsiooniga seose 10 vastajat ehk 21,28% vastanutest, üks vastaja seoses maksetega ja 4 vastanut ehk 8,51% seoses registrikannetega. Konsultatsiooni on vajanud üks vastaja.

**Maanteeameti/ARK** poole on pöördunud 15 vastajat ehk 31,91% seoses dokumentatsiooniga, maksete tõttu on bürood külastanud 3 vastajat ehk 6,38% vastajatest ja registrikannete pärast 5 ehk 10,64% vastajatest. Konsultatsiooni on vajanud 2 vastajat ehk 4,26%.

**Äriregistri teenindusbüroo** poole on pöördunud 23 vastajat ehk 48,94% seoses dokumentatsiooniga, maksete tõttu on bürood külastanud üks vastaja ja registrikannete pärast 7 ehk 14,89% vastajatest. Konsultatsiooni on vajanud üks vastaja.

Selleks, et teada saada kui teadlikud on ettevõtjad pakutavatest avalikest e-teenustest, paluti vastajatel märkida 5 palli skaalal oma hinnang *(1- ei ole üldse teadlik/ 5- väga hästi teadlik)*.

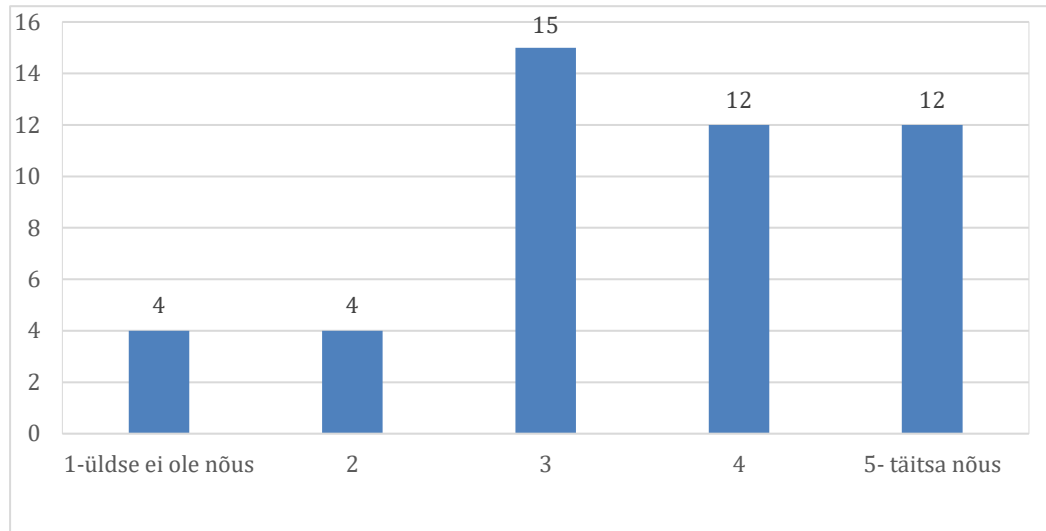
Joonisel 10 on küsitlusele vastanute hinnang enda teadlikkusest e-teenust kohta.



Joonis 10. Ettevõtjate hinnang oma teadlikkusest (autori koostatud)

Joonisel 10 on näha, et 19 vastajat ehk 40,43% on teadlikud pakutavatest avalikest e-teenustest ja on hinnanud oma teadlikust „4“-ga. Oma teadlikust hindavad keskmiselt ehk „3“-ga 17 vastajat ehk 36,17%. Väga hästi on teadlikud 8 vastanut ehk 17,02%. Oma teadmisi hindab „2“-ga 2 vastanut ehk 4,25%. Keskmine näitaja on 3,64.

Joonisel 11 paluti vastajatel anda hinnang, kuidas nad suhtuvad sellesse, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu. Vastajatel paluti märkida 5 palli skaalal oma hinnang (1- üldse ei ole nõus/ 5- täitsa nõus).

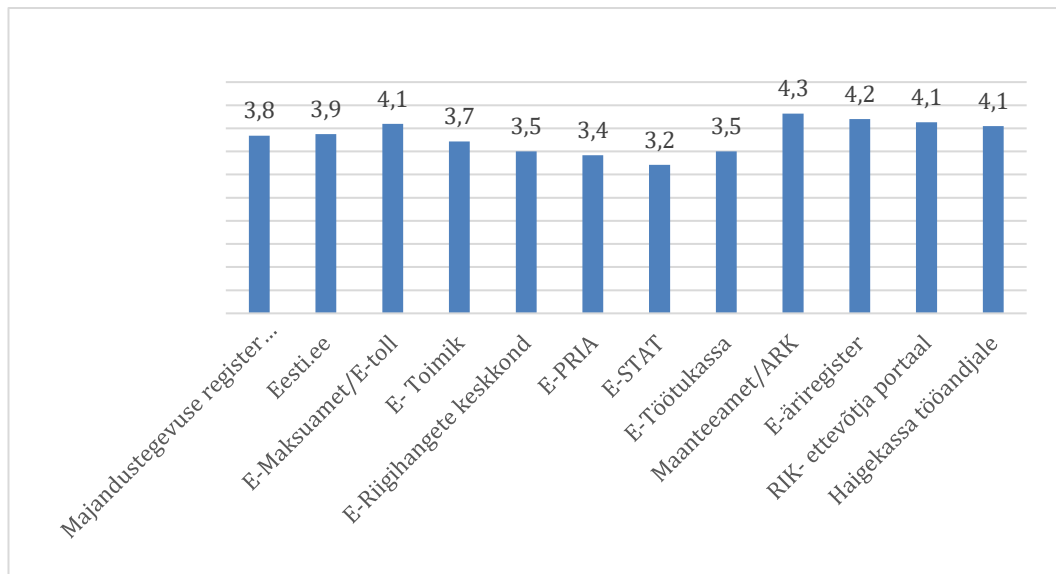


Joonis 11. Ametiasutustega suhtlemine (autori koostatud)

Joonisel 11 selgub, et vastajatest 15 ehk 31,91% on keskmisel seisukohal ehk on märkinud „3“. Täitsa nõus ehk „5“ on märkinud 12 ehk 25,53% vastanutest. Peaaegu nõus ehk on märkinud „4“ 12 ehk 25,53% vastanutest. Pigem ei ole nõus on märkinud „3“ 4 vastajat ehk 8,51% ja üldse ei ole nõus sellega, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu 4 ehk 8,51% vastanutest. Keskmine näitaja on 3,51.

Ettevõtjatel paluti anda hinnang 5 pallisel skaalal, nende e-teenuste kohta mida nad kasutanud on. Selleks, et hinnata kasutatavust oli küsitluses ära toodud märksõnad näiteks- kasutusmugavus, arusaadavus, turvalisus.

Joonisel 12 on välja toodud keskmised näitajad erinevate avalike e-teenuste kohta.



Joonis 12. Keskmiised näitajad kasutatavusele (autori koostatud)

Kõrgeim keskmine näitaja oli Maanteeameti/ ARK e- teeninduse kodulehel (keskmine näitaja 4,3). Kõrgemalt hinnati ka E- äriregistri e-teenuse kasutatavust (keskmine näitaja 4,2).

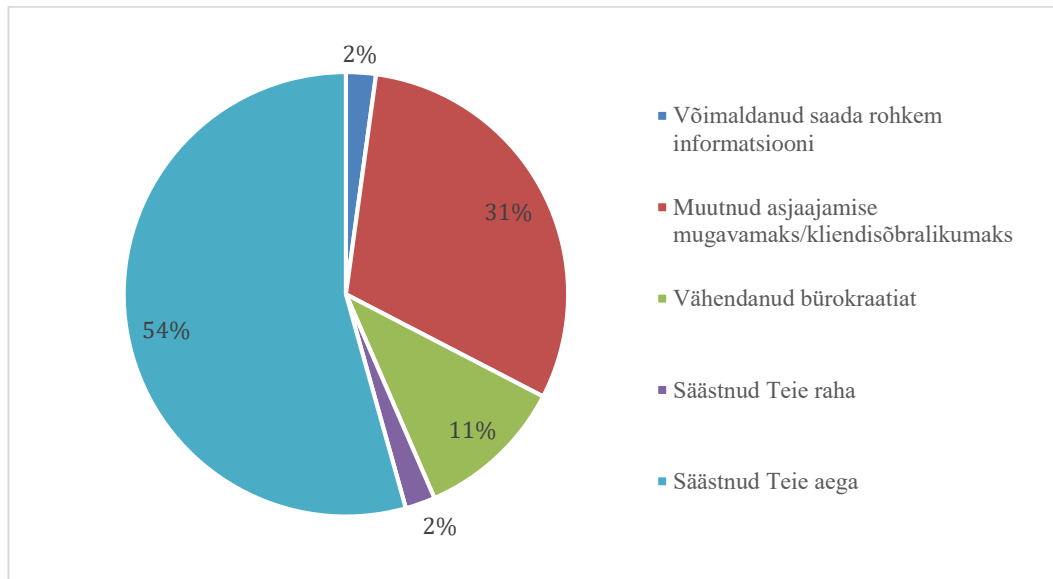
E-Maksuamet/ E-Tolli, RIK- Ettevõtjaportaali ja Haigekassa tööandjale e-teenuste kasutatavust hinnati võrdselt (keskmine näitaja 4,1).

Eesti.ee e- teenuste kodulehte kasutatavust hinnati keskmisenäitajaga 3,9. Majandustegevuse registri / MTR' i kasutatavust hinnati keskmise näitajaga 3,8.

Madalamalt hinnati E-Toimikut (keskmine näitaja 3,7), E- Riigihangete keskkonda (keskmine näitaja 3,5), E-Töötukassat (keskmine näitaja 3,5) , E-PRIA' t (keskmine 3,4) ja kõige madalam hinnang anti E- STAT keskkonnale.

Ettevõtjatel paluti valida kõige olulisem kasu, mida on võimaldanud e-teenuste kasutamine ja valida sai ühe väite.

Ettevõtjate arvamused e- teenuste kasulikkuse kohta on välja toodud joonisel 13.



Joonis 11. E- teenuste kasulikkus (autori koostatud)

Ettevõtjatest 54 % arvates on e-teenuste kasutamine enim säästnud nende aega. Muutnud asjaajamise mugavamaks/ kliendisõbralikumaks märkis ära 31% vastajatest. E-teenuste kasutamine oli võimaldanud vähendada bürokraatiat 11% vastajatest. Võrdselt 2% on võimaldanud e- teenuste kasutamine säästa nende raha ja võimaldanud saada rohkem informatsiooni.

Selleks, et anda hinnangut e-teenuste kasutatavusele, uuriti ettevõtjatelt milliseid probleeme on esinenud avalike e- teenuste kasutamisel.

E-teenuste kasutamisel enim tekkinud probleemid on välja toodud tabelil 2.

Tabel 2. Probleemid kasutatavuses

E-teenuse keskkonnad	Probleemid e-teenuste kasutatavuses				
	Keeruline sisse logida	Juhendeid vähe	Teavitus kätte-saamisest	Keeruline kasutada	Topelt andmete esitamine
Majandustegevuse register (MTR)	0	4	2	2	0
Eesti.ee	1	4	3	4	1
E-Maksuamet/e-toll	0	6	4	2	2
E- Toimik	1	2	1	1	0
E-Riigihangete keskkond	2	2	0	1	0
E-PRIA	0	2	1	3	0
E-STAT	0	5	0	5	3
E-Töötukassa	0	4	3	3	0
Maanteeamet/ARK	2	3	0	2	0
E-Äriregister	2	4	1	1	0
RIK- Ettevõtja portaal	0	6	0	1	0
Haigekassa tööandjale	0	2	1	3	0
Muu (Põllumajandusamet)	0	1	0	0	0

**Majandustegevuse registri** e-teenuste kasutamisel on 4 vastaja ehk 8,51% hinnangul vähe juhendeid, 2 ehk 4,25% vastaja hinnangul on probleemiks teavituse mitte saamine, andmete kätte saamisest ja 2 ehk 4,25% vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**Eesti.ee** veebikeskkonda on keeruline sisse logida ühe vastaja hinnangul, 4 vastanut ehk 8,51% ettevõtjate hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming, 3 ehk 6,38% vastaja hinnangul on probleemiks teavituse mitte saamine, andmete kätte saamisest ja 4 ehk 8,51% vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada. Ühe vastaja hinnangul on probleemiks topelt andmete esitamine.

**E-Maksuamet/e-tolli** veebikeskkonnas on 6 vastaja ehk 12,76% hinnangul juhendeid vähe, et sooritada toiming, 4 vastaja ehk 8,51% hinnangul on probleemiks teavitus, andmete kätte saamisest ja 2 vastajat ehk 4,25% hinnangul on e-teenust keeruline kasutada. Ettevõtjatest 2 ehk 4,25% hinnangul on osutunud probleemiks topelt andmete esitamine.

**E-Toimiku** veebikeskkonnas on osutunud probleemiks ühel vastajal sisselogimine e-teenusesse, 2 ehk 4,25% ettevõtja hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming ja ühe vastaja hinnangul on probleemiks teavituse saamisest. Ühe vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**E- Riigihangete** veebikeskkonnas on keeruline sisse logida 2 vastaja ehk 4,25% hinnangul, 2 vastanu ehk 4,25% hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming. Ja ühe vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**E-PRIA** e-teenusel on 2 vastaja ehk 4,25% hinnangul juhendeid vähe, et sooritada toiming , ühe vastaja hinnangul on probleemiks teavituse saamisest ja 3 ehk 6,38% vastajate hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**E-STAT** keskkonnas on 5 vastaja ehk 10,64% hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming, 5 vastaja ehk 10,64% hinnangul on e-teenust keeruline kasutada. Ettevõtjatest 3 ehk 6,38% hinnangul on osutunud probleemiks topelt andmete esitamise.

**E-Töötukassa** e-teenusel on 4 vastaja ehk 8,51% hinnangul juhendeid vähe, et sooritada toiming, 3 ehk 6,38% vastaja hinnangul on probleemiks teavituse mitte saamine, andmete kätte saamisest ja 3 ehk 6,38% vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**Maanteamet/ ARK** veebikeskkonnas on keeruline sisse logida 2 ehk 4,25% vastaja hinnangul, 3 ehk 6,38% ettevõtja hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming ja 2 ehk 4,25% vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**E-Äriregistri** veebikeskkonnas on osutunud probleemiks 2 vastajal ehk 4,25% sisselogimine e-teenusesse, 4 vastanu ehk 8,51% hinnangul on juhendeid vähe, et sooritada toiming ja ühe vastaja hinnangul on probleemiks teavituse saamisest. Ühe vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

**RIK-Ettevõtja portaal** on 6 ehk 12,76% ettevõtja hinnangul juhendeid vähe, et sooritada toiming ja ühe vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.



**Haigekassa tööandjale** e-teenusel on 2 ehk 4,25% vastaja hinnangul juhendeid vähe, et sooritada toiming, ühe vastaja hinnangul on probleemiks teavitust, andmete kätte saamisest ja 3 ehk 6,38% vastaja hinnangul on e-teenust keeruline kasutada.

Küsitluses võis hinnata ka mõnda teist e-teenuse keskkonda omal valikul.

Üks vastaja andis hinnangu, et **Põllumajandusameti** veebikeskkonnas on juhendeid vähe.

### 3.2 Järeldused ja ettepanekud

Antud diplomitöö eesmärk oli teada saada kui efektiivsed on ettevõtetele suunatud e-teenuseid toetavate portaalide sisud ja milliseid probleeme esineb nende kasutatavuses.

Lisaks soovis autor välja selgitada kui teadlikud on ettevõtjad avalikest e-teenustest ja millist kasu on toonud neile e-teenuste kasutamine.

E-teenuste kasutatavuse hindamiseks paluti vastajatel märkida e-teenuste kasutamiseks sisselogimis viis. Enamus vastajatest kasutab Mobiil-ID, mis on tasuline ja sisselogimist toetavad kõik avalikud e-teenused. Palju kasutatakse ka ID-kaarti.

Uuringus selgus, et vaid 5 vastanut ehk 10,64% ei ole pidanud pöördunud avalikke teenuseid pakkuva teenindusbüroo poole. Sellest võiks järeldada, et ettevõtjad ei ole mingitel põhjustel kasutanud ära e-teenuste võimalusi. Uuringus küsiti ettevõtjatelt, et kui teadlikud nad pakutavatest avalikest e-teenustest on. Tulemuseks oli keskmine näitaja 3,64 mis ei ole kõrge tulemus.

Vastajatel paluti anda hinnang, kuidas nad suhtuvad sellesse, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu. Tulemuseks oli keskmine näitaja 3,51, mis näitab, et ettevõtjad ei ole e-teenuste kasutamises kindlad ja vajavad võimalust pöörduda teenindusbüroodesse.

Hindamaks e-teenuste kasutatavust oli küsitluses ära toodud märksõnad näiteks- kasutusmugavus, arusaadavus, turvalisus. Ettevõtjate keskmised hinnangud jäid vahemikku 4,3- 3,2. Kõrgemalt hinnati Maanteeameti/ ARK ja E-Äriregistrit ja madalaimalt E-STAT' i e- keskkonda. Suur avalike e- teenuste kasutatavuse rahulolu, keskmise näitaja kõikumine võib viidata sellele, et e- teenuste efektiivseks kasutamiseks oleks vaja luua ühtne raamistik.

Hinnangu võimalikud põhjused on välja toodud joonisel 14, probleemid e- teenuste kasutatavusega. Põhilised kasutamist takistavad tegurid olid juhendite vähesus, kasutamise keerukus ja mingil määral osutus probleemiks teavitus andmete kättesaamisest. Kasutajad ootavad, et e- teenused oleks lihtsad ja kergesti kasutatavad, seda toetab ka antud diplomitöö teoreetiline osa.

Ettevõtjatel paluti valida kõige olulisem kasu, mida on võimaldanud e-teenuste kasutamine. Ettevõtjatest üle poole ehk 54 % arvas, et e-teenuste kasutamine enim säästnud nende aega ja oluliseks peeti ka asjaajamise mugavamaks/ kliendisõbralikumaks muutmist.

Küsitluses osalenutel paluti anda oma poolsed ettepanekud e-teenuste paremaks kasutamiseks:

- 1) Majandustegevusteate esitamine osutus üsna keerukaks.
- 2) Lehed arusaadavateks, viited leitavateks ja uuenduste tegemisel viimistleda leht max valmis, mitte teha inimkatseid, et küll nad leiavad. Töötukassa lehelt on päris keeruline infot leida esimesel korral, ka teisel katsel peab tõsiselt otsima ja katsetama.
- 3) Muuta keskkonnad arusaadavamaks.
- 4) Puuduvad
- 5) Loobusin, id kaardiga sisselogimisest kuna see osutus keeruliseks.

Uuringu tulemuste põhjal tehakse järgmised ettepanekud:

- 1) teha arendustööd, et ettevõtjad ei peaks teenindusbüroode poole pöörduma;
- 2) tõsta ettevõtjate teadlikkust pakutavate e- teenuste kohta;
- 3) muuta avalike e- teenuste keskkonnad lihtsamateks ja kasutajasõbralikeks;
- 4) lisada juhendeid, et juhtida ja abistada kasutajaid toimingu vältel.

## KOKKUVÕTE

Antud lõputöö teema valikuks ajendas autorit e-teenuste kasutatavuse kiire areng. Järjest enam kodanikele ja ettevõtetele suunatud avalikke teenuseid on e-keskkondades. Sellest lähtuvalt uuriti antud diplomitöös Saaremaa ettevõtete rahulolu e-teenuste kasutamisel.

Töö eesmärkideks oli teada saada kui efektiivsed on ettevõtetele suunatud e-teenuseid toetavate portaalide sisud ja milliseid probleeme esineb nende kasutatavuses.

Lisaks soovis autor välja selgitada kui teadlikud on ettevõtjad avalikest e-teenustest ja millist kasu on toonud neile e-teenuste kasutamine.

Eesmärkide saavutamiseks püstitati järgmised uurimisülesanded:

- leida kirjandusest teooriaid avaliku teenuse olemusest;
- uurida teooriat e-teenuste kasutatavuse kohta;
- viia läbi küsitlus Saaremaa ettevõtjate seas;
- analüüsida e-teenuste kasutatavust Saaremaa ettevõtjatel;
- teha järeldused ja ettepanekud e-teenuste parendamiseks.

Antud diplomitöö uurimisobjektiks olid Saaremaa ettevõtjad, kelle seas viidi läbi ankeetküsitlus. Uurimismeetodina kasutati kvantitatiivset uuringut. Tulemusi kasutati üldiste näitajate saamiseks, kirjeldamiseks ja analüüsimiseks.

Diplomitöö esimeses ehk teoreetilises osas kirjeldati avaliku sektori olemust, funktsioone ja tutvustati erinevaid teenuste liike. Alapeatükkides on väljatoodud avalikus- ja erasektoris kasutatavate teenuste digitaliseerimisega loodud mõisted nagu e-teenused ja e-valitsemine. Kirjeldati ka avalike e-teenuste kasutatavust.

Töö teise ehk uuringu meetodika osas anti ülevaade Saaremaa ettevõtjate keskkonnast, kirjeldati küsitluses hinnangu saanud e-keskkondade olemust ja toodi välja uurimismeetod ja valim.

Kolmandas osas kirjeldati uurimisküsimuste tulemusi. Tehti järeldused ja ettepanekud uuringu tulemuste põhjal.

Uuringu põhjal selgus, et enamus vastajatest kasutab Mobiil- ID, mis on tasuline ja ID- kaarti. Vastajatest kõigest 10,64% ei ole pidanud pöördunud avalikke teenuseid pakkuva teenindusbüroo poole. Keskmine näitaja teadlikkusest e-teenustest oli 3,64 mis ei ole kõrge tulemus. Tulemused näitavad, et Saaremaa ettevõtjaid saaks toetada teadlikkuse tõstmisega. Ettevõtjad ei ole valmis selleks, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleksid üksnes e-kanalite kaudu. Ettevõtjate keskmised hinnangud jäid vahemikku 4,3- 3,2. Suur avalike e- teenuste kasutatavuse rahulolu, keskmise näitaja kõikumine võib viidata sellele, et e-teenuste efektiivseks kasutamiseks oleks vaja luua ühtne raamistik.

Põhilised kasutamist takistavad tegurid olid juhendite vähesus, kasutamise keerukus ja mingil määral osutus probleemiks teavitus andmete kättesaamisest.

Ettevõtjate arvates on e- teenuste kasutamine võimaldanud säästa aega ja muutnud asjaajamise mugavamaks/ kliendisõbralikumaks.

Uuringu tulemuste põhjal tehti järgmised ettepanekud:

- 1) teha arendustööd, et ettevõtjad ei peaks teenindusbüroode poole pöörduma;
- 2) tõsta ettevõtjate teadlikust pakutavate e- teenuste kohta;
- 3) muuta avalike e- teenuste keskkonnad lihtsamateks ja kasutajasõbralikeks;
- 4) lisada juhendeid, et juhtida ja abistada kasutajaid toimingute vältel.

## **SUMMARY**

### **PUBLIC E-SERVICES FOR SMALL ENTERPRISES AND ASSESSMENT OF THEIR USE BY SAAREMAA ENTREPRENEURS.**

The author of the thesis is Liisi Reinart. The thesis is written in Estonian and contains pages of content, diagrams, tables.

The theme of the graduation thesis was inspired by the rapid growth of the e-services. More and more public services for the citizens and businesses are available in e-environments. Thus, the aim of the present thesis is to define the level of satisfaction of Saaremaa companies with e-services.

The author's intention was to find out how effective the contents of the e-services meant for businesses are and what kind of problems occur in their usability.

Another aim was to clarify how well aware the entrepreneurs are of the public e-services and what benefits they have gained from it.

To achieve these aims, the following research tasks were implemented:

- Desk research of literature on the theories of the nature of public services
- Studying of theories on the applicability of e-services
- Conduct a survey among Saaremaa entrepreneurs
- Analyse the use of popularity of e-services among Saaremaa entrepreneurs
- Make final conclusions and suggestions for improving e-services

The target group involved in research was Saaremaa entrepreneurs, among whom was circulated a questionnaire and a survey was carried out. Quantitative research was applied as a research method. Research outcomes were used for general characterization, description and analysis purposes.

The first part of the thesis is as a theoretical part, which clarifies the concept and functions of the public sector and introduces its different types of services. Sub-chapters include the digitalisation concept in the public and private sectors, such as

e-services and e-government. Also, the use and applicability of e-services is pointed out.

The second part of the paper is focused on the methodology and gives an overview of the entrepreneurship environment in Saaremaa. Based on the questionnaire, the idea and principles of e-environment are discussed; also, the research method and the research sample are introduced.

The last section of the thesis deals with the outcomes of the survey. Conclusions and suggestions are made based on the survey.

According to the survey, most of the respondents use ID card option and/or the Mobile ID which includes a fee. Only 10.64% of the respondents have never had the need to use the service bureau for the public services. The index of the awareness of e-services was 3.64, which is lower than expected. Research confirms that by raising the awareness of Saaremaa entrepreneurs of e-services, business owners could turn out to be more effective. Entrepreneurs are not ready to communicate with national authorities only through the e-channels. The entrepreneurs' average rating stayed between 4.3-3.2. The high satisfaction level with the public e-services and the fluctuation of the average indicator level may refer to the corporate framework, the aim of which would be to develop effective use of e-services.

The main disadvantages of the use of e-services were the lack of guidance, the complexity of use and also in some way, the announcements of receiving the data caused some problems.

Entrepreneurs have concluded that the use of e-services has saved them time and has made business operations more convenient and customer-friendly.

Based on the research, the following suggestions have been made:

1. Devote more effort into developing of e-services, which keeps entrepreneurs away from the service bureaus
2. Raise the awareness entrepreneurs of the current e-services
3. Make public e-services easier to use and more user-friendly
4. Include user guides to instruct and assist e-service users during operations.

## Kasutatud allikate loetelu

- Alabau, Antonio (2004). The European Union and its e-Government development policy  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan019638.pdf>  
(25.02.2019)
- Ansip, A.(2015) E-valitsuse konverentsil „Lihtsad, turvalised ja läbipaistvad avalikud teenused” Luxembourg (01.12.2015)  
<http://www.eu2015lu.eu/en/agenda/2015/12/01-02-conf-egovernment-ctie/presentations/day1/001-Speech-Vice-President-Ansip-eGovernment-Conference.pdf> (24.02.2019)
- Arenguseire Keskus, VALITSEMINE 2030 „ Riigivalitsemise ja e-riigi stsenaariumid“, 2018 [http://www.riigikogu.ee/wpcms/wp-content/uploads/2018/08/ASK\\_Valitsemine-2030\\_aruanne2018.pdf](http://www.riigikogu.ee/wpcms/wp-content/uploads/2018/08/ASK_Valitsemine-2030_aruanne2018.pdf)  
(08.05.2019)
- Avalike teenuste korraldamise roheline raamat (ATKRR)  
[http://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike\\_teenuste\\_korraldamise\\_roheline\\_r\\_aamat.pdf](http://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_r_aamat.pdf)
- Eesti Entsüklopeedia [http://entsyklopeedia.ee/artikkel/avalik\\_majandus\(sektor\)](http://entsyklopeedia.ee/artikkel/avalik_majandus(sektor))  
(08.05.2019)
- Eesti Maksu ja Tolliamet (EMTA) <https://www.emta.ee/et/ariklient> (22.05.2019)
- Eesti Vabariik, E-Residentsus arvudes <http://e-resident.gov.ee/eesti/statistika/>  
(08.03.2019)
- Eliassen, K., A. & Kooiman J. (2002) Avaliku sektori juhtimine. Tallinn
- E-PRIA <https://epria.pria.ee/login/#/login> (22.05.2019)
- E-Riigihangete Keskond (Riigihangete register), *Rahandusministeerium*,  
<https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/> (22.05.2019)
- E-STAT, Statistikaamet <https://estat.stat.ee> (22.05.2019)
- E-Toimik <https://www.e-toimik.ee/> (22.05.2019)
- E-Töötukassa <https://www.tootukassa.ee/tkauth/login> (22.05.2019)
- Ettevõtja õigus 2, Tegevuskava ettevõtlusalase õiguskeskkonna rahvusvahelise konkurentsivõime parandamiseks 2015  
[http://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/ettevotja\\_oigus\\_2.pdf](http://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/ettevotja_oigus_2.pdf) (01.04)
- E-Äriregister <https://ariregister.rik.ee/> (22.05.2019)
- Ghuri, P. Gronhaug, K. (2004) Äriuuringu meetodid, Praktilisi näpunäiteid, Tallinn:  
Külim



- Haigekassa tööandjale <http://www.haigekassa.ee/tooandjale> (22.05.2019)
- Kelleher, C. & Peppard, J. The Web Experience – Trends in e-Service. Cranfield School of Management, 2009 <https://www.som.cranfield.ac.uk/som/dinamic-content/media/ISRC/The%20web%20experience%20%20trends%20in%20eservice.pdf> (20.02.2019)
- Kerikmäe, T. (2014) Regulating eTechnologies in the European Union [https://www.researchgate.net/profile/Tanel\\_Kerikmae/publication/314538024\\_Regulating\\_eTechnologies\\_in\\_the\\_European\\_Union/links/58c32ae792851c0ccb14473/Regulating-eTechnologies-in-the-European-Union.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tanel_Kerikmae/publication/314538024_Regulating_eTechnologies_in_the_European_Union/links/58c32ae792851c0ccb14473/Regulating-eTechnologies-in-the-European-Union.pdf)
- Lember, V. Parrest, N. Tohvri, E. (2011) Vabaühendused ja avalikud teenused: partnerlus avaliku sektoriga. EMSL
- Maanteeamet/ARK <https://eteenindus.mnt.ee> (22.05.2019)
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013), Avalike teenuste korraldamise roheline raamat. [https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike\\_teenuste\\_korraldamise\\_roheline\\_raamat.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf) (24.02.2019)
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2019), Otsesed avalikud teenused <https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/infouhiskonna-teenused> (24.02.2019)
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, EESTI INFOÜHISKONNA ARENGUKAVA 2020 [http://www.valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/eesti\\_infouhiskonna\\_arengukava\\_2020\\_0.pdf](http://www.valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/eesti_infouhiskonna_arengukava_2020_0.pdf) (27.05.2019)
- Majandus ja Kommunikatsiooniministeerium, Juhised määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ rakendajale (2017) [http://www.mkm.ee/sites/default/files/lyhijuhised\\_tkta\\_rakendajatele\\_vers\\_1\\_0.pdf](http://www.mkm.ee/sites/default/files/lyhijuhised_tkta_rakendajatele_vers_1_0.pdf) (06.05.2019)
- Majandustegevuse register (MTR) <https://mtr.mkm.ee/infoleht/22> (22.05.2019)
- Maksu ja Tolliamet <http://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/infouhiskonna-teenused> (06.05.2019)
- Mobiil-ID <http://www.id.ee/index.php?id=30057> (10.04.2019)
- Molnar, S. (2007). eGovernment in the European Union. [http://www.academia.edu/1308369/eGovernment\\_in\\_the\\_European\\_Union](http://www.academia.edu/1308369/eGovernment_in_the_European_Union)
- Oppi Tanel, (2002). Sissejuhatus avalikku haldusesse. Tallinn

- Palvia S.C.J. & Sharma, S. (2007). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World [http://www.csigegov.org/1/1\\_369.pdf](http://www.csigegov.org/1/1_369.pdf) (26.02.2019)
- Rahandusministeerium (2019). Riigihaldus <https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigihaldus> (08.05.2019)
- Rahandusministeerium, Teenuste jaotus (2018). <https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigieelarve-ja-majandus/tegevuspohine-riigieelarve> (01.04.2019)
- Riigi Infosüsteemi Amet, E-residentsus <http://www.eesti.ee/et/ettevotja/eresidentsus/> (26.02.2019)
- Riigikantselei 2018 Valitsuse töö korraldamine, Infosüsteemid <https://www.riigikantselei.ee/et/valitsuse-toetamine/valitsuse-too-korraldamine> (26.02.2019)
- Riigikontroll, Avalike e-teenuste kasutatavus, Tallinn 2016 <https://www.riigikontroll.ee/tabid/168/amid/557/ItemId/921/language/et-EE/Default.aspx> (21.02.2019)
- RIK- Ettevõtjaportaal <https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal> (22.05.2019)
- Saare Arenduskeskus, Saare maakonna ettevõtluse ja ettevõtluskeskkonna kaardistamine ning ülevaade. (2018) [http://www.sasak.ee/application/files/5415/4745/8969/2018\\_12\\_04\\_Ettevotluske-skonna\\_struktuur\\_ja\\_mojurid\\_vaheversioon.pdf](http://www.sasak.ee/application/files/5415/4745/8969/2018_12_04_Ettevotluske-skonna_struktuur_ja_mojurid_vaheversioon.pdf) (08.05.2019)
- Smart-ID <http://www.smart-id.com/et/turvalisus/> (10.04.2019)
- Solvak, M. Vassil, K. (2016) E-voting in Estonia: Technological Diffusion and Other Developments (2005 - 2015) <https://www.digar.ee/arhiiv/nlib-digar:277070> (21.05.2019)
- Statistikaamet (2018) Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted töötajate arvu ja maakonna järgi, haldusjaotus seisuga 01.01.2018 <http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=ER0270> (08.05.2019)
- Statistikaamet (2018) Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted omaniku liigi ja maakonna järgi, haldusjaotus seisuga 01.01.2018 <http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=ER0270> (08.05.2019)
- Statistikaamet (2018) Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted maakonna ja tegevusala järgi, haldusjaotus seisuga 01.01.2018

<http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=ER0270>

(08.05.2019)

Tarbijkaitse ja Tehnilise Järevalve Amet. E-teenused.

<https://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijale/e-teenused> (24.02.2019)

Tns Emor. Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega 2014

[https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalikud\\_e-](https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalikud_e-)

[teenused\\_2014\\_lopparuanne\\_tns\\_emor\\_korrigeeritud05022015.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalikud_e-teenused_2014_lopparuanne_tns_emor_korrigeeritud05022015.pdf) (30.01.2019)

Trinidad Consulting OÜ, „Kasutajakeskse veebi lehekülgede disain,“ Tallinn, 2009.

Ulst, E, (1998). Avaliku sektori ökonomika. Tartu

Vabariigi Valitsus, Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused (2017)

<https://www.riigiteataja.ee/akt/131052017007> (06.05.2019)

# LISAD

## Lisa1 - Küsitlusankeet

### Küsitlus

#### Saaremaa ettevõtete hinnang avalike e-teenuste kasutatavusele

Hea Saaremaa ettevõtja!

Oleme väga tänulikud, kui annate oma panuse TTÜ EMERA Meremajanduse keskuse lõputöö valmimisele. Töö käsitleb Eesti avaliku sektori e-teenuseid ja nende kvaliteeti.

Käesoleva küsitluse eesmärgiks on hinnata Saaremaa ettevõtete avalike e-teenuste kasutatavust ja nende kvaliteeti, hinnatuna Saare maakonna ettevõtete poolt.

Teema analüüsimiseks palume Teil leida 10 minutit, et anda tagasisidet e-teenuste kasutamisharjumuste ja kvaliteedi kohta.

Küsitlus on anonüümne ning vastuseid kasutatakse töödeldud kujul andmete analüüsimiseks.

#### 1) Palun märkige Teie ettevõtte omandivorm

AS     OÜ     FIE    Mõni teine .....

#### 2) Tegevusala

Põllumajandus, metsandus, kalandus

Tervishoid ja sotsiaaltoetused

Haldus- ja abitegevused

Kutse-, teadus- ja tehnikaalane tegevus

Kinnisvaraalane tegevus

Info ja side

Majutus ja toitlustus

Veondus ja laondus

Hulgi- ja jaemüük

Mootorsõidukite remont

Ehitus

Töötlev tööstus

Muu.....

#### 3) Töötajate arv ettevõttes

0-10 töötajat

10-49 töötajat

50- 99 töötajat

100-249 töötajat

Rohkem kui 250 töötajat

4) Ettevõtte tegutsemise aeg

Kuni 3aastat

11-15 aastat

4-10 aastat

Üle 15 aasta

5) Millist sisselogimise viisi kasutate veebikeskkonda sisenemisel kõige enam?

Mobiil-ID  Smart- ID  ID- Kaart  Mõni teine .....

6) Milliseid avalikke teenuseid pakkuvate asutuste teenindusbüroosid te olete külastanud ettevõtlusega seondult 2018. ja 2019. aasta jooksul ja mis on külastamise põhjus(t)eks

Teenindusbürood	Dokumentatsioon	Maksud	Registri- kanded	Konsultat- sioon
Eesti Maksu- ja Tolliamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pria Saaremaa teenindusbüroo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskkonnaamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eesti Rahvusvaheliste Autovedajate Assotsatsioon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maaamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muinsuskaitseamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinnistusregister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Töötukassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politsei- ja Piirivalveamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pensioniamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikaamet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linnavalitsus/Maavalitsus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haigekassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maanteeamet/ARK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äreregister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lisage teenindusbüroo külastatavuse põhjuseid kui neid ei olnud meie etteantud valikus.

7) Kui teadlik te enda hinnangul olete pakutavate avalike e-teenuste olemasolust, mis lihtsustaks ettevõtlusega tegelemist? Palun hinnake 5 pallisel skaalal

1- ei ole üldse teadlik  2  3  4  5- väga hästi teadlik

8)Kuidas te suhtute sellesse, et riigi ametiasutustega suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu? Palun hinnake 5 pallisel skaalal.

Üldse ei ole nõus  1  2  3  4  5 Täiesti nõus

9) Milliseid järgnevatest e-teenuste keskkondadest või veebilehtedest olete te ettevõtlusega seondult kasutanud 2018. ja 2019. aasta jooksul ja milline on hinnang nende kasutatavusele (kasutusmugavus, arusaadavus, turvalisus)?

( 1- ei ole rahul; 2- pigem ei ole rahul; 3- rahul; 4-pigem rahul; 5- väga rahul )

E-teenuse keskkonnad	1	2	3	4	5
Majandustegevuse register (MTR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eesti.ee <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-maksuamet/e-toll <a href="https://www.emta.ee/et/ariklient">https://www.emta.ee/et/ariklient</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Toimik <a href="https://www.e-toimik.ee/">https://www.e-toimik.ee/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Riigihangete Keskkond (Riigihangete register) <a href="https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/">https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-PRIA <a href="https://epria.pria.ee/login/#/login">https://epria.pria.ee/login/#/login</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-STAT, Statistikaamet <a href="https://estat.stat.ee">https://estat.stat.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Töötukassa <a href="https://www.tootukassa.ee/tkauth/login">https://www.tootukassa.ee/tkauth/login</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maanteeame/ARK <a href="https://eteenindus.mnt.ee">https://eteenindus.mnt.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Äriregister <a href="https://ariregister.rik.ee/">https://ariregister.rik.ee/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RIK- Ettevõtjaportaal <a href="https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal">https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haigekassa tööandjale <a href="https://www.haigekassa.ee/tooandjale">https://www.haigekassa.ee/tooandjale</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mõni teine e-teenuse keskkond (nimetage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lisa 1 järg

**10) Mis on teie kui spetsialisti jaoks kõige olulisem kasu, mida on võimaldanud e-teenuste kasutamine (valige üks)?**

- Säästnud Teie aega
- Säästnud Teie raha
- Vähendanud bürokraatiat
- Võimaldanud saada rohkem informatsiooni
- Muutnud asjaajamise mugavamaks/kliendisõbralikumaks

**11) Millised on olnud probleemid e-teenuste kasutamisel?**

Probleemid sisselogimisel/ veebileht keeruline /Kas info jõudis kohale?

<b>E-teenuste keskkonnad</b>	<b>Keeruline sisselogida</b>	<b>Juhendeid vähe</b>	<b>Teavitus andmete kättesaamisest</b>	<b>Keeruline kasutada</b>	<b>Topelt andmete esitamine</b>
Majandustegevuse register (MTR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eesti.ee <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-maksuamet/e-toll <a href="https://www.emta.ee/et/ariklient">https://www.emta.ee/et/ariklient</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Toimik <a href="https://www.e-toimik.ee/">https://www.e-toimik.ee/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Riigihangete Keskfond (Riigihangete register) <a href="https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/">https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-PRIA <a href="https://epria.pria.ee/login/#/login">https://epria.pria.ee/login/#/login</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-STAT, Statistikaamet <a href="https://estat.stat.ee">https://estat.stat.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Töötukassa <a href="https://www.tootukassa.ee/tkauth/login">https://www.tootukassa.ee/tkauth/login</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maanteame/ARK <a href="https://eteenindus.mnt.ee">https://eteenindus.mnt.ee</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Äriregister <a href="https://ariregister.rik.ee/">https://ariregister.rik.ee/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RIK- Ettevõtjaportaal <a href="https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal">https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haigekassa tööandjale <a href="https://www.haigekassa.ee/tooandjale">https://www.haigekassa.ee/tooandjale</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mõni teine e-teenuse keskkond (nimetage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12) Teie poolsed ettepanekud avalike e-teenuste paremaks kasutamiseks**

---

---

---

**Täname, et aitate kaasa e-teenuste paremaks kasutamiseks!**