

Ülevaade avaliku sektori toimimisest digitaalse dokumenditöö tõhustamiseks

Uuringu lühikokkuvõte

Uuring on läbi viidud Euroopa Liidu sf programmi
"Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames
Riigi Infosüsteemi Ameti ning
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi
riigi infosüsteemide osakonna tellimusel

Tallinn
august 2011

1. Sissejuhatus

Eestis on avaliku sektori elektroonilist dokumendihaldust ja digitaalset asjaajamist koordineeritult arendatud üle kümne aasta, kuid regulaarse seiremehhanismi puudumise tõttu ei ole seni terviklikke analüüse kogu avaliku sektori dokumendihalduse seisundi kohta teostatud. 2011. aasta esimeses pooles viidi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumi riigi infosüsteemide osakonna ja Riigi Infosüsteemi Ameti tellimisel läbi uuring, mis analüüsis dokumendihalduse automatiseerituse ulatust avaliku sektori asutustes ja digitaalse asjaajamise seostatust e-teenuste osutamisega. Uuring teostati EL struktuurifondide programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine” raames, mida rahastab Euroopa Regionaalarengu Fond.

Uuringu eesmärk

Uuringule seati kolm suuremat eesmärki:

- selgitada välja, mis ulatuses ja kuidas kasutatakse asutuste töös digitaaldokumente, digitaalallkirja ja e-arveid;
- analüüsida dokumenditöö seotust e-teenuste osutamisega ja dokumentide elektroonilise menetlemise taset (sh hankedokumentide menetlemist);
- töötada uuringu tulemuste põhjal välja soovitud infoühiskonna arengusuundade edasiseks kavandamiseks, sh nii struktuurifondide kui ka riigi omavahendite suunamist avaliku halduse tõhususe suurendamiseks.

Uuring hõlmas 224 organisatsiooni kogu avalikust sektorist, 70% vastanutest moodustasid kohalikud omavalitsused. Uuringu põhiküsitlusele vastasid peamiselt dokumendihalduse eest vastutavad ametnikud, seega esindavad uuringu tulemused eelkõige dokumendihaldurite vaadet.

Uuringu teemad

Kuigi klientidele on asutuste teenustest nähtav vaid veebileht või portaal, mille kaudu teenust algatada, tuginevad e-teenused mitmetel infosüsteemidel. Elektrooniline dokumendihaldussüsteem (EDHS) on neist üks olulisemaid, milles menetletakse teenuse osutamiseks vajalikke dokumente. Paljude teenuste puhul hõlmavad menetlusingid mitut asutust, infosüsteemi ja registrit ning just asutustevahelise dokumendiringluse kiirus määrab e-teenuse tõhususe. See omakorda eeldab dokumentide menetlemises osalevate süsteemide koosvõimet nii organisatsioonilisel, tehnilisel kui ka semantilisel tasandil. Sellest lähtuvalt võeti uuringu teemade aluseks kolm tasandit:

- *Eesti infoühiskonna arengukava 2013* eesmärgid (kodanik);
- asjaajamise, s.h. asutustevahelise asjaajamise toetus e-teenuste osutamisele (riik);
- asutusesisese töö tõhustamine läbi IKT vahendite parema kasutamise (asutus).

Teel infoühiskonna poole on üks eesmärke avaliku sektori haldustoimingute ja menetlusloogikate ümberkujundamise vastavalt IKT rakendamisest tulenevate eeliste ja võimaluste ärakasutamisele. Kuivõrd see on juba juhtunud asjaajamise automatiseerimisel ja mis takistab asutusi enam e-teenuseid osutamast? Kuidas viia kokku olemasolevad edukad e-teenuste lahendused ja asutuste dokumendihalduse vahendid, et muuta e-teenused tõhusamaks ja nende kasutamine mugavamaks?

2. Uuringu tulemuste lühikokkuvõte

Uuring viidi läbi neljas etapis ja hõlmas tööd dokumentidega, veebiküsitlust, asutuste esindajate intervjuerimist ning tulemuste arutelu seminaril. Kogu avalikku sektorit läbivalt analüüsiva põhjaliku uuringu tulemused annavad iga teema kohta:

1. statistilised andmed digitaalse asjaajamise hetkeseisu kohta;
2. välja selgitatud faktide peamised põhjused; ning
3. soovitud kitsaskohtade ületamiseks nii poliitikakujundajatele kui asutustele.

Digitaaldokumentide kasutamine

Suuremates asutustes kasutab digitaaldokumente oma asjaajamises ca pool asutustest, väiksemates asutustes (s.h. KOVid) kasutab peamiselt digitaaldokumente vaid 25% küsitletutest. Selle põhjuseks on KOVide puhul paberdokumentide ülekaal asutusse saabuvate dokumentide hulgas ja peaaegu kõigi asutuste puhul digitaaldokumentide mallide vähene rakendamine asjaajamise toetuseks. Suurem osa digitaaldokumente luuakse väljaspool EDHSi ja lisatakse sinna käsitsitööna. Digitaaldokumentide loomiseks vormide pakkumine klientidele läbi veebi ja kesksete portaalide on käivitunud, kuid nende kasutamine klientide poolt on seni veel madal.

Dokumentitöö automatiseerimine

Kuigi EDHSe kasutavad pea kõik asutused, menetleb dokumente neis täisdigitaalselt (s.o. ilma paberile trükkimata) vaid veerand. Levinum viis on endiselt dokumentide vahetamine e-posti teel. Dokumentide täisdigitaalset menetlemist piiravad paberil dokumentide oluline hulk ning liideste puudumine EDHSi ja teiste infosüsteemide vahel. Oluliseks vajakajäämiseks on juhtkonna ja töötajate koolitamine ning motiveerimine asjaajamiseks digitaalsel kujul.

Digitaalallkirja kasutavad praktiliselt kõik asutused, kuid selle ulatuslikumat kasutamist piiravad tarkvara madal kasutusmugavus ja tasuta allkirjade väike hulk. Digitaalse templi tehnoloogia ja EDHSis kinnitusmärke kasutamine on digitaalallkirja alternatiivid, kuid neid ei ole suurem osa asutustest veel kasutusele võtnud.

Suurem osa e-teenuseid tugineb asutustevahelisel infovahetusel, mis aga ei ole veel piisavalt automatiseeritud. Asutustevahelise digitaalse asjaajamise jaoks on vaja suurendada süsteemide koosvõimet ja luua liideseid (vähem kui 20%-l asutustest on EDHSil liideseid olemas). DVK kaudu edastatavate dokumentide hulk on asutuste kõikide dokumentide hulgas marginaalne.

Dokumentihalduse tugi e-teenustele

Tihedalt kodanike või äri sektoriga suhtlevatel riigiasutustel on e-teenuseid rohkem (nt. 45% ametites on üle poole teenustest saadaval e-teenustena), KOVides on see tase erinev suuremate ja väiksemate vahel (77% KOVidest osutab elektrooniliselt alla poole oma teenustest). 62% teenustest ei ole aga seotud automaatsete menetlusringidega ja seetõttu ei suuda asutused efektiivselt ka e-teenuseid toetada. E-teenustena eelistatakse arendada pigem lihtsamaid, pikemat või keerukamat menetlusringi mittevajavaid teenuseid. Selle üheks põhjuseks on vajaliku kompetentsi ja tehniliste võimaluste puudumine asutustes. EDHSi seostamine riiklike andmekogude ja laialt kasutatud infosüsteemidega on alles algamas.

E-arvete kasutamine ja hankeprotsessi automatiseerimine

E-arveid kasutavad asutused suhteliselt palju, kuid e-arvete vahetamise kanaleist on domineerivaim ikkagi e-post (81%). Peamiseks probleemiks e-arvete digitaalsel menetlemisel on vahelüli puudumine EDHSi ja finantsarvestuse süsteemi vahel. Riigihangete dokumentide digitaalses menetlemises uuring olulisi probleeme esile ei toonud, uus e-riigihangete keskkond on alles värskelt käivitunud.

Dokumentihalduse arenduste ja EL struktuurifondide toetuste mõju asutuste dokumentitööle

Tehniliste lahenduste mõju töötajate halduskoormuse vähendamisele hinnatakse pigem kõrgeks (nt. e-post, digitaalallkiri). Nende lahenduste osas, mis digitaalset asjaajamist ja dokumentide automaatset menetlemist otseselt toetavad (nt. EDHS, DVK, liideseid infosüsteemide vahel), on hinnang halduskoormuse vähenemisele madalam.

EL struktuurifondide toetusel läbi viidud projektidest saadud kasu on kooskõlas eesmärkidega, milleks toetusi on saadud – EDHSi juurutamine, menetlusprotsesside arendamine, töötajate oskuste täiendamine.

3. Põhiprobleemid ja nende lahendused

Kokkuvõtvalt näitas uuring, et Eestis on olemas piisav õiguslik baas digitaalse dokumendihalduse toimimiseks; 90% asutustest on soetanud EDHSi ja 75% töötajatest kasutab seda; keskselt on välja arendatud digitaalset asjaajamist toetavad tehnilised lahendused (digitaalallkiri, dokumendivahetuskeskus DVK, EDHSide liidesed DVK kasutamiseks, teabevärv eesti.ee, kesksed riiklikud andmekogud); ilmunud on rida juhendmaterjale ja nõudeid, mida dokumendihalduse juurutamisel järgida. Seega on lähtepositsioon digitaalse asjaajamise laialdaseks kasutuselevõtuks hea, ometi tunnevad asutused, et neil on jäänud vajaka riigipoolsest kesksest toest ja juhendamisest.

Uuringutulemuste üldistusena saab väita, et asutuse tasandil ei ole saavutatud digitaalse asjaajamise tase madal, kuid probleemid tekivad loodud taristu osade koostoimel asutustevahelisel tasandil. Suuremad asutused on digitaalsele asjaajamisele üle läinud aktiivsemalt ja süsteemsemalt kui väiksemad asutused. Oluliseks faktoriks sujuval üleminekul on olnud juhtkonna toetus ja töötajate kaasatus lahenduste juurutamisse. Samas suuremates riigiasutustes, kus toimub otsene asjaajamine kodanikega või ressursside hulk on piiratud, on tööprotsesside automatiseerimine endiselt aeglane. Väiksemates asutustes ja kohalikes omavalitsustes on digitaalse asjaajamise kasutegur asutuste jaoks siiani madal ning vähe on panustatud süsteemsesse ja eesmärgipärasesse arendusprotsessi.

Probleem 1: Paberdokumendi püsimine

Asutuste vaatest on üheks suuremaks takistuseks digitaalse asjaajamise rakendamiseks klientidelt saavuv paberdokumentide suur hulk. Kliendipoolne soovimatus või võimaluse puudumine asutusega digitaalselt suhelda on osa põhjendusest; oluline on aga ka asutustepoolne vähene vahendite pakkumine digitaalseks suhtluseks. Dokumendi põhi, mille asutus oma veebilehel avalikustab, ei saa jääda lihtsaks plangiks, mis tuleb kliendil välja printida ja pastakaga täita, vaid [dokumendivormid tuleb kättesaavaks teha masintöödeldavates vormingutes](#).

Paberdokumentide püsimine tähendab asutuste jaoks suuremat käsitsitööd, investeeringuid paberdokumentide skaneerimisse ja hoidu ning madalamat digitaalallkirja, DVK ja digitaalse menetlemise kasutamist. Kuni eesti.ee portaalis vastavate vahendite loomiseni eeldati, et asutused saavad masintöödeldavate vormide loomisega ise hakkama, kuid olulisel määral ei ole seda juhtunud. Eesti.ee keskkonnas on interaktiivsete vormide loomise vahendid olemas, kuid uuringu statistika näitab, et kodanikud ja ettevõtjad ei oska neid vorme sealt veel leida või neid kasutada. [Dokumendivormide kasutamise võimalust eesti.ee keskkonnas tuleb propageerida ning teha see kasutaja jaoks lihtsamaks täiendades vorme abistavate juhendmaterjalidega](#).

Probleem 2: Masintöödeldavate vormingute vähene kasutamine

Valdav osa loodavaid digitaaldokumente ei ole vormingutes, mis võimaldaksid nende täisdigitaalset menetlemist ja automaatset info kopeerimist dokumendi sisust. Dokumendid, mis luuakse väljaspool EDHSi (nt. MS Word'i või Open Office'iga) või skaneeritakse pildifailina, nõuavad kogu menetlemise käigus käsitsitööd nende registreerimiseks, edastamiseks ja arhiveerimiseks ega võimalda automaatsete liidestega abil töötlemist. Näiteks kui e-arve on masintöödeldav (nt. XML, EDI vormingus), saab EDHS anda vajalikud andmed arve pealt otse raamatupidamissüsteemi. Kui e-arve formaadiks on PDF pilt, peab raamatupidaja andmete kandmise ühest süsteemis teise tegema käsitsi. Digitaaldokumentide loomiseks tuleb eelistada EDHSi siseseid vahendeid, XML-põhiseid vorme ja täistekstiotsingut võimaldavaid vorminguid. Asutused vajavad selleks täiendavat juhendamist, [standardite valimist ja kohandamist pidades silmas asutustevahelise digitaalse asjaajamise ühtlustamise vajadust](#), s.h. standardsete liidestega, dokumentide- ja nende metaandmelementide ning menetlusringide jaoks.

Probleem 3: Oskusteabe nappus väiksemates asutustes

Asutustesisese digitaalse asjaajamise üldine seisund on pigem hea – taristu on selleks pea kõigil olemas ja enamus rakendab seda edukalt. Asutustes, kus dokumentide digitaalselt menetlemist ei toimu, on põhjus pigem tahte või suutlikkuse puudumises – ei nähta või ei osata näha digitaalse asjaajamise kasu, napib pealehakkamist või puudub eestvedaja. Jätkuvalt on probleemiks digitaaldokumentide umbusaldamine – nende turvalisus ja säilimine. Juhtkonna ja töötajate teadlikkuse tõstmiseks ning asutuste „mugavustsoonist“ välja aitamiseks tuleb [väiksemaid asutusi senisest rohkem aidata oskusteabega, korraldada koolitusi ja luua digitaalse dokumendihalduse kompetentsikeskus parema praktika vahendamiseks.](#)

Probleem 4: Koosvõime puudumine asutustevahelises digitaalses asjaajamises

Kõige olulisem mahajäämus on digitaaldokumentide menetlemises asutuste vahel. Asutustes kasutatavad EDHSid ja teised infosüsteemid ning riiklikud registrid ei ole veel piisavalt koosvõimelised, et tagada asutustevaheline digitaalne asjaajamine. DVK kasutamine on seni marginaalne ega võimalda menetlustoiminguid. Andmete otsevahetuseks süsteemide vahel, mis toetaks e-teenuseid, on vaja [keskselt luua täiendavaid liideseid ja arendada DVKSse asutustevahelise menetlusinfo edastamise võimalus.](#) Näiteks jätkates õnnestunud e-arvete edastamiseks välja töötatud liideste praktikat ja arendada keskselt välja liidesed enim kasutatud EDHSide ja riiklike infosüsteemide vahel, mis võimaldaks kasutada riigi registrite informatsiooni dokumentide loomisel ja menetlusprotsessides EDHSis. Erinevate [infosüsteemide koosvõimelisust EDHSidega](#) tuleb nõuda *Riigi IT koosvõime raamistikus*, et tagada uute infosüsteemide hankimisel nende liidestamine asutuse EDHSiga vähemalt dokumendi metaandmete osas, soovitatavalt ka dokumendi ja selle sisuandmete taaskasutamiseks.

Probleem 5: Asjaajamise nõrk seos e-teenustega

Eelnevate probleemide tulemuseks on, et elektrooniline dokumendihaldus ei paku piisaval määral tuge e-teenustele (5% teenustest on tagatud täisdigitaalsete menetlustega). Asutustest otse klientidele kõige enam teenuseid pakuvad KOVID kasutavad digitaalset asjaajamist vähe, asutustevaheline dokumentide menetlemine toimub vaatamata loodud taristule olulisel määral käsitsi. Asutused on e-teenuste kontekstis oma dokumentitöö protsesse analüüsinud väga harva – peamiselt tehakse seda dokumendihaldussüsteemi vahetamise või arendamise käigus, mitte eesmärgistatult e-teenuste paremaks osutamiseks. Selleks, et e-teenused muutuksid elektrooniliseks mitte üksnes kliendi, vaid ka neid osutavate asutuste jaoks, [tuleb investeerida e-teenuste aluseks olevate asjaajamisprotsesside analüüsimisse ja toetamise elektrooniliste lahendustega](#) (sh. liidesed, standardid, protsessi kirjeldused).

Uuringu lõpparuanne esitab nendest ja teistest leitud probleemidest ülesaamiseks rea **soovitusi** nii poliitikakujundajatele kui asutustele. Käesoleva lühikokkuvõtte lisas on ära toodud poliitikakujundajatele tegevuskavana koostatud soovitused.

Lisa 1. Soovitused poliitikakujundajatele

1. Regulatiivse keskkonna täiendamine

Asutustel on keeruline alata digitaalse asjaajamise lahenduste leidmist, mis jäävad väljapoole asutuse sisemisi vajadusi. Terviklikku, kogu avalikku sektorit hõlmava digitaalse asjaajamise arengut saab edendada üksnes väliste mõjutusvahenditega – õigusaktides, standardites ja arengukavades nõuete kehtestamisega. Samuti tuleb senisest oluliselt enam pöörata tähelepanu kesksete juhendmaterjalide koostamisele.

Olulisuse tase	Tegevused	Tegevust koordineerib
Kõrge	Asutustevahelise asjaajamise toetamine standarditel põhinevate lahendustega <ul style="list-style-type: none"> Standardite valimine ja kohandamine asutustevahelise digitaalse asjaajamise ühtlustamiseks ja toetamiseks, s.h. standardsete liideste, dokumentide- ja nende metaandmeelementide ning menetlusringide jaoks. 	Riigikantselei, RIA
Kõrge	Digitaalse asjaajamise ja e-teenuste kvaliteedinõuded <ul style="list-style-type: none"> Detailsete nõuete ja e-teenuste tehniliste standardite väljatöötamine väiksemate asutuste ja KOVide toetamiseks üleminekul digitaalsele asjaajamisele, mis tuginevad edukalt toimivatel lahendustel teistes asutustes. 	Riigikantselei, MKM, Siseministerium
Keskmine	Digitaalse asjaajamise ja e-teenuste seostamine regulatsioonides <ul style="list-style-type: none"> Digitaalse asjaajamise ja e-teenuste arendamise seose selgemalt välja toomine. Konkreetsete nõuete esitamine õigusaktide eelnõude kooskõlastamisel, arengukavade koostamisel, standardite väljatöötamisel ja IT koosvõime põhimõtete sõnastamisel. 	Kõik õigusakte kooskõlastavad asutused
Keskmine	Paberdokumentide kasutamist eeldavate nõuete vähendamine õigusaktides <ul style="list-style-type: none"> Õigusaktide analüüsi teostamine või tellimine paberdokumentide kasutamist eeldavate sätete ja nende nõuete põhjuste väljaselgitamiseks. Õigusaktide muutmise ja täiendamise algatamine, millega võimaldatakse asja ajamine digitaaldokumentidega ja/või e-teenustena. 	Riigikantselei
		Vastava valdkonna ministerium
Keskmine	Digitaalse arhiveerimise juhiste väljatöötamine <ul style="list-style-type: none"> Regulatsioonide ja juhendmaterjalide väljatöötamine, mis pakuvad asutustele lahendusi digitaaldokumentide arhiveerimiseks ja säilitamiseks nii lühi- kui pikaajaliselt. 	Rahvusarhiiv
Madal	EDHSi riigihanke juhise väljatöötamine <ul style="list-style-type: none"> EDHSi riigihanke jaoks juhendmaterjalide väljatöötamine, mis aitavad asutustel MoReq2 funktsionaalsusnõudeid Eesti õigusruumi nõuete kontekstis tõlgendada ja ühtlasi tagab, et digitaalne asjaajamine juurutatakse EDHSis selliselt, et see toetab e-teenuste pakkumist ja vastab IT koosvõime raamistiku nõuetele. 	Riigikantselei, MKM
Madal	EDHSi digitaalse kinnitusmärke regulatsioonide täiendamine <ul style="list-style-type: none"> Regulatsioonides EDHSi digitaalse kinnitusmärke kasutamise võimaluse rõhutamine ja selle kasutamise nõuete täpsustamine. 	Riigikantselei, MKM

2. Arenduste koordineerimine

Valdav osa toetustest digitaalse asjaajamise arendamiseks on seni olnud suunatud elektrooniliste dokumendihaldussüsteemide soetamisele ja juurutamisele asutustes. Näiteks EL struktuurifondide 2008. aasta taotlusvoor toetas peamiselt EDHSide arendust ja täitis sellisena oma eesmärgi. Edaspidi on otstarbekam suunata toetused koostööprojektidele, mis hõlmavad asutuste- ja infosüsteemide vahelist dokumentitööd.

Asutustevahelist digitaalset asjaajamist toetavad tehnilised lahendused (digitaalalkiri, DVK, EDHSide liidesed DVK kasutamiseks) on riigis keskselt välja arendatud, kuid ei vasta veel päriselt asutuste dokumentitöö ootustele. Asutustevahelise asjaajamise parandamiseks ja seeläbi e-teenuste tõhustamiseks tuleb kõrvaldada tehnilised takistused asutustevahelises asjaajamises ning suunata asutusi koostööle e-teenuste pakkumisel.

Olulisuse tase	Tegevused	Tegevust koordineerib
Kõrge	EL struktuurifondide vahendite ja riigi omainvesteeringute suunamine asutustevahelise asjaajamise ja asutuste koostöö toetamiseks <ul style="list-style-type: none"> Digitaalse asjaajamisega seotud arendusprojektide toetamise eeltingimuseks seatakse asutuste koostöö ja suunatus kasutajasõbralike e-teenuste toetamisele ning klientide paremale teenindamisele. 	MKM, RIA, Siseministerium
Kõrge	Dokumentitööd toetavate liideste keskne arendamine <ul style="list-style-type: none"> Jätkates õnnestunud näidet e-arve edastamiseks välja töötatud liidestega, arendada keskselt välja liidesed enim kasutatud EDHSide ja riiklike infosüsteemide vahel (personaliarvestuse süsteemid, e-riigihangete keskkond, rahvastikuregister, hooneregister, jt.), mis võimaldaks riigi registrite informatsiooni kasutada dokumentide menetlusprotsessides EDHSis. Nõude lisamine <i>Riigi IT koosvõime raamistikku</i>, mis tagaks uute infosüsteemide hankimisel nende liidestamise asutuse EDHSiga vähemalt dokumendi metaandmete osas, soovitavalt ka dokumendi ja selle sisuandmete taaskasutamiseks. 	RIA, EDHSide tarnijad
		MKM, Riigikantselei
Kõrge	Eesti.ee kodanikuportaali, kohaliku omavalituse teenusportaali (KOVTP) ja kohaliku omavalituse menetluskeskkonna (KOVMen) arendamine <ul style="list-style-type: none"> Jätkatakse kesksete portaalide arendamist keerukamate teenuste loomise võimaldamiseks ja paremaks seostamiseks asutuste EDHSidega (s.h. dokumendivormide kasutusjuhendite nõue, dokumendi menetluse ja asjaajamise käigu jälgimise võimalus kliendi jaoks). 	RIA, Siseministerium
Keskmine	Dokumentivahetuskeskuse arendamine <ul style="list-style-type: none"> DVK töökindluse parandamine asutuste toetamise kaudu DVK liidese seadistamisel ja uuenduste koordineerimisel. DVK liideste rakendamise toetamine kõigis avaliku sektori asutustes. DVKs asutustevaheliste menetlusprotsesside vajaliku toe väljaarendamine (s.h. töövoogu formaliseerimiseks vajalik kirjeldus). Kodanike ja ettevõtete jaoks DVK kasutamise võimaluse väljatöötamine (nt. kättesaamise kinnitusega e-kirja saatmise võimalus kodanikele ja ettevõtetele). 	RIA
		RIA, asutused
		RIA, Riigikantselei
		RIA

Keskmine	Digitaalallkirja ja digitempli teenuste kättesaadavuse parandamine <ul style="list-style-type: none"> Tasuta digitaalallkirjade hulga suurendamine avaliku sektori asutuste jaoks (nt. riigipoolne hulgihangendamine või tehniline lahendus). DigiDoc tarkvara töökindluse tõstmine (nt. täpitähtede kasutamine) ja ajakohastamine kiirema tsükliga (sh. operatsioonisüsteemide uuendustega arvestamine). Digitaaltempli ja TempelPlus tarkvara lähtekoodi avamine ning selle EDHSides otse kasutamise võimaldamine. 	MKM, RIA
		RIA
		MKM, RIA, EDHSide tarnijad
Madal	Info- ja e-teenuste juurdepääsetavuse parandamine <ul style="list-style-type: none"> Info- ja e-teenuste arendamisel mitmekeelse infopakumise ja puuetega inimeste vajadustega arvestamine digitaalses asjaajamises. Vajadusel hangitakse keskselt vajalikud tarkvaralahendused (nt. automaatsed tõlkevahendid). 	MKM, RIA

3. Koolituste ja teavitamistöö koordineerimine

E-teenuste arendamine asutuses eeldab mitme osapoole koostööd, kellest dokumendihaldur on vaid üks. Toetus digitaalse asjaajamise edendamisele asutuste sees, s.h. juhtkond ja IT tugi, on asutusesti väga erinev. Vähene juhtkonna toetus on saanud takistuseks tõhusate e-teenuste pakkumisel. Kodanike ja ettevõtete teavitamine viisidest, kuidas on riigi- ja omavalitsusasutustega võimalik suhelda digitaaldokumentidega ja elektrooniliste kanalite (nt. eesti.ee kodanikuportaal) kaudu aitaks tõsta digitaaldokumentide osakaalu asutuste asjaajamises. See omakorda muudaks e-teenuste pakkumise paljude asutuste jaoks otstarbekaks ja parandaks nende haldussuutlikkust.

Olulisuse tase	Tegevused	Tegevust koordineerib
Kõrge	Kompetentsikeskus(t)e loomine <ul style="list-style-type: none"> Asutuste koostöö ja kogemuste vahetamiseks luuakse regionaalsed ja/või EDHSide põhised kompetentsikeskused, kus praktilist nõu annavad igapäevaselt asutustes digitaalse asjaajamisega kokku puutuvad isikud. Keskuste tegevust koordineerivad omavalitsusliidud ning nende tegevusse kaasatakse digitaalse asjaajamise rakendamisel edasijõudnud asutused. Mentorlusprogrammi käivitamine digitaalse asjaajamise juurutamiseks väiksemates asutustes, s.h. KOVid, eesmärgiga taaskasutada suuremate ja edasijõudnumate asutuste kogemust. Digitaalse asjaajamise hea praktika ja juurutamise käsiraamatu koostamine KOVidele ning selle alusel koolituste sarja käivitamine, mis viiakse läbi igas maakonnas. 	Omavalitsusliidud, Siseministerium, Riigikantselei
Kõrge	Teabepäev digitaalse asjaajamise kasut asutuste juhtidele <ul style="list-style-type: none"> Koolituse või teabepäeva tellimine elektroonilise dokumendihalduse ja digitaalse asjaajamise eelistest suunitlusega väiksemate asutuste juhtidele, mis demonstreerib digitaalsest asjaajamisest saadavat kasu läbi praktiliste näidete. 	Riigikantselei, Siseministerium, asutused
Kõrge	Ühised koolitused dokumendihalduritele ja IT spetsialistidele <ul style="list-style-type: none"> Digitaalse asjaajamise ja e-teenuste alaste koolitusprogrammide koostamine põhimõttel, et koolitusel osalevad dokumendihaldurid koos IT spetsialistidega. Dokumendihalduse-alaseid koolitusi suunatakse IT spetsialistidele ja dokumendihalduritele pakutakse IT-alaseid koolitusi (s.h. XML keele rakendamine). 	Riigikantselei

Keskmine	Digitaalse asjaajamise alaste koolituste toetamine <ul style="list-style-type: none"> Digitaalse asjaajamise ja e-teenuste alaste koolituste jätkuv toetamine EL struktuurifondide ja riiklike koolitustoetuste kaudu. 	MKM, RIA, Riigikantselei
Keskmine	Digitaalse arhiveerimise alaste koolituste korraldamine <ul style="list-style-type: none"> Digitaalarhiivinduse praktilisi lahendusi tutvustavate koolituste korraldamine asutuste jaoks. 	Rahvusarhiiv
Keskmine	Infovahetuse tõhustamine parema praktika vahendamiseks <ul style="list-style-type: none"> Koordineerida koostöövõrgustiku teket infovahetuseks uutest arendustest, lahendustest ja paremast praktikast. Ühtsete teenusstandardite ja näitlike tööprotsesside panga loomine KOVide jaoks. 	Siseministerium, kompetentsi-keskus
Keskmine	Teavituskampania e-teenuste usaldusväärse kohta <ul style="list-style-type: none"> Kogu elanikkonnale suunatud digitaalsete suhtlusvahendite (s.h. digitaalalkiri, dokumendivormid, eesti.ee kodanikuportaal) ja e-teenuste usaldusväärset tõstvat teavituskampaniate korraldamine. Kuna riigipoolsed teenused on kodaniku jaoks vajaduspõhised ja vajadus nende järele ei ole kuigi sage, siis keskendutakse üksikute teenuste asemel ühtse, kõigi teenuste kasutamist võimaldava keskkonna eesti.ee tutvustamisele. 	RIA, SF programm „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine“
Madal	Regulaarne digitaalse asjaajamise seire <ul style="list-style-type: none"> Digitaalse asjaajamise arengu ja takistuste väljaselgitamiseks regulaarsete uuringute läbiviimine kogu avaliku sektori ulatuses. 	Riigikantselei