



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM

## JUHISED

# OTSESTE AVALIKE TEENUSTE KINDLAKSMÄÄRAMISEKS, KIRJELDAMISEKS JA KATALOOGI KANDMISEKS

Versioon 2.0

2024

### Mis on otsene avalik teenus, kuidas seda nimetada ja kirjeldada

- Otsene avalik teenus on asutuse teenus kodanikule või ettevõtjale, kes saab teenuse abil täita oma kohustuse või kasutada õigust, mille riik on talle seadusega andnud. Sellist teenust võib osutada digitaalselt või vajaduse korral ka füüsilises kanalis (nt teenindusbüroos), kuid IT-komponent on teenuses alati olemas, sest kui mitte teenuse saaja, siis asutus ise kasutab teenuse osutamise käigus mõnda infosüsteemi. Otsene avalik teenus on tegevuspõhises riigieelarvestamises kindlaksmääratud riigieelarve teenuse ehk nn TERE teenuse alamteenus (sh mõnel juhul ainus alamteenus, mis vastab TERE teenusele üksüheselt). Näite TERE teenuse ja selle alamteenuste kohta leiab selle juhendi lõpus. Otsese avaliku teenuse korraldamist reguleerib nn [TKTA määrus](#).
- Kui TERE teenus on eelarvestamise objekt asutuse vaates, siis otsene avalik teenus tuleb kindlaks määrata kodaniku või ettevõtja vaatest. Tema vaates on see asjaajamine asutustega – ta kas peab midagi taotlema, esitama või tõendama või siis saab nõu ja abi küsida. Kui asutusel on vajalikud andmed juba olemas, saab kodaniku/ettevõtja liigest asjaajamisest vabastada, tehes neid andmeid kasutades midagi tema eest ära või pakkudes teenust. Sel juhul on otsene avalik teenus proaktiivne.

Infosüsteem ega register eraldiseisvalt ei ole otsene avalik teenus, vaid üksnes tugi või vahend teenuste osutamiseks. Samal põhjusel ei ole otseseks avalikuks teenuseks ainult ametnikele suunatud teenused ehk siis sisemised ja välised tugiteenused.

Otseseks avalikuks teenuseks ei loe me ka päringut infosüsteemi (enda andmete või menetluse seisu vaatamiseks vms), teabenõuet, selgitustaotlust ja märgukirja, mis on reeglina osa mõne teise teenuse protsessist. Teavitused õiguse lõppemise või kohustuse tähtaja saabumise kohta ei ole samuti eraldi teenused, vaid teise teenuse osa.

Samas tuleks otseseks avalikuks teenuseks lugeda andme- ja infoteenused, mis loovad uut/täiendavat lisaväärtust kodanikule või ettevõtjale oma õiguse realiseerimiseks või kohustuse täitmiseks – isegi juhul, kui see ei eelda sisselogimist ja isiku identifitseerimist. Selline teenus on loodud omaette eesmärgiga ja ei ole teise otsese avaliku teenuse osa (nagu näiteks teenust või asutuse tegevust tutvustav veebileht). Selline teenus võib koondada kasutajale vajalikku infot eri allikatest ja/või esitada seda uudsel ja rikastatud viisil. Näiteks võivad infoteenusteks olla erinevad kaardirakendused, statistiliste andmete põhjal loodud teenused, erinevat infot koondavad teemaportaalid jms, aga ka elusündmusteenus infoteenusena.

Kui nõustamine on mingi teenuse põhiprotsessi osa, siis seda me eraldi teenusena ei vaatle. Sellist nõustamist tehakse sageli klienditeeninduse või -telefoni kontakti käigus, et selgitada osutatava teenuse üksikasju. Vahel aga osutab asutus nõustamist eraldi põhiteenusena ja sel juhul käsitame seda ka otsese avaliku teenusena.

- Otsese avaliku teenuse protsess hõlmab näiteks taotluse esitamist, selle lahendamist, otsusest teatamist ja tagasiside küsimist. Seetõttu on soovitav valida otsese avaliku teenuse nimetus väljundi või tulemuse järgi: mitte „Raadiosagedusloa taotluse esitamine“ (ega ka „taotlemine“), vaid „Raadiosagedusluba“. Erandjuhtudel võib olla mõistlikum teisiti – nt kui teenuse kasutaja vaates on tegevus ühtlasi ka tulem („Tarbijavaidluse lahendamine“, „Teavikute laenutamine“).

Teenuse kirjeldus peab avama teenuse sisu. Kirjelduses selgitatakse, mida teenus saajal teha võimaldab või mida tema eest proaktiivselt ära tehakse ja mis on väljund või tulemus. Kirjeldus peaks mahtuma ühte või maksimaalselt kahte lihtsasse lausesse. Nimetus ja kirjeldus peavad olema selgelt arusaadavad inimesele, kes ei tööta teenuse osutaja juures. Mõlemaid koos lugedes peaks selguma sihtrühm, väga üldistatud protsess ja tulem.

- Kui asutus osutab mitut otsest avalikku teenus, millel on väga vähe kasutajaid ja kasutuskordi ning protsess ja väljund on sarnased, on mõistlik need koondada üheks. Seda mitte üksnes paberil, vaid teenust ka tegelikult ümber korraldades. Tuntud on endise Maanteeameti näide, kus varasemalt olid eraldi teenused (sh eraldi taotlused, protsessid) A-, B- jne kategooria juhilubade saamiseks, pärast teenuse uuendamist aga üks teenus „Mootorsõiduki juhtimisõigus“. Teisalt ei ole õige koondada kokku teenuseid, millel on erinev sihtrühm ning mille protsessid, tegevused ja tulemid on väga erinevad nii teenuse osutaja kui ka saaja vaates.
- Otseste avalike teenuste tüüpe koos nimetuste ja kirjelduste näidetega leiate lisas 1. Näiteid TERE teenuse ja otseste avalike teenuste seoste kohta leiate lisas 2. Otseste avalike teenuste kesksesse kataloogi esitatavad andmed leiate lisas 3.

## LISA 1. Otseste avalike teenuste tüüpe koos nimetuste ja kirjelduste näidetega

Rohkemate näidete leidmiseks kasutage [otseste avalike teenuste kataloogi](#).

Otsene avalik teenus on näiteks...	Näide – nimetus	Näide – kirjeldus
Hüvitis, toetus, pension, stipendium vms	Eesti keele õppe kulude hüvitis	Teenus võimaldab kodakondsuse taotlejal ning Keeleameti poolt õppima suunatud inimesel, kes on eesti keele tasemeeksami positiivselt sooritanud, taotleda eesti keele õppe kulude hüvitamist.
Sotsiaalkindlustus, käendus, laen, kaasrahastus vms	Lapsevanema pensioni- ja ravikindlustuskaitse	Riigi poolsed pensionikindlustusmaksed ning ravikindlustuse tagamine last kasvatavale lapsevanemale.
Luba, heakskiitmine, hinnang, kooskõlastus, tunnustus vms	Loodusliku mineraalvee tunnustus	Teenus võimaldab taotleda loodusliku mineraalvee tunnustust EL sisese ehk peamiselt siseriiklikult kui ka väljastpoolt EL ühendust imporditud looduslikule mineraalveele. Nõutele vastavuse korral antakse tunnustus.
Pädevustunnistus, vastavustunnistus, sertifikaat, litsents vms	Maakorraldustööde tegevuslitsents	Teenus võimaldab taotleda maakorraldustööde tegemise õigust
Kohustuslik aruanne, deklaratsioon, registreering, andmete esitamine vms	Energiamärgis	Energiamärgise väljastaja sisestab energiamärgise arvutamisega seotud info ehitisregistrisse, mille tulemusena genereeritakse energiamärgis
Teade, teatis, teavitus vms	Avaliku koosoleku korraldamise teavitus	Teenus võimaldab koosoleku korraldajal täita avaliku koosoleku pidamisest teavitamise kohustust ning isikutel näha politsei veebilehel kus, millised ja millal toimuvad registreeritud avalikud koosolekud.
Kohustuse täitmine (sh maksud), vabatahtlik kohustus, kohustusest vabastamine vms	Võla ajatamine	Võimaldab taotleda maksukohustuse või riigi nõude tasumist pikema aja jooksul osade kaupa. Annab võimaluse lükata nõude tasumisetähtpäeva edasi. Ajatamistaotluse menetlus, tasumisgraafiku kinnitamine või taotluse rahuldamata jätmine.
Kaebus, vaidlus, vihje, (isiku)andmete kasutamine vms	Piiriüleste tarbijavaidluste lahendamine	Piiriülese EL sisese tarbijavaidluste lahendamiseks saab tarbija pöörduda kaebusega TTJA-s asuvasse EL

		tarbija nõustamiskeskusesse, kes lahendab vaidluse, vahendab selle Tarbijavaidluste komisjoni või annab selle lahendamiseks üle teisele riigile, kelle kauplejaga on tegemist.
Õiguse saamine, õigusest loobumine, (leiutaja, autori jm) õiguste kaitse vms	Riigimaa omandiõiguse saamine	Teenus võimaldab omandada riigimaa enampakkumisel või õigustatud isikul otsustuskorras (nt maareformi käigus kasutusvaldusega või hoonestusõigusega koormatud maa)
Andmete saamine, dokument/tõend, arhiiviteenus	Tagasipöördumistunnistus	Teenus võimaldab välisriigis viibival Eesti kodanikul, kelle reisidokument on muutunud kasutamiskõlbmatuks, hävinud või kaotsi läinud (nt passi kaotamine, vargus), taotleda tunnistust Eestisse tagasipöördumiseks.
Analüüs, uuring, laboratoorne analüüs	Ravimi kvaliteedi laboratoorne analüüs	Teenus võimaldab eraisikul ja juriidilisel isikul tellida ravimi kvaliteedi laboratoorne kontroll ja saada tulemusi tõendav analüüsi(de) protokoll. Tasuline teenus.
Nõustamine, koolitus (v.a teise teenuse osana)	Töökeskkonna konsultandi teenus	Konsultatsiooniteenus töandjatele töökeskkonna õigusaktide nõuete paremaks täitmiseks ja ohutu töökeskkonna kujundamiseks
Infoteenus (v.a teise teenuse osana)	Eestis kohanemine	Infoteenus sisaldab juhendeid uussisserändajatele selle kohta, kuidas registreerida elukoht, lisada end perearsti nimistusse, osaleda kohanemisprogrammi koolitusel, leida sobiv eesti keele kursus, vahetada juhiluba, leida lapsele koolikoht ja taotleda ettenähtud perehüvitisi.
Portaaliteenus	Eesti muuseumide veebivärv	Teenus võimaldab kõigil huvilistel tutvuda muuseumide infosüsteemiga MUIS liitunud muuseumide kogudega.
Tugi/abi	Lasteabi telefon 116111	Lasteabi on ööpäevaringne telefoni ja veebi nõustamise teenus lastele ja täiskasvanutele lastega seotud küsimustes, sh abivajavate või hädaohus olevate laste teadete menetlemine.

**LISA 2. Riigieelarve teenus (TERE teenus) ja sellega seotud otsesed avalikud teenused**

Teenuse liik	Teenuse nimetus	TERE teenuse kood	Seotud TERE teenuse kood	Teenuse omanik
TERE teenus	Tööandjaid ja töötajaid toetavad tegevused töötingimuste edendamiseks	HE01010302		MKM
TERE teenus	Riikliku järelevalve tegemine	HE01010303		Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Tööõnnetuse või kutsehaigestumise uurimine		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Eestisse lähetatud töötaja tööle asumise teade		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Alla 13 aastase töötaja tööleasumise teade		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Ehitustööde (k.a asbestitööde) alustamise ja ülevaatuse teade		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Kantserogeensete või mutageensete kemikaalide käitlemise teade		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Geneetiliselt muundatud mikroorganismide töökeskkonnas kasutamise luba		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Bioloogilise ohuteguri teade (2., 3., 4. ohuklass)		HE01010303	Tööinspeksioon
Otsene avalik teenus	Vihje/kaebus Tööinspeksioonile		HE01010303	Tööinspeksioon

### Lisa 3. Otseste avalike teenuste kesksesse kataloogi esitatavad andmed

Andmed eelmise aasta lõpu seisuga, mis esitatakse Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumile (MKM) hiljemalt 1. märtsiks.

Asutus ise võib oma loetelus vajada rohkem andmeid, nagu näiteks teenuse omanik, teenuse staatus (avatud, suletud), täiendavad mõõdikud jms.

Välja nimetus	Selgitus: mida välja sisestada	Vorming	Kohustuslikkus
Valitsemisala	Ministeriumi lühinimetus, mille valitsemisalasse asutus kuulub	Tekst	Jah
Asutus	Asutuse kui teenuse omaniku täisnimetus	Tekst	Jah
Otsene avalik teenus (nimetus kasutaja vaates)	Teenuse nimetus vastavalt juhiste (vt eespool)	Tekst	Jah
Teenuse lühikirjeldus (kasutaja vaates)	Teenuse lühikirjeldus vastavalt juhiste (vt eespool), max 300 tähemärki koos tühikutega	Tekst	Jah
Link veebilehele, kus leiab lisainfot	Link veebilehele, kus leiab infot teenuse saamise tingimuste kohta, viite e-iseteenindusse sisenemiseks või taotlusvormid jms	Veebiviide	Jah, kui lisainfot sisaldav veebileht on olemas
TERE teenuse kood	Otsese avaliku teenusega seotud TERE teenuse kood, mida kasutatakse infosüsteemis KAIS.	Kood	Jah
Sihtrühm - kodanik Jah/Ei	Jah, kui teenust osutatakse eraisikule (v.a FIE), sh ka siis, kui teenuse sihtrühmaks on nii kodanik kui ka ettevõtja. Ei, kui eraisik seda teenust ei saa. "Kodanik" on üldnimetus ja hõlmab Eesti ja EL kodanikke, elamisloaga Eestis viibijaid, välisriigi kodanikke, e-residente jt, kellel teenusele õigus on.	Valik	Jah
Sihtrühm ettevõtja (sh FIE, MTÜ)	Jah, kui teenust osutatakse ettevõtjale, sh ka siis, kui teenuse sihtrühmaks on nii kodanik kui ka ettevõtja. Ei, kui ettevõtja seda teenust ei saa. "Ettevõtja" on üldnimetus, hõlmab äriühinguid, FIEsid, mittetulundusühinguid jms, kellel teenusele õigus on. Ettevõtja ei ole avaliku sektori asutus.	Valik	Jah
Sihtrühma täpsustus	Täpsustus, mis annab sihtrühma(de) kohta olulise täpsustuse – näiteks „Teadustöö tegija“, „Mälestise omanik või valdaja“, „Ida-Virumaa ettevõtja“, „Kutsetunnistusega korstnapühkija“. Ei ole vaja sisestada kordavat täpsustust "Kodanik" või "Ettevõtja".	Tekst	Ei

Välja nimetus	Selgitus: mida välja sisestada	Vorming	Kohustuslikkus
Elusündmus, millega teenus on seotud	Üks või mitu elusündmust, mille korral teenust osutatakse. Sisestada 2. taseme sündmus (mitterasvases kirjas, koos kolmetähelise koodiga) elusündmuste loetelust – näiteks MOV Reisimine välisriiki. Sobiva sündmuse puudumisel teavitada MKMi.	Valik	Jah, kui sihtrühm on kodanik
Ärisündmus, millega teenus on seotud	Üks või mitu ärisündmust, mille korral teenust osutatakse. Sisestada 2. taseme sündmus (mitterasvases kirjas, koos koodiga) ärisündmuste loetelust – näiteks RUBU_FICO Ettevõtte finantseerimine. Sobiva sündmuse puudumisel teavitada MKMi.	Valik	Jah, kui sihtrühm on ettevõtja
Osutamiste arv	Teenuse saajate arv vastaval aastal, arvestades "Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhist". Mitte sisestada teksti, kriipsu jms, ainult number.	Täisarv	Jah, kui osutamiste arvu mõõdetakse
Rahulolu	Teenuse saajate rahulolu näitaja vastaval aastal, arvestades "Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhist". Mitte sisestada teksti, protsendimärki jms, ainult number.	Täisarv või ühe komakohani ümardatud arv, sõltuvalt meetodikast	Jah, kui rahulolu mõõdetakse
Rahulolu mõõtmise meetodika	Rahulolu küsimisel ja arvutamisel kasutatud meetodika: NPS, 1-100%, CSAT (1-5), skaala 1-5, skaala 1-7, skaala 1-10. Kui eri aastatel kasutati eri meetodikaid, sisestada meetodika koos aasta(te) arvuga	Tekst	Jah, kui on esitatud rahulolu näitaja
Kommentaar	Mis tahes muu vajalik info teenuse või esitatud andmete kohta	Tekst	Ei
Teenuse tüüp	<i>(täidab MKM)</i>	Valik	Ei