

# Euroopa digitaalse innovatsiooni keskuse klientide digitaalse küpsuse hindamisküsimustik

Sihtrühm: **avaliku sektori organisatsioonid**

Etapp: T0 (enne Euroopa digitaalse innovatsiooni keskuse toetuse algust)

## MOODUL 1. Kliendiandmed

*Esitage selles moodulis üldine põhiteave avaliku sektori organisatsiooni kohta, mis soovib saada Euroopa digitaalse innovatsiooni keskuse toetust. Neid andmeid on vaja selleks, et analüüsida, kuidas Teie organisatsiooni digitaalse küpsuse tase on võrreldav teiste sarnaste organisatsioonide küpsuse tasemega.*

### M1.1. Üldandmed

1. Kuupäev:
2. Euroopa digitaalse innovatsiooni keskuse toetatava organisatsiooni nimi:
3. Muu identifitseerimisnumber (käibemaksukohustuslasena registreerimise või samaväärne number):
4. Kontaktisik:
5. Roll organisatsioonis:
6. E-post:
7. Telefon:
8. Veebisait:
9. Avaliku sektori organisatsiooni liik:
  1. Riiklik asutus
  2. Piirkondlik omavalitsus
  3. Maavalitsus / kohalik omavalitsus
  4. Muu
10. Organisatsiooni töötajate arv:
  1. Väike organisatsioon (0–49 töötajat)
  2. Keskmise suurusega organisatsioon (50–249 töötajat)
  3. Suur organisatsioon (250 või enam töötajat)
11. Täielik aadress: (tänav, sihtnumber, linn, riik)
12. Osaleja tunnuskood:<sup>1</sup> (kui see on olemas, täidab lahtri Euroopa digitaalse innovatsiooni keskus)

### M1.2. Tegevusala

13. Millisesse järgmisesse üldisesse valitsemisvaldkonda kuulub Teie organisatsioon<sup>2</sup>? Valige kuni kaks varianti.

Peamine tegevusala (üks kohustuslik variant):

1. üldised avalikud teenused
2. riigikaitse
3. avalik kord ja julgeolek
4. majandus

---

<sup>1</sup> Osaleja tunnuskood.

<sup>2</sup> Valitsemisfunktsioonide klassifikaator (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification\\_of\\_the\\_functions\\_of\\_government\\_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

5. keskkonnakaitse
6. elamu- ja kommunaalmajandus
7. tervishoid
8. vaba aeg, kultuur ja religioon
9. haridus
10. sotsiaalkaitse
11. muu

Sekundaarne tegevusala (üks vabalt valitav variant):

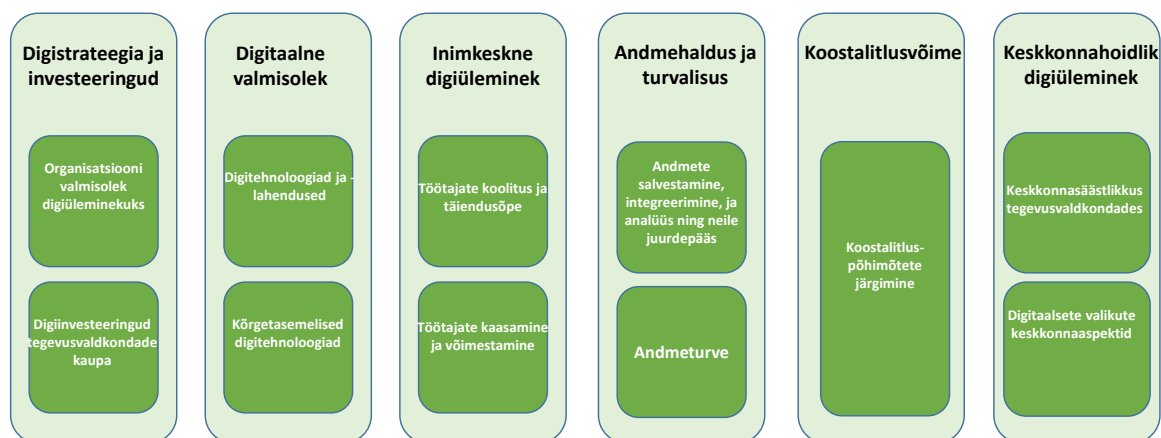
1. üldised avalikud teenused
2. riigikaitse
3. avalik kord ja julgeolek
4. majandus
5. keskkonnakaitse
6. elamu- ja kommunaalmajandus
7. tervishoid
8. vaba aeg, kultuur ja religioon
9. haridus
10. sotsiaalkaitse
11. muu

## **MOODUL 2. Digitaalne küpsus**

*Selle mooduli küsimuste eesmärk on mõõta Teie organisatsiooni digitaalset küpsust. See teave aitab kirjeldada Teie organisatsiooni digiülemineku protsessi lähtepunkti ja teha kindlaks valdkonnad, kus Teie organisatsioon võib vajada Euroopa digitaalse innovatsiooni keskuse toetust. Samuti aitab see hinnata teenuseid, mida Euroopa digitaalse innovatsiooni keskus hakkab Teie organisatsioonile lõppkokkuvõttes osutama, ning ELi poliitikameetmeid ja rahastamisvahendeid, millega toetatakse Euroopa digitaalse innovatsiooni keskusi. Hinnatakse järgmisi teemavaldkondi (kasutades viimasel leheküljel selgitatud hindamiskriteeriume).*

*Avaliku sektori organisatsioonide digitaalse küpsuse hindamisraamistik  
Allikas: EC JRC Euroopa digitaalse innovatsiooni keskus*

## Avaliku sektori organisatsioonide digitaalse küpsuse hindamisraamistik



### M2.1. Digistrateegia ja investeeringud

Selle teemavaldkonna küsimuste eesmärk on välja selgitada, milline on Teie organisatsiooni digiteerimisstrateegia üldolukord. Need küsimused on selleks, et välja selgitada, kas organisatsioon on valmis alustama digiteekonda, milleks võivad olla vajalikud korralduslikud ja majanduslikud jõupingutused, mida ei ole veel kavandatud, ja asjakohased investeeringud digiteerimisse tegevusalade kaupa (kas juba teostatud või kavandatud).

1. Millisel järgmisel viisil on Teie organisatsioon valmis (ulatuslikumaks) digiüleminekuks? Valige kõik sobivad variandid
  1. Digiüleminekuga seotud vajadused on kindlaks tehtud ja viidud kooskõlla poliitikakujundamise/halduseesmärkidega
  2. Rahalised vahendid (omavahendid, toetused, laenud) on kindlaks tehtud, et tagada digiteerimisprojektide elluviimine vähemalt kahe järgneva aasta jooksul
  3. IKT-taristu<sup>3</sup> on valmis toetama digiteerimiskavasid
  4. Tööle on võetud IKT-spetsialistid või kasutatakse alltöövõtjaid (või on kindlaks tehtud töölevõtmise/alltöövõtu vajadused)
  5. On olemas asjakohane poliitiline tahe vajalike korralduslike muutuste tegemiseks
  6. Korraldusüksuste/-osakondade juhtkond ja nende töötajad on valmis toetama digiteerimiskavasid
  7. Organisatsioonisiseseid ja -väliseid tööprotsesse on võimalik kohandada, kui see on vajalik seoses digiüleminekuga
  8. Internetivälised teenused on valmis internetipõhiseks kasutuseks või digitehnoloogia abil edasiseks ajakohastamiseks
  9. Kodanike ja muude sidusrühmade (ettevõtjad, valitsusvälised organisatsioonid jne) rahulolu internetipõhiste teenuste/veebisuhtlusega jälgitakse korrapäraselt (nt tagasisidevormide, e-kirjavahetuse, sotsiaalmeedia jne kaudu)

<sup>3</sup> Üldiselt viidatakse siinkohal peamiselt riistvarale, kuid see hõlmab ka võrgutaristut, pilvetaristut (andmesalvestus ja teenuste osutamine), servereid (kohapealne andmehõive ja -haldus) ning terminale, tahvel- ja lauaarvuteid töötajate jaoks jne.

10. Võetakse arvesse digiüleminekuga seotud riske (nt kavandamata mõju muudele valdkondadele<sup>4</sup>)

2. Milliste järgmiste tegevusvaldkondade puhul on Teie organisatsioon juba investeerinud digiüleminekusse ja milliste tegevusvaldkondade puhul kavatakse seda edaspidi teha? Valige kõik sobivad variandid

	On juba investeerinud	Kavatseb investeerida
1. Organisatsioonisiseseid toiminguid (haldus-, struktureerimis- ja korraldusprotsessid) <sup>5</sup>		
2. Organisatsioonivälised toimingud (valitsemisprotsessid, sealhulgas uued kodanike osalusviisid) <sup>6</sup>		
3. Poliitikakujundamine (poliitikakujundamise tsükkel: tegevuskava koostamine ning poliitika väljatöötamine, vastuvõtmine, elluviimine ja hindamine) <sup>7</sup>		
4. Avalike teenuste osutamine <sup>8</sup> (või toodete pakkumine)		
5. Finantsjuhtimine (raamatupidamine, logistika, e-arved jne)		
6. Personalijuhtimine		
7. Ostmise ja riigihanked		
8. Projektide kavandamine ja juhtimine		

## M2.2. Digitaalne valmisolek

*Digitaalse valmisoleku teemavaldkond aitab hinnata digitehnoloogia (nii tava- kui ka kõrgtehnoloogia) praegust kasutuselevõttu.*

3. Millist järgmistest digitehnoloogiast ja -lahendustest Teie organisatsioon juba kasutab? Valige kõik sobivad variandid

1. Ühenduvustaristu (nt kiire (kiudooptilise kaabliga) internetiühendus, pilvteenused, kaugpääs kontorisüsteemidele)
2. Veebisait
3. Veebipõhised vormid või foorumid kodanikega suhtlemiseks
4. Reaalajas vestlused, sotsiaalvõrgustikud ja/või juturobotid kodanikega suhtlemiseks

<sup>4</sup> Kõrgetasemelise digiülemineku rakendamisele kaasnevad riskid võivad hõlmata järgmist: tööjõu koondamine, tehnoloogilise kallutatuse ja ebaõigluse juurutamine, andmekaitsega seotud ohud jne.

<sup>5</sup> Viidatakse digiülemineku elluviimisele, parandamiseks organisatsioonisiseste ja -väliste protsesside kvaliteeti ja tõhusust. Uute korraldusvormide loomine, uute juhtimismeetodite ja -tehnikate kasutuselevõtt, uued töömeetodid.

<sup>6</sup> Viidatakse digiülemineku elluviimisele uute valitsemismeetodite loomiseks (kodanike (ja/või) ettevõtjate jaoks haldussuhetes), uute osalejate kaasamisele, uutele koostöö- ja suhtlusmudelitele.

<sup>7</sup> Viidatakse digiülemineku elluviimisele, et parandada osalejate vajaduste kindlakstegemist ning lühendada poliitika väljatöötamiseks, katsetamiseks, elluviimiseks ja levitamiseks kuluvat aega.

<sup>8</sup> Viidatakse digiülemineku elluviimisele uute avalike teenuste või toodete loomiseks või olemasolevate teenuste või toodete täiustamiseks.

5. Kaugkoostöö vahendid (nt kaugtööplatvorm, videokonverentsid, virtuaalõpe, teenusepõhised platvormid ja vahendid)
  6. Organisatsioonisisene veebiportaal (sisevõrk)
  7. Infohaldussüsteemid (nt ettevõtte ressursiplaneerimine, raamatupidamine, personalihaldus, kliendisuhete haldamine, e-arveldamine)
  8. Digitaalsete avalike teenuste vahendid (internetipõhine suhtlus kodanike ja/või ettevõtjatega, internetipõhiste teenuste osutamine)
  9. Riigihanke vahendid (e-riigihanked)
4. Milliseid järgmisi kõrgetasemelise digitehnoloogia<sup>9</sup> vahendeid Teie organisatsioon juba kasutab? Valige kõik Teie suhtes kehtivad väited, kasutades järgmisi vastusevariante (ei kasutata, kaalutakse kasutamist, valmistatakse prototüüpi, katsetamisel, rakendamisel, kasutusel).
1. Tehisintellekt (nt masinõpe, süvaõpe, ekspertsüsteemid ja reeglipõhised süsteemid, kognitiivne andmetöötlus, prognoosiv analüütika, protsesside automatiseerimine robotite abil, loomuliku keele töötlemine, tekstikaeve, raalnägemine)
  2. Kommunikatsioonitehnoloogiad (nt 5G-võrgud ja kaasaskantavad seadmed, tarkvarapõhised võrgud)
  3. Andmetöötlustaristud (nt kõrgjõudlusega andmetöötlus, pilvandmetöötlus, servtöötlus)
  4. Hajusraamatu tehnoloogiad (nt plokiahel, muud hajusraamatu tehnoloogiad)
  5. Digitaalne identiteet ja turvalisus (nt tulemüür ja protokollid, viirusetõrjetarkvara ja haavatavuste skaneerimine, biomeetriaandmete läbivaatus, pilvepõhine küberturvalisus, täiustatud kasutajaanalüüs, mobiilne identimine, digitaalse identiteedi raamistikud)
  6. Süübetehnoloogiad (nt liitreaalsus, virtuaalreaalsus)
  7. Esemevõrk ja nutiseadmed (nt kaasaskantavad seadmed, ihunutikud ja andurid, esemevõrgu platvormid)
  8. Tarkvara- ja teenusetehnoloogiad (nt rakendusliidesed, veebiteenused, mikroteenused, sealhulgas registrid ja kauplemiskohad, ettevõtte teenusesiini tehnoloogiad ja valitsuse elukondlikud teenused)

### M2.3. Inimkeskne digiüleminek

*Selles teemavaldkonnas vaadeldakse, kuidas töötajaid õpetatakse, kaasatakse ja võimestatakse seoses digitehnoloogiaga ja digitehnoloogia abil ning kuidas digitehnoloogia parandab töötajate töötingimusi, et suurendada nende tootlikkust ja heaolu.*

5. Mida teeb Teie organisatsioon oma töötajate ümber- ja täiendusõppeks digiülemineku eesmärgil? Valige kõik sobivad variandid

---

<sup>9</sup> Teadusuuringute Ühiskeskuse hiljutises uuringus on esitatud mitu avaliku sektori kujunemisejärgus ja väljakujunenud tehnoloogiat, mis on olulised digitaalsete avalike teenuste osutamise kavandamiseks ja rakendamiseks, Euroopa Komisjon, Teadusuuringute Ühiskeskus, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V. jt, „A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU“ (Mitmemõõtmeline raamistik digitaalsete avalike teenuste innovatsioonipotentsiaali hindamiseks – samm uuendusliku ELi avalike teenuste vaatluskeskuse loomise suunas), Misuraca, G. (toimetaja), Lobo, G. (toimetaja), Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>.

1. Hindab puudujääke töötajate digioskustes
  2. On koostanud koolituskava töötajate koolitamiseks ja nende oskuste täiendamiseks
  3. Korraldab lühikesi koolitusi, pakub õpetusi/juhendeid ja muid e-õppe vahendeid
  4. Võimaldab õppida tegevuse käigus ja kolleegidelt ning annab võimalusi katsetamiseks
  5. Pakub praktikavõimalusi ja tööle suunamist peamistes pädevusvaldkondades
  6. Toetab rahaliselt töötajate osalemist teiste organisatsioonide (koolituste korraldajad, haridusasutused, müüjad) korraldatud koolitustel
  7. Kasutab subsideeritud koolitus- ja täiendusõppe programme
6. Kuidas Teie organisatsioon kaasab uute digilahenduste kasutuselevõtu korral oma töötajaid ja lõppkasutajaid (kodanikud/ettevõtjad digitaalsete avalike teenuste puhul) ja toetab neid? Valige kõik sobivad variandid
1. Aitab suurendada töötajate teadlikkust uutest digitehnoloogiatest
  2. Edastab töötajatele digiteerimiskavad läbipaistval ja kaasaval viisil
  3. Jälgib, kuidas töötajad need omaks võtavad, ja võtab meetmeid võimaliku kõrvalmõju leevendamiseks (nt hirm muutuste ees, alati kättesaadav olemine vastandatuna töö- ja eraelu tasakaalule, kaitsemeetmed eraelu puutumatus rikkumisega seotud riskide maandamiseks jne)
  4. Kaasab töötajaid (sealhulgas IKT-valdkonnaga mitteseotud töötajad) toote/teenuse/protsessi digiteerimise kavandamisse ja arendamisse
  5. Tagab töötajatele suurema vabaduse ja asjakohased digivahendid otsuste tegemiseks ja elluviimiseks
  6. Kujundab töötajate tagasiside kohaselt ümber töökohad ja töövood või kohandab neid
  7. Kehtestab digiteerimise abil paindlikuma töökorralduse (nt kaugtöö, hübriid töö)
  8. Teeb töötajatele kättesaadavaks digitaalsete tugirühma/-teenuse (organisatsioonisisene/-väline)
  9. Teeb lõppkasutajatele kättesaadavaks digitaalsete tugirühma/-teenuse (organisatsioonisisene/-väline)
  10. Kasutab digitaalsete avalike teenuste täiustamiseks lõppkasutajatelt (kodanikud/ettevõtjad) saadud tagasisidet

#### **M2.4. Andmehaldus ja turvalisus**

*Selles teemavaldkonnas selgitatakse välja, kuidas andmeid digitaalselt salvestatakse ja organisatsioonis korraldatakse, kuidas need tehakse kättesaadavaks ühendatud seadmetes ja kuidas neid kasutatakse igapäevases tegevuses, pidades silmas piisava andmekaitse tagamist küberturvalisuse kavade kaudu. Küsimus hõlmab andmeid, mida säilitatakse kõikvõimalikel andmekandjatel, sealhulgas dokumentidena.*

7. Kuidas Teie organisatsiooni andmeid hallatakse (st salvestatakse, korraldatakse, kättesaadavaks tehakse ja kasutatakse)? Valige kõik sobivad variandid
1. Organisatsioonis on kehtestatud andmehalduspoliitika, -kava või -meetmed
  2. Organisatsioon ei kasuta andmete kogumiseks pabervorme
  3. Andmeid säilitatakse organisatsioonis üksnes digitaalselt (nt kontorirakendused, e-posti kaustad, eraldiseisvad rakendused, andmebaasid, dokumendihaldussüsteemid, ERP jne)
  4. Andmed on nõuetekohaselt integreeritud (nt koostalitlusvõimeliste süsteemide, rakendusliideste kaudu), isegi kui need on jaotatud eri süsteemide vahel
  5. Andmed on reaajas kättesaadavad eri seadmetest ja asukohtadest
  6. Kogutud andmeid analüüsitakse süstemaatilisel ja need esitatakse otsuste tegemiseks

7. Organisatsiooni andmeid täiendatakse kolmandate isikute andmetega (st teiste avaliku sektori organisatsioonide ja/või erasektori osalejate andmetega)
8. Organisatsiooni andmeanalüüs on korrapäraselt kättesaadav ilma eksperdi abita (nt koondpaneeli kaudu)
9. Organisatsiooni andmed on avalikult kättesaadavad avaandmete poliitikakava kaudu

8. Kas Teie organisatsiooni andmed on piisavalt kaitstud? Valige kõik sobivad variandid

1. Meie organisatsioonis on kehtestatud andmeturbepoliitika või -meetmed
2. Kehtestatud on kavad ja meetmed organisatsiooni andmete kaitsmiseks küberrünnete eest
3. Töötajaid teavitatakse ja koolitatakse korrapäraselt küberturvalisuse ja andmekaitsega seotud küsimustes/riskides
4. Küberohte jälgitakse ja hinnatakse korrapäraselt
5. Säilitatakse olulise tähtsusega andmete täielik varukoopia (väljaspool tegevuskohta / pilves)
6. Tegevust halvava mõjuga häirete puhuks (nt kui kõik andmed on lukustatud lunavararünde või IT-taristu füüsilise kahjustuse tagajärjel) on kehtestatud talitluspidevuse kava

## M2.5. Koostalitlusvõime

Selles teemavaldkonnas uuritakse koostalitlusvõime taset,<sup>10</sup> mille organisatsioon on saavutanud, võrreldes uue Euroopa koostalitlusvõime raamistiku (EIF) 12 koostalitluspõhimõtte kavandamise/rakendamise tasemega<sup>11</sup>.

9. Mida teeb Teie organisatsioon protsesside ja teenuste digiteerimise ajal, jagamaks andmeid, teavet ja teadmisi teiste avaliku sektori organisatsioonidega? Valige kõik Teie organisatsiooni suhtes kehtivad väited, kasutades järgmisi vastusevariante (ei ole rakendanud ja/või ei kavatse rakendada, kavatseb rakendada, ning on juba rakendanud).

	Rakendatud	Kavandatud
1. Andmete avaldamine avaandmetena		
2. Avatud lähtekoodiga tarkvarale võrdsete tingimuste tagamine		
3. Avatud spetsifikatsioonide eelistamine		
4. Organisatsioonisisese nähtavuse ja osutatavatele teenustele välisliideste tagamine		
5. Lahenduste, teabe ja andmete korduv kasutamine ja jagamine		
6. Lõppkasutajatele ei kehtestata tehnoloogiaspetsiifilisi		

<sup>10</sup> Koostalitlusvõime on Euroopa koostalitlusvõime raamistiku mõistes organisatsioonide (avalikud haldusüksused või nende nimel tegutsevad üksused või ELi institutsioonid või asutused) suutlikkus suhelda vastastikku kasulike eesmärkide saavutamiseks, mis hõlmab teabe ja teadmiste jagamist selliste organisatsioonide vahel nende toetatavate äriprotsesside kaudu, kasutades nende IKT-süsteemide vahelist andmevahetust.

<sup>11</sup> Uues Euroopa koostalitlusvõime raamistikus on määratletud 12 koostalitluspõhimõtet, mis on olulised tegevusspektid koostalitlusvõime meetmete juhtimiseks. Need on koostalitlusvõimet käsitlevad üldpõhimõtted, mis on olulised koostalitlusvõimeliste Euroopa avalike teenuste loomeprotsessi jaoks. Lisateave: [https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf).

- lahendusi
7. Andmete ülekantavuse tagamine
  8. Lõppkasutajatele juurdepääsu tagamine teenustele, mis vastavad kõige paremini nende vajadustele
  9. Ühtne kontaktpunkt teenustele juurdepääsu võimaldamiseks
  10. Kasutajatelt ainult ühel korral ja üksnes asjakohase teabe küsimine
  11. Puuetega inimestel, eakatel ja muudel ebasoodsas olukorras olevatel rühmadel on juurdepääs teenustele
  12. Teenused on kättesaadavad rohkem kui ühes keeles
  13. Tagatud on, et andmevahetus lõppkasutajatega on turvaline ja usaldusväärne
  14. Eelistatud on teenuste kasutamine digikanalite kaudu
  15. Andmesalvestusvormingud tagavad andmete pikaajalise kättesaadavuse
  16. Digilahenduste hindamisel võetakse arvesse kasutajate vajadusi ning kulude ja tulude tasakaalustatust

## M2.6. Keskkonnahoidlik digiüleminek

*See teemavaldkond kajastab organisatsiooni suutlikkust viia ellu digiüleminekut pikaajalise lähenemisviisi abil, mille kaudu võetakse vastutus ja näidatakse üles hoolivust loodusvarade ja keskkonna kaitse ja kestlikkuse suhtes.*

10. Kuidas Teie organisatsioon kasutab digitehnoloogiat, et aidata kaasa keskkonnasäästlikkusele? Valige kõik sobivad variandid
  1. Kestlik organisatsioonimudel (nt keskkonnateadlikud toimingud)
  2. Kestlik teenuste osutamine (nt paberivabad digitaalsed avalikud teenused)
  3. Kestlike toodete hankimine (nt võttes arvesse selliseid kriteeriume nagu ökodisain, toote olelusringi läbiv planeerimine, olelusringi lõpu haldamine ja kasuliku kasutusea pikendamine)
  4. Heidet, saastet ja/või jäätmekäitlust võetakse arvesse
  5. Säästev energiatootmine oma tegevusüksuses
  6. Energia tarbimise ja -kulude optimeerimine
  7. Transpordikulude vähendamine
  8. Digirakendused kodanike vastutustundliku käitumise edendamiseks
  9. Paberivabad haldusprotsessid
  
11. Kas Teie organisatsioon võtab oma digitaalsete valikute ja tavade puhul arvesse keskkonnamõju? Hinnake kõiki Teie suhtes kehtivaid väiteid, kasutades järgmisi vastusevariante: *ei, osaliselt, jah*
  1. Organisatsiooni digistrateegias arvestatakse keskkonnaprobleeme ja -standardeid
  2. Organisatsioonis kasutatakse keskkonnajuhtimissüsteemi / keskkonnaalast sertifitseerimist
  3. Keskkonnaaspektid on osa digitehnoloogia hanke- või tarnijate valikukriteeriumidest
  4. Digitehnoloogia ja andmesalvestuse energiatarbimist jälgitakse ja optimeeritakse
  5. Organisatsioon tegeleb aktiivselt vanade tehnoloogiliste seadmete ringlussevõtu/korduskasutamisega



