



Kaasrahanud
Euroopa Liit



Eesti
tuleviku heaks

Helmes Group

TRINIDAD
WISEMA

Vahearuanne

PIK ja PAK teenusedisain ja teekaardi koostamine

2026-

Sisukord

1	Sissejuhatus	4
1.1	Projekti eesmärk.....	4
1.2	Projekti ulatus	5
2	Lähenemine ja metoodika	6
2.1	Metoodika	6
2.2	Valim ja kaasatud osapooled	7
3	Teenuste ülevaade (AS-IS)	13
3.1	PIK teenus.....	13
3.1.1	Eesmärk ja kasutus	13
3.1.2	Osapooled ja rollid.....	13
3.1.3	Teenuse toimimise loogika	16
3.2	PAK teenus	20
3.2.1	Eesmärk ja kasutus	20
3.2.2	Osapooled ja rollid.....	20
3.2.3	Teenuse toimimise loogika	22
3.2.4	Küsitlus puudega isiku parkimiskaardi väljastajatele.....	22
3.2.5	Peamised probleemid.....	23
3.2.6	Mis toimib hästi	24
3.3	Ühisosad ja peamised erinevused	25
4	Kasutajauuringu tulemused	25
4.1	PIK kasutajakogemus.....	26
4.2	PAK kasutajakogemus	27
4.3	Ühised valupunktid	30
4.4	Erinevused kasutajagruppide lõikes.....	31
4.4.1	Persoonad ja olulisemad kasutusjuhud	33
5	Sidusrühmade vaated (fookusgrupid)	34
5.1	Haldus- ja kontrolliasutused - PIK vaade.....	34
5.2	Haldus- ja kontrolliasutused - PAK vaade.....	36
5.3	IT ja tehniline vaade	39
5.3.1	Puudega isiku kaart.....	39
5.3.2	Puudega isiku parkimiskaart.....	40

Tulemuste raport

5.4	Poliitika- ja õigusraamistiku kujundajad	41
5.4.1	Puudega isiku kaart (PIK)	42
5.4.2	Puudega isiku parkimiskaart (PAK)	44
5.5	Puudega isikuid esindavad organisatsioonid PIK	47
6	Protsessid ja süsteemid	50
6.1	PIK protsessid ja süsteemid	50
6.2	PAK protsessid ja süsteemid	52
6.3	Andmevahetus ja süsteemide seosed	53
6.3.1	Puudega isiku kaart.....	53
6.3.2	Puudega isiku parkimiskaart.....	54
6.4	Peamised kitsaskohad ja probleemid	54
7	AS-IS Õigusanalüüs	54
7.1	Direktiivi ja selle ülevõtmiseks vajalike liikmesriigi tegevuste ja kohustuste kokkuvõte	55
7.1.1	Pädeva asutuse või asutuste määramine	55
7.1.2	Isikuandmete kaitse fookus	56
7.1.3	Direktiivi ülevõtmiseks vajalike õigusaktide muutmine ja kehtestamine. Isikutele võrdsete õiguste tagamine	57
7.2	PIK ja PAK üksikasjalik regulatsioon Direktiivi järgi	58
7.2.1	PIK (Puudega inimese kaart).....	58
7.2.2	PAK (Puudega inimese parkimiskaart)	59
7.2.3	Järelevalve nõuded	60
7.2.4	Nõuded teavitustegevusele.....	61
7.3	PIK ja PAK kehtiv regulatsioon ja selle muutmisevajadused üksikasjalikult.....	62
7.3.1	PIK (Puudega inimese kaart).....	62
7.3.2	PAK (Puudega inimese parkimiskaart)	65
8	Järeldused ja järgmised sammud	68
8.1	Koondatud tähelepanekud ja kriitilised probleemkohad	68
8.2	Süsteemsed mustrid	69
8.3	Mõju erinevatele osapooltele.....	69
8.4	Sisend TO-BE lahenduse kujundamiseks.....	70
8.5	Täpsustamist vajavad teemad	75

SKA Confluence viide: <https://wiki.sm.ee/spaces/SKAAT/pages/446765474/Vahearuanne>

1 Sissejuhatus

1.1 Projekti eesmärk

Projekti koondeesmärk on töötada välja terviklik tulevikulahendus, mis kirjeldab, kuidas puudega isiku kaardi (PIK) ja parkimiskaardi (PAK) väljastamine ning valideerimine peaks Eestis edaspidi toimuma nii füüsilisel kui ka digitaalsel kujul ning kuidas need lahendused seonduvad Eesti riigi infosüsteemidega. Projekti sihiks on kujundada kasutajakeskne ja õiguspõhine teenus, mis toetab puuetega inimeste liikumisvabadust, eneseteostust ja võrdseid võimalusi nii Eestis kui ka teistes Euroopa Liidu liikmesriikides. Pakkumuse kohaselt hõlmab projekt nii tulevikulahenduse teenusedisaini kui ka selle Eestis rakendamise teekaardi koostamist.

Projekt lähtub vajadusest viia Eesti senine PIK-i ja PAK-i korraldus kooskõlla Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga (EL) [2024/2841](#) ja [2024/2842](#), mis seab nõuded kaartide kujundusele, turvaelementidele, digitaalsetele versioonidele, valideerimisprotsessidele ning liikmesriikide kohustusele tagada kaartide vastastikune tunnustamine. Eesti kontekstis tähendab see vajadust ühtlustada kaartide väljastamise ja valideerimise protsesse, kaasajastada õigusruumi, tagada infosüsteemide ja andmevahetuse toimimine ning kujundada lahendus, mis oleks ühtaegu ligipääsetav, turvaline ja praktiliselt rakendatav.

Pakkumuses sõnastatud probleemipüstituse järgi ei ole Eestis kehtiv PIK-i ja PAK-i süsteem oma ülesehituselt ega toimimisloogikalt ühtne ning see ei vasta kavandatavatele tulevikunõuetele. Kitsaskohad avalduvad eelkõige kaartide väljastamise ja kasutamise ebaselguses, kasutuskeskkondade ebaühtluses, digitaalsete lahenduste ebapiisavuses ning valideerimis- ja kontrolliprotsesside piirdumises peamiselt visuaalkontrolliga. Projekti eesmärk on luua otsustamiseks selge valikute raamistik, kirjeldada erinevate lahendusvariantide mõjusid ja eelduseid ning koostada teekaart EL PIK/PAK direktiivi ülevõtmise toetamiseks. Teenusedisaini tulemused on aluseks vastava eelnõu ettevalmistamisele, mis jõuab plaanide kohaselt 2026. aasta novembris Vabariigi Valitsusse. Direktiiv peab olema Eesti õigusruumi üle võetud hiljemalt 2027. aasta juuniks, kaartide väljastamine peab algama 2028. aasta juuniks ning kehtivad parkimiskaardid tuleb ümber vahetada 2029. aasta lõpuks.

Käesoleva vahearuande kontekstis on fookus projekti I etapil, mis keskendub PIK-i ja PAK-i teenuste tänase olukorra (AS-IS) põhjalikule analüüsile ning EL direktiivist tulenevate nõuete kaardistamisele. I etapi eesmärk on luua ühtne ja tõenduspõhine arusaam olemasolevast teenusekorraldusest, protsessidest ja piirangutest, et anda sisuline alus järgmisteks disaini- ja arendusotsusteks. Selle etapi tulemusena koondatakse uurimis- ja analüüsitegevuste tulemused terviklikuks AS-IS ülevaateks, tuuakse esile teenuse peamised probleemid, võimalused ja kasutajakogemuse tähelepanekud ning sõnastatakse esmased järeldused, mis loovad lähtekoha projekti II etapi käivitamiseks.

1.2 Projekti ulatus

Projekti ulatus hõlmab puudega isiku kaardi (PIK) ja parkimiskaardi (PAK) teenuste analüüsi ning tulevikulahenduse väljatöötamist, arvestades Euroopa Liidu direktiivist (EL) 2024/2841 ning sellega seotud rakendusaktide teadaolevatest versioonidest tulenevaid nõudeid. Projekti raames käsitletakse tervikliku, kasutajakeskse ja rakendatava lahenduse kujundamist, sh teenuse protsesse, kasutuskogemust ning tehnilisi ja õiguslikke aspekte.

Projekt on jaotatud kaheks etapiks.

Etapp I (AS-IS analüüs) keskendub olemasoleva olukorra kaardistamisele ja mõistmisele. Selle raames analüüsitakse PIK ja PAK teenuste tänast toimimist kogu teenuse elutsükli ulatuses, sealhulgas taotlemise, menetlemise, väljastamise, kasutamise ja kontrolli protsesse. Analüüsi käigus viiakse läbi kvalitatiivne kasutajauuring (individuaalintervjuud ja fookusgrupid), korraldatakse töötoad ning teenusesafarid, et koguda sisendit nii teenuse otsestelt kasutajatelt kui ka sidusrühmadelt. Samuti kaardistatakse seotud infosüsteemid, andmevahetus ning analüüsitakse õigusraamistikku ja selle vastavust direktiivi nõuetele. Etapi tulemuseks on terviklik ülevaade teenuse tänasest toimimisest ning sõnastatud peamised probleemkohad ja arenguvajadused.

Etapp II (TO-BE tulevikulahendus) keskendub tulevikuteenuse kujundamisele ja rakendamise ettevalmistamisele. Selle raames viiakse läbi väärtuspakkumise töötoad ning koostatakse laiendatud teenusplaan. Töötatakse välja tulevikuprotsesside kirjeldused ning hinnatakse erinevate lahendusvariantide **esmast eelarvemõju**. Viiakse läbi ka õigusanalüüs regulatiivsete mõjude hindamiseks, **tuginedes HÖNTE metoodikale**, ning koostatakse lahenduse tehniline kirjeldus koostöös tehniliste ekspertidega. Lisaks koostatakse teostatavuse maatriks, riskianalüüs ning tulevikulahenduse elluviimise teekaart. Projekti lõpptulemusena valmib lõpparuanne koos kokkuvõtete ja visualiseeringutega ning tulemused esitatakse lõppseminaridel.

Projekti ulatus hõlmab analüüsi- ja disainitegevusi ning otsustustuge, kuid ei hõlma tulevikulahenduse tehnilist arendust ega juurutamist. Projekti käigus tehakse vajadusel ettepanekuid õiguslike ja organisatsiooniliste muudatuste osas, kuid nende elluviimine ei kuulu käesoleva projekti raamesse.

Läbivalt arvestatakse projektis erinevate sidusrühmade vajadusi, et tagada loodava lahenduse kasutatavus, ligipääsetavus ning vastavus nii riiklikele kui ka Euroopa Liidu nõuetele.

2 Lähenemine ja metoodika

2.1 Metoodika

Projekti I etapis kasutati kvalitatiivset ja teenusedisaini põhimõtetel põhinevat uurimis- ja analüüsilähenemist, mille eesmärk oli luua terviklik arusaam PIK ja PAK teenuste tänasest toimimisest ning tuvastada peamised kitsaskohad ja arenguvajadused.

Metoodika kombineeris erinevaid andmekogumise ja analüüsi viise, et katta nii kasutajakogemuslik, protsessipõhine kui ka süsteemne vaade teenusele. Kasutatud meetodid hõlmasid:

- 9 individuaalintervjuud (1:1) teenuse otseste ja kaudsete kasutajatega, et mõista nende kogemust, vajadusi ja peamisi valupunkte teenuse kasutamisel. Intervjuud toimusid ajavahemikus 6-16.04.2026.
- 5 fookusgrupid erinevate sidusrühmadega (sh kaasatud riigiasutused, poliitika ja õigusraamistiku kujundajad, IT osapooled), et kaardistada teenuse toimimine, rollid ja kitsaskohad süsteemi tasandil.
- 2 AS-IS töötoad (PIK toimus 20.04.2026 ja PAK toimus 21.04.2026), mille eesmärk oli valideerida olemasolevaid arusaamu, kaardistada protsesse ning luua ühine arusaam teenuse toimimisest erinevate osapoolte vahel.
- 3 teenusesafarid, mille käigus kogeti teenust praktilisest kasutaja vaatenurgast, et tuvastada reaalses olukorras esinevaid takistusi ja ebakõlasid.
- Dokumendi- ja õigusanalüüs, et hinnata kehtiva regulatsiooni vastavust Euroopa Liidu direktiivi (EL) 2024/2841 nõuetele - läbi viidud Jaana Nõgisto Advokaadibüroo poolt.
- Infosüsteemide ja andmevahetuse analüüs, mille viisid läbi analüütik ja tehniline ekspert, et kaardistada süsteemide seosed, toimeloogika ning võimalikud tehnilised piirangud.

Kogutud andmete põhjal viidi läbi kvalitatiivne analüüs, mille käigus tuvastati korduvad mustrid, probleemkohad ja vajadused.

Tulemused struktureeriti teenusedisaini tööriistade abil, mille käigus loodi kasutajapersoonad ning kaardistati kasutajateekonnad. See võimaldas visualiseerida teenuse kasutuskogemust ning tuua esile kriitilised kokkupuutepunktid. Nii kasutajapersoonad kui ka kasutajateekonnad valideeriti AS-IS töötubades, et tagada ühine arusaam lähteolukorrast, millele hakkab tuginema TO-BE lahendus. Metoodika valikul lähtuti eesmärgist tagada mitmekülgne ja tasakaalustatud vaade teenusele, kombineerides erinevate osapoolte perspektiive ning sidudes kasutajakogemuse analüüsi süsteemse ja tehnilise käsitlusega.

Metoodika piirangud

Uuringu tulemuste tõlgendamisel tuleb arvestada, et tegemist on kvalitatiivse uuringuga, mille eesmärk on anda süvitsi minev arusaam peamistest mustritest ja probleemkohtadest, mitte pakkuda statistiliselt üldistatavaid tulemusi. Valim kujunes sihipäraselt ning sõltus osalejate kättesaadavusest ja valmisolekust, mistõttu ei pruugi kõik vaated olla võrdselt esindatud. Lisaks põhinevad järeldused osalejate kogemustel ja hinnangutel, mis võivad olla subjektiivsed. Teenusesafarid ja töötoad kajastavad konkreetseid olukordi ja kontekste, mistõttu võivad mõned tähelepanekud olla ajas või keskkonnas muutuvad. Samas aitab erinevate meetodite kombineerimine neid piiranguid leevendada ning toetab tervikliku ja usaldusväärse pildi kujunemist.

2.2 Valim ja kaasatud osapooled

I etapi raames kaasati uuringusse sihipäraselt valitud osalejad, et tagada esinduslik ja mitmekülgne ülevaade PIK ja PAK teenuste toimimisest nii kasutajate kui ka sidusrühmade vaates.

Individuaalintervjuud (1:1)

Individuaalintervjuud viidi läbi kokku **9 osalejaga**, kes olid teenuse otsesed kasutajad või nendega vahetult seotud isikud. Valimisse kaasati erineva puude liigiga osalejad.

Kuupäev ja kellaaeg	Profiil
06.04 kell 14:00	Ajutise PAK-i kasutaja
07.04 kell 14:00	Laia PAK kogemusega liikumispuudega kasutaja, kogemus eri asutustes
10.04 kell 11:00	Puudega inimene, tööeline
14.04 kell 15:00	Kuulmispuudega inimene
14.04 kell 14:00	Liikumispuudega inimene, kes ei kuulu esindusorganisatsiooni
10.04 kell 10:00	Nägemispuudega inimene
15.04 kell 09:00	Vanaduspensioniealine puudega inimene
16.04 kell 11:30	Lähedane / hooldaja
15.04 kell 14:00	Puudega lapse lapsevanem, olemas nii PIK kui PAK

Valimi koostamisel lähtuti eesmärgist katta võimalikult erinevad kasutuskogemused ning teenuse kasutamise olukorrad.

Fookusgrupid

Kokku on toimunud 5 **fookusgruppi**, mis olid jaotatud temaatilisteks rühmadeks vastavalt sidusrühmade rollidele teenuses. Kaasatud olid järgmised grupid:

Haldus- ja kontrolliasutused PIK

Tulemuste raport

Asutus	Osaleja
Sotsiaalkindlustusamet	Kersti Talts
Sotsiaalkindlustusamet	Maire Saad
Sotsiaalkindlustusamet	Marina Rübina
Sotsiaalkindlustusamet	Alla Himma
Sotsiaalkindlustusamet	Olga Jakimenko
Sotsiaalkindlustusamet	Annemari Oherd
Transpordiamet	Tiit Poll
Töötukassa	Katrin Soopalu
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults

Haldus- ja kontrolliasutused PAK

Asutus	Osaleja
Sotsiaalkindlustusamet	Triin Teppe
Sotsiaalkindlustusamet	Julija Aleksandrova
Sotsiaalkindlustusamet	Tiia Orlovski
Tallinna Linnavalitsus / KOV suur	Are Hint
Tallinna Linnavalitsus / KOV suur	Silvi Kivisik
Tallinna Linnavalitsus / KOV suur	Jane Varipuu
Tallinna Linnavalitsus / KOV suur	Arno Tuisk
Tallinna Transpordiamet	Martin Nelis
Tartu Linnavalitsus / KOV suur	Urmas Kõrgvee
Saaremaa Vallavalitsus / KOV väike / maapiirkond	Aina Prei
Saaremaa Vallavalitsus / KOV väike / maapiirkond	Reelika Murd
Saaremaa Vallavalitsus / KOV väike / maapiirkond	Maret Martson
Saaremaa Vallavalitsus / KOV väike / maapiirkond	Helina Ehanurm
Saaremaa Vallavalitsus / KOV väike / maapiirkond	Merilin Nöör
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova

Infosüsteemide ja IT-taristu esindajad

Asutus	Osaleja
TEHIK	Urmas Niklus
Sotsiaalkindlustusamet	Kalev Härk
Sotsiaalkindlustusamet	Brith Kupper
Sotsiaalkindlustusamet	Mariliis Raidma

Tulemuste raport

Sotsiaalkindlustusamet	Jekaterina Roots
Sotsiaalkindlustusamet	Annemari Oherd
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Ragnar Punak

Poliitika ja õigusraamistiku kujundajad

Asutus	Osaleja
Sotsiaalministeerium	Kadri Mets
Sotsiaalministeerium	Kairi Põldmaa
Muinsuskaitseamet	Mirjam Krull
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	Reine Hindrekus-Koppel
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	Käthlin Sander
Kultuuriministeerium	Norman Pöder
Regionaal- ja Põllumajandusministeerium	Katrin Tambur
Regionaal- ja Põllumajandusministeerium	Pille Pikner
Kliimaministeerium	Kaido-Allan Lainurm
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova

Puudega inimesi esindavad organisatsioonid

Asutus	Osaleja
Sotsiaalkindlustusamet	Aare Raudsepp
Eesti Pimedate Liit	Jakob Rosin
Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIKoda)	Mari Puuram
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova

Töötoad

Projekti raames viidi läbi kaks temaatilist töötuba:

PIK töötuba – 16 osalejat

Asutus	Osaleja
Sotsiaalkindlustusamet	Jekaterina Roots
Sotsiaalkindlustusamet	Mariliis Raidma
Sotsiaalkindlustusamet	Kalev Härk
Sotsiaalkindlustusamet	Kersti Talts
Sotsiaalkindlustusamet	Alla Himma
Sotsiaalkindlustusamet	Brith Kupper
Sotsiaalkindlustusamet	Annemari Oherd
TEHIK	Urmas Niklus
Töötukassa	Katrin Soopalu
Regionaal- ja Põllumajandusministeerium	Katrin Tambur
Sotsiaalministeerium	Kristel Vallsalu
Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIKoda)	Mari Puuram
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe

PAK töötuba – 17 osalejat

Asutus	Osaleja
Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIKoda)	Mari Puuram
MUPO	Jane Varipuu
Sotsiaalministeerium	Kristel Vallsalu
Sotsiaalkindlustusamet	Mariliis Raidma
Sotsiaalkindlustusamet	Brith Kupper
Tallinna Transpordiamet	Martin Nelis
Tallinna Transpordiamet	Silvi Kivisik
Sotsiaalkindlustusamet	Tiia Orlovski
Kose vald	Merike Pihla
Tartu Linnavalitsus	Urmas Kõrgvee
Tartu Linnavalitsus	Galina Sapožnikova
Tartu Linnavalitsus	Anneli Säälk
Tartu Linnavalitsus	Mariana Risthein
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova

Töötubades osalesid peamiselt võtmeasutuste esindajad ning teised asjakohased sidusrühmad. Töötubade eesmärk oli kaardistada teenuse protsesse, valideerida esialgseid leide ning luua ühine arusaam teenuse toimimisest.

Teenusesafarid

Teenusesafarid viidi läbi **3 stsenaariumi / juhtumi** alusel, keskendudes teenuse kasutamisele reaalses või simuleeritud keskkonnas. Meetod võimaldas tuvastada praktilisi kitsaskohti, mis ei pruugi ilmnedä intervjuude või arutelude käigus.

Teenusesafari	Eesmärk
PAK taotlemine põhikasutaja vaates	Kaardistada parkimiskaardi taotlemise protsess kasutaja vaatest ning tuvastada peamised kitsaskohad ja kasutajakogemuse probleemid.
Hüvede ja soodustuste saamise õigused ühistranspordis	Kaardistada, kuidas tõendatakse puudest tulenevaid õigusi ja soodustusi ühistranspordi kasutamisel.
Hüvede ja soodustuste saamise õigused kultuuri- ja vabaajateenustes	Kaardistada, kuidas tõendatakse õigust soodustustele muuseumides, üritustel ja teistes kultuuriteenustes.

Küsitlus

KOV-ide PAK-i väljastajatele sunnatud küsitlus viidi läbi ajavahemikul 25. mai 2026 kuni 5. juuni 2026. Esindatud olid erineva suuruse ja asukohaga omavalitsused, tagades laiapõhjalise ülevaate puudega isiku PAK-i väljastamise praktikast Eestis. Kokku oli esindatud 26 omavalitsust 12 maakonnast. Esindatud olid järgmised KOV-id: Saku vald, Jõelähtme vald, Kuusalu vald, Kiili vald, Sillamäe linn, Põltsamaa vald, Paide linn, Kadrina vald, Rakvere linn, Rakvere vald, Vinni vald, Viru-Nigula vald, Väike-Maarja vald, Kanepi vald, Põlva vald, Häädemeeste vald, Tori vald, Kohila vald, Märjamaa vald, Muhu vald, Saaremaa vald, Nõo vald, Tartu linn, Tõrva vald, Mulgi vald, Viljandi vald.

Töörühmad ja eksperdid

Projekti käigus oli kaasatud **PIK ja PAK töörühm ja juhtrühm**, kuhu kuulusid valdkondlikud eksperdid ja võtmeosapooled, nende roll oli toetada analüüsi ja pakkuda sisendit, valideerida vahetulemusi ja aidata hinnata lahenduste teostatavust. Töörühma kohtumised toimusid regulaarselt igal nädalal ning juhtrühma koosolekud toimusid iga kahe nädala järel.

Töörühma liikmed:

Asutus	Osaleja
Sotsiaalministeerium	Kristel Vallsalu
Sotsiaalkindlustusamet	Jekaterina Roots

Tulemuste raport

Sotsiaalkindlustusamet	Annemari Oherd
Sotsiaalkindlustusamet	Tiia Orlovski
Sotsiaalkindlustusamet	Brith Kupper
Tehik	Urmas Niklus
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe

Juhtrühma liikmed:

Asutus	Osaleja
Sotsiaalkindlustusamet	Tatjana Portnova
Sotsiaalkindlustusamet	Kristina Pähkel
Tehik	Jaak Arjus
Tehik	Epp Laanepõld
Sotsiaalministeerium	Kadri Mets
Sotsiaalministeerium	Kristel Vallsalu
Sotsiaalkindlustusamet	Aive Volter-Kilk
Sotsiaalkindlustusamet	Tiia Orlovski
Sotsiaalkindlustusamet	Kalev Härk
Sotsiaalkindlustusamet	Mariliis Raidma
Trinidad Wiseman	Darja Tokranova
Trinidad Wiseman	Madeleine Tults
Trinidad Wiseman	Klarika Mäeots-Uustal
Trinidad Wiseman	Christina Vallimäe

Lisaks panustasid analüüsi:

- **analüütik**, kes vastutas protsesside ja süsteemse vaate koondamise eest;
- **tehniline ekspert**, kes hindas infosüsteemide toimimist, andmevahetust ja tehnilisi piiranguid;
- vajadusel kaasati ka **õigusvaldkonna ekspertiis**, et hinnata vastavust regulatiivsetele nõuetele.

Kokkuvõtte valimist

Kokku kaasati Etapi I raames nii teenuse otseseid kasutajaid kui ka kõiki peamisi sidusrühmi. Selline valimi ülesehitus võimaldas kombineerida kasutajakogemuse, süsteemse vaate ning eksperthinnangud, tagades võimalikult tervikliku ja tasakaalustatud sisendi teenuse analüüsiks.

3 Teenuste ülevaade (AS-IS)

3.1 PIK teenus

3.1.1 Eesmärk ja kasutus

PIK-i eesmärgiks on lihtsustada tuvastatud puude raskusastme tõendamist puudega inimesele ettenähtud õiguste kasutamisel ja erinevate soodustuste saamisel.

3.1.2 Osapooled ja rollid

Kasutaja (puude raskusastmega inimene)

Puude raskusastmega inimene on süsteemi keskne osapool ja lõppkasutaja. Kasutaja roll hõlmab puude tuvastamise taotlemist, PIKi taotlemist ja kaardi kasutamist oma puude raskusastme tuvastamiseks. Kasutaja vastutab enda kohta esitatavate andmete (nt aadress) õigsuse eest ning vajalike dokumentide esitamise eest oma õiguste kontrollimisel. Kasutajal lasub ka vastutus oma õiguste, soodustuste ja hüvede mõistmisel, vajaduspõhisel tõendamisel ja täiendaval selgitamisel teenuseosutajatele. Seetõttu ei piirdu kasutaja roll üksnes teenuse tarbimisega, vaid laieneb ka süsteemi toimimise lünkade kompenseerimisele.

Sotsiaalkindlustusamet (SKA)

SKA on peamine protsessi omanik. SKA roll hõlmab puude raskusastme tuvastamist (ekspertiis), PIK-i väljastamist ja haldamist ning andmete töötlemist ja edastamist teistesse süsteemidesse. Oluline piirang on, et SKA roll lõpeb sisuliselt puude tuvastamise ja kaardi väljastamisega, edasine kasutus ja soodustuste rakendamine jääb teiste osapoolte kanda.

Sotsiaalministeerium (SOM)

SOM ja teised poliitikakujundajad vastutavad PIK-iga seotud õigusraamistiku ning süsteemi strateegilise suuna kujundamise eest. Puude raskusastmega inimestele suunatud hüvede ja teenuste õiguslik regulatsioon jaguneb seejuures erinevate ministeeriumide vahel vastavalt vastutusvaldkonnale. SOM-i vastutada on ka kahe asjakohase Euroopa Liidu direktiivi ülevõtmine ning PIK-i süsteemi edasiarendamise suunamine, sealhulgas ühtse kaardilahenduse ja digitaliseerimise edendamine.

STAR infosüsteem (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister)

STAR toimib sotsiaalvaldkonna keskse registrina, kus hoitakse andmeid KOV teenuste ja toetuste kohta. PIK-i kontekstis võimaldab KOV-idel saada infot inimese puude raskusastme kohta. STAR on oluline taustsüsteem KOV-i sotsiaalteenuste ja -toetuste määramisel.

SKAIS (Sotsiaalkaitse infosüsteem)

SKAIS on SKA operatiivne tööriist, kus menetletakse puude raskusastme tuvastamise taotluseid, hallatakse PIK-iga seotud andmeid ja käivitatakse kaardi väljastamise protsessid. SKAIS on süsteemi “selgroog”, kuid selle roll on pigem administratiivne ning see ei ulatu kasutajakogemuse või teenuse tarbimise faasi.

Eesti Töötukassa

Eesti Töötukassa haldab töövõime hindamist ning väljastab töövõimekaarti. Tegemist on paralleelse süsteemiga, mis teenindab osaliselt sama sihtrühma ehk tööealisi puude raskusastmega inimesi ning pakub vähenenud töövõimega inimestele alternatiivset tõendit, millega kaasnevad kaardi spetsiifilised soodustused ja hüved. Lisaks on Töötukassa seotud ka PIK-ide väljastamise protsessiga, kuna ühistaotluste kaudu edastatakse SKA-le info inimestest, kellele PIK väljastada. See loob süsteemide vahel tugeva seose, kuid võib samal ajal põhjustada dubleerimist ning suurendada süsteemi killustatust ja kasutajate segadust. Töötukassa roll on oluline ka tulevikuvaates, kuna asutus on keskne osapool ühtse kaardilahenduse kujundamise aruteludes.

Omniva

Omniva on SKA koostööpartner, kes vastutab kaartide füüsilise kättetoimetamise eest. Roll hõlmab kaartide postitamist, tagastuste käsitlemist ja logistika toimimist.

Ühistranspordi valdkonna osapooled

Regionaal- ja Põllumajandusministeerium kujundab ühistranspordi valdkonna poliitikat ning loob õigusliku ja strateegilise raamistiku, mille alusel rakendatakse ka puude raskusastmega inimestele suunatud sõidusoodustusi. Soodustuste praktilises rakendamises on oluline roll nii ühistranspordi korraldajatel kui ka teenuseosutajatel, sealhulgas piirkondlikel ühistranspordikeskustel, rongi- ja parvlaevaoperaatoritel ning bussiettevõtetel. Näiteks Põhja-Eesti Ühistranspordikeskus korraldab ühistransporti Põhja-Eestis ning tagab oma vastutuspiirkonnas soodustuste rakendamise.

Ühistransporditeenuse osutajate roll hõlmab puude raskusastmega inimeste õiguste rakendamist igapäevases teeninduses, sealhulgas soodustuse õiguse kontrollimist, sooduspiletite müüki ning vahetut suhtlust kasutajatega. Lisaks osalevad nii korraldajad kui teenuseosutajad tehniliste lahenduste, näiteks elektrooniliste piletisüsteemide ja soodustingimuste ühtlustamise arendamises.

Piletisüsteemid

Eestis kasutatakse ühistranspordis mitmeid erinevaid piletisüsteeme ja tehnilisi lahendusi, mis toetavad PIK-ist tulenevate sõidusoodustuste rakendamist. Nende süsteemide kaudu on võimalik siduda kasutaja sõidusoodustuse õigus elektroonilise piletikandjaga, näiteks

Ühiskaardiga. Praktikast toimub tasuta või soodustatud sõidu õiguse kontrollimine siiski sageli käsitsi ning õigust tõendavate dokumentide, sealhulgas puudega isiku kaardi, alusel. Näiteks, Ridango haldab Eestis kasutusel olevat peamist ühistranspordi piletisüsteemi, mis on PIK-i kontekstis toetav tehniline süsteem, mille kaudu rakendatakse sõidusoodustusi.

Puude raskusastmega inimesi esindavad organisatsioonid

Huvikaitseorganisatsioonid, Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIK), Eesti Liikumispuudega Inimeste Liit (ELIL), Eesti Pimedate Liit (EPL), Eesti Kurtide Liit (EAD) jt, kes esindavad kasutajate huve ning toimivad olulise vahendajana puude raskusastmega inimeste ja riigi vahel. Nad koguvad ja vahendavad tagasisidet süsteemi toimimise kohta, osalevad poliitika kujundamises ning liikmete teavitamises ja informatsiooni jagamises usaldusväärsete teenuste kohta.

Riigi Infosüsteemi Amet (RIA)

RIA vastutab riiklike kesksete digitaristu ja platvormide, sealhulgas andmevahetuskihi X-tee ning erinevate riiklike digiteenuste tehnilise toimimise ja arendamise eest. Samal ajal vastutavad konkreetsete teenuste, nende andmekoosseisude ja toimimisloogika eest vastavad teenuse omanikud ja asutused. RIA roll seisneb eelkõige tehnilise taristu ja toetavate teenuste (näiteks eesti.ee portaali) eest, mis võivad toetada ka tulevikus EL puudega isiku kaardi lahendusega seotud digiteenuste toimimist.

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (TEHIK)

TEHIK on riigi tervise ja heaolu infosüsteemide kompetentsikeskus, mille roll on arendada ja hallata sotsiaal- ja tervisevaldkonna digilahendusi ning pakkuda tehnilist tuge avalike teenuste toimimiseks. PIK-i kontekstis on TEHIK-u roll SKA partnerina seotud erinevate infosüsteemide arendamise, hoolduse ja integratsioonidega, mis toetavad andmete liikumist ning teenuste digitaalseid tööprotsesse.

Lähedased / hooldajad / saatjad

Lähedased, hooldajad ja saatjad on PIK-i kasutamisel sageli keskse tähtsusega. Nende roll ulatub praktilisest asjaajamisest kuni igapäevase toe pakkumiseni puude raskusastmega inimesele. Nad toetavad kaardi taotlemisel, väljastamisel ja haldamisel, kasutades kaudselt PIK-iga seotud õigusi.

Erapakkujad

PIK-i ökosüsteemi olulise osapoole moodustavad teenusepakkujad ja ettevõtted, kes pakuvad PIK-i alusel erinevaid soodustusi, eritingimusi või ligipääsuvõimalusi. Erapakkujatele on jäetud vabadus määratleda selleks nende jaoks sobivad tingimused. Nende hulka kuuluvad näiteks teatrid, kinod, eramuuseumid, spaad, spordiklubid, ürituskorraldajad ning teised kultuuri-, vabaaja- ja teenindussektori organisatsioonid.

Kohustuslikud soodustuste ja hüvede pakkujad

Oluline roll on teenuseosutajatel avalikus sektoris, kellel on kohustus PIK-i kasutajatele soodustusi ja hüvesid pakkuda vastavalt sellele, kuidas need on seadusega määratletud. Siia kuuluvad riigimuuseumid, kes toetuvad muuseumiseadusele.

3.1.3 Teenuse toimimise loogika

Puudega isiku kaardi (PIK) teenuse loogika jaguneb kolmeks põhifaasiks: õiguse tekkimine, kaardi taotlemine ja väljastamine ning kaardi kasutamine. Need etapid on omavahel tihedalt seotud ning moodustavad tervikliku teenuseahela.

Vajaduse tekkimisel tuvastatakse inimese puude raskusaste. Selleks esitab inimene vastava taotluse ning Sotsiaalkindlustusameti (SKA) ekspertarst hindab dokumendipõhiselt (inimese taotlus+TIS andmed) valdkondlike piirangute esinemist. Tööealiste puhul võib hindamine tugineda ka Eesti Töötukassa eksperdiarvamusele. Puude raskusastme tuvastamise otsus on kogu süsteemi alus – sellest tuleneb nii õigus PIK-ile kui ka sellega seotud hüvedele ja soodustustele. Ilma kehtiva puude raskusastme tuvastamise otsuseta ei ole võimalik kaarti väljastada ega õigusi rakendada.

Kuigi õigus kaardile tuleneb puudeotsusest, ei ole kaardi väljastamine automaatne. See eeldab vastava soovi märkimist juba puude raskusastme tuvastamise taotluses. Eraldi PIK-i taotlust kasutatakse peamiselt juhtudel, kui kaart on kadunud või hävinud ning vajab asendamist. Kaardi väljastamise korraldab SKA, kelle ülesannete hulka kuulub taotluste vastuvõtmine erinevate kanalite (näiteks SKA esindus, iseteenindus) kaudu, andmete kontrollimine ja töötlemine ning kaartide tootmise ja kättetoimetamise korraldamine. Praktikast hõlmab see ka operatiivseid tegevusi, nagu kaarditoorikute hankimine, koguste planeerimine, kaartide personaliseerimine ja komplekteerimine. Lisaks tagab SKA, et kaart on ajakohane – iga uue puudeotsuse korral väljastatakse isikule uus kaart.

Selleks, et puude raskusastmega inimesele rakenduksid tema puudest tulenevad õigused ja soodustused, tuleb teenuseosutajal tuvastada inimese õigus vastavale soodustusele või hüvele. Praktikast toimub õiguse tõendamine enamasti PIK-i alusel. SKA vastutab PIK-i väljastamise ja sellega seotud andmete haldamise eest oma infosüsteemides. PIK-i andmeid teistele osapooltele üldjuhul ei jagata ning õiguste kontroll toimub valdavalt kaardi visuaalse kontrolli või kasutaja esitatud tõendi alusel. Kaart toimib füüsilise tõendina koos isikut tõendava dokumendiga, mille abil inimene saab ligipääsu erinevatele soodustustele ja teenustele (sh soodustused ühistranspordis, kultuuriasutustes, üritustel jne). Selles faasis liigub vastutus suuresti teenuseosutajatele, kes peavad kaardi alusel õigusi rakendama. Praktikast eeldab see sageli ka kasutajalt aktiivset rolli oma õiguste mõistmisel, selgitamisel ja tõendamisel.

PIK-i ümbritsev süsteem ei ole terviklikult integreeritud. Kuigi puude tuvastamine ja kaardi väljastamine on tsentraalselt korraldatud, toimub õiguste rakendamine detsentraliseeritult erinevate teenuseosutajate juures. Kuigi avaliku sektori teenuseosutajate puhul on soodustuste ja hüvede rakendamine määratletud erinevate õigusaktidega, siis erasektoris on tingimused jäetud teenuseosutaja otsustada. Seega toimib PIK peamise siduva elemendina erinevate süsteemi osade vahel killustunud süsteemis. Süsteem toimib, kuid eeldab nii kasutajalt kui ka teenuseosutajatelt märkimisväärset aktiivset panust, kuna automaatne andmevahetus täna puudub ning õiguste kontroll toimub valdavalt käsitsi või tõendavate dokumentide alusel. Üheks takistuseks on seejuures ka kehtiv õigusraamistik, mille järgi saab riik andmeid jagada üksnes juhul, kui selleks on olemas selge seaduslik alus.

Peamised probleemid

1. Väljastusprotsessi ebaefektiivsus

PIK-i toorikute ettevalmistamine ja väljastamine on suures osas käsitöömahukas (SKA tellib PIK-i toorikud, trükib, komplekteerib) protsess, mis hõlmab toorikute ja kaaskirjade komplekteerimist. See koormab ressursse ja pikendab kaartide isikustamise ning kättetoimetamise aega. Probleemne on ka aadressiandmete kvaliteet. Osapoolte hinnangu põhjal võib probleem tuleneda sellest, et inimesed märgivad taotluses aadressi, kus nad tegelikult ei ela või kust nad kaarti tegelikult kätte ei saa. Selle tulemusena jääb osa kaartidest adreassaadini jõudmata ning saadetised tagastatakse. Tähtis kirjade kasutamine ei ole taganud samuti edukat kohaletoimetamist.

2. Kasutajate madal teadlikkus

Vastavalt kvalitatiivsele uuringule ilmnes asjaolu, et esineb potentsiaalseid PIK-i kasutajaid kes ei ole teadlikud PIK-i olemasolust ega selle praktilisest väärtusest, mistõttu võib kaart jääda taotlemata või tehakse seda juhuslikult. Süsteemis puudub keskne ja usaldusväärne infoallikas, mis koondaks PIK-iga seotud õigused, soodustused ja kasutusvõimalused. Samuti ei mõista kasutajad erinevate kaartide (PIK, töövõimekaart, PIK-i ja pensioni ühiskaarti koondav ühine kaart) omavahelisi erisusi ega kasutusloogikat, mis tekitab segadust igapäevases kasutuses.

3. Süsteemi killustatus

Soodustuste süsteem on mitmetasandiline, hõlmates riiklikke, kohalikke ja teenusepõhiseid hüvesid, mis muudab selle raskesti hoomatavaks nii kasutajatele kui teenuseosutajatele. Teenuseosutajate praktika on ebaühtlane ning puuduvad selged ja ühtsed juhised, milliseid hüvesid ja kellele pakkuda. Erasektoris on soodustuste rakendamine jäetud suuresti teenuseosutaja otsustada, mis muudab kasutaja vaates keerukamaks nii info saamise kui süsteemis tervikuna mõistmise. EL riikide seas puudub ühtne praktika puude määratlemiseks ja seeläbi rakenduvate õiguste,

soodustuste ja hüvede saamiseks (nt Eestis on kasutusel puude raskusastme astmeline määratlemine, mille põhjal rakenduvad erinevad õigused, hüved ja soodustused).

4. **Puudulikud kontrollimehhanismid**

Täna väljastatava PIK-i formaadi kasutamine ei ole kohustuslik ning paralleelselt kehtivad selle erinevad formaadid (sealhulgas plastikkaardid, paberil välja prinditud SKA otsused), mis raskendab õiguste ühtset ja usaldusväärset tõendamist. Duplikaatkaartide väljastamisel jäävad varasemad kaardid kehtima vastavalt kehtivuse tähtajale kaardil (PIK-e antakse välja ka tähtajatult), mis suurendab väärkasutuse riski. Täna puudub täpne ülevaade, kui palju kehtivaid kaarte kasutuses on. Samuti on kontrollipraktika ebaühtlane, mille puhul nähtava puudega inimesed on sageli eelisseisus, kuna neilt ei nõuta järjepidevalt tõendit. Puude andmete piiratud kättesaadavus teenuseosutajatele takistab tõhusamat kontrollimise protsessi ja seeläbi ka teenuste sujuvat tarbimist. Märkimist väärib ka see, et EL testiest riikides tulevatel inimestel puudub selgelt määratletud viis oma puudestaatuse tõendamiseks.

5. **Teenuseosutajate valmidus**

Teenuseosutajate klienditeenindajad ei oma sageli piisavat teadlikkust erinevate kaartidega kaasnevatest õigustest ja tingimustest, mistõttu langeb selgituskoormus kasutajale. Samal ajal ootavad teenuseosutajad riigilt selgemaid juhiseid ja tuge, kuid ühtne raamistik puudub. Piiratud teadlikkus ja koolitamine viivad ebaühtlase teeninduskvaliteedini ning suurendavad süsteemi kasutamise keerukust.

6. **Formaatide paljusus**

Süsteemis on paralleelselt kasutusel erinevad puude olemasolu tõendavad PIK-i formaadid ja dokumendid (sh erineval ajal välja antud PIK-id, A4 formades välja prinditud SKA otsused jne), mis keerustavad kontrollimise protsesse. Ühise kaardi kontseptsioon ei ole kasutajatele selge ning sageli ei mõisteta, et see ühendab erinevaid staatuseid (puude ja pensionäri staatus).

7. **Andmete ja protsesside sünkroniseerimise probleemid**

Puude raskusastme tuvastamise ja vanaduspensionile ülemineku protsessid ei ole ajaliselt sünkroniseeritud, mistõttu ei ole võimalik kõiki vajalikke tunnuseid ühele kaardile koondada. See toob kaasa ajutise lahendusena mitme kaardi paralleelse kasutamise (järgmisel PIK taotlemisel koondub kaardile ka pensionitunnistus). Samuti puudub terviklik ülevaade andmetest, mis võimaldaks erinevaid staatuseid ja õigusi automaatselt siduda.

8. **Kasutusvajaduse ebaselgus**

Puudub terviklik ülevaade PIK-i tegelikust vajadusest erinevates sihtrühmades, näiteks hooldekodudes või erineva toetusvajadusega inimeste seas. Soodustused ja hüved ei ole universaalsed, vaid sageli piiratud konkreetsetele alamgruppidele (nt puudeliigile, raskusastmele vastavalt), mis vähendab süsteemi läbipaistvust ning raskendab selle ühtset mõistmist ja rakendamist.

9. Puudestaatuse tõendamine veebikeskkondades

PIK ei võimalda inimesel oma puudestaatust mugavalt ja usaldusväärselt tõendada erinevates veebikeskkondades (nt piletimüük). Selle tõttu puudub teenusepakkujatel ühtne viis õiguse kontrollimiseks ning kasutajad peavad sageli pöörduma eraldi klienditoe ja/või teenuseosutaja poole. See muudab soodustuste kasutamise ebamugavaks ja ebaühtlaseks.

10. Saatja õigustatus ei ole üheselt tuvastatav

Täna puudub selge ja standardiseeritud viis eristada, kas puudega inimese saatjal on õigus saatjale mõeldud soodustustele või teenustele. See tekitab ebaselgust nii kasutajate kui ka teenuseosutajate seas.

11. EL kodanikust puudega isikul puudub tõendamise vorm

Teisest EL liikmesriigist pärit puudega inimesel puudub Eestis selgelt määratletud viis oma puudestaatuse tõendamiseks. Kuna erinevates riikides kasutatakse erinevaid dokumente ja lahendusi, on teenuseosutajatel keeruline hinnata nende kehtivust ja rakenduvaid õigusi. See võib piirata puudega inimeste võrdset ligipääsu soodustustele ja teenustele piiriüleses kasutuses.

Mis toimib hästi

Süsteem täidab oma põhifunktsiooni, võimaldades puudega inimesel oma staatust tõendada ja soodustusi kasutada. Süsteemi tugevused on seotud eelkõige PIK-i kättesaadavuse ja olemasoleva toimiva praktikaga, mida on võimalik edasi ehitada.

1. Taotlemise mitmekanalilisus

PIK-i taotlemine on kasutajale suhteliselt paindlik, kuna seda on võimalik teha mitmel erineval viisil, digitaalselt (iseteeninduses ja e-kirja teel), telefoni teel (isikustamisega) ning ka füüsiliselt klienditeeninduses (sh klienditeenindaja toel). See võimaldab arvestada erinevate kasutajagruppide vajadustega ja tagab teenuse kättesaadavuse ka neile, kelle digipädevus või ligipääs e-teenustele on piiratud.

2. Selge seos puude raskusastme tuvastamise ja kaardi kehtivuse vahel

PIK-i kehtivus on otseselt seotud puude raskusastme tuvastamise otsusega. See loob loogilise ja arusaadava seose õiguse aluse ja selle tõendamise vahel. Uue puudeotsuse korral väljastatakse ka uus kaart, mis hoiab andmed ajakohasena.

3. Süsteemi kuluefektiivsus kasutaja vaates

PIK on kasutajale tasuta, mis eemaldab olulise barjääri kaardi taotlemisel ja kasutamisel. See toetab võrdse kohtlemise põhimõtteid ning tagab, et kaart on kättesaadav kõigile sihtrühma kuuluvatele inimestele, sõltumata nende majanduslikust olukorras.

4. Toimiv seos olemasolevate teenuste ja soodustustega

Kuigi süsteem on killustunud, toimib PIK praktikas siiski laialdaselt tunnustatud tõendina erinevate soodustuste saamisel (nt ühistransport, soodustused

kultuuriasutustes). See tähendab, et kaardil on olemas selge kasutusväärtus ning see on kasutajate ja teenuseosutajate poolt vähemalt osaliselt omaks võetud.

3.2 PAK teenus

3.2.1 Eesmärk ja kasutus

PAK-i eesmärk on võimaldada liikumis- ja nägemisraskusega inimestele parem ligipääs sihtkohtadele, andes neile õiguse parkida avalikes tasulistes parkimiskohtades tasuta ja muid kaardiga kaasnevaid õiguseid (<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/puue-ja-hoolekanne/toetavad-teenused/parkimiskaart#parkimiskaardiga-kaa>). See toetab iseseisvat toimetulekut, vähendab liikumisega seotud takistusi ning aitab tagada võrdsema osalemise igapäevaelus.

3.2.2 Osapooled ja rollid

Kasutaja (liikumis- ja/või nägemispuudega inimene / ajutise liikumis- või nägemispiiranguga inimene)

Kasutaja on teenuse algataja ja lõppkasutaja – tema vajadus (liikumis- ja/või nägemispuue või ajutine liikumis- ja/või nägemispiirang) käivitab protsessi. SKA poolt määratud liikumis-ja/või nägemispuude olemasolul esitab isik parkimiskaardi saamiseks elukohajärgsele kohalikule omavalitsusele sellekohase taotluse ja foto (tõendit ei ole vaja esitada, andmed STARis). Ajutise liikumis- ja/või nägemisraskuse korral esitab isik KOVile taotlusele ja fotole lisaks ka pere- või eriarsti tõendi. Samuti vastutab kaardi korrektse kasutamise eest (nt paigutamine sõidukisse).

Perearst ja eriarst

Arstid hindavad inimese tervislikku seisundit ning väljastavad ajutise parkimiskaardi aluseks oleva tõendi. Neil on oluline roll vajaduspõhise ligipääsu tagamisel, kuid praktikas varieerub tõendite väljastamise loogika ja põhjendatus.

Sotsiaalkindlustusamet (SKA)

SKAs on PAKiga seotud teemad jaotatud ära erinevate talituste vahel:

a) SEO ekspertiisitalitus tuvastab puude ja haldab vastavaid andmeid (nt SKAIS2 infosüsteemis, võimaldab KOV-idel näha andmeid STARist). Info on aluseks pikemaajalise PAKi õiguse määramisel ning seda kasutavad ka KOV-id PAK taotluste menetlemisel.

b) SEO abivahendite taltus tegeleb parkimiskaartide toorikute hankimisega KOVidele, KOVide nõustamisega, isikute nõustamisega, SKA siseses parkimiskaartide registris kaartide kehtetuks tunnistamisega, infovahetus ja koostöö õigusorganitega (MUPO, välismaa politsei/järelevalveametnike pöördumised).

c) YLO teabehalduse talitus tegeleb parkimiskaartide toorikute väljastamisega KOVidele.

Kohalikud omavalitsused (KOV-id)

KOV-id on PAK teenuse peamised korraldajad: nad võtavad vastu taotlusi, kontrollivad andmeid (rahvastikuregister, STAR, arstitõendid) ja väljastavad kaardid. Samuti on KOV-idel kohustus pidada kohalikku parkimiskaartide registrit (andmekogu, mis võib olla lokaalne süsteem või Excel) ning kujundavad oma territooriumil parkimiskorraldust.

KOV-i teenistujad ja menetlejad

Praktilisel tasandil viivad läbi taotluste menetluse, kontrollivad dokumente, suhtlevad klientidega ning tegelevad kaartide isikustamise ja väljastamisega (sh käsitsi täitmine, printimine, postitamine).

Rahvastikuregister

Pakub aadressi- ja isikuandmeid, mida kasutatakse taotluse menetlemisel ja kaardi väljastamisel.

STAR infosüsteem (sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister)

STAR-i kaudu saab kontrollida SKAIS-is asuvaid andmeid puude staatuse kohta ning on üks keskseid allikaid, mida KOV-id kasutavad õigustatuse kontrollimiseks.

Järelevalveasutused (nt MUPO, KOV-i järelevalve)

Teostavad kontrolli parkimise üle – peamiselt visuaalselt (kaardi olemasolu, kehtivus). Reageerivad kaebustele, teevad trahve ning panustavad parkimiskohtade sihtotstarbelise kasutuse tagamisse. Nende kontrollivõimekus on piiratud keskse registri puudumise tõttu, vajadusel pöörduvad arupärimiseks SKASSE, et selgust saada, milline KOV on parkimiskaardi nr x väljastanud.

Eraparklate haldajad / erasektor

Kehtestavad oma parkimisreeglid ja otsustavad, kas ja millised hüved PAK kaardiga kaasnevad. Nende roll on oluline, kuid regulatsioon ja praktika on ebaühtlane, mis tekitab kasutajatele segadust.

Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIKoda) ja teised huvikaitseorganisatsioonid

Esindavad kasutajate huve, toovad esile praktilisi probleeme ja vajadusi ning annavad sisendit süsteemi arendamiseks (nt info kättesaadavus, kasutajakogemus, õiglane ligipääs).

Lähedased / hooldajad / saatjad

Toetavad kasutajaid, eriti madalama digipädevusega inimesi – aitavad taotluste esitamisel, dokumentide haldamisel ja kaardi kasutamisel. Digilahenduste puhul võib nende roll veelgi kasvada. Siia kuulub ka saatja roll, kes võib juhtida sõidukit, millele PAK paigaldatakse. Saatja autojuhina peab teadma, kuidas PAK-i kasutada (kus võib parkida, kui kaua, kellaga või ilma jne), kuid neile on see info ebaselge, mistõttu saadakse parkimistrahve, mis hiljem vaidemenetluses tühistatakse.

3.2.3 Teenuse toimimise loogika

PAK kaardi kasutamise teekond algab inimese vajadusest – kas liikumis- ja/või nägemispuude tuvastamise (Sotsiaalkindlustusamet) või ajutise liikumis- ja/või nägemispiirangu (perearst või eriarst, Tervise infosüsteem) alusel. Selle põhjal tekib õigus parkimiskaardile, kuid kasutaja peab ise esitama taotluse. Taotlus esitatakse kohaliku omavalitsuse kaudu (nt Tallinna Transpordiamet, Tartu Linnavalitsus, Saaremaa Vallavalitsus jne), kasutades erinevaid kanaleid – iseteenindusportaali, e-posti või kohapealset teenindust. Taotlusele lisatakse vajadusel tõend (ajutise liikumis- või nägemispiirangu korral) ja foto.

KOV menetleb taotluse, kontrollides andmeid mitmest allikast – Rahvastikuregistrist (elukoht), STAR infosüsteemist liikumis- ja/või nägemispuude olemasolu ning vajadusel arstitõenditest. Menetlus toimub KOV-is, kas enda infosüsteemis või kasutatakse lihtsamaid lahendusi, mis tähendab, et andmed ei ole standardiseeritud ega nähtavad teistele asutustele. Seejärel väljastatakse füüsiline parkimiskaart, mis personaliseeritakse kohapeal käsikirjaliselt (lisatakse kasutaja andmed ja foto) ning antakse inimesele kätte või saadetakse tavaposti teel.

Kaardi kasutamise etapis peab inimene paigutama kaardi sõidukisse nähtavale kohale (tavaliselt esiklaasile), et tõendada oma õigust kasutada ligipääsetavat parkimiskohta või puudega inimese sõiduki parkimiskohta või muid kaardiga kaasnevaid õiguseid. Igapäevases kasutuses sõltub kaardi toimivus nii parkimiskohtade olemasolust kui ka kohaliku parkimiskorralduse reeglitest. Kontrolli teostavad Tallinnas MUPO, mujal KOV-i ametnikud või erafirmade parkimiskontrolörid, kes kontrollivad kaarti peamiselt visuaalselt – hinnatakse kehtivusaega, välimust ja paigutust sõidukis. Vajadusel püütakse kontrollida kaardi andmeid, kuid kuna puudub ühtne riiklik register, on ligipääs andmetele piiratud ning kontroll ei ole reaajas ega terviklik.

Kui tekib kahtlus väärkasutuses (nt kaart ei kuulu sõidukis olevale isikule või on aegunud), toimub edasine menetlus juhtumipõhiselt – võib kontrollija pöörduda KOV-i poole, küsida lisainfot või algatada menetlus. Kui puudub info, milline KOV on kaardi isikule väljastanud, pöördub MUPO või KOV-i ametnik esmalt SKA poole, kes saab olemasoleva registri põhjal (excel) infot jagada, millal ja millisele KOVile on parkimiskaart nr x SKA poolt väljastatud. Samuti peab kasutaja ise jälgima kaardi kehtivust ja vajadusel taotlema pikendamist, mis tähendab sama protsessi uuesti läbimist.

3.2.4 Küsitlus puudega isiku parkimiskaardi väljastajatele

KOV-ide PAK-ide väljastamisega tegelevate asjaosaliste seas läbiviidud küsitluse tulemused näitavad, et kuigi PAK-i väljastamise põhimõtted on omavalitsustes üldjoontes sarnased, nähakse vajadust teenuse edasiseks ühtlustamiseks ja digitaliseerimiseks. Peamiste kitsaskohtadena toodi esile killustatud andmehaldust, ühtse registri puudumist, suurt käsitöö mahtu menetlemisel, piiratud järelevalvevõimalusi ning raskuseid väärkasutuse tuvastamisel.

Vastajad toetasid valdavalt digitaalse või hübriidse lahenduse kasutuselevõttu, mis võimaldaks automatiseerida õiguste kontrolli, parandada andmete kvaliteeti ning vähendada halduskoormust. Samas rõhutati, et digilahendus peab arvestama kasutajate erineva digivõimekusega ning säilitama alternatiivina füüsilise parkimiskaardi. Tähelepanu juhiti ka vajadusele muuta ajutiste parkimiskaartide väljastamine läbipaistvamaks ning siduda õiguse andmine rohkem inimese tegeliku liikumisvõime ja funktsionaalse toimetulekuga kui üksnes puude raskusastme olemasoluga. (Algallikas: [Küsitlus puudega isiku parkimiskaardi väljastajatele](#) detailne analüüs)

3.2.5 Peamised probleemid

1. Keskse registri puudumine ja piiratud kontrollivõimekus

Täna puudub keskne register, mis võimaldaks kontrollida parkimiskaardi kehtivust või kasutusõigust reaalajas. Kontroll toimub peamiselt visuaalselt ning vajadusel tuleb pöörduda konkreetse omavalitsuse poole, mis muudab järelevalve aeglaseks ja ebaefektiivseks. See loob head tingimused väärkasutuseks ning raskendab nii parkimiskontrollijate kui ka teenuseosutajate tööd. Intervjuudes toodi välja, et puudub võimalus kiiresti kontrollida, kas kaart on kehtiv või kellele see kuulub.

2. Süsteemne väärkasutus ja usaldusväärsuse probleem

Mitmes intervjuus rõhutati, et parkimiskaartide väärkasutus on laialt levinud probleem. Näiteks kasutatakse kaarte olukordades, kus puudega inimest ennast autos ei ole või taotletakse puuet peamiselt parkimiskaardi saamise eesmärgil. Samuti toodi välja juhtumeid, kus kaarte ostetakse või kasutatakse perekonnas laiemalt kui ette nähtud. Kontrolli nõrkus ja süsteemi killustatus vähendavad süsteemi usaldusväärsust ning tekitavad tunnet, et tegelikud abivajajad jäävad tagaplaanile.

3. Parkimiskohtade vähesus ja madal kasutatavus

Kuigi parkimiskaart annab õiguse kasutada selleks ette nähtud ja märgistatud parkimiskohti, ei taga see praktikas parkimisvõimaluse olemasolu. Intervjueeritavad tõid eriti haiglate ja tervishoiuasutuste näitel välja, et ettenähtud parkimiskohad on sageli hõivatud või neid on liiga vähe. Samuti on probleemiks parkimiskohtade mõõtmed, mis ei võimalda abivahenditega inimesel turvaliselt autost väljuda. Selle tulemusena jääb kaardi tegelik väärtus ja kasutatavus piiratuks.

4. Füüsiline ja osaliselt vananenud protsess

Süsteemis kasutatakse endiselt palju käsitsi ja füüsiliselt hallatavaid protsesse. Võimalik on esitada paberdokumente, füüsilisi fotosid või minna kohalikku omavalitsusse kohale. Kaardid

täidetakse käsitsi. On olukordi, kus kaartide toorikute puudumine põhjustab viivitusi. Kaardid võivad pikalt päikese käes olles pleekida ja nendel olev info muutuda lugematuks.

5. Hindamise ebaühtlus ja tegeliku vajaduse keeruline määratlemine

Intervjuudes toodi välja, et parkimiskaardi vajaduse hindamine ei pruugi alati peegeldada inimese tegelikku funktsionaalset seisundit. Mõnikord lähtutakse rohkem diagnoosist kui reaalsest liikumisvõimest. Samuti sõltub tulemus suuresti arsti hinnangust ja praktikatest. See võib viia olukorrani, kus osa inimesi saab kaardi ilma suure vajaduseta, samal ajal kui teised tegelikud abivajajad jäävad süsteemist kõrvale.

3.2.6 Mis toimib hästi

1. Parkimiskaardi põhimõte on kasutajatele arusaadav ja vajalik

PAK süsteemi põhiloogika – võimaldada liikumis- või nägemispiiranguga inimestele ligipääs sihtkohale lähemale parkimise kaudu – on kasutajatele ja teenuseosutajatele hästi arusaadav. Intervjuudest tuli välja, et vajadus sellise lahenduse järele on selge ning parkimiskaarti nähakse olulise abivahendina iseseisva toimetuleku toetamisel.

2. KOV-ides on olemas toimivad väljastusprotsessid

Kuigi süsteem on killustunud, on paljudes kohalikes omavalitsustes kujunenud välja toimivad praktilised protsessid parkimiskaartide väljastamiseks. Mitmel juhul on võimalik dokumente saata digitaalselt ning kaart edastatakse inimesele posti teel, mis parandab teenuse kättesaadavust ja vähendab vajadust kohale minna.

3. Ajutise parkimiskaardi võimalus toetab paindlikkust

Ajutise parkimiskaardi süsteem võimaldab toetada inimesi, kelle liikumis- või nägemispiirang on ajutine, näiteks operatsioonist taastumise ajal. Intervjuudes hinnati positiivselt seda, et perearsti tõendi alusel on võimalik saada ajutine kaart suhteliselt kiiresti ja paindlikult. See aitab vältida olukorda, kus inimene jääb ajutise terviseprobleemi tõttu vajalikust toetusest ilma.

3. Rahvusvaheline tunnustamine toimib üldiselt hästi

Välisriikide parkimiskaarte aktsepteeritakse Eestis üldiselt samadel alustel ning süsteem toetab EL-i ülesest liikumisest tulenevaid vajadusi. See loob kasutajatele kindlustunde, et ka välismaal reisides või Eestis viibides on võimalik kasutada sarnaseid õigusi ja soodustusi. Kasutajad, kellel on olnud kogemusei PAK-i kasutamisel teistel EL-i liikmesriikides, kinnitasid, et parkimisega probleeme ei esinenud.

4. Kontroll ja järelevalve aitavad hoida süsteemi toimivana

Kuigi kontrollisüsteemil on puudusi, hinnati positiivselt seda, et parkimiskontrollijad, näiteks MUPO, reageerivad rikkumistele aktiivselt ning trahvimine aitab hoida invaparkimiskohad sihtotstarbelises kasutuses. See loob vähemalt osaliselt tunnet, et süsteemi väärkasutust püütakse piirata.

5. Süsteem on kasutajale suhteliselt lihtne, kui inimene teab protsessi

Intervjuudes toodi välja, et juhul kui inimene või tema lähedased teavad, kuidas süsteem toimib, on taotlemine ja tõendite saamine üldiselt lihtne. Eriti toodi positiivsena välja perearstilt tõendi saamise lihtsus ning see, et ajutise parkimiskaardi puhul ei ole protsess liigselt bürokraatlik.

3.3 Ühisosad ja peamised erinevused

Nii PIK kui PAK on loodud erivajadustega inimeste õiguste realiseerimise toetamiseks ning toimivad tõenduspõhiste instrumentidena killustunud teenusekeskkonnas. Mõlemas süsteemis on keskne roll kasutajal, kes peab lisaks taotlemisele ja kasutamisele sageli ise oma õigusi mõistma, selgitama ja tõendama, kuna õiguste rakendamine toimub detsentraliseeritult erinevate teenuseosutajate juures. Samuti on mõlema teenuse puhul näha mitme osapoole (riik, KOV, teenuseosutajad, IT-süsteemid) koosmõju ning piiratud automatiseeritus, mis tähendab, et süsteem toimib suuresti füüsilise kaardi ja manuaalse kontrolli alusel.

Peamised erinevused tulenevad aga teenuste eesmärgist, korraldusest ja praktilisest kasutusest. PIK on riiklikult tsentraalselt juhitud süsteem, mille keskmes on puude tuvastamine ning mille roll on laiem: võimaldada ligipääsu erinevatele soodustustele eri valdkondades. Selle kasutus on pigem passiivne ja ebaühtlane, sõltudes teenusepakkujatest ning sageli ei ole kaart igapäevaelus hädavajalik. PAK seevastu on lokaalselt korraldatud (KOV-põhine), kitsama ja väga konkreetse eesmärgiga: tagada füüsiline ligipääs parkimise kaudu. Selle kasutus on igapäevane, otseselt praktiline ja kasutaja jaoks kõrge väärtusega. Kui PIK-i puhul on peamisteks väljakutseteks teadlikkus, soodustuste ja hüvitiste süsteemi killustatus ja madal kasutusvajadus, siis PAK-i puhul on keskseteks probleemideks ebaühtlane korraldus, kontrollimise piiratus ja füüsilise keskkonna (nt parkimiskohtade) puudujäägid.

4 Kasutajauuringu tulemused

Käesolev peatükk annab ülevaate kasutajauuringu peamistest tulemustest, keskendudes PIK ja PAK kasutajakogemusele, ühistele valupunktidele ning erinevustele kasutajagruppide lõikes. Tulemused põhinevad individuaalintervjuudel teenuse kasutajate ja nendega seotud isikutega ning läbiviidud teenusesafaritel teenuseosutajate, puudega isikute ja nende saatjatega. Valimisse kaasati mitmekesine sihtrühm, sealhulgas PIK, PAK ja ajutise PAK kasutajad. Selline

lähenemine võimaldas kaardistada erinevaid kasutusolukordi ja kogemusi ning tuua esile nii korduvad probleemid kui ka kasutajagruppide eripärad.

4.1 PIK kasutajakogemus

Esmane kokkupuude ja taotlemise kogemus

Kasutajaintervjuude põhjal ilmneb, et PIK kasutajakogemuse esmane kokkupuutepunkt toimib hästi. Kaardi taotlemine on kasutajate hinnangul lihtne ning selle integreeritus puude tuvastamise protsessi toetab sujuvat teenuse kasutuselevõttu. Mitmel juhul piirdub protsess e-teenuses vastava valiku tegemisega ning esines ka kasutajaid, kes tajusid, et kaart saadeti neile automaatselt pärast puudeotsuse tegemist. See loob positiivse esmase kasutuskogemuse.

Kasutusaktiivsus ja situatsioonipõhisus

PIK kasutajakogemust iseloomustab madal kasutusaktiivsus ning selgelt situatsioonipõhine kasutus. Kaart ei ole igapäevases kasutuses keskne tööriist, vaid vajadus selleks tekib konkreetsetes olukordades. Praktikas kasutatakse PIK-i kõige enam ühistranspordis tasuta sõidu õiguse tõendamiseks (sh saatjale) ning harvem kultuuri- ja vabaajateenustes sooduspiletite saamiseks. See viitab, et teenuse väärtus ei avaldu järjepidevalt, vaid sõltub spetsiifilistest kasutusolukordadest, mis omakorda viitab potentsiaalile väärtuspakkumise laiendamiseks.

Kasutusaktiivsuse erinevused sihtrühmades

Ilmnes, et madalam kasutusaktiivsus ning piiratud teadlikkus kaardiga kaasnevatest hüvedest ja soodustustest on enam levinud sügava ja raske puudega kasutajate seas. Nendes sihtrühmades on fookus suunatud eelkõige igapäevaste esmavajaduste ja toimetuleku tagamisele, mistõttu jääb sekundaarsete hüvede mõistmine ja kasutamine tagaplaanile. See viitab vajadusele diferentseerida teenuse kommunikatsiooni ja toetavaid lahendusi vastavalt kasutajate võimekusele ja prioriteetidele. Samas on sihtrühmi, kes vajavad oma erivajadusest tulenevalt ligipääsetavaid kultuuriteenuseid ning usaldavad sel puhul puudega isikuid esindavate organisatsioonide poolt heaks kiidetud teenuseosutajaid.

Kaardi roll ja tõendamispraktikad

"Nähtava" puudega kasutajad tõid esile, et õiguste või soodustuste kontroll toimub harva ning sageli piisab puude visuaalsest tuvastusest, näiteks liikumisabivahendi kasutamisest. Samal ajal kogevad „nähtamatu“ puudega kasutajad suuremat vajadust oma õiguste tõendamiseks ning toovad esile segadust erinevate tõendamisvahendite (nt PIK, töövõimekaart) vahel.

Teadlikkus ja info kättesaadavus

Oluliseks mõjuteguriks on madal teadlikkus PIK-i kasutusvõimalustest. Kasutajad ei ole sageli kindlad, millistes olukordades PIK-i kasutada või milliseid hüvesid see võimaldab. Informatsioon on killustunud, ebaühtlaselt esitatud ning raskesti leitav, mistõttu kasutaja peab

ise aktiivselt lisateavet otsima. See vähendab teenuse kasutusmäära ning mõjutab negatiivselt PIK-i tajutud väärtust.

Teenuse ökosüsteem

Teenuse ökosüsteemi tasandil ilmneb märkimisväärne ebaühtlus. Soodustuste ja hüvede tingimused varieeruvad teenusepakkujate lõikes ning puudub standardiseeritud ja keskne ülevaade. See tekitab kasutajatele lisakoormust info kogumisel ning vajaduse suhelda enne teenuse kasutamist otse teenusepakkujatega. Lisaks põhjustab erinevaid soodustusi andvate analoogsete kaartide (nt töövõimekaart, pensionitunnistus) eksisteerimine ja nende kasutamise ebaselgus segadust nii kasutajate kui ka klienditeenindajate seas (eelkõige seoses sellega, millised õigused ja soodustused millise kaardiga kaasnevad). Kontrollipraktikad on ebaühtlased, mõnes olukorras nõutakse kaarti rangelt, teises ei kontrollita seda üldse, mis vähendab süsteemi usaldusväärsust ja mõistetavust.

Tulevikuvaade

Kasutajad on pigem ettevaatlikud täieliku digitaliseerimise suhtes, kuid toetavad hübriidlahendust. Digitaalne PIK (nt mobiilis, isikutuvastusega seotud või masinloetav) võiks lihtsustada kasutamist olukordades, kus füüsiline kaart puudub või ei ole mugav kasutada. Samas peetakse oluliseks, et füüsiline kaart säiliks alternatiivina, arvestades erinevaid kasutajagruppe ja nende ligipääsu tehnoloogiale. Füüsilise kaardi puhul toodi välja mitmeid konkreetseid parendusvajadusi. Kaardil peaks olema selge visuaalne info, sh foto isiku tuvastamiseks, ning puude raskusaste võiks olla esitatud kujul, mis oleks rahvusvaheliselt mõistetavam. Samuti oodatakse masinloetavaid elemente (nt viipamine, QR-kood või triipkood), mis võimaldaksid kiiremat ja selgemat kontrollimise protsessi. Tulevikulahendusena nähakse ingliskeelset infot või laiemalt standardiseeritud (nt EL-ülest) lähenemist, mis võimaldaks kaarti kasutada ka välismaal ilma selgitamiseta. Tulevikus nähakse vajadust ka erinevate kaartide ühendamiseks (PIK, töövõimekaart) või vähemalt selgemaks eristuseks kaartide kasutamisel. Kasutajad ootavad, et PIK-i roll oleks üheselt arusaadav, millistes olukordades seda vaja on ja milliseid hüvesid see annab.

Kuigi PIK-i taotlemine ja kättesaamine on kasutajasõbralikud ning tehniliselt toimivad, jääb teenuse igapäevane väärtus piiratuks. Kaardi roll ei ole kasutaja jaoks selgelt positsioneeritud ning sõltub suuresti kontekstist, teenusepakkujate praktikast ja kasutaja teadlikkusest. Sellest tulenevalt tajutakse PIK-i pigem passiivse ja ebamäärase funktsiooniga dokumendina.

4.2 PAK kasutajakogemus

PAK-i taotlemine

PAK-i taotlemise kogemus on kasutajate vaates olnud selgelt eraldiseisev protsess võrreldes PIK-i taotlemisega, mis eeldas füüsilist kohalkäimist KOV-i asutuses. Kuigi sisuline asjaajamine

on kasutajate sõnul alati olnud lihtne, tähendab füüsiliselt kohale minemine puudega inimeste jaoks märkimisväärset koormust. Toodi esile, et KOV-i hooned pole alati ligipääsetavad. Aja jooksul on taotlemise protsess muutunud oluliselt kasutajasõbralikumaks. Intervjueeritud kasutajate ütluste põhjal saab suuremates KOV-ides PAK-i taodelda digitaalselt, esitades vajalikud dokumendid ja foto veebikeskkonnas. Toodi välja ka e-maili teel ning volitatud isiku abil taotlemist. Koha peale minemise eeliseks jääb kiirem kaardi kätte saamine. Digitaalselt taotledes saadetakse PAK kasutajale postiga koju. Koju saadetud kaardile lisab taotleja ise oma allkirja. Seega on PAK-i kättesaadavus kasutajate jaoks ajas parenenud. Väiksemates KOV-ides toodi esile, et taotlemiseks pööratakse konkreetse ametniku poole, kellega ollakse juba varem kokku puutunud (nt sotsiaaltöötaja, kes vastutab PAK-ide väljastamise eest).

Ajutise PAK-i taotlemine

Kasutajauuringust imnes süsteemne probleem ajutiste PAK-ide väljastamise ja kasutamise usaldusväärsuses. Intervjuu põhjal tuvastati, et näiteks Tallinnas väljastatakse ajutist PAK-i ka juhtudel, kus tegelik liikumiskiirang pole oma olemuselt ajutine ning arstitõendit kirjutatakse välja püsiva liikumiskiiranguga, mis ei liigitu liikumispuude alla, korduvalt. Arstitõendite väljastamine toimub erinevalt ja sõltub arsti eelistustest. Kirjeldati nii digitaalselt (meili teel digiallkirjastatud dokumendi väljastamine) kui ka kohapeal paberil esitatud dokumente.

PAK-i igapäevane kasutamine

Erinevalt PIK-ist on PAK kasutajate jaoks kõrge praktilise väärtusega ning aktiivses kasutuses. Kaarti kasutatakse regulaarselt olukordades, kus liigutakse sõiduvahendiga, kas ise või koos saatjaga. PAK käib kaasas inimesega, kellele see välja antud on ning kasutamisel paigutatakse see sõiduvahendi armatuurlauale. Kasutamine ei piirdu üksnes invakohtadel parkimisega, vaid on oluline eeldus igapäevaste toimingute (nt arstil või poes käimine) sujuvaks korraldamiseks. Kasutajate vaates annab PAK neile kindluse, et nad saavad kasutada invaparkimiskohti ning seda soodsamatel tingimustel avalikes parklates (Täiendav märkus: Vastavalt Liiklusseadus § 68 annab PAK-i olemasolu isikule kindluse kasutada invaparkimiskohta, samuti parkida avalikes tasulistes parklates tasuta.)

Parkimistingimused ja kasutusreeglid

Kuigi PAK-i kasutamine on laialt levinud, iseloomustab seda kasutusreeglite ja tingimuste ebaühtlane mõistmine kasutajate seas. Parkimistingimused varieeruvad nii omavalitsuste kui ka konkreetsete parkimisalade lõikes ning mõnel juhul eeldatakse lisaks ka parkimiskella kasutamist. Kasutajad ei ole alati teadlikud nendest nüanssidest, mis võib viia eksimusteni. Näiteks on esinenud olukordi, kus parkimiskaart on korrektselt esitatud, kuid parkimiskella puudumise tõttu vormistatakse trahv. Sellised kogemused on viinud kohanduste tegemiseni (nt digitaalse parkimiskella kasutuselevõtt), kuid viitavad süsteemi keerukusele ja kasutajakoormusele.

Eraparklate kasutamine

Korduvalt toodi välja murekohti seoses PAK-i kasutamisega eraparklates. Eraparklate puhul pole reeglid kasutajate vaatest üheselt mõistetavad ning sellekoahst informatsiooni on keeruline leida. Peamiselt esineb raskuseid tuvastamisega, kas PAK-iga kaasneb tasuta parkimise õigus või mitte. See on viinud olukordadeni, kus inimesed pargivad teadmatusel tasulises parklas ilma maksmata või ei kasuta nõutud lisavahendeid (nt parkimiskell). Eriti keeruline on see nende jaoks, kes ise autot ei juhi ning peavad infole tuginema kaudselt.

Märgistus ja füüsiline keskkond

Olulise kitsaskohana kerkib esile invaparkimiskohtade märgistus. Mitmes intervjuus toodi välja, et märgistus on ebapiisav või halvasti nähtav, näiteks ainult teekattele kantud sümbolina, mis talvisel ajal lume alt välja ei paista. See põhjustab nii tahtmatuid eksimusi kui ka konflikte teiste autojuhtidega. Linnades ja suuremates kaubanduskeskustes on olukord parem, kuid väiksemates asulates esineb probleeme sagedamini. Samuti toodi välja, et invaparkimiskohtade olemasolu ei taga alati nende kasutatavust, puudulikud kaldteed või kõrged äärekivid võivad muuta parkimise praktiliselt kasutuks, kuna puudub ligipääs soovitud sihtkohale.

Trahvid ja vaiete menetlemine

Kuigi PAK-i kasutatakse sageli ja pikaajaliselt, on kasutajatel esinenud üksikuid trahvikogemusi, enamasti ebaselgete või keeruliste olukordade tõttu. Trahvid on seotud näiteks parkimistingimuste valesti tõlgendamise, parkimiskella unustamise või kaardi loetavuse probleemidega. Viimane on seotud ka kaardi valmistamiseks kasutatud materjalide kvaliteediga. Kuumuse käes võib kaart deformeeruda ja muutuda raskesti loetavaks, mis omakorda võib viia trahvini. Kuigi vaide esitamisel on õiguse olemasolul trahve võimalik tühistada, on see kasutajale koormav protsess.

Rahvusvaheline kasutus

PAK-i on kasutatud ka välisriikides ning kogemus on olnud valdavalt positiivne. Näiteks mitmetes EL riikides on kaart toiminud probleemideta, kuigi kasutajad ei pruugi alati eristada, kas see tuleneb süsteemi ühtsusest või kontrolli puudumisest. Sellest hoolimata annab rahvusvaheline kasutuskogemus märku, et vähemalt Euroopa kontekstis on PAK suhteliselt hästi mõistetav ja aktsepteeritud.

Digitaalsed lahendused ja tulevikuvaade

Kasutajad suhtuvad ettevaatlikult täielikku digitaliseerimisse, kuid toetavad paralleelset lahendust, kus füüsiline ja digitaalne kaart eksisteerivad koos. Digitaalne lahendus võiks vähendada unustamise riski ja lihtsustada kasutust, kuid selle eelduseks on usaldusväärne

kontrollisüsteem. Samal ajal peetakse oluliseks, et füüsiline kaart säiliks alternatiivina, arvestades erinevaid kasutusolukordi ja tehnoloogilisi barjääre.

4.3 Ühised valupunktid

PIK ja PAK kasutajakogemuses ilmnevad mitmed kattuvad probleemkohad, mis ei ole seotud niivõrd konkreetse kaardi liigiga, vaid laiemalt süsteemi toimimise, info kättesaadavuse ja teenusekeskkonna ühtsusega.

Puudulik ja killustunud info

Mõlema kaardi puhul on keskseks probleemiks info kättesaadavus ja arusaadavus. Kasutajad ei oma selget ülevaadet, milliseid õigusi ja soodustusi kaart annab ning millistes olukordades seda kasutada saab. Info on hajutatud erinevate teenusepakkujate vahel ning sageli tuleb see välja alles konkreetse teenuse kasutamise hetkel (nt piletit kontrollides). See tekitab ebakindlust ning sunnib kasutajaid ise aktiivselt infot otsima või katse-eksituse meetodil õppima.

Kasutamistingimuste varieeruvus

Nii PIK-i kui PAK-i kasutamist iseloomustab reeglite ja praktikate ebaühtlus. Teenusepakkujad tõlgendavad õigusi erinevalt ning puudub standardiseeritud lähenemine. PIK-i puhul väljendub see näiteks soodustuste tingimuste ja õiguste tõendamise praktikate varieerumises, PAK-i puhul aga parkimistingimuste erinevuses (nt eraparklad). See tähendab, et kasutaja ei saa ühtset kogemust, vaid peab iga olukorra eraldi läbi mõtlema.

Kontroll ja tõendamine

Kontrollipraktikad on mõlema kaardi puhul ebaühtlased. Mõnes olukorras nõutakse kaarti rangelt, teises ei kontrollita üldse. See vähendab süsteemi usaldusväärsust ja tekitab segadust nii kasutajates kui klienditeenindajates ja piletikontrolörides. Samuti on süsteemi ja PIK/PAK kasutuse õigustatus mõnikord seatud kahtluse alla ka kolmandate osapoolt poolt (nt on kahtlus PAK kasutamisest inimeste poolt, kellele seda väljastatud ei ole).

Sõltuvus kontekstist ja teenusepakkujast

Kaardi tegelik väärtus sõltub tugevalt konkreetsest kasutusolukorrast. Nii PIK-i kui PAK-i puhul ei taga kaardi olemasolu automaatselt õiguste rakendumist. See sõltub teenusepakkuja teadlikkusest, valmisolekust ja kehtivatest reeglitest. See muudab kasutajakogemuse killustatuks ja ettearvamatuks.

Füüsilise kaardi piirangud

Mõlema kaardi puhul toodi esile füüsilise lahenduse puudused. Kaarti tuleb kaasas kanda ja see võib ununeda või kahjustuda. PAK-i puhul lisandub probleem kaardi nähtavale paigutamisega autos ning materjali vastupidavusega (nt kuumuse käes deformeerumine). PIK-i puhul on probleemiks kaardi vähene kasutus, mis omakorda vähendab motivatsiooni seda kaasas kanda.

Ligipääsetavuse ja keskkonna probleemid

Kuigi see avaldub tugevamalt PAK-i puhul, on ka PIK-i kasutuses näha, et füüsiline keskkond ei toeta alati kaardi eesmärki. Näiteks võivad invaparkimiskohad olla halvasti märgistatud või ligipääs teenusele olla piiratud (nt esineb invaparkimiskoha ja sihtkoha vahel füüsilisi takistusi, mis piiravad liikumispuudega inimese ligipääsu), mis vähendab kaardi praktilist väärtust. Sama loogika kehtib ka teenuste puhul, kus soodustused on olemas, kuid nende kasutamine on keeruline või ebaselge.

Rahvusvahelise kasutuse piiratus

Rahvusvahelise kasutuse puhul tõid inimesed lisaks positiivsetele kogemustele välja ka mitmeid ebakindlusi ja puudusi. PAK-i kasutamisel ei oldud alati kindlad, kas invakohal parkimise õigus konkreetses riigis või olukorras tegelikult kehtis. Kuigi trahvide saamist ei mainitud, jäi kasutajatele ebaselgeks, kas probleemide puudumine tulenes kaardi toimimisest või sellest, et kontrolli lihtsalt ei teostatud. PIK-i puhul kirjeldati positiivseid kogemusi eelkõige Euroopa Liidu muuseumides ja asutustes, kus puudega inimeste õigused olid selgelt reguleeritud ja tunnustatud. Samas tekkis segadus väljaspool Euroopa Liitu, näiteks Aasias reisides, kus kaardi tähendus ja sellega seotud õigused ei olnud teenuseosutajatele arusaadavad.

4.4 Erinevused kasutajagruppide lõikes

PIK ja PAK kasutuskogemus erineb märkimisväärselt kasutajagruppide lõikes, sõltudes eelkõige puude liigist, raskusastmest, digipädevusest ning sellest, kas inimene kasutab teenuseid iseseisvalt või koos saatjaga. Intervjuude ja persoonade põhjal joonistuvad välja selged mustrid nii kaardi tajutud väärtuses kui ka praktilises kasutuses. PIK ja PAK erinevused kasutajagruppide lõikes tulenevad ka sellest, kui otseselt kaart toetab inimese igapäevast toimetulekut. PAK on kõrge väärtusega just liikumispuudega ja aktiivselt liikuvate kasutajate jaoks, samas kui PIK roll varieerub suuresti ning on sageli madala praktilise väärtusega. Viimase puhul eksisteerib ka selge seos teadlikkusega oma õigustest ja teenuseosutajate poolt pakutavatest võimalustest. Kasutuskogemust kujundavad lisaks individuaalsed tegurid (nt puude liik, digipädevus) ja kontekstuaalsed tingimused (nt asukoht, teenusepakujate praktika), mis viitavad vajadusele paindlikuma ja selgemini kommunikeeritud süsteemi järele.

Erineva puudeliigiga kasutajad

Erineva puudeliigiga kasutajate kogemus PIK-i ja PAK-i kasutamisel on oluliselt erinev ning sõltub nii puude iseloomust kui ka inimese iseseisvusest. Nägemispuudega inimeste puhul on peamiseks takistuseks info kättesaadavus, kuna veebikeskkonnad ei ole tihti piisavalt ligipääsetavad, mistõttu sõltub teadlikkus kaartide kasutamisest suuresti tugivõrgustikust (nt puudega inimesi esindavad organisatsioonid, kogukonnad). PIK-i kasutamine on selles grupis vajalik õiguste tõendamiseks, kuid PAK-i kasutus jääb kaudsemaks, kuna inimene ise autot ei juhi. See muudab kasutuskogemuse sõltuvaks saatjast ning võib tekitada ebakindlust seoses kaardi olemasolu, paigutuse ja reeglite tundmisega. Samuti on nägemispuudega isikule oluline füüsiliste kaartide eristatavus, sh taktilised omadused.

Liikumispuudega kasutajate jaoks on PAK keskse tähtsusega igapäevase liikumise ja ligipääsu tagamisel. Nende kogemust mõjutab tugevalt füüsiline keskkond, näiteks invaparkimiskohtade paiknemine ja ligipääs soovitud sihtkohale. PIK roll on selles grupis väiksem, kuna abivahendite kasutamine toimib sageli kaudse tõendina kontrollijate silmis. Kuulmispuude või teiste "nähtamatute" puuete korral kerkib esile vajadus õigusi selgitada, kuna puue ei ole visuaalselt tuvastatav. See suurendab kasutaja koormust ning eeldab teenuseosutajatelt kõrgemat teadlikkust.

Sügava või mitme puudega kasutajate puhul on iseloomulik sõltuvus lähedastest või hooldajatest. Kaartide taotlemine ja kasutamine toimub sageli nende vahendusel, mistõttu kogemus on kaudne ja sõltub kolmanda osapoole teadlikkusest. Samas on just selles grupis suurim vajadus lihtsate ja automaatselt toimivate lahenduste järele. Ajutise liikumispiiranguga kasutajate puhul on vajadus lühiajaline, kuid intensiivne. Ajutine PAK peab olema lihtsalt ja kiiresti taodeldav. Ajutise PAK-i kasutajad ei pruugi süsteemi loogikaga kursis olla ja võivad vajada kohanemiseks rohkem tuge.

Nähtamatu vs nähtava puudega kasutajad

Puude nähtavus mõjutab otseselt PIK-i kasutusvajadust. Nähtamatu puudega inimeste jaoks on kaart oluline õiguste tõendamise vahend olukordades, kus puuet ei ole võimalik visuaalselt hinnata. Seevastu nähtava puudega kasutajatel väheneb vajadus füüsilise PIK-i järele, kuna nende seisund on ilmne ning kaarti ei küsita järjepidevalt. PAK säilitab mõlemas grupis oma praktilise väärtuse, kuid PIK-i roll jääb nähtava puude korral pigem formaalseks.

Iseseisvad vs saatjaga liikuvad kasutajad

Iseseisvalt toimetulevad kasutajad omavad paremat kontrolli nii PIK-i kui PAK-i kasutamise üle ning on ajas omandanud praktilised teadmised erinevate olukordade lahendamiseks. Saatjaga liikuvate kasutajate puhul sõltub kogemus aga suuresti saatja teadlikkusest. See võib tekitada segadust nii parkimisreeglite järgimisel kui ka õiguste tõendamisel, sealhulgas olukordades, kus tuleb arvestada ka saatja õiguste tõestamisega.

Digipädevad vs madalama digipädevusega kasutajad

Digipädevamad kasutajad eelistavad e-teenuseid ning ootavad protsesside edasist lihtsustumist ja digitaliseerimist. Nende jaoks on oluline kiirus ja mugavus. Madalama digipädevusega kasutajad eelistavad füüsilisi lahendusi, kuid peavad samas varasemat kohapealset asjaajamist koormavaks. Seetõttu on nende jaoks oluline võimalus kasutada sekundaarseid kasutajasõbralikumaid kanaleid, näiteks asjaajamist telefoni teel või abistaja toel.

Kogenud vs uued kasutajad

Pikaajalised kasutajad on õppinud süsteemi eripäradega toime tulema ning kohandanud oma käitumist vastavalt. Nad tajuvad küll süsteemis esinevaid pudelikaelasid, kuid on õppinud nendega kohanema. Uute kasutajate puhul on probleemiks teadmatus, nii PIK-i poolt pakutavas võimalustest kui ka PAK-i kasutamistingimustes.

Linnaelanikud vs väiksemate asulate elanikud

Asukoht mõjutab eelkõige PAK-i kasutuskogemust. Linnades on invaparkimiskohtade märgistus ja teadlikkus üldiselt parem, mis muudab kasutamise lihtsamaks. Väiksemates asulates esineb sagedamini puudulikku või halva nähtavusega märgistust ning info kättesaadavus on piiratum, mis omakorda suurendab ebakindlust ja teadmatuses tuleneva väärkasutuse tõenäosust.

4.4.1 Persoonad ja olulisemad kasutusjuhud

Persoon on kasutajauuringu põhjal loodud fiktiivne, kuid kasutajauuringu käigus kogutud reaalsel andmetel põhinev tüüpkasutaja profiil, mis esindab kindlat kasutajagruppi, selle vajadusi, eesmärgi, käitumismustreid ja konteksti. Persoon eesmärk on koondada ja üldistada empiirilist materjalist (nt kasutajaintervjuud, teenusesafarid, vaatlused) ilmnunud mustrid arusaadavaks ja rakendatavaks kujuks, et toetada otsustusprotsesse teenuse- ja tootedisainis. Persoon ei kirjelda konkreetset indiviidi, vaid sünteesib mitme sarnaste tunnustega kasutaja kogemuse, tuues esile nende peamised motivatsioonid, valupunktid ning ootused. Selline abstraktsioon võimaldab hoida arendusprotsessis fookust tegelikel kasutajatel, aidates hinnata lahenduste sobivust erinevate sihtrühmade vajadustega ning ennetada lahendusotsuseid, mis ei arvesta kasutajate tegelikku käitumist või konteksti, milles nad opereerivad.

Persoonade loomisel lähtuti eesmärgist katta võimalikult terviklikult uuritava PIK/PAK teenuse peamised kasutajagrupi ja kõige olulisemad kasutuskontekstid. Valik tugines kasutajauuringu käigus esile kerkinud korduvatele mustritele, mis eristusid nii vajaduste, käitumise kui ka teenuse kasutamise viiside lõikes. Persoonade konstrueerimisel arvestati eelkõige puude liiki, tervises seisundist või liikumispiirangust tuleneva vajaduse iseloomu ja kestust, kasutaja rolli (otsene kasutaja vs hooldaja), elusituatsiooni (nt tööeline, pensioniealine, lapsevanem) ning

digipädevuse taset, kuna need tegurid mõjutasid otseselt teenuse kogemist ja kasutamise loogikat.

Lisaks lähtuti põhimõttest, et isikud peavad esindama erinevaid kasutusstsenaariume ja kriitilisi kokkupuutepunkte teenusega. Seetõttu hõlmavad loodud isikud nii igapäevaseid, rutiinseid kasutusolukordi (nt liikumine ja teenuste tarbimine) kui ka harvemaid, kuid mõjult olulisi situatsioone (nt reisimine, ajutine tervises seisundi muutus või erakorralised olukorrad). Samuti peeti oluliseks kajastada nii iseseisvalt toime tulevaid kasutajaid kui ka neid, kelle teenuse kasutamine sõltub teistest osapooltest, näiteks saatjatest või pereliikmetest.

Oluline kaalutlus oli ka variatsiooni säilitamine teadlikkuse ja infokasutuse mustrites. Isikute kaudu toodi esile nii kasutajad, kes on süsteemist teadlikud ja aktiivsed võimaluste kasutajad, kui ka need, kelle teadlikkus on piiratud ning kelle kogemus on seetõttu katkendlikum ja ebakindlam. Selline lähenemine võimaldab analüüsida teenuse toimimist mitte ainult ideaalses kasutusolukorras, vaid ka juhtudel, kus süsteemi kasutamine on raskendatud või ebaefektiivne.

5 Sidusrühmade vaated (fookusgrupid)

5.1 Haldus- ja kontrolliasutused - PIK vaade

Fookusgrupi arutelu keskendus puudega isiku kaardi (PIK) tänastele protsessidele ning võimalikele arengusuundadele. Arutelus osalesid eksperdid Sotsiaalkindlustusametist, Töötukassast ning Transpordiametist. Lisaks olid kaasatud praktilise kogemusega spetsialistid, kes igapäevaselt tegelevad kaartide menetlemise, trükkimise ja väljastamisega, sealhulgas Narva ja Võru SKA klienditeeninduste esindajad. Arutelu eesmärk oli kaardistada PIK teenuse praktilised kitsaskohad, mõista protsessi toimimist erinevate osapoolte vaates ning koguda sisendit teenuse digitaliseerimiseks ja automatiseerimiseks.

Praegused probleemid

1. Manuaalne ja töömahukas protsess

PIK väljastamise protsess on märkimisväärselt käsitööline ning koosneb mitmest järjestikusest sammust, mida tehakse erinevates süsteemides ja sageli käsitsi. Andmed koondatakse esmalt Exceli tabelitesse, mille alusel luuakse kirjakooste abil personaalsed kaaskirjad. Seejärel trükitakse eraldi nii kaardid kui ka kaaskirjad, mis tuleb füüsiliselt kokku viia ja ümbrikesse panna. Iga etapp – alates andmete kontrollist kuni ümbrikustamiseni – nõuab inimsekkumist ning on ajamahukas. Erijuhtumid, nagu eestkostetavad või eriaadressid, vajavad täiendavat käsitsi kontrolli ja parandusi. Selline

protsess suurendab vigade tekkimise riski (nt vale kaart vales ümbrikus) ning ei ole skaleeritav suuremate mahtude puhul.

2. **Andmete ebaühtlus ja aadressiprobleemid**

Andmete kvaliteet on oluline kitsaskoht, eriti aadressi andmete osas. Rahvastikuregistris olev aadress ei pruugi vastata inimese tegelikule elukohale või kohale, kuhu kaart tuleks saata (nt hooldekodu, eestkostja aadress). See tähendab, et töötajad peavad andmeid käsitsi üle kontrollima ja vajadusel parandama, kasutades lisainfot teistest allikatest. Probleem on eriti terav juhtudel, kus isik ei ela oma ametlikul aadressil või kui tema eest vastutab kolmas osapool. Selline ebaühtlus tekitab lisatööd, pikendab menetlusaega ning suurendab riski, et kaart ei jõua adressaadini.

3. **Kaartide väljastamise ja logistika keerukus**

Kaartide tootmine ja väljastamine on hajutatud ning nõuab mitme osapoole ja tegevuse koordineerimist. Trükkimine toimub erinevates klienditeenindustes (nt Narvas ja Võrus), kus töötajad täidavad seda ülesannet muude tööülesannete kõrval. See tähendab, et protsess sõltub konkreetsete inimeste töökoormusest ja ajakavast. Lisaks tuleb hallata trükiseadmeid, kulumaterjale (kaarditoorikud, tindid, ümbrikud) ning tagada seadmete töökorras olek. Kuigi ühe kaardi materjalikulu on väike, kujuneb kogukulu suureks just tööjõu ja protsessi killustatuse tõttu. Samuti puudub tsentraliseeritud ja automatiseeritud tootmisloogika.

4. **Mitme paralleelse kaardisüsteemi olemasolu**

PIK ei ole ainus kaart, millega tõendatakse erinevaid sotsiaalseid õigusi – paralleelselt eksisteerivad näiteks pensionitunnistus ja töövõime kaart. Need kaardid annavad osaliselt kattuvaid õigusi, kuid nende kasutusloogika ja väljastamise alused on erinevad. See tekitab kasutajatele segadust, kuna neil võib olla mitu kaarti, mille funktsioonid ei ole selgelt eristatavad. Samuti on teenusepakkujatel keeruline aru saada, milline kaart millist soodustust annab. Selline dubleerimine viitab süsteemi ajaloolisele kihistumisele ning vajadusele liikuda ühtsema ja loogilisema lahenduse suunas.

5. **Piiratud automatiseeritus ja süsteemide vähene integreeritus**

Praegune protsess ei kasuta piisavalt ära olemasolevate infosüsteemide integratsiooni võimalusi. Andmeid liigutatakse failipõhiselt (nt Excel), mitte reaajas süsteemide vahel. See tähendab, et sama infot sisestatakse ja kontrollitakse korduvalt, mis suurendab vigade riski ja töömahtu. Samuti puudub võimalus pakkuda teenust täielikult digitaalselt, kuna protsessi keskmes on füüsiline kaart ja käsitsi tehtavad toimingud.

Tuleviku lahenduste mõtted

1. **Protsesside automatiseerimine ja digitaliseerimine**

Tulevikus nähakse selget vajadust viia kogu PIK väljastamise protsess võimalikult suures ulatuses automatiseerituks ja digitaalseks. See tähendab, et andmete kogumine, kontroll ja kaardi väljastamine peaksid toimuma süsteemide vahel automaatselt, ilma

Exceli-põhise vahekihita. Automatiseerimine võimaldaks vähendada käsitööd, kiirendada PIK-i väljastamise aega ning vähendada vigade tekkimise riski. Samuti looks see eelduse teenuse skaleerimiseks ning ressursside efektiivsemaks kasutamiseks.

2. **Digitaalne kaart ja mobiilne kasutus**

Olulise arengusuunana nähakse digitaalse puudega isiku kaardi loomist, mis oleks kättesaadav näiteks riigi mobiilirakenduses või digi-rahakotis. See võimaldaks kasutajatel oma õigusi tõendada ilma füüsilise kaardita ning vähendaks vajadust kaartide trükkimise ja logistika järele. Digitaalne lahendus võiks sisaldada ka täiendavaid funktsioone, nagu kehtivuse kontroll või õiguste kuvamine. Samas rõhutati, et füüsiline kaart peab jääma alternatiiviks nendele kasutajatele, kes ei kasuta nutiseadmeid või eelistavad traditsioonilist lahendust.

3. **Keske ja integreeritud andmekasutus**

Tulevikulahendustes nähakse vajadust kasutada olemasolevaid riiklikke andmekogusid efektiivsemalt ja vältida dubleerimist. Näiteks võiks kaardil kasutatav foto tulla otse isikut tõendavate dokumentide andmekogust, mitte olla eraldi kogutav. Samuti peaksid erinevad süsteemid olema omavahel ühendatud, et andmed liiguksid automaatselt. See lihtsustaks nii taotlemise kui ka kasutamise protsessi ning võimaldaks pakkuda teenuseid proaktiivselt.

4. **Kaartide konsolideerimine ja ühtsem loogika**

Arutelus nähti potentsiaali vähendada erinevate soodustusi võimaldavate kaartide (PIK, töövõimekaart, pensionitunnistus) arvu ning liikuda ühtsema süsteemi suunas, kus erinevad õigused on koondatud ühte lahendusse. See idee ei näe ette tingimata ühe kaardi loomist, kuid vähemalt ühtset loogikat ja kasutusreegleid, mis oleksid arusaadavad nii kasutajatele kui teenusepakkujatele. Konsolideerimine aitaks vähendada segadust, parandada kasutajakogemust ning lihtsustada haldust riigi tasandil.

5. **Turvalisuse ja kontrollitavuse parandamine**

Tulevikus peab PIK sisaldama kaasaegseid turvaelemente, mis võimaldavad kaardi kehtivust ja autentsust kiiresti kontrollida. Näiteks võiks kasutada QR-koode või muid digitaalseid lahendusi, mis on seotud keskse andmebaasiga. Samuti toodi esile vajadus tagada, et kaardi kehtivusinfo oleks ajakohane (nt iga 24 tunni tagant uuendamine), et vältida olukordi, kus aegunud õigustega kaarte kasutatakse edasi. Sellised lahendused suurendaksid süsteemi usaldusväärsust ja vähendaksid väärkasutuse riski.

5.2 Haldus- ja kontrolliasutused - PAK vaade

Fookusgrupis osalesid esindajad **Sotsiaalkindlustusametist (SKA), SKA töövõtulepinguline ekspertarst, kes on ühtlasi perearst, Tallinna Munitsipaalpolitseist (MUPO), Tallinna Transpordiametist, Saaremaa Vallavalitsusest ning Tartu Linnavalitsusest**. Arutus käsitleti puudega isiku parkimiskaardi (PAK) süsteemi toimimist tervikuna, hõlmates kaardi väljastamist,

menetlust, kontrolli ning erinevate osapoolte rolle. Osalejate vaade tugines nii riiklike registrite haldusele, kohalike omavalitsuste praktikale, järelevalve kogemusele kui ka meditsiinilise hindamise perspektiivile, tuues esile süsteemi killustatuse ning praktilised kitsaskohad.

Praegused probleemid

1. Killustunud ja mitmeetapiline protsess erinevate asutuste vahel

PAK süsteem on jaotunud mitme asutuse vahel, kus igaüks täidab eraldi rolli: Sotsiaalkindlustusamet määrab puude raskusastme ja haldab andmeid, pere- ja eriarstid väljastavad ajutise parkimiskaardi saamiseks tõendeid, kohalikud omavalitsused menetlevad taotlusi ja väljastavad kaarte ning järelevalvet teostavad KOVid. Selline ülesehitus tähendab, et inimene peab teenuse saamiseks liikuma mitme asutuse vahel ning mõistma ise protsessi loogikat. Puudub terviklik teenusvaade, kus kõik sammud oleksid seotud üheks sujuvaks teenuseks. See suurendab bürokraatiat, tekitab segadust ja pikendab menetlusaega.

2. Andmete killustatus ja ühtse registri puudumine

Üks keskseid probleeme on see, et puudub ühtne riiklik register, kus oleks koondatud kõik väljastatud parkimiskaardid ja nende kehtivusinfo. Iga KOV peab oma andmekogu – mõnes kohas kasutatakse eraldi infosüsteeme, teistes Exceli tabeleid. Kontrollijatel (nt MUPO) on ligipääs vaid piiratud infole, sageli ainult oma piirkonna andmetele, mistõttu ei ole võimalik kontrollida teises omavalitsuses väljastatud kaardi kehtivust või staatust. See loob olulise lõnga järelevalves ning võimaldab väärkasutust, kuna puudub reaajas ja terviklik ülevaade.

3. Manuaalne töö ja madal automatiseeritus

Protsess sisaldab palju käsitööd nii KOV-ides kui ka riigi tasandil. Kaardi toorikule lisatakse kasutaja andmed käsitsi (nt foto kleepimine, andmete kirjutamine), samuti toimub tõendite kontroll ja taotluste menetlemine sageli manuaalselt. Ka perearstide tõendid on erinevates formaatides (paberil, digitaalselt, vabas vormis tekstina), mis nõuab KOV-i poolt täiendavat tõlgendamist. Süsteem ei ole automatiseeritud ega standardiseeritud, mis suurendab vigade ja vaidluste riski ning koormab töötajaid.

4. Kontrolli piiratus ja väärkasutuse risk

Järelevalve toimub peamiselt visuaalselt – kontrollitakse, kas kaart on autos nähtaval ja kas kehtivusaeg on õige. Tallinna linna kohta on teada, et kahtluste korral (nt väärkasutus või kaardi puudumine) reageeritakse kaebuste alusel ning vajadusel saadetakse patrull kohale, mis on ressursimahukas. Kuna puudub ligipääs ühtsele registrile, ei saa kontrollida, kas kaart on kehtetuks tunnistatud või kas seda kasutatakse õiguspäraselt. See suurendab väärkasutuse riski ning vähendab süsteemi usaldusväärsust nii ametnike kui ka kodanike silmis.

5. KOV-ide erinev võimekus ja protsesside ebaühtlus

KOV-ide lõikes erinevad nii tehnilised lahendused kui ka protsessid. Suuremates

linnades (nt Tallinn) on kasutusel iseteenindusportaalid ja digitaalsed registrid, samas kui väiksemates omavalitsustes toimub menetlus rohkem kontaktpõhiselt ning andmeid hoitakse lihtsamates lahendustes (nt Excel). See tähendab, et teenuse kvaliteet ja kättesaadavus sõltuvad inimese elukohast. Samuti ei ole protsessid standardiseeritud, mistõttu võib sama teenus toimida eri KOV-ides erinevalt.

6. **Kasutajakogemuse keerukus ja info puudulikkus**

Kasutaja jaoks ei ole PAK teenus terviklik ega intuitiivne. Inimesed ei tea sageli, kas neil on õigus kaardile, kust seda taotleda või milliseid samme tuleb läbida. Teavitamine on killustunud ning toetub suuresti kasutaja enda aktiivsusele. Samuti peab inimene sageli ise koordineerima infot erinevate osapoolte vahel (nt arstitõendite esitamine KOV-ile). See muudab teenuse kasutamise keeruliseks ning võib takistada abivajajate jõudmist teenuseni.

7. **Füüsilise kaardi kasutusprobleemid**

Füüsilise kaardi kasutamisel esineb praktilisi probleeme – kaart peab olema autos nähtaval, kuid see võib vajuda armatuurlaua alla, pleekida päikese käes või muutuda raskesti loetavaks. Samuti ei pruugi kontrollija alati tuvastada, milline KOV on kaardi väljastanud. Need probleemid vähendavad kontrolli efektiivsust ning võivad viia vaidlusteni.

Tuleviku lahenduste mõtted

1. **Keskne ja integreeritud süsteem (ühine register)**

Peamiseks arengusuunaks nähakse ühtse riikliku registri loomist, kuhu koondatakse kõik PAK-id ja nende kehtivusinfo. See register peab olema reaalajas kasutatav ning ligipääsetav kõigile asjakohastele osapooltele (KOV-id, järelevalve, riigiasutused). Selline lahendus võimaldaks tõhusamat kontrolli, vähendaks väärkasutust ning looks parema aluse andmepõhiseks juhtimiseks ja poliitikakujundamiseks.

2. **Rollide ümberkujundamine ja keskne teenuse orkestreerimine**

Tulevikus nähakse vajadust vähendada KOV-ide rolli tehnilises menetluses ning liikuda kesksema lahenduse suunas, kus näiteks SKA või muu riiklik asutus (nt Transpordiamet) võtab suurema vastutuse teenuse korraldamisel. Samuti nähakse võimalust siduda puude määramine automaatselt parkimiskaardi õigusega, et protsess käivituks proaktiivselt.

3. **Protsesside automatiseerimine ja andmevahetus**

Oluline arengusuund on vähendada käsitööd ja luua automaatsed andmevood. Näiteks võiksid arstitõendid liikuda otse tervise infosüsteemist KOV-i või riiklikku süsteemi ning olla standardiseeritud kujul. Samuti peaksid registrid olema omavahel seotud, et vältida dubleerimist ja manuaalset kontrolli. See vähendaks halduskoormust ja parandaks andmete kvaliteeti.

4. **Digitaalne parkimiskaart ja andmepõhine kontroll**

Digitaalse PAK-i kasutuselevõtt võimaldaks liikuda visuaalselt kontrollilt andmepõhisele kontrollile. Näiteks võiks kaardil olla QR-kood või muu digitaalne tunnus, mille kaudu saab reaalajas kontrollida kaardi kehtivust, digitaalse kaardi puhul võiks kontroll toimuvad auto numbri alusel ja visuaalset kontrolli ei olegi. See lihtsustaks järelevalvet, vähendaks väärkasutust ning võimaldaks paremat integreerimist erinevate teenustega.

5. **Selgem sihtrühma määratlus ja automaatne õiguse tuvastamine**

Fookusgrupis rõhutati, et probleem ei ole niivõrd sihtrühma laiuses, vaid selle selguses. Tulevikus peaks süsteem suutma automaatselt tuvastada, kas inimesel on õigus parkimiskaardile, tuginedes puude andmetele või terviseinfole. See vähendaks vajadust eraldi taotluste järele ning aitaks tagada, et tegelikud abivajajad jõuavad teenuseni. Samuti aitaks see vähendada „mugavuspõhist“ taotlemist.

6. **Rahvusvaheline koostalitlusvõime ja EL lahendused**

Tulevikus nähakse olulise lahendusena Euroopa tasandi parkimiskaarti koos keskse registri ja kontrollivõimalusega. See võimaldaks kontrollida ka välisriikide kaarte ning tagada õiglane kohtlemine eri riikide kasutajate vahel. Lahendus peaks olema kooskõlas andmekaitse nõuetega ning võimaldama kontrollida kaardi staatust ilma isikuandmeid jagamata.

7. **Kasutajakogemuse lihtsustamine ja teavituse parandamine**

Tulevikus peaks PAK teenus olema kasutaja jaoks terviklik ja arusaadav. See tähendab selget infot õiguste, taotlemise ja kasutamise kohta ning võimalust saada teenus ühest kohast. Automatiseerimine ja parem teavitamine aitaksid vähendada vajadust eri asutuste vahel liikumiseks ning parandaksid teenuse kättesaadavust.

5.3 IT ja tehniline vaade

5.3.1 Puudega isiku kaart

Põhisüsteem ja kanalid

Puude raskusastme tuvastamisega seotud andmed on Sotsiaalkindlustusameti süsteemis SKAIS2.

Sotsiaalkindlustuse iseteeninduskeskkonnas näeb isik enda või eestkostetava puude tuvastamise otsust ja väljastatud kaartidega seotud infot ja saab tellida uue kaardi.

Ekspertarst saab kontrollida Tervise infosüsteemist (TIS) taotleja terviseinfot ja sellele tuginedes teha puude tuvastamise otsuse.

Puudega isiku kaarti saab tellida koos puude raskusastme tuvastamisega ja ka eraldi. Vaikimisi on puudega isiku kaardi tellimine puude tuvastamise otsuse vormistamise osa, kuid on võimalik märkida, et isik ei soovi kaarti taotleda.

Eraldi tellitakse kaart, kui olemasolev kaart ei ole enam loetav, on kadunud või muul põhjusel pole kaarti võimalik kasutada. Kaardi tellimise aluseks on kehtiv puude tuvastamise otsus.

Kaartide trükkimine

Kaartide trükkija näeb trükkimist vajavaid kaarte. Trükkimiseks luuakse eraldi Excel failid, millel on kaardile ja kaaskirjale minev info. Trükitakse Sotsiaalkindlustusameti kontorites kasutades eelnevalt ettevalmistatud plastikkaarte, millele trükitakse isiku individuaalne info kasutades spetsiaalseid printereid ja Cardpresso tarkvara.

Peamised tehnilised kitsaskohad PIK osas:

- PIK-i kehtivuse kontrolliks puudub täna tehniline kontrolliteenus või liides, mida saaksid kasutada teenuseosutajad, kes annavad PIK-i alusel soodustusi või muid hüvesid, nt ühistranspordi korraldajad, kultuuriasutused ja eraettevõtjad. Praktikas toimub kontroll peamiselt visuaalselt füüsilise kaardi alusel, mis ei võimalda automaatselt ega usaldusväärselt kontrollida kaardi kehtivust.
- Kaardi tühistamise loogika puudub. Asendatud või kadunud kaartide eelmised eksemplarid jäävad nominaalselt kehtivaks kuni tähtaja lõpuni.
- Failipõhine vahekiht trükkimisel. SKAIS2-st Cardpresso suunda liigub trükifail Exceli kujul, mis ei ole reaalajas ega süsteemse logiga auditeeritav.
- Trükkimise hajutatus ja sõltuvus tarnijast. Kaartide trükkimine sõltub kahe SKA üksuse (Narva, Võru) töötajate töökorraldusest ja ühest kommertstarkvarast (Cardpresso).

5.3.2 Puudega isiku parkimiskaart

Põhisüsteem

PAK teenuse keskne riiklik infosüsteem puudub. Iga kohalik omavalitsus haldab oma menetlust ja väljastatud kaartide arvestust ise. SKA peab Excelis arvestust selle kohta, millised nummerdatud kaarditoorikud on millisele KOV-ile saadetud.

Parkimiskaardi väljastamine

KOV-i volitatud töötajatel on võimalik kaart väljastada kehtiva puude määramise otsuse alusel. Otsust on võimalik KOV-ile esitada paberil, digitaalselt või on KOV-i volitatud töötajal võimalik kontrollida puude infot STAR keskkonnast.

Ajutise parkimiskaardi väljastamine toimub eri- või perearsti tõendi alusel, mis väljastatakse enamasti paberile trükituna, seda infot kuskil süsteemides ei ole. KOV töötaja kirjutab kaardile info käsitsi vastavalt alusdokumendile.

Kaartide info haldamine

Väljastatud kaartide infot haldab iga KOV vastavalt asutuses kokkulepitud protsessidele. Puudega isiku parkimiskaardi väljastamiseks ja kontrollimiseks hetkel keskne süsteem puudub. Andmed võivad olla KOV-i eraldi tarkvara lahenduses, dokumendihaldussüsteemis, Excelis või STAR keskkonnas olenevalt KOV-st.

Osaline märkimine STAR-is. STAR pakub manuaalset võimalust märkida parkimiskaardi väljastamise infot "muu pöördumine → parkimiskaardi väljastamine" sissekandena. KOV-de praktika kasutamise osas varieerub — senise kogutud info kohaselt enamus KOV-e seda võimalust kasutavad (Harku vald oli ainus tuvastatud erand). Tegemist on vabas vormis tekstilise sissekandega, mitte struktureeritud andmemudeli ega päringutega kontrollitava registriga; seetõttu ei asenda see kesket PAK-registrit.

Peamised tehnilised kitsaskohad PAK osas:

- Struktureeritud keskne register puudub. Reaalajas ei ole kontrollitav, kas ühes KOV-s väljastatud kaart on teises KOV-s kehtiv, kas see on tühistatud, ega samale isikule ei on samal ajal mitu kaarti väljastatud.
- Kaardi tühistamine ei ole tehniliselt toetatud.
- Ajutise PAK-i menetlus ei kasuta täna Tervise Infosüsteemi (TIS) andmeid, kuigi osa menetluseks vajalikust terviseinfost võib olla TIS-is kättesaadav.
- Andmemudeli standardiseerituse puudumine KOV-süsteemide vahel on suurim takistus tulevasele tsentraliseerimisele.

5.4 Poliitika- ja õigusraamistiku kujundajad

Fookusgrupi arutelu viidi läbi erinevate ministeeriumite ja seotud asutuste ekspertidega, kes puutuvad oma töös kokku puudega isiku kaardi (PIK) ja puudega isiku parkimiskaardi (PAK) poliitika, teenuste või korraldusega. Osalejate seas olid esindajad Sotsiaalministeeriumist, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumist, Kultuuriministeeriumist, Kliimaministeeriumist ning Regionaal- ja Põllumajandusministeeriumist. Arutelu eesmärk oli kaardistada olemasolevad kitsaskohad, jagada praktilisi kogemusi ning koguda sisendit tulevaste lahenduste kujundamiseks, arvestades nii riigisisest vajadust kui ka Euroopa Liidu direktiivist tulenevaid muudatusi.

5.4.1 Puudega isiku kaart (PIK)

Praegused probleemid

1. Kaartide paljusus ja segadus

Praegune süsteem on kujunenud ajas erinevate poliitikate ja teenuste tulemusena, mistõttu kasutajatel on paralleelselt mitu erinevat kaarti ja tõendit (nt puudega isiku kaart, töövõime kaart, erinevad paberil tõendid). Nende kaartide funktsioonid kattuvad osaliselt, kuid ei ole ühtselt defineeritud ega kasutajale arusaadavalt eristatud. See tekitab olukorra, kus inimene peab ise aru saama, millist dokumenti millises olukorras kasutada, ning teenusepakkujad peavad iga juhtumit eraldi tõlgendama. Näiteks ühistranspordis, kultuuriasutustes või muudes soodustusi pakkuvates teenustes ei ole alati selge, milline dokument annab õiguse soodustusele. See vähendab süsteemi usaldusväärsust, tekitab ebavõrdset kohtlemist ning suurendab halduskoormust nii riigile kui teenusepakkujatele.

2. Tõendamise keerukus teenustes

Teenuseosutajate vaates on õiguste kontrollimine keeruline, kuna puudub ühtne standard, milline dokument kehtib ja kuidas seda kontrollida. Erinevad kaardid, paberil tõendid ja väljatrüki loovad olukorra, kus teenusepakkujad peavad tegema otsuseid piiratud info põhjal ja sageli ajasurve all. Näiteks ühistranspordi juhid või teenindajad ei pruugi suuta hinnata, kas konkreetne dokument on kehtiv ja millise õiguse see annab. See võib viia kas liiga rangete või liiga leebete otsusteni, mis omakorda mõjutab kasutajakogemust ja süsteemi õiglust. Probleem viitab selgelt vajadusele standardiseeritud, kiiresti kontrollitava ja üheselt mõistetava lahenduse järele.

3. Füüsilise kaardi piirangud

Füüsilise kaardi kasutamine seab praktilised piirangud, kuna kaart peab alati kaasas olema. Fookusgrupis toodi välja, et inimesed ei kanna kaarti igapäevaselt kaasas või see võib ununeda, kaduda või olla raskesti leitav. Sellisel juhul ei ole inimesel võimalik oma õigusi kasutada, isegi kui tal on sellele õigus. See võib viia teenusest ilmajäämiseni või ebamugavate olukordadeni teenusepakkujatega. Füüsilise kaardi formaadi piirangud mõjutavad seega otseselt teenuse kättesaadavust ja kasutusmugavust.

4. Andmete killustatus ja käsitöö

Praegune süsteem ei toetu piisavalt integreeritud andmevahetusele. Puude staatuse info asub riiklikes registrites (nt Sotsiaalkindlustusametis), kuid see ei liigu automaatselt teenusepakkujate süsteemidesse (nt ühistranspordi piletisüsteemid, soodustuste kontrollisüsteemid). Selle tulemusena peab kasutaja oma õigust igas olukorras eraldi tõendama ning teenusepakkuja kontrollima seda käsitsi. See tekitab dubleerivat tööd, suurendab vigade riski ja aeglustab teenuse osutamist. Probleem on süsteemne ning viitab vajadusele liikuda interoperatiivsete infosüsteemide ja automaatse andmevahetuse suunas.

5. Soodustuste süsteemi keerukus

Soodustuste süsteem on üles ehitatud erinevatele puude raskusastmetele ja nendega seotud õigustele, mis loob mitmetasandilise ja keeruka loogika. Kasutajatel on keeruline aru saada, millised õigused neile kehtivad, ning teenusepakkujatel on raske neid õigusi ühtselt rakendada. Näiteks võivad erinevad puude astmed anda erinevad soodustused, kuid see ei ole alati selgelt kommunikeeritud ega intuitiivne. Selline keerukus vähendab süsteemi läbipaistvust ja kasutusmugavust ning võib viia ebaühtlase praktika tekkimiseni.

6. Piiratud ühtne arusaam ja teadlikkus

Puudub keskne ja selge kommunikatsioon selle kohta, mida puudega isiku kaart võimaldab ja kuidas seda kasutada. Kasutajad ei pruugi olla teadlikud kõigist oma õigustest ning teenusepakkujad ei pruugi teada, kuidas kaarti õigesti tõlgendada. Samuti ei ole ühtset kanalit või allikat, kust saada ajakohast ja usaldusväärset infot. See tekitab olukorra, kus süsteemi toimimine sõltub suuresti individuaalsest teadlikkusest ja kogemusest, mitte ühtsest arusaamast.

Tuleviku lahenduste mõtted

1. Ühtne kaart ja sihtrühma ühendamine

Tulevikus nähakse vajadust koondada erinevad kaardid ja sihtrühmad üheks terviklikuks lahenduseks. Ühtne kaart või süsteem võimaldaks siduda erinevad õigused ja teenused ühe identiteediga, vähendades segadust ja dubleerimist. See lihtsustaks nii kasutajakogemust kui ka haldust riigi ja teenusepakkujate jaoks. Selline lahendus eeldab aga süsteemset reformi, sealhulgas olemasolevate kaartide, õiguste ja sihtrühmade ümberhindamist ning ühtlustamist.

2. Digitaalne kaart (digikukrus)

Digitaalse kaardi kasutuselevõtt võimaldaks kasutajatel oma õigusi tõendada nutiseadme kaudu, näiteks mobiilirakenduses või digi-rahakotis. See lahendaks füüsilise kaardi kaasaskandmise probleemi ning võimaldaks kiiremat ja mugavamat kasutust erinevates teenustes. Digitaalne lahendus looks ka eelduse reaajas kontrolliks ning võimaldaks siduda kaardi teiste digiteenustega (nt ühistransport, e-teenused). Samas rõhutati vajadust tagada, et lahendus oleks ligipääsetav ka nendele kasutajatele, kes ei kasuta aktiivselt digiteenuseid.

3. Automaatne andmevahetus

Olulise arengusuunana nähakse automaatset andmevahetust riiklike registrite ja teenusepakkujate süsteemide vahel. See võimaldaks olukorda, kus kasutaja õigused on teenustes juba eelnevalt teada ning neid ei pea igal kasutuskorral eraldi tõendama. Näiteks võiks ühistranspordi süsteem automaatselt tuvastada õiguse tasuta sõidule või soodustusele. See vähendaks bürokraatiat, kiirendaks teenuse osutamist ja parandaks kasutajakogemust.

4. Soodustuste süsteemi ülevaatamine

Fookusgrupis toodi esile vajadus vaadata üle olemasolev soodustuste süsteem tervikuna – millised soodustused on jätkuvalt asjakohased, millised vajavad muutmist ning kuidas neid lihtsustada. Eesmärk on luua loogilisem ja läbipaistvam süsteem, mis on arusaadav nii kasutajatele kui ka teenusepakkujatele. See võib tähendada ka soodustuste standardiseerimist või vähendamist, et vältida liigset keerukust.

5. Saatjate arvestamine

Praktikas liiguvad paljud puudega inimesed koos saatjaga, kuid saatja õigused ei ole süsteemis piisavalt selgelt defineeritud ega ühtselt rakendatud. Tulevikulahendustes nähakse vajadust siduda saatja õigused selgelt kaardiga või kasutajaga, et tagada nende arvestamine teenustes. See on eriti oluline ka rahvusvahelises kontekstis, kus saatja roll peab olema arusaadav ja tunnustatud ka teistes riikides.

6. Selgem ja ühtsem tõendamise loogika

Tulevikus peaks õiguste tõendamine olema üheselt mõistetav, kiire ja standardiseeritud. See tähendab, et nii kasutaja kui teenusepakkuja saavad kohe aru, kas õigus kehtib ja kuidas seda kontrollida. Lahendus võib hõlmata nii visuaalselt ühtset kaarti kui ka digitaalseid kontrollimehhanisme. Selge tõendamisloogika vähendaks tõlgendamisruumi, parandaks teenuse kvaliteeti ja suurendaks süsteemi usaldusväärsust.

5.4.2 Puudega isiku parkimiskaart (PAK)

Praegused probleemid

1. Parkimiskohtade puudus

Parkimiskohtade nappus on üks kõige otsesema mõjuga probleeme parkimiskaardi kasutamisel. Fookusgrupis toodi korduvalt esile, et eriti suure koormusega asukohtades – näiteks haiglate, polikliinikute, taastusravikeskuste ning suuremate kaubanduskeskuste juures – ei ole puudega inimestele mõeldud parkimiskohti piisavalt. See tähendab, et isegi kui inimesel on kehtiv parkimiskaart, ei pruugi tal olla võimalik reaalselt parkida sinna, kuhu tal on vaja minna. Probleem ei ole seega ainult õiguses, vaid selle tegelikus kasutatavuses. Osalejad tõid välja, et parkimiskohtade nappus sunnib inimesi parkima kaugemale või loobuma teenuse kasutamisest, mis vähendab kaardi väärtust. See viitab selgelt vajadusele käsitleda parkimiskaardi süsteemi koos ruumilise planeerimise ja parkimispoliitikaga, mitte eraldiseisva meetmena.

2. Parkimiskaardi saamise loogika

Praegune parkimiskaardi väljastamise loogika on seotud puude raskusastme tuvastamisega Sotsiaalkindlustusameti poolt, kuid fookusgrupis toodi esile, et see ei pruugi alati peegeldada inimese tegelikke liikumiskursusi. Näiteks võib inimesel olla liikumispiirang, mis igapäevaelus oluliselt takistab liikumist (nt südamehaigus,

hingamisraskused), kuid mis ei pruugi kvalifitseeruda vastavale puude astmele. Samas esineb ka vastupidiseid olukordi, kus puude määramine annab ligipääsu parkimiskaardile, kuigi parkimisvajadus ei ole esmane. Arutelus mainiti, et see võib viia selleni, et inimesed taotlevad puude staatust osaliselt just parkimisõiguse saamiseks. See viitab süsteemi disainiprobleemile, kus parkimiskaardi väljastamine ei ole piisavalt seotud konkreetse funktsionaalse vajadusega (liikumisvõime), vaid tugineb laiemale administratiivsele kategooriale.

3. Ebamäärasus väliskasutajate osas

Rahvusvahelises kontekstis on parkimiskaardi kasutamine ebaselge, eriti olukordades, kus Eesti territooriumil kasutavad parkimiskaarti teiste riikide kodanikud või vastupidi. Fookusgrupis toodi esile, et puudub ühtne ja praktiliselt toimiv arusaam, kuidas kontrollida ja hinnata välisriikides väljastatud parkimiskaarte. See puudutab nii kohalikke omavalitsusi, parkimiskorraldajaid kui ka järelevalve teostajaid. Näiteks ei pruugi kontrollijal olla võimalik hinnata, kas välisriigi kaart on kehtiv, milliseid õigusi see annab või kas see vastab kohalikele reeglitele. See tekitab ebakindlust, viivitusi ja potentsiaalselt ka ebaõiglast kohtlemist. Probleem muutub olulisemaks seoses turismi ja piiriülese liikumise kasvuga.

4. Süsteemi ebaühtlus ja õiglustunne

Fookusgrupis rõhutati, et erinevate riikide parkimiskaardi süsteemid on üles ehitatud erinevalt. Eestis on süsteem detailsem ja seotud puude raskusastmetega, samas kui mõnes teises riigis võib parkimiskaardi saamine olla lihtsam ja vähem rangemalt reguleeritud. See tekitab olukorra, kus sama tüüpi kaart ei pruugi tähendada sama tasemega õigusi või vajadusi. Selline ebaühtlus võib kahjustada õiglustunnet nii kohalike kasutajate kui ka teenusepakkujate seas, kuna tekib küsimus, kas kõik kasutajad on võrdselt koheldud. Lisaks raskendab see ka ühtse Euroopa lahenduse rakendamist, kuna lähtepositsioonid on riigiti erinevad.

5. Seos infrastruktuuriga

Lisaks parkimiskohtade üldisele nappusele toodi eraldi esile, et parkimiskohtade planeerimine ei pruugi lähtuda tegelikust kasutusvajadusest. Näiteks ei pruugi puudega inimestele mõeldud parkimiskohtade arv ja asukoht vastata sellele, kus neid kõige rohkem vajatakse – näiteks tervishoiuasutuste, sotsiaalteenuste või avalike teenuste läheduses. Samuti ei pruugi olemasolevate kohtade kasutus olla optimeeritud (nt ajaliselt piiratud kasutus, väärkasutus). Fookusgrupis viidati, et parkimiskohtade planeerimine on sageli staatiline ega arvesta muutuvat nõudlust või kasutusmustreid. See viitab vajadusele siduda parkimiskaardi süsteem andmepõhise ja dünaamilisema linnaruumi planeerimisega.

Tuleviku lahenduste mõtted

1. Liikumine tervisepõhise lähenemise suunas

Tulevikus nähakse vajadust muuta parkimiskaardi väljastamise loogikat nii, et see lähtuks otsesemalt inimese tegelikest liikumispiirangutest, mitte ainult formaalsest puude raskusastme määramisest. Fookusgrupis arutati, et praegune süsteem ei erista piisavalt neid, kelle liikumisvõime on praktiliselt piiratud (nt hingamisraskused, südamehaigused, ajutised seisundid), kuid kes ei pruugi kvalifitseeruda puude staatuse alusel. Seetõttu võiks parkimiskaardi saamise aluseks olla funktsionaalne hindamine – näiteks liikumisvõime, distantsti läbimise suutlikkus või vajadus abivahendite järele. See võimaldaks suunata toetuse täpsemalt neile, kes seda reaalselt vajavad, ning vähendaks ka motivatsiooni taotleda puude staatust kaudselt parkimisõiguse saamiseks.

2. Ühtne ja selge Euroopa lahendus

Ühtse Euroopa parkimiskaardi süsteemi loomist nähakse olulise sammuna, et vähendada riikidevahelist ebaühtlust ja segadust. Fookusgrupis rõhutati, et lisaks kaardi visuaalsele ühtlustamisele on oluline ka ühine arusaam kasutusreeglitest – näiteks millised parkimisõigused kehtivad, kuidas toimub kontroll ja millised on erisused eri riikides. Ühtne süsteem lihtsustaks nii kasutajate liikumist Euroopa Liidus kui ka järelevalvet, kuna kontrollijatel oleks selgem arusaam kaardi tähendusest. Samuti looks see eelduse ühistele tehnilistele lahendustele, näiteks ühtsetele kontrollivahenditele või andmevahetusele.

3. Digitaalne tugi ja kontrollivõimekuse parandamine

Digitaalse parkimiskaardi kasutuselevõtt võimaldaks oluliselt parandada süsteemi paindlikkust ja kontrollitavust. Fookusgrupis arutati võimalusi siduda parkimisõigus konkreetse sõiduki, kasutaja või ajavahemikuga, mis aitaks vähendada väärkasutust (nt kaardi kasutamine teise isiku poolt). Digilahendus võimaldaks ka reaajas kontrolli, näiteks parkimiskontrolli süsteemide kaudu, ning vähendaks vajadust visuaalse kaardi kontrollimiseks. Samas rõhutati, et digilahendus peab olema ligipääsetav ja lihtne kasutada ka nendele kasutajatele, kes ei ole digiteenustega harjunud, mistõttu peaks see täiendama, mitte asendama täielikult füüsilist kaarti.

4. Parkimiskohtade vajaduspõhine ja andmepõhine planeerimine

Tulevikus nähakse vajadust muuta parkimiskohtade planeerimine dünaamilisemaks ja andmepõhisemaks. Fookusgrupis toodi esile, et praegune lähenemine ei arvesta piisavalt tegelikku kasutust – näiteks kus ja millal on nõudlus kõige suurem. Lahendusena pakuti välja, et parkimiskohtade planeerimisel võiks kasutada andmeid kaardi kasutuse, külastusmustrite ja asutuste koormuse kohta. See võimaldaks suunata parkimiskohti sinna, kus neid enim vajatakse, näiteks haiglate ja sotsiaalteenuste lähedusse. Samuti võiks kaaluda paindlikumaid lahendusi, nagu ajaliselt muutuvad parkimisreeglid või ajutised parkimiskohad suurürituste või tipptundide ajal.

5. Selgemad ja ühtsemad reeglid rahvusvaheliseks kasutuseks

Fookusgrupis rõhutati vajadust luua selged ja ühtsed reeglid, kuidas käsitleda teiste

riikide parkimiskaarte. See hõlmab nii õiguste ulatust (nt tasuta parkimine, ajapiirangud) kui ka kontrolli mehhanisme. Ühtne regulatsioon ja kommunikatsioon aitaks vähendada segadust nii kasutajate kui ka järelevalve teostajate seas. Samuti võiks kaaluda lahendusi, mis võimaldavad kontrollijatel lihtsamini tuvastada kaardi kehtivust ja õigusi, näiteks läbi digitaalse andmevahetuse või ühtsete visuaalsete elementide.

5.5 Puudega isikuid esindavad organisatsioonid PIK

Fookusgrupis osalesid esindajad **Eesti Puuetega Inimeste Kojast, Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidust, Eesti Pimedate Liidust** ning **Sotsiaalkindlustusametist**. Arutelus käsitleti puudega isiku kaardi (PIK) toimimist, keskendudes eelkõige selle kasutatavusele, tõendamise loogikale ja seostele erinevate teenustega. Osalejate vaade tugines nii huvikaitseorganisatsioonide kogemusele kui ka kokkupuutele rahvusvaheliste praktikate ja ligipääsetavuse küsimustega, tuues esile süsteemi toimimise kitsaskohad ning võimalikud arengusuunad.

Praegused probleemid

1. Kaardi vähene väärtus ja vabatahtlikkus teenustes

Puudega isiku kaart ei ole täna universaalne ega kohustuslik tõendamisvahend, vaid selle kasutamine sõltub suuresti konkreetse teenuseosutaja otsustest. See tähendab, et isegi kui inimesel on kaart olemas, ei pruugi see tagada talle reaalseid hüvesid või lihtsustatud teenusekasutust. Teenusepakkujad võivad kaarti kas aktsepteerida, tõlgendada erinevalt või üldse mitte arvestada. See vähendab kaardi usaldusväärsust ja motivatsiooni seda kasutada. Samuti tekib olukord, kus inimesed eeldavad õigusi, mida tegelikult ei rakendata, kuna süsteem ei ole ühtselt reguleeritud.

2. Tõendamise ebaühtlus ja segadus kaartide vahel

Praktikas kasutavad inimesed paralleelselt mitmeid erinevaid kaarte (puudega isiku kaart, töövõime kaart, ID-kaart), mille rollid ja õigused ei ole selgelt eristatud. Teenuse kasutamisel tähendab see, et inimene peab sageli "proovima", milline dokument parasjagu toimib. Samal ajal ei tea ka teenuseosutajad, millist kaarti peaks aktsepteerima. See tekitab ebakindlust mõlemal poolel ning viib olukorrani, kus otsused tehakse kohapeal subjektiivselt või teenindaja teadlikkuse põhjal.

3. Teadlikkuse puudus nii kasutajatel kui teenuseosutajatel

Oluline probleem on info killustatus ja puudulik kättesaadavus. Inimesed ei tea sageli, milliseid õigusi kaart annab ega kust seda infot leida. Samal ajal puudub teenuseosutajatel selge juhispild, kuidas kaarti kasutada või milliseid soodustusi pakkuda. Info ei ole süsteemselt koondatud ega esitatud loogiliselt – seda tuleb otsida kas teenusepõhiselt, küsides või kohapeal selgitades. See tähendab, et kaardi kasutamine nõuab kasutajalt täiendavat pingutust ja teadlikkust.

4. Digitaalse lahenduse puudumine ja füüsilise kaardi piirangud

PIK on praegu peamiselt füüsiline plastkaart, mida ei saa lihtsalt kontrollida ega digitaalselt valideerida. See piirab selle kasutatavust nii Eestis kui rahvusvaheliselt. Näiteks ei ole võimalik automaatselt tuvastada, kas inimesel on õigus soodustusele – sageli tuleb esitada lisatõendeid või teha eraldi taotlusi (nt praamipiletite puhul dokumentide saatmine). Samuti ei ole kaart masinloetav, mis takistab selle sidumist erinevate teenustega.

5. Rahvusvahelise kasutuse probleemid

Rahvusvahelises kontekstis puudub selgus ja ühtne loogika, kuidas teiste riikide kaarte aktsepteerida. See tekitab olukorra, kus välisriigi puudega inimene ei pruugi Eestis saada samu õigusi, kuna tema staatust ei tunnustata. Samuti on Eesti kasutajatel keeruline välismaal oma õigusi tõendada. Probleem tuleneb sellest, et puudub standardiseeritud ja digitaalselt kontrollitav lahendus.

6. Süsteemi killustatus ja teenuste ebajärjekindlus

Teenused ja soodustused on seotud erinevate asutuste ja sektoritega (riik, KOV, erasektor), kuid nende vahel puudub ühtne loogika. Näiteks võib üks asutus pakkuda soodustust, teine mitte, või kehtivad erinevad tingimused (nt piiratud kohtade arv üritustel). See tähendab, et süsteem ei ole kasutaja jaoks läbipaistev ega ennustatav. Lisaks sõltub palju konkreetse teenindaja teadlikkusest ja suhtumisest.

7. Teatud sihtrühmade väljajäämine süsteemist

Arutelus toodi esile, et kõik abivajajad ei pruugi saada puudega isiku kaarti, eriti psüühilise erivajadusega inimesed või need, kellel on vähenenud töövõime, kuid mitte ametlik puue. See tähendab, et osa inimesi jääb ilma nii kaardist kui ka sellega seotud soodustustest, kuigi nende tegelik vajadus võib olla olemas. See viitab süsteemi jäikusele ja vajadusele sihtrühma paremini läbi mõelda.

8. PAK-i vajadus parema registri ja kontrolliloogika järele

PAK-ist rääkides toodi välja vajadust vähendada olukordi, kus kaarti kasutatakse ilma õigustatud isikuta või väljastatakse/kasutatakse ebaselgetel alustel. Samuti rõhutati parkimiskohtade vähesust ja ebaühtlast kasutajakogemust, sh segadust eraparklates ning ajutise liikumispiiranguga inimeste vajadus.

Tuleviku lahenduste mõtted**1. Ühtne ja kohustuslikum kaardi kasutusloogika**

Üheks keskseks suunaks on muuta PIK selgeks ja universaalseks tõendamisvahendiks, mida aktsepteeritakse ühtselt erinevates teenustes. See tähendaks, et nii riigi- kui ka erasektori teenuseosutajad kasutavad sama loogikat ning kaart muutub usaldusväärseks standardiks. See vähendaks segadust, lihtsustaks teenuste kasutamist ning looks selgema ootuse nii kasutajatele kui teenusepakkujatele.

2. Digitaalne kaart ja süsteemide integreerimine

Olulise lahendusena nähakse digitaalse PIK-i loomist, mis oleks seotud inimese identiteediga (nt ID-kaardi või mobiilse identiteediga). See võimaldaks automaatset õiguste kontrolli erinevates süsteemides (nt piletimüük, transport, teenused) ilma eraldi tõendamiseta. Digitaalne lahendus looks ka võimaluse kasutada kaarti rahvusvaheliselt ning vähendaks käsitööd ja bürokraatiat.

3. Euroopa ühtse kaardi rakendamine

Euroopa puudega isiku kaardi kasutuselevõtt nähakse võtmelahendusena, mis võimaldaks õiguste ühtlustamist liikmesriikide vahel. See aitaks lahendada rahvusvahelise kasutuse probleeme ning looks standardi, mida tunnustatakse laiemalt. Samuti võimaldaks see siduda Eesti süsteemi Euroopa tasandi nõuetega ja vältida eraldiseisvate lahenduste loomist.

4. Automaatne õiguste rakendumine teenustes

Tulevikus peaks süsteem liikuma suunas, kus inimene ei pea ise oma õigusi tõendama – teenus “teab” seda juba. Näiteks võiks piletisüsteem või transporditeenus automaatselt rakendada soodustuse, kui inimene isikustab end. See vähendaks vajadust eraldi suhtluse, tõendamise ja käsitsi kontrolli järele.

5. Keskne ja selge info kättesaadavus

Vajalik on luua selge ja arusaadav infoökosüsteem, kus nii kasutajad kui teenuseosutajad saavad teada, millised õigused kaardiga kaasnevad. Info peaks olema kättesaadav nii teenusepõhiselt (nt piletioستل) kui ka koondatult. Oluline on ka lihtne keel ja ligipääsetav kommunikatsioon erinevatele sihtrühmadele.

6. Kaartide konsolideerimine ja süsteemi lihtsustamine

Arutelus rõhutati vajadust vähendada kaartide arvu ning koondada funktsionaalsus ühtsemaks lahenduseks. Näiteks võiks PIK olla seotud ID-kaardiga või koondada erinevad õigused ühe süsteemi alla. See vähendaks segadust ja lihtsustaks nii kasutamist kui haldamist.

7. Usaldusväärne ja turvaline kontrollimehhanism

Tulevikus peaks olema võimalik kaardi kehtivust kiiresti ja üheselt kontrollida (nt QR-kood, digitaalne kontroll). See aitaks vähendada väärkasutust ning suurendada usaldust süsteemi vastu, eriti erasektoris, kus täna on suur ebakindlus soodustuste andmisel.

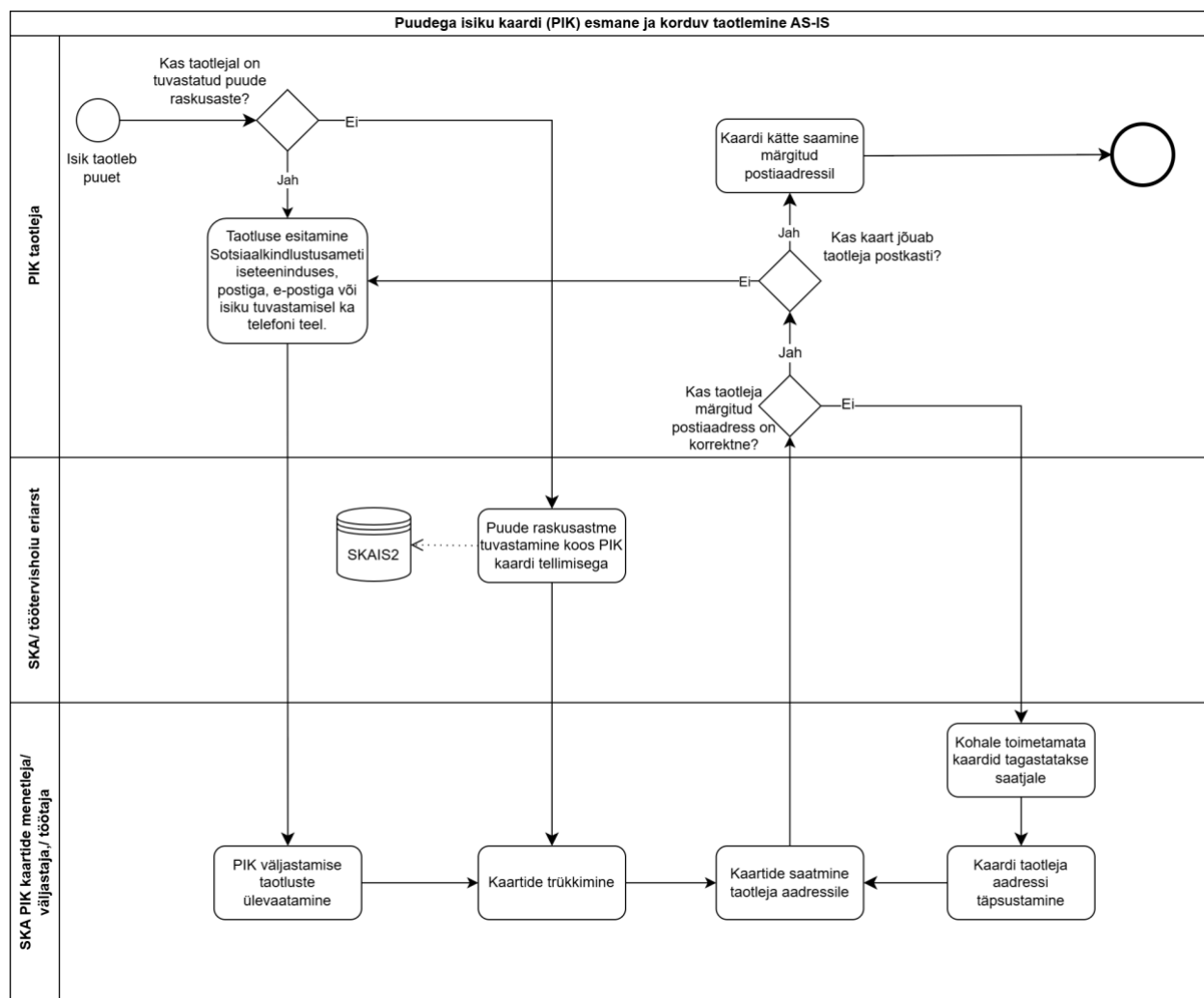
Kokkuvõtteks

Fookusgruppide koondvaates joonistuvad nii puudega isiku kaardi (PIK) kui ka parkimiskaardi (PAK) puhul välja sarnased süsteemsed kitsaskohad. Mõlemad teenused on killustunud – PIK-i puhul mitme paralleelse kaardi (töövõimekaart) ja ebaselge väärtuspakkumise tõttu, PAK-i puhul aga erinevate asutuste vahel jaotunud rollide ja protsesside tõttu. Õiguste tõendamine on keerukas ja suuresti manuaalne, kuna puudub toimiv andmevahetus ning süsteemid ei ole integreeritud, mis toob kaasa ebaühtlase praktika ja suure halduskoormuse.

Lahendusideedena joonistused välja järgmised mõtted: esiteks nähakse vajadust liikuda ühtsema ja selgema süsteemi suunas – vähendada kaartide ja protsesside killustatust ning luua arusaadav väärtuspakkumine nii kasutajatele kui teenuseosutajatele; teiseks on keskne roll digitaliseerimisel ja automatiseerimisel: digitaalsed kaardid, automaatne andmevahetus registrite ja teenuste vahel ning õiguste rakendumine ilma eraldi tõendamiseta (PAK-i puhul lisandub vajadus keskse registri ja andmepõhise kontrolli järele); kolmandaks rõhutati kasutajakogemuse parandamist – selge ja kättesaadav info, lihtsamad protsessid ning teenuse sidumine inimese tegelike vajadustega.

6 Protsessid ja süsteemid

6.1 PIK protsessid ja süsteemid



Puudega isiku kaardi taotlemine, menetlemine ja väljastamine toimub Sotsiaalkindlustusameti infosüsteemis SKAIS2.

Protsessi kirjeldus:

1. Taotluse esitamine

1. Kui taotleja tellis kaardi puue raskusastme tuvastamisel või töörealisel töövõime hindamisega koos (linnuke ankeedil), ei pea taotleja eraldi midagi tegema, kaart tuleb postiga määratud aadressile.
2. Kui taotleja ei tellinud kaarti puude raskusastme või töövõime tuvastamisega koos, saab puudega isiku kaarti tellida Sotsiaalkindlustusameti iseteeninduses või e-posti, posti või telefoni teel.

2. Taotluste ülevaatamine

SKA töötaja vaatab läbi puude otsususest eraldi tellitud kaartide taotlused, moodustab kaartide ja kaaskirjade jaoks vajalikud failid.

3. Kaartide trükkimine

Kaartide trükkimine toimub varasemalt ettevalmistatud kaartidele, millele SKA töötaja lisatab spetsiaalse printeri ja tarkvaraga isiku info.

Kaardid erinevad sõltuvalt kaardi omanikust. Vanaduspensioniealisel puudega isikul võib olla pensioni ja puude ühiskaart. Nägemispuudega isikul on eraldi kaarditoorik.

4. Taotleja saab kaardi tellida postiga või minna sellele järele SKA klienditeenindusse.

5. Kaartide saatmine taotlejatele

SKA töötaja paneb puudega isiku kaardi koos kaaskirjaga aknaga ümbrikusse ja saadeb taotlusel märgitud aadressile lihtkirjaga.

6. Kaart jõuab taotlejani

Kui kaardile märgitud postiaadress on korrektne ja postiljon toimetab kaardi õigesse postkasti, saab taotleja selle kätte.

7. Kadunud kaardi asendamine

Kui kaart ei jõua taotleja märgitud postkasti ettenähtud aja jooksul, saab taotleja sellest teavitada SKA ja tellida uue kaardi.

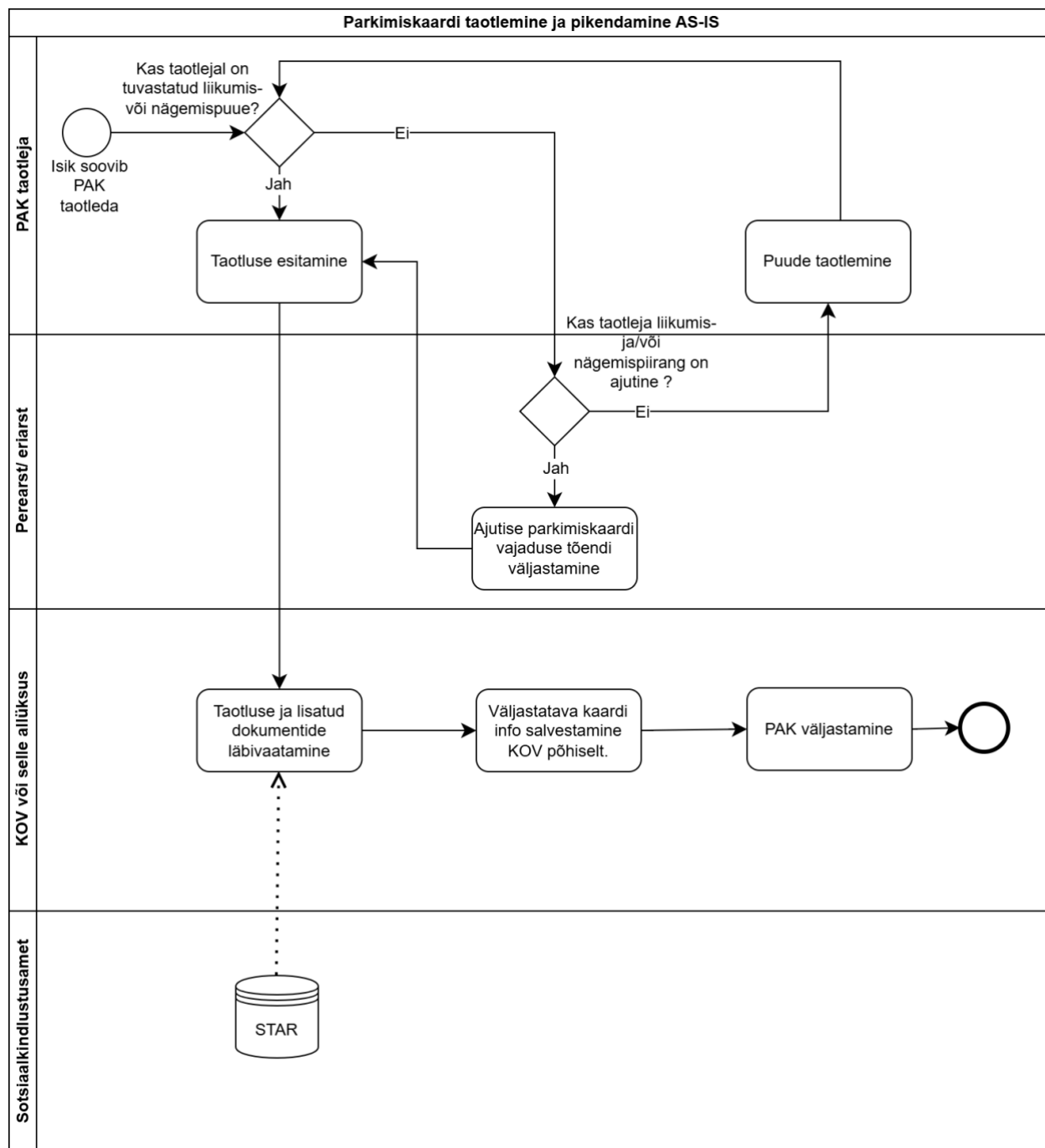
8. Tagasi tulnud kaartide taotlejatega ühenduse võtmine

Kui taotlusel märgitud aadressilt tuleb kaart tagasi, võtab SKA töötaja taotlejaga ühendust, täpsustab aadressi, kuhu kaart saata.

9. Kaardi korduv postitamine

SKA töötaja pakendab kaardi ümber ja saadeb uuesti täpsustatud aadressile.

6.2 PAK protsessid ja süsteemid



Protsessi kirjeldus:

1. Taotlemine

PAK taotleja peab esitama taotluse. Taotluse saab esitada kohalikule omavalitsusele või selle allüksusele digitaalselt või füüsiliselt.

2. Parkimiskaardi väljastamise alus

Parkimiskaardile on õigus liikumis- ja/või nägemispuudega taotlejatel. Parkimiskaart väljastatakse puude tuvastamise otsuse alusel. Ajutine parkimiskaart väljastatakse arstitõendi alusel

3. Menetlemine

KOV töötaja vaatab läbi esitatud taotlused ja kontrollib, kas taotlejal on õigus parkimiskaardile. KOV töötaja saab lisaks taotlusele lisatud dokumentidele kontrollida puudeotsust STAR süsteemist.

4. Kaardi vormistamine

KOV töötaja väljastab SKA-lt saadud eelnevalt nummerdatud parkimiskaardi taotlejale, kellel on tuvastatud nägemis- ja/või liikumispuue või on väljastatud arstitõend **ajutise liikumis- ja/või nägemispiirangu** kohta. Kaart kirjutatakse käsitsi. Kaardile kleebitakse taotleja foto.

5. Väljastatava kaardi info salvestamine

Igal KOV-il on oma süsteem, kuidas toimub taotluste kogumine, dokumentide haldus ja väljastatud kaartide andmete salvestamine. Keskset süsteemi ei ole. Andmed automaatselt KOV-ist välja ei liigu.

6. PAK väljastamine

Taotlemisel saab määrata, kas taotleja saab PAK kätte postiga või ise KOV-i kohale minnes. PAK väljastamine toimub taotleja soovile vastavalt.

6.3 Andmevahetus ja süsteemide seosed

6.3.1 Puudega isiku kaart

PIK kaaardiga otseselt seotud SKAIS2 andmevahetus puudub.

Voog	Sisu
Iseteenindus ↔ SKAIS2	Veebirakenduse päringud
SKAIS2 → Cardpresso	Trükifail Exceli vormingus (käsitsi)

SKAIS2 liidestused, mis on kaudselt seotud:

Suund	Kasutatav teenus	Sisu
SKAIS2 → TIS	X-tee	puude raskusaste ja funktsiooni kõrvalekalde
SKAIS2 → STAR	X-tee + veebilides	väga põhjalik hindamisinfo, kasutatav vaid sotsiaalsüsteemi siseselt (nähtav KOV töötajatele, kelle tööülesannete täitmiseks on andmetele ligipääs vajalik)

TETRIS → X-tee Töövõime ja puude hindamise taotluste andmed Töötukassast
SKAIS2

6.3.2 Puudega isiku parkimiskaart

Keskne süsteem ja kesksed liidestused puuduvad

- Igal KOV-l oma süsteem parkimiskaardi taotlemiseks.
- KOV-idel ligipääs puude info kontrollimiseks
- STAR – väga põhjalik hindamisinfo, kasutatav vaid sotsiaalsüsteemi siseseselt (nähtav KOV töötajatele, kelle tööülesannete täitmiseks on andmetele ligipääs vajalik),
- ajutise parkimiskaardi aluseks olev info on vaid eraldi dokumendina, seda pole võimalik ühestki süsteemist kontrollida.
- KOV dokumendihaldussüsteem või Excel, STAR

6.4 Peamised kitsaskohad ja probleemid

Puudega isiku kaart

- Tööelisel isikul on töövõimekaardi ja puudega isiku kaardi tellimine koos. Ei küsita, kas või millist kaarti inimene soovib, on vaid lahter, kuhu inimene saab märkida, millisel postiaadressil kaardid soovib kätte saada. (Juhul kui on õigus saada mõlemad kaardid, siis saab mõlemad)
- Kui kaardi omanik kaotab puudega isiku kaardi, siis ei ole võimalik kaarti kehtetuks muuta.
- Puudub võimalus kaartide kehtivust kontrollida.

Puudega isiku parkimiskaart

- Puudub keskne andmebaas, mis võimaldaks kaardi kehtivust kontrollida.
- Puudub võimalus kaarti kehtetuks muuta.
- Puudub võimalus kaartide kehtivust kontrollida.
- Ajutise parkimiskaardi väljastamise tõlgendus on KOV-ti erinev, süsteemi sisestatud reeglid võimaldaks seda paremini kontrollida.
- Arst väljastab parkimiskaardi jaoks vajaliku eri-või perearsti tõendi enamasti paberil, puudub digitaalne tõend.

7 AS-IS Õigusanalüüs

Õigusanalüüsi ülesehitus on järgmine:

- (i) kõigepealt kirjeldame Direktiivi ja selle alusel liikmesriigilt nõutavaid tegevusi üldiselt (p 1);
- (ii) seejärel esitame Direktiivi PIK ja PAK nõuete detailkäsitluse (p 2);
- (iii) ning lõpuks käsitleme üksikasjalikult Eestis kehtivat PIK ja PAK regulatsiooni, tuues paralleelselt välja ka detailse õigusaktide muutmisevajaduse (p 3).

*Õigusaktide muutmisevajadusi on siinkohal käsitletud nõ AS-IS vaates, st muutmisevajadused täpsustuvad töö käigus TO-Be lahendus(t)e pakkumisel.

7.1 Direktiivi ja selle ülevõtmiseks vajalike liikmesriigi tegevuste ja kohustuste kokkuvõte

Euroopa Parlament ja Nõukogu võttis 23.10.2024 vastu Direktiivi, mis asendab EL-i nõukogu soovitus nr 98/376/EC EL PAK vormi kohta. Soovitus puudutas üksnes PAK-i, PIK-ile varasem EL tasandi regulatsioon puudus. Direktiiv näeb mh ette, et Direktiivi alusel antav ja seda täpsustav EK rakendusakt kehtestatakse hiljemalt 05.12.2025 (analüüsi koostamise hetkel kehtestamata ja menetlemisel). Liikmesriigid kohustuvad Direktiivi ülevõtmiseks vajalikud õigusnormid vastu võtma hiljemalt 05.06.2027. Direktiivi kohaldatakse alates 05.06.2028, kuid PAK osas on liikmesriikidele jäetud võimalus aktsepteerida soovitus nr 98/376/EC vormis PAK-e kuni 05.12.2029.

7.1.1 Pädeva asutuse või asutuste määramine

Direktiivi kohaselt peab liikmesriik määrama ühe või mitu asutust, kes vastutavad PIK ja PAK väljastamise, pikendamise ja kehtetuks tunnistamise ning järelevalve eest. Asutuse või asutused otsustab iga liikmesriik ise, Direktiiv piiranguid ei sea.

Direktiivi ülevõtmisel on asjakohane kaaluda nii PAK kui PIK väljastamise korralduse muutmist (vt kehtiva korralduse kirjeldus p-s 3) ja otstarbekusest tulenevalt ka pädevuste konsolideerimist.

Põhimõtteliselt ei ole välistatud see, et PIK ja PAK kaarte väljastavad eri asutused (nagu praegugi, kus PAK-i väljastamine vastavalt LS alusel antud määrusega kehtestatud tingimustele ja vormile toimub KOV-ide tasandil, PIK-i väljastab SKA). Tallinna linn on varasemalt mingil määral tõstatanud sellise delegeerimise põhiseaduslikkuse küsimuse, tehes ettepaneku PAK-i väljastamine viia SKA pädevusse. Õiguskantsler on seda küsimust analüüsinud ning leidnud, et pädevusjaotuses, kus PAK-e väljastab KOV, ei ole põhiseaduslikku probleemi.

PIK ja PAK protsesside koondamine ühe (riigi)asutuse alla võib siiski olla põhjendatud otstarbekuse kaalutlustega, mis selgitatakse välja selle töö teises etapis. Samuti leiab arvamuse

andja, et Direktiivist tulenevat järelevalve- ja liikmesriikide vahelise teabevahetuse nõuet pole võimalik täita, juhul kui PAK väljastamise ja arvepidamise detsentraliseeritud süsteem peaks säilima muutmatuna. Tulevikulahenduse leidmisel tuleb arvesse võtta ka seda, et parkimisjärelevalvet korraldab KOV. KOV-i korraldatav parkimisjärelevalve peab võimaldama tehniliselt mh digitaalsete PAK-ide kontrolli, juhul kui riik võtab digitaalsed PAK-id kasutusele (Direktiiv ei kohusta). Seega PIK ja PAK regulatsioon mõjutab KOV-ide õigusi ja kohustusi sõltumata sellest, milline asutus kaardi väljastab. Kuna Direktiiv kohustab liikmesriiki teostama PIK ja PAK kuritarvituste üle järelevalvet ja liikmesriikide vahelist teabevahetust, tuleb tsentraliseerida vähemasti väljastatud kaartide ja kuritarvituste või rikkumiste kohta arvestuse pidamine, st see ei saa jääda eri KOV-ide hallata.

7.1.2 Isikuandmete kaitse fookus

Direktiivi Vormide I ja II andmekoosseisude (PIK ja PAK vormid) kooskõla IKÜM reeglitega saab eeldada, sest tegemist on Direktiivi alusel liikmesriikidele kehtestatavate kohustuslike vormidega. Kuna aga PIK ja PAK kaartidele on liikmesriikidel võimalik EK rakendusaktis sätestatud ruutkoodi ja digielementide kaudu lisada täiendavaid isikuandmeid, mida Direktiivi Lisa I ja II vorminõudes nõutud ei ole, siis tuleb eriliselt ettevaatlikult suhtuda nende isikuandmete töötlemisse ja kättesaadavusse. Direktiivi järgi on selliste täiendavate eriliigiliste isikuandmete juurdepääs piiratud asjakohastele volitatud isikutele. Digiversioonis sisalduvad isikuandmed krüpteeritakse ja võetakse tehnilised ettevaatusabinõud tagamaks, et andmekandjat loevad vaid volitatud isikud. Pole vähetähtis, et PIK kaardi alusel annavad soodustusi ka eraõiguslikud isikud, PAK kaardi järgi teostatakse parkimisjärelevalvet, mida KOV-ide tasandil võib teha ja paljudel juhtudel teebki eraõiguslik isik. Isikuandmete töötlemine, sh juurdepääs isikuandmetele peab olema ranges vastavuses IKÜM-iga ja digielementide kaudu kättesaadava andmekoosseisu puhul tuleb igal üksikul juhtumil kontrollida, et andmete töötlemiseks on õiguslik alus ning see toimub eesmärgipäraselt. Eelistada tuleks lahendust, kus riik loobub ruutkoodi ja digielementide kaudu täiendavatele isikuandmetele juurdepääsust üldse. Juhul, kui EK rakendusaktiga pakutavat tehnilist lahendust soovitakse isikuandmete täiendavaks kuvamiseks kasutada, peab selline juurdepääs olema rangelt vajalik õigusaktis sätestatud eesmärgi täitmiseks ning ligipääsetav üksnes piiratud ametiisikute ringile, kes seda teavet oma seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks vajavad. IKÜM-is tulenevaid asjakohaseid nõudeid on võimalik täpsustada TO-BE lahenduse selgumisel.

7.1.3 Direktiivi ülevõtmiseks vajalike õigusaktide muutmine ja kehtestamine. Isikutele võrdsete õiguste tagamine

Direktiivi (Art 5 ja 6) järgi tuleb tagada PIK ja PAK kaartide omanikele (puudega isikud, saatjad, abiloomad) võrdsed õigused sõltumata liikmesriigist ja teiste liikmesriikide väljastatud PIK ja PAK kaartide tunnustamine.

Hetkel kehtib teiste liikmesriikide PAK-kaartide vastastikune tunnustamine põhimõtteliselt juba EL-i nõukogu soovitus nr 98/376/EÜ ja LS § 167 lg 2 alusel. LS-i tuleb vastavas osas muuta viitega direktiivile ning volitusnormiga direktiivi alusel kehtestatavale siseriiklikule rakendusaktile, millega võetakse üle direktiivi lisa II vorm ja Euroopa Komisjoni rakendusaktis sätestatud nõuded. Volitusnormi alusel tuleb kehtestada rakendusakt direktiivi lisa II vormi ülevõtmiseks ning sätestada asjakohased pädevus- ja menetlusnormid PAK-i väljastamise ja järelevalve korraldamiseks.

Samal põhimõttel tuleb Direktiivi ülevõtmiseks PIK osas kehtestada alusnorm hetkel PIK-i reguleerivasse PISTS §-i 2⁵. Alusnorm peab sätestama liikmesriikide PIK kaartide omanike võrdse kohtlemise ja teistes liikmesriikides väljastatud PIK kaartide tunnustamise. Alusnorm peab sisaldama volitusnormi rakendusakti kehtestamiseks, milles võetakse üle Direktiivi Lisa I vorm ja EK rakendusaktis kehtestatavad lisatingimused. Volitusnormi alusel tuleb kehtestada rakendusakt Direktiivi Lisa I vormi ja EK rakendusaktis kehtestatavate lisatingimuste ülevõtmiseks ning sätestada asjakohased pädevus- ja menetlusnormid PIK väljastamisel ja järelevalves.

LS § 167 lg 2 ja PISTS § 2⁵ muutmise asemel võib kehtestada asjakohasel ja otstarbekal juhul ka mõne muu seaduse normi, mis vastab sisu poolest ülalkirjeldatule. Direktiiv ei välista mitte kuidagi ka seda, et PIK ja PAK protseduurid ja vorminõuded kehtestatakse ühes siseriiklikus rakendusaktis.

Kehivate rakendusaktide detailne muutmisevajadus PIK ja PAK lõikes on kirjeldatud allpool (p3).

Direktiivi kohaldamisala (Direktiivi Art 2) hõlmab puuetega inimestele pakutavaid eritingimusi või eeliskohtlemist seoses kultuuri-, vaba aja veetmise, spordi- ja ka transporditeenustega, mis toetavad nende lühiajalist piiriülest liikumist liidus. Teenused ja soodustused või eritingimused on liikmesriigi kehtestada või ka eraettevõtja määrata, kuid Direktiivi järgi tuleb PIK ja PAK omanikke elukoha liikmesriigist sõltumata kohelda võrdselt. Direktiiv ei laiene sotsiaalkindlustushüvitistele, sotsiaalabile ega sotsiaalteenustele ning puudutab eelkõige puuetega inimeste liikumisvabaduse ja teenuste (v.a. sotsiaalteenused) kättesaadavuse tagamiseks loodud eelistingsimusi liikmesriikide lühiajalisel (s.o. kuni 3 kuud) külastamisel. Direktiivi ülevõtmine ja selleks vajalikud seadus- ja määrusandlikud tegevused ei sõltu

liikmesriigis PIK ja PAK kaartide omanikele pakutavatest sisulistest vastavatest hüvedest, need olemuslikult ka muutuvad ajas, soodustusi ja eritingimusi pakub nii avalik- kui erasektor. Küll aga tuleb liikmesriigil võtta meetmeid, et tagada kõikides liikmesriikides väljastatud kaartide omanike võrdne kohtlemine nende soodustuste ja eritingimuste kasutamisel, mida riik, KOV-id ja eraõiguslikud isikud liikmesriigis parasjagu pakuvad. Samuti kohustab Direktiiv teostama kaartide väljastamisel ja kasutamisel rikkumiste ja kuritarvituste vältimiseks järelevalvet, tagama teabevahetuse kuritarvituste küsimustes, selleks loodava spetsiaalse veebilehe kaudu teavitama puuetega isikuid teenuste eritingimustest ja soodustustest, mida riik ja KOV pakuvad, samuti aitama kaasa teavitustegevustele erasektori poolt pakutavate soodustuste osas.

7.2 PIK ja PAK üksikasjalik regulatsioon Direktiivi järgi

7.2.1 PIK (Puudega inimese kaart)

Liikmesriigid kohustuvad võtma kasutusele PIK füüsilise versiooni vastavalt direktiivi Lisa I vormile. Liikmesriigid lisavad vastavalt tulevikus kehtestatavale EK rakendusaktile kaardi füüsilisse versiooni ruutkoodi ja muud digielemendid, milles kasutatakse pettuse vältimiseks ja selle vastu võitlemiseks elektroonilisi vahendeid (rakendusakti tähtaeg 05.12.2025, analüüsi koostamise hetkeseisuga kehtivat akti pole). Digielementidega füüsiline versioon tuleb vastu võtta mõistliku aja jooksul pärast EK rakendusakti kehtestamist, kuid mitte hiljem kui 5.06.2028

Liikmesriigid kohustuvad täiendama PIK füüsilist versiooni ligipääsetava digiversiooniga mõistliku aja jooksul pärast EK rakendusakti kehtestamist, milles sätestatakse digilahenduse tehniline kirjeldus.

Puuetega inimestele antakse võimalus taotleda kas kaardi füüsilist või digiversiooni või mõlemat.

Nõuded PIK digiversioonile: Digiversioon ei tohi sisaldada rohkem isikuandmeid kui Lisas I sätestatud füüsilise versiooni jaoks ette nähtud andmed. Digiversioonis sisalduvad isikuandmed krüpteeritakse ja võetakse tehnilised ettevaatusabinõud tagamaks, et andmekandjat loevad vaid volitatud isikud. EK rakendusaktiga kehtestatakse digiversiooni tehnilise kirjelduse ja nõuded (rakendusakti tähtaeg 05.12.2025, analüüsi koostamise hetkeseisuga kehtivat akti pole). Digiversioonile EK rakendusaktis kehtestatud nõuete muutumisel ajas tuleb siseriiklikku õigust ajakohastada.

PIK-i väljastab liikmesriik otse või isiku taotluse alusel. Väljastamine ja pikendamine toimub tasuta. Kaotsimineku puhul on õigus kohaldada tasu, mis on vajalik kaardi uuesti väljastamisega seotud kulude katmiseks, tasu ei tohi takistada ega heidutada puudega isikut taotleda uut väljastamist. Kui Euroopa puudega inimese kaarti ei väljastata otse, teavitatakse puuetega inimesi võimalusest kaarti taotleda.

Kehtestada tuleb kaartide väljastamise kord ja pädev asutus. Korras tagada isikuandmete kaitse tingimuste järgimine. Korras sätestada, et Euroopa puudega inimese kaardi väljastamise eest vastutavat pädevat asutust või organit loetakse määruse (EL) 2016/679 artikli 4 punktis 7 määratletud vastutavaks töötlejaks ning ta vastutab isikuandmete töötlemise eest.

Kaardi kehtivusaeg on liikmesriigi määrata, kuid peab olema nii pikk kui võimalik, arvestades elukohaliikmesriigi pädeva asutuse või organi välja antud puudestaatus või õigust spetsiifilistele teenustele tunnustava puudetõendi, puudega inimese kaardi või muu ametliku dokumendikehtivusaega või menetluse kestust.

7.2.2 PAK (Puudega inimese parkimiskaart)

Liikmesriigid kohustuvad võtma kasutusele PAK füüsilise versiooni vastavalt direktiivi Lisa II vormile. Liikmesriigid lisavad vastavalt tulevikus kehtestatavale EK rakendusaktile kaardi füüsilisse versiooni ruutkoodi ja muud digielemendid, milles kasutatakse pettuse vältimiseks ja selle vastu võitlemiseks elektroonilisi vahendeid (rakendusakti tähtaeg 05.12.2025, analüüsi koostamise hetkeseisuga kehtivat akti pole). Digielementidega füüsiline versioon tuleb vastu võtta mõistliku aja jooksul pärast EK rakendusakti kehtestamist, kuid mitte hiljem kui 5.06.2028.

Kehtestada tuleb kaartide väljastamise kord ja pädev asutus. Korras tagada isikuandmete kaitse tingimuste järgimine. Korras sätestada, et Euroopa puudega inimese kaardi väljastamise eest vastutavat pädevat asutust või organit loetakse määruse (EL) 2016/679 artikli 4 punktis 7 määratletud vastutavaks töötlejaks ning ta vastutab isikuandmete töötlemise eest.

Nõuded PAK digiversioonile (vabatahtlik): Digiversioon ei tohi sisaldada rohkem isikuandmeid kui II lisas sätestatud füüsilise versiooni jaoks ette nähtud andmed. Digiversioonis sisalduvad isikuandmed krüpteeritakse ja võetakse tehnilised ettevaatusabinõud tagamaks, et andmekandjat loevad vaid volitatud isikud. Digiversioonile EK rakendusaktis kehtestatud nõuete muutumisel ajas tuleb siseriiklikku õigust ajakohastada. EK rakendusaktiga kehtestatakse digiversiooni tehnilise kirjelduse ja nõuded (rakendusakti tähtaeg 25.12.2025, analüüsi koostamise hetkeseisuga kehtivat akti pole).

PAK-i väljastab või seda pikendab liikmesriik tasuta või mõistliku tasu eest taotluse alusel. PAK väljastatakse või seda pikendatakse mõistliku aja jooksul alates taotluse esitamise kuupäevast, kuid mitte rohkem kui 90 päeva jooksul, välja arvatud juhul, kui nõutavad hindamised on veel pooleli. Tasu nõudmisel tagatakse, et see ei ületa halduskulusid ega takista ega heiduta puuetega inimesi PAK-i taotlemast.

Hiljemalt 05.12.2029 asendatakse Direktiivi vormis PAK-idega kõik olemasolevad PAK-id, mis on väljastatud kooskõlas soovitusega 98/376/EÜ. Kuni selle kuupäevani võivad liikmesriigid lubada,

et PAK-idel, mis on väljastatud enne 5.06.2028 kooskõlas soovitusega 98/376/EÜ, on nende liikmesriigi territooriumil sama mõju kui Direktiivi vormis PAK-il.

7.2.3 Järelevalve nõuded

Direktiiv kohustab liikmesriike võtma meetmeid, et vältida võltsimise ja pettuse riski, ning võitlema aktiivselt PIK ja PAK petturliku väljastamise, petturliku kasutamise ja võltsimise vastu. Süstemaatiliste kuritarvituste juhtumitest tuleb teavitada asjaomase kaardi väljastanud liikmesriiki. Liikmesriigid vahetavad teavet nimetatud kaartide kuritarvitamise kohta.

Direktiivi sätteid (valdavalt Art 10) järelevalve osas on väga üldsõnalised, seega riigil on väga lai kaalutlusruum asjakohase järelevalve kehtestamisel, mh arvestades potentsiaalsete rikkumiste aset leidmise riski ja sagedust, kaitstavate hüvede väärtust ja järelevalvele eraldatavat ressursi.

Direktiiv ei kohusta liikmesriike kehtestama karistusi või määrama sunnimeetmeid, küll aga tehakse asjakohasele riiklikule sunnile viiteid Direktiivi preambula punktis 43, mis rõhutab tõhusate ja proportsionaalsete meetmete vajalikkust.

Järelevalve peab hõlmama:

- PIK-ist ja PAK-is tulenevate kohustuste täitmist (asjakohane võiks olla eelkõige haldusjärelevalve ja teenistuslik järelevalve kaartide väljastamise kohustusega asutuste ja ametiisikute üle; eelduslikult on see hõlmatud avaliku võimu asutuste ja organite suhtes nende ülesannete täitmisel kehtivate haldusjärelevalvet ja teenistuslikku järelevalvet reguleerivate õigusaktidega, kuid pädevuste delegeerimine ja killustamine TO-Be lahenduses peaks eeldama täpsemat järelevalve regulatsiooni; järelevalve regulatsioon KOV-ide üle seoses PAK-i väljastamisega ja arvepidamisega hetkel puudub; isiku õigused on Eesti Vabariigis kaitstud asjakohaste riigivastutuse sätete, vaidemenetluse ja halduskohtumenetluse reeglitiku alusel; õigusaktide muutmis- ja täiendamisvajadus seoses õiguskaitsevahenditega puudub);
- puuetega inimeste õiguste järgimist (asjakohane võiks olla eelkõige riiklik järelevalve, sätestada meetmed asutuste või eraõiguslike isikute poolt võrdse kohtlemise kohutuse rikkumisel, hoiatused, ettekirjutused, sunniraha jmt; hetkel kehtivad asjakohased normid puuduvad, järelevalve vajab reguleerimist);
- kuritarvituste ja võltsimiste järelevalve (võib kaaluda spetsiifilisi karistuslikke meetmeid, kui see on rikkumise karistamisväärsuse seisukohalt asjakohane ja selleks on poliitiline tahe; siiski hetkel näeb KarS §-ides 344-350 ette piisavad koosseisud nii võltsimise, võltsitud dokumendi kasutamise kui selle kuritarvitamise puhuks; otsene karistusnormi (sh väärteokoosseisu) vajadus puudub; hetkel pole ühtegi spetsiifilist riikliku järelevalve normi PAK ja PIK kaartidega seotud kuritarvituste järelevalves, kas see on asjakohane ja

vajalik, on poliitilise tahte küsimus, sest põhimõtteliselt võib karistusnormi hoiatusfunktsiooni üldpädevusi kuritegude menetlemisel pidada piisavaks.

Järelevalve korra kehtestab liikmesriik. PIK ja PAK siseriikliku TO-BE lahenduse ja regulatsiooni selgumisel oleks asjakohane hinnata, millises õigusaktis, kuidas ja mil määral järelevalvet reguleerida. Järelevalve pädevuse õiguslik alus tuleks sätestada seaduse normiga.

7.2.4 Nõuded teavitustegevusele

Direktiiv kohustab liikmesriike PIK ja PAK kaartidega seotud teavitustegevuseks. Teave ja reeglid tuleb üldsusele ja puuetega inimestele ja nende organisatsioonidele avalikult, lihtsalt, terviklikult, tasuta ja kättesaadavalt teatavaks teha kooskõlas direktiivi (EL) 2019/882 I lisas teenuste suhtes kehtestatud asjakohaste ligipääsetavusnõuetega, sealhulgas avaliku sektori asutuste ametlikel veebisaitidel või muude sobivate vahendite abil.

Tagada tuleb puuetega inimeste esindusorganisatsioonidega aktiivse konsulteerimise ja nende kaasamise PIK ja PAK väljatöötamisse, rakendamisse ja hindamisse.

Liikmesriik määrab ühe või mitu kontaktpunkti PIK ja PAK väljastamise, pikendamise ja kehtetuks tunnistamise eest vastutavat pädeva asutuse või organi kohta. Komisjonile tuleb teatada riiklikud kontaktpunktid hiljemalt 5.06.2025.

Avaliku sektori pakutavate eritingimuste või eeliskohtlemise või parkimistingimuste ja -rajatiste kohta teevad avaliku sektori asutused teabe avalikult kättesaadavaks oma veebilehel vms sobivas vormis. See kohustus hõlmab mitte ainult PIK ja PAK väljastajaid, vaid kõiki avaliku sektori asutusi ja organeid, kes pakuvad PIK ja PAK kaardi alusel soodustusi või eritingimusi. Kohustus vajab ülevõtmist seadusesse (antud juhul LS ja PISTS, või tulevikus muu asjakohane seadus) või seaduse alusel kehtestatavasse rakendusakti.

Lisaks tuleb liikmesriigi tasandil luua veebisait, mis sisaldab üldist teavet PIK ja PAK kohta, viiteid pädevatele asutustele või organitele, kes vastutavad nende kaartide väljastamise, pikendamise ja kehtetuks tunnistamise eest. Veebisait peab sisaldama ka olemasolevat üldist teavet eritingimuste või eeliskohtlemise kohta, mida avaliku sektori asutused puuetega inimestele pakuvad, ning suunab kasutajaid külastama täpsema teabe saamiseks asjaomaste avaliku sektori asutuste spetsiaalseid veebisaitide. See veebisait võib sisaldada ka vastavat eraettevõtjate teavet riigi tasandil. Veebisaidi pidamise kohustus on Direktiivis sätestatud piisaval määral selgelt ja üksikasjalikult, et pidada kohusust Direktiivi alusel riigile otsekohalduvaks. Selguse huvides tuleks kohustus pidada üldist veebisaiti viia ka siseriiklikku õigusakti, nt PAK ja PIK menetlusi reguleerivatesse rakendusaktidesse.

Liikmesriigid peavad julgustama ka eraettevõtjaid tegema teabe nende pakutavate PIK ja PAK kaardi eritingimuste või eeliskohtlemise ning parkimistingimuste ja -rajatiste kohta üldsusele lihtsalt ja ligipääsetavalt kättesaadavaks. Selline üldine kohustus ja rakendatavad meetmed on liikmesriigi sisustada. Direktiiv ei sätesta kohustust kehtestada siseriiklikes aktides kohustuslikke nõudeid ega eelda seda, kuid liikmesriigil tuleks kaaluda, milliste faktiliste meetmetega eraettevõtjaid julgustatakse.

Teavitustegevus peab olema kooskõlas direktiivi (EL) 2019/882 I kehtestatud ligipääsetavusnõuetega.

Liikmesriik peab asjakohasel juhul tagama ka teavitustegevuse piiriülesel reisijateveol, et PIK kaardiga reisijatele pakutaks selget teavet eritingimuste või eeliskohtlemise kohta, mida kohaldatakse reisi eri osades. Selline kohustus tuleb ette näha seaduse alusel kas seaduses või rakendusaktis.

7.3 PIK ja PAK kehtiv regulatsioon ja selle muutmisvajadused üksikasjalikult

*Direktiivist tulenevad kehtivate õigusaktide üksikasjalikud muutmisvajadused (või muutmisvajaduse puudumine) on tähistatud kaldkirjas.

7.3.1 PIK (Puudega inimese kaart)

Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse (PISTS) § 2⁵ lg 1 kohaselt väljastab sotsiaalkindlustusamet isiku soovi korral pensionitunnistust mitteomavale puudega isikule puudega isiku kaardi, mis tõendab puude raskusastet, puude liiki ja kestust. Puudega isiku kaart kehtib koos isikut tõendava dokumendiga isikut tõendavate dokumentide seaduse §-de 2 või 4 tähenduses.

Muutmisvajadus: Direktiiv võimaldab PIK-i väljastamist kas taotluse alusel või liikmesriigi omal initsiatiivil ehk taotluseta. Eesti rakendusmudeli kujundamisel tuleb kaaluda, kas jätkata PIK-i väljastamist taotluse alusel või näha ette kaardi väljastamine taotluseta. Kohustust PIK-i taotluseta väljastada direktiivist ei tulene.

Sama paragrahvi lg 2 kohaselt kehtestab valdkonna eest vastutav minister määrusega puudega isiku kaardile kantavate andmete loetelu ja väljastamise korra.

PISTS volitusnormi alusel on kehtestatud Sotsiaalministri 18.06.2019 määrus nr 43 "Puudega isiku kaardile ja pensionitunnistusele kantavate andmete loetelu ning kaardi väljastamise kord" (PIK Määrus).

PIK Määruse § 2 lg 1 reguleerib kaardile kantavate andmete loetelu. Samas reguleerib PIK Määrus ka pensionitunnistuse väljastamist ja sätestab pensionitunnistuse andmekoosseisu, PIK Määruse § 2 lg 4 aga ka selle, et PIK võib väljastada koos pensionitunnistusega ühtse kaardina.

Muutmisvajadus: Tuleb hinnata, kas pensionitunnistuse väljastamine koos PIK-iga ühel kaardil on teostatav arvestades Direktiivi Lisa I vorminõudeid PIK-ile. Eeldatavasti tuleb PIK ja pensionitunnistus omavahel eraldada.

PIK andmekoosseis on järgmine: 1) isiku ees- ja perekonnanimi; 2) isikukood või sünniaeg; 3) puude raskusaste; 4) märges isikul esineva keskmise, raske või sügava nägemis- või liikumispuude kohta; 5) kaardi kehtivusaeg; 6) kaardi väljaandja nimetus. NB! Andmekoosseis ei sisalda isiku fotot.

Muutmisvajadus: Andmekoosseis tuleb kooskõlla viia Direktiivi Lisa I nõuetega, lisaks kehtestatava EK rakendusakti nõuetega.

Direktiivi kohane andmekoosseis: 1) kaardiomaniku foto; 2) perekonna- ja eesnimi; 3) sünniaeg; 4) kaardi seeria- või failinumber; 5) väljastamise ja kehtivusaja lõppemise kuupäevad; 5) (valikuline) täht A (kirjatüübis ja punktikirjas), juhul kui kaart annab õigusi abistaja(te)le või abiloomale ning juhul, kui see on vajalik suurema toetusvajadusega puude tähistamiseks (nt Eestis "sügav puue" või "sügav nägemispuue"); 6) ruutkood ja digielemendid koos vajadusel suurema hulga isikuandmetega, mis on kättesaadavad ainult avaliku sektori asutuste volitatud isikutele kooskõlas IKÜMiga (määrus (EL) 2016/679). Lisaks kohustuslikult kajastatavad andmed: riigikood koos EL visuaalse tähisega (12 tähga ring); Sõnad „European Disability Card“. Kanded esitatakse inglise keeles ja eesti keeles.

Muutmisvajadus: EK rakendusakti kehtestamise järgselt tuleb liikmesriigil IKÜM tingimusi arvestavalt määrata, millised täiendavad isikuandmed (andmekoosseis) on kättesaadav füüsilise kaardi digielementide kaudu.

PIK kaardi väljastamise tähtaega sätestatud ei ole (PIK Määruse § 3 lg 3 näeb ette taotluse lahendamise ja kaardi väljastamise mõistliku aja jooksul).

Muutmisvajadus: Kaaluda, kas sätestada PIK väljastamise tähtaeg sõltuvalt mh, kas PIK väljastatakse taotluse alusel või taotluseta. Direktiiv ei sätesta PIK puhul maksimaalset taotluse lahendamise tähtaega ega PIK väljastamise tähtaega ilma taotluseta (kohaldub seega mõistlik aeg, mille sisustab liikmesriik). Võrdluseks: PAK puhul on Direktiivi järgne tähtaeg 90 päeva.

PIK Määruse § 3 lg 4 kohaselt väljastatakse PIK kehtivusajaga, mis vastab puude raskusastme tuvastamise otsusele märgitud puude raskusastme kehtivusajale. See on kooskõlas Direktiiviga.

Taotlemisel esitatakse kohustuslikult üksnes järgmised andmed (andmete minimaalne koosseis): 1) selle isiku ees- ja perekonnanimi ning isikukood, kellele kaarti taotletakse; 2) kaardi väljastamiseks taotleja elukoha aadress või soovitatav kaardi väljastamise koht. Taotlemisel esitatavate andmete loetelu Direktiiv ei reguleeri, see on liikmesriigi määrata.

PIK kaardi väljastab SKA, väljastamise tasu pole kehtestatud. Vastuolu direktiiviga puudub.

Muutmisvajadus: Direktiivi rakendamisel tuleb määrata, milline liikmesriigi asutus või millised asutused vastutavad PIK-i ja PAK-i väljastamise eest. Samuti tuleb selgesõnaliselt sätestada, et kaardi väljastamine on kasutajale tasuta.

TO-BE lahenduse kujundamisel tuleb eraldi hinnata, kas ja millises ulatuses on otstarbekas kaasata erasektori teenusepakkujat kaartide trükkimise, personaliseerimise või väljasaatmise protsessi. Kui erasektori kaasamine piirdub konkreetse tellimuse täitmisega haldusorgani edastatud andmete alusel, saab selle korraldada lepinguliselt, sätestades isikuandmete töötlemise kohustused ja piirangud. Kui aga erasektori partnerile antakse ligipääs avalikus andmekogus olevatele isikuandmetele, vajab see eraldi õiguslikku alust seaduses ning täpsustamist vastava registri põhimääruses.

Eraldi tuleb ära märkida PIK-ist tulenevate õiguste siduvuse probleem.

ÜTS § 32 lg 3 sätestab, et inimese puudest tuleneva sõidusoodustuse olemasolu tõendatakse riikliku pensionikindlustuse seaduse või puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse alusel väljastatud puuet tõendava dokumendi või puudega isiku kaardiga. ÜTS § 34 kohaselt on vedaja riigisisese liinil tee-, vee- ja raudteeliikluses kohustatud tasuta vedama last, kes ei ole käimasoleva õppeaasta 1. oktoobriks saanud seitsmeaastaseks, samuti last, kelle õpingute alustamine on edasi lükatud, puudega kuni 16-aastast isikut, sügava puudega 16-aastast ja vanemat isikut, raske nägemispuudega isikut, sügava või raske nägemispuudega isiku saatjat või puudega isikut saatvat juht- või abikoera. Puudega isiku või teda abistava isiku tasuta parkimisõigust pole seejuures võimalik tõendada PIK-iga, selleks peab olema PAK.

Analüüsi koostaja pole tuvastanud ühtegi teist seaduse sätet, kus PIK-ile on antud isiku õiguste teostamisel siduv tähendus. Seega peale ÜTS kohaldamisala on PIK asjakohane eelkõige muuseumides, teatrites, ujulates või teistes asutustes, mis pakuvad puudega inimestele hinnasoodustusi, vastavate soodustuste saamisel, arvestades asjakohaste avalik-õiguslike asutuste tegevust reguleerivaid õigusakte ja/või sisemisi eeskirju ja eraõiguslike juriidiliste isikute

hinnapoliitikat. Õigusaktides on PIK kui tõendi kohustuslikkus (ÜTS erandiga) reguleerimata ja jäetud soodustuse kohaldaja otsustada.

Muutmisvajadus: Õigusaktide muudatuste kavandamisel tuleb Direktiivi eesmärgist tulenevalt vähemasti kaaluda kohustuse sätestamist, et isikud, kes rakendavad puuetega isikutele eriõigusi või soodustingimusi, kohustuvad soodustuse rakendamisel arvestama PIK-i kui soodustusele õigust tekitavat dokumenti. Direktiiv ise sellist kohustust siiski otseselt ei sätesta, vaid sätestab nõude kaartidele vastastikusele tunnustamisele liikmesriikide poolt ka kaardiomanike võrdse kohtlemise kohutuse, st õigused, mis on Eestis väljastatud kaardi omanikul, peavad võrdselt kohalduma teises liikmesriigis väljastatud kaartide omanikele. Teisisõnu, kui Eestis pole kaardil laiapõhjalist siduvust, siis sama kehtib teiste liikmesriikide kaardiomanike suhtes ja see Direktiiviga iseenesest vastuolus ei ole. PAK kaardi puhul on olukord teistsugune - õiguslik siduvus avalikes parklates parkimisel PAK alusel on asjakohasel määral tagatud LS-iga.

Muutmisvajadus: Eraldi probleem on see, et kui eraettevõtjad pakuvad soodustusi vabatahtlikult, siis soodustus peab Direktiivi järgi kehtima kõikidele PIK ja PAK kaartide omanikele, asjakohasel juhul nende abistajatele, võrdselt sõltumata liikmesriigist. Kohustus eraisikutele tuleb sätestada seaduses, sest selle tarbeks igasugune kehtiv norm puudub. Asjakohane on see eelkõige PIK puhul, kuid pole välistatud ka PAK puhul, kui nt eraparkla omanik või haldaja otsustab vabatahtlikult kohaldada parkimissoodustust PAK alusel.

7.3.2 PAK (Puudega inimese parkimiskaart)

PAK siseriiklikuks õiguslikuks aluseks on LS, mille kohaselt liikumispuudega ja pimedate inimeste liiklemist, neid teenindavate sõidukite parkimist ning liikumispuudega inimeste juhitavate sõidukite parkimist korraldab kohalik omavalitsus (LS § 166). Kohalik omavalitsus annab välja ka puudega inimesi teenindavate sõidukite parkimiskaarte (LS § 166 lõige 4) ning teeb järelevalvet sõidukite peatumise ja parkimise nõuete täitmise üle (LS § 193 lõige 1). LS § 68 ja § 167 sätestab puuetega inimeste eriõigused parkimisel ja liikluses. LS volitusnormi alusel (§ 167 lg 3) on antud Sotsiaalministri 23.12.2010 määrus nr 90: „Liikumispuudega või pimedat inimest teenindava sõiduki parkimiskaardi vorm ja väljaandmise tingimused“ (PAK Määrus). Parkimisjärelevalvet võib kohalik omavalitsus halduslepingu alusel üle anda eraõiguslikule juriidilisele isikule (LS § 187 lõige 3). Parkimisjärelevalvet korraldab mitmetes kohalikes omavalitsustes nt AS Ühisteenused.

PAK Määruse § 2 lg-te 1 ja 2 kohaselt antakse PAK taotluse alusel välja isikule, kellel esineb: 1) keskmisele, rasketele või sügavale puude raskusastmele vastav liikumis- või nägemisfunktsiooni kõrvalekalle; 2) ajutine liikumisfunktsiooni kõrvalekalle, mis tingib liikumisabivahendi kasutamise, või ajutine nägemisfunktsiooni kõrvalekalle. Parkimiskaarti liikumis- või nägemispuudega piiratud teovõimega isikule võib taotleda tema seaduslik esindaja. Vastuolu Direktiiviga puudub.

PAK Määruse § 2 lg-le 3-4 kohaselt annab PAK välja kohalik omavalitsus, PAK trükkimise ning nende väljaandmise kohalikule omavalitsusele korraldab ja tagab SKA. Vastuolu Direktiiviga puudub.

Muutmisvajadus: Direktiivi rakendamisel tuleb teha üldine kaalumine, millisele liikmesriigi asutusele PAK ja PIK kaardi väljastamised allutatakse, see võib olla üks või mitu asutust.

PAK Määrus § 2 lg 5 kohaselt peab välja antud parkimiskaartide üle peab arvestust kohalik omavalitsus.

Muutmisvajadus: Direktiivi eesmärkidest lähtuvalt peab arvestus PIK ja PAK üle olema tsentraliseeritud. Direktiivi art 10 sätestab liikmesriikide kohustuse teostada PIK ja PAK asjus järelevalvet, rakendada meetmeid petturliku väljastamise, petturliku kasutamise ja võltsimise vastu. Liikmesriigid vahetavad teavet nimetatud kaartide kuritarvitamise kohta. Järelevalvekohustusi ja liikmesriikide vahelise teabevahetuse kohustust silmas pidades oleks väljastatud PAK kaartide üle detsentraliseeritud arvestuse pidamine KOV-ide poolt Direktiivist tulenevate kohustustega vastuolus. Kui KOV-ide pädevus ja arvepidamine jääb, siis KOV-ide andmed peavad koonduma riigi kätte.

PAK Määruse § 3 lg 1 kohaselt väljastatakse PAK tasuta. Vastuolu Direktiiviga puudub, kuid Direktiiv näeb ette võimaluse PAK kaardi väljastamisel rakendada halduskulude katmiseks vajalikku tasu.

Muutmisvajadus: Kaaluda PAK väljastamisel mõisliku tasu rakendamist, kui riik seda vajalikuks peab.

PAK Määruse § 3 lg 3 ja 4 kohaselt antakse PAK välja puuet tõendavale dokumendile märgitud puude raskusastme kehtivuse perioodiks, kuid mitte kauemaks kui 5 aastaks. Ajutise liikumis- või nägemisfunktsiooni kõrvalekalde korral antakse parkimiskaart välja funktsiooni kõrvalekalde tõenäolise möödumise perioodiks, kuid mitte kauemaks kui 6 kuuks. Ajutise parkimiskaardi tähtaega pikendatakse täiendavaks 6 kuuks üksnes pere- või eriarsti tõendi alusel. Vastuolu Direktiiviga puudub, Direktiiv ei sätesta (erinevalt PIK-ist) reegleid PAK-i kehtivusajale, küll aga reguleerib PAK taotluse lahendamise tähtaega, mis on maksimaalselt 90 päeva.

PAK Määrus ei sätesta PAK väljastamiseks taotluse menetlemise (PAK väljastamise) tähtaega, kohaldub üldine mõistlik aeg.

Muutmisvajadus: Kuna Direktiiv näeb ette PAK väljastamiseks maksimaalse tähtaja 90 päeva taotluse esitamisest, tuleks sätestada PAK väljastamise tähtaeg, mis oleks mitte pikem kui 90 päeva taotluse esitamisest.

PAK Määruse Lisa 1 näeb ette PAK vormi.

Muutmisvajadus: PAK kehtiv vorm tuleb asendada Direktiivi Lisa II Vormiga.

PAK Andmekoosseis kehtival kujul tuleneb pildi kujul vormist, millest nähtuvad andmed: ratastooli märk, kehtivuse tähtaeg, väljastaja, omaniku eesnimi, perekonnanimi, isikukood, allkiri, foto, (vormil nähtub ka lahter, mis on ilmselt mõeldud kaardi seerianumbri tarbeks).

Muutmisvajadus: Direktiivist tulenev kaardi andmekoosseis on järgmine: tumesinine ratastoolikasutaja sümbol kollasel taustal; kaardi väljastamise ja kehtivusaja lõppemise kuupäevad; kaardi seerianumber; kaardi väljastanud asutuse või organisatsiooni nimi; kui kaart on seotud sõidukiga ja liikmesriik seda nõuab, siis selle registreerimisnumber; sõnad „European Parking Card for persons with disabilities“ inglise keeles ja kaardi väljastanud liikmesriigi ühes või mitmes ametlikus keeles suurtähtedega ning punktkirjas, kasutades Marburgi standardi mõõtmeid; taustaks kaardi väljastanud liikmesriigi eralduskood, mida ümbritseb liitu sümboliseeriv 12 tähega ring; EK rakendusakti vastuvõtmisel lisatav ruutkood ja digielemendid.

Muutmisvajadus: EK rakendusakti kehtestamise järgselt tuleb liikmesriigil IKÜM tingimusi arvestavalt määrata, millised täiendavad isikuandmed (andmekoosseis) on kättesaadav füüsilise kaardi digielementide kaudu.

LS § 167 lg 2 juba sätestab PAK siduvuse ja liikmesriikide väljastatud vastavate kaartide tunnustamise avalikes parklates parkimisel, kuid see on piiratud LS kohaldamisalaga, st avalike parklatega.

Muutmisvajadus: Kui eraettevõtjad pakuvad soodustusi vabatahtlikult, siis soodustus peab Direktiivi järgi kehtima kõikidele PIK ja PAK kaartide omanikele võrdselt sõltumata liikmesriigist, asjakohasel juhul nende abistajatele. Kohustus eraisikutele tuleb sätestada seaduses, sest selle tarbeks igasugune kehtiv norm puudub. Asjakohane on see eelkõige PIK puhul, kuid pole välistatud ka PAK puhul, kui nt eraparkla omanik või haldaja otsustab vabatahtlikult kohaldada parkimissoodustust PAK alusel.

Direktiivi järgi asendatakse hiljemalt 05.12.2029 Direktiivi vormis PAK-idega kõik olemasolevad PAK-id, mis on väljastatud kooskõlas soovitusel 98/376/EÜ. Kuni selle kuupäevani võivad liikmesriigid lubada, et PAK-idel, mis on väljastatud enne 05.06.2028 kooskõlas soovitusel 98/376/EÜ, on nende liikmesriigi territooriumil sama mõju kui Direktiivi vormis PAK-il.

Muutmisvajadus: Otsustada üleminekunorm, kas riik lubab enne 05.06.2028 kooskõlas soovitusel 98/376/EÜ väljastatud PAK-ide kehtivuse kuni 05.12.2029. Alternatiivselt võib riik otsustada, et PAK-id asendatakse Direktiivi vormis PAK-ide vastu varem (st perioodil vahemikus 05.06.2028-05.12.2029). Arvamuse andja ei pea viimast alternatiivi otstarbekaks, kuna see võib

tekitada täiendavaid ülemineku probleeme ja praktilise probleemi selliste liikmesriikide PAK-ide omanikele, kes kelle kaardi väljastajariik on lubanud soovitusel 98/376/EÜ vormis PAK-ide kehtimise kuni 05.12.2029 .

8 Järeldused ja järgmised sammud

Analüüsi tulemusel selgub, et Eesti kehtiv PIK ja PAK teenus ei toimi tervikliku ja ühtse süsteemina ning ei vasta kavandatavatele EL direktiivist tulenevatele nõuetele. Teenuse peamised kitsaskohad on seotud protsesside killustatuse, ebaühtlase rakendamise ning puuduliku digitaliseerituse ja andmevahetusega.

Samas on tuvastatav, et teenusel on olemas toimiv tuum:

- PIK on kasutajatele lihtsasti kättesaadav ning esmase kogemuse mõttes hästi toimiv;
- kaart on praktikas tunnustatud tõend soodustuste saamiseks;
- järelevalve (nt parkimiskontroll) toimib teatud osas efektiivselt.

Kokkuvõttes on tegemist süsteemiga, mis **toimib fragmentaarselt**, kuid mille edasiarendamine eeldab **struktuurset ümberkujundamist**, mitte üksikute probleemide lahendamist.

8.1 Koondatud tähelepanekud ja kriitilised probleemkohad

Analüüsi põhjal joonistub välja, et kuigi PIK ja PAK teenustel on toimiv tuum – näiteks lihtne esmane taotlemine ning kaartide teatav praktiline kasutusväärtus –, on kogu süsteem tervikuna killustunud ja ebaühtlane. Teenuse toimimine sõltub suurel määral konkreetsest asutusest, piirkonnast või isegi üksikust spetsialistist, mistõttu ei ole kasutajakogemus ühtlane ega prognoositav.

Üheks keskseks probleemiks on protsesside ja vastutuste hajutatus. Erinevad rollid on jaotatud mitme osapoole vahel ning puudub selge teenuseülene loogika või omanik, kes tagaks ühtse toimimise. See väljendub ka ebaühtlases praktikas – näiteks ajutiste parkimiskaartide väljastamisel, kus kriteeriumid ja arstitõendite käsitus varieeruvad. Selline lähenemine tekitab riski nii väärkasutuseks kui ka ebaõiglaseks kohtlemiseks.

Teine oluline kitsaskoht on vähene digitaliseeritus ja süsteemide omavaheline seotus. Õiguste tõendamine ja kontrollimine toimub suures osas manuaalselt, puudub ühtne ja kiire valideerimismehhanism ning andmevahetus süsteemide vahel on piiratud. See omakorda suurendab halduskoormust, tekitab ebakindlust teenuseosutajates ning vähendab süsteemi usaldusväärsust laiemalt.

Lisaks ilmneb, et teenuse väärtuspakkumine ei ole kasutajatele alati selge. Eriti PIK-i puhul on kasutus pigem situatsioonipõhine ning kaart ei ole igapäevane tööriist, mis vähendab selle nähtavust ja tajutud kasu. Samal ajal tekitab mitme erineva kaardi ja paralleelse lahenduse olemasolu segadust ning keerukust nii kasutajatele kui ka teenuseosutajatele.

Kokkuvõttes võib öelda, et peamised probleemid ei ole üksikutes protsessietappides, vaid süsteemi ülesehituses tervikuna – killustatus, ebaühtlane rakendamine ning puudulik digitaliseeritus võimendavad üksteist ja loovad olukorra, kus teenus ei toimi kasutajakeskselt ega tõhusalt.

8.2 Süsteemsed mustrid

Analüüsist joonistuvad välja järgmised korduvad mustrid:

1. **Killustatus → ebaühtlane kasutuskogemus**
Teenuse struktuurne killustatus põhjustab olukorra, kus kasutajakogemus sõltub konkreetsest asutusest, piirkonnast või teenuseosutajast.
2. **Madal digitaliseeritus → kõrge halduskoormus**
Manuaalsed protsessid ja puudulik andmevahetus suurendavad halduskoormust ning aeglustavad teenuse toimimist.
3. **Ebaselge regulatsioon → varieeruv praktika**
Kuigi õiguslik alus eksisteerib, ei ole see piisavalt täpne või ühtselt rakendatud, mistõttu tekivad erinevad tõlgendused.
4. **Situatsioonipõhine kasutus → madal väärtustaju**
Eriti PIK puhul ei ole kaart igapäevane tööriist, vaid kasutatakse konkreetsetes olukordades, mis vähendab selle strateegilist rolli.
5. **Usalduse puudumine → vajadus tugevama kontrolli järele**
Ebakindlus valideerimisel tekitab vajaduse täiendavate kontrollimehhanismide järele, mis omakorda suurendab süsteemi keerukust.

8.3 Mõju erinevatele osapooltele

Analüüsi käigus hinnati PIK ja PAK teenuse toimimise mõju erinevatele osapooltele, et mõista, kuidas tänane süsteem toetab või takistab nende igapäevast tegevust. Mõju ulatub otsestest kasutajatest kuni teenuseosutajate, haldusasutuste ja poliitikakujundajateni, mõjutades nii kasutajakogemust, töökorraldust kui ka süsteemi laiemat toimivust. Allolev tabel koondab peamised positiivsed mõjud, väljakutsed ja riskid erinevate osapoolte lõikes.

Osapool	Positiivne mõju	Negatiivne mõju / väljakutsed	Riskid
Kasutajad (puudega inimesed ja lähedased)	Lihtne esmane ligipääs, tasuta kaart	Ebaselgus õigustes, situatsioonipõhine kasutus, ebavõrdne kogemus sõltuvalt kontekstist	Õiguste mitte-realiseerimine või keeruline kasutamine
Teenuseosutajad (nt transport, kultuur, parkimine)	–	Ebakindlus õiguste kontrollimisel, suur sõltuvus manuaalsest kontrollist	Soodustuste ebaõige andmine või andmata jätmine
Haldus- ja kontrolliasutused	–	Suur halduskoormus killustunud protsesside tõttu, keeruline tagada ühtset praktikat	Ressursimahukas järelevalve
Poliitika- ja otsustustasand	–	Vajadus ulatuslike õiguslike ja korralduslike muudatuste järele, sõltuvus EL direktiivi ajakavast	Tasakaalu leidmine kasutajakesksuse, kulutõhususe ja kontrolli vahel
IT- ja süsteemihaldajad	–	Vajadus ulatuslikeks arendusteks, keerukas integratsioon olemasolevate süsteemidega	Tehnilised sõltuvused ja teostatavuse riskid

8.4 Sisend TO-BE lahenduse kujundamiseks

Järgmises projekti etapis liigutakse tänase olukorra (AS-IS) kaardistamiselt teostatava tulevikulahenduse (TO-BE) kujundamisele. II etapis kujundatakse PIK-i ja PAK-i teenuste teostatav tulevikulahendus, tuginedes I etapis läbi viidud analüüsi tulemustele ja sidusrühmade sisenditele. Etapi eesmärk on kavandada kasutajakeskne ja tehniliselt toimiv TO-BE lahendus, kirjeldada uued tööprotsessid ja institutsionaalne korraldus ning koostada elluviimise teekaart.

Etapi alguses viiakse läbi väärtuspakkumise disainisprindid TO-BE süsteemi disainiks, mille eesmärk on sõnastada PIK-i ja PAK-i teenuste selge väärtuspakkumine erinevate sihtrühmade vaatenurgast, lähtudes kasutajavajadustest, teenuse eesmärkidest ja EL direktiivist tulenevatest ootustest. Töötubade käigus määratletakse, millist väärtust loob tulevikulahendus kasutajatele, teenuseosutajatele ja teistele osapooltele ning millised on peamised kriteeriumid, millele lahendus peab vastama.

Järgmisena koostatakse TO-BE teenusplaan, tuginedes AS-IS teenusplaanile, laiendades seda uute väärtuspakkumiste, klienditeekondade ja institutsionaalse korraldusega. Seejärel kirjeldatakse TO-BE tööprotsessid, mille eesmärk on kujundada selge, ühtne ja teostatav tulevikuprotsess, sh digitaalse kaardi elutsükkel alates taotluse esitamisest kuni kasutamise ja

kehtetuks tunnistamiseni. Protsessid modelleeritakse ning kirjeldatakse rollid, otsustuspunktid, andmevood ja sõltuvused.

Paralleelselt hinnatakse tulevikulahenduse teostatavust, arvestades õiguslikke, tehnilisi, organisatsioonilisi ja rahalisi aspekte. Tulemused koondatakse teostatavuse maatriksisse ning täiendatakse riskianalüüsiga, mis aitab tuvastada peamised rakendamisega seotud riskid ja nende maandamise võimalused.

Etapi lõpus koostatakse elluviimise teekaart, mis kirjeldab teenuse elluviimist etapiliselt, tuues välja peamised tegevused, nendevahelised sõltuvused, vajalikud tehnilised arendused ja organisatsioonilised muudatused. Teekaart toimib strateegilise juhtimis- ja otsustustoena ning loob ühtse arusaama teenuse arendamise prioriteetidest, ajakavast ja vastutustest.

II etapi töö tugineb I etapis koostatud materjalidele, sh AS-IS teenuseplaanile ja kuuele personale, mis koondavad peamiste sihtrühmade vajadused, ootused ja valupunktid. Materjalid on leitavad siit:

AS-IS teenuseplaan

Persoonad

Tulemuste raport

ANNA
Vanus: 44
Piirkond: Rapla

PAK ☒
PIK ☒

Iseloomustus

Taust

- Elab koos vanematega
- Töötab igapäevaseks kodukontoris
- Määratud sügav liikumispäev ja püsiv töövõime kuni pensionieani

Tugiteenused abivahendid

- Vajaduspõhised tugiteenused (prioriteet)
- Igapäevane ratsatooli kasutus
- Saatja tugi väljaspool kodu
- Hooldaja abi kodustes toimingutes
- Varem isiklik tööstusteemiga mikrobuss, nüüd invaveetenus

Kaartide kasutamine

- PIK kasutusel ühistranspordis, madal teadlikkus teistest hüvedest
- Ei juhi autot, kasutab PAKi koos saatjaga
- Töövõimekaart kaasas ei kanna ega kasuta (puudub praktiline väärtus)

Käitumusmustrid

- Pikemat ette planeerimine ja informatsiooni kogumine enne teenuste kasutamist

Digipädevus madal kõrg

Teadlikkus madal kõrg

Kasutusaktiivsus PIK madal kõrg

Kasutusaktiivsus PAK madal kõrg

Eesmärgid

- Peamiseks eesmärgiks on, et tema igapäevaeluks vajalikud teenused oleksid kättesaadavad (eelkõige liikumine, hooldus ja praktiline abi).
- Osalus ühiskonnas sh töötamine, sotsiaalsed kontaktid ning kodust väljas käimine ilma, et see muutuks liialt kurnavaks ettevõtmiseks.

Valud ehk tänased murekohad

- Puudub keskne info**
Küllastunud info PIK/PAK (ja töövõimekaardi) soodustuste kohta, informatsiooni tuleb ise uurida või kuulab seda juhuslikult tuttavatelt
- Lisasammud enne kasutamist**
Vajadus kompenseerida süsteemist tulenevaid puuduseid luues teenuseosutajaga eelnev kontakt (ligipääsetavus, soodustused)
- Invakohtadel parkimise puudused**
Eraparklates ebamäärased reeglid, invaparkimiskohtade halb paigutus külastatava asutuse suhtes (nt küllustik või äärekiivi takistab ratastoolega kohale jõudmist), lühikesed ajapiirangud meditsiiniasutustes

Vajadused

- Toetatud igapäevatoimingud
Erivajadusest lähtuvalt igapäevaste vajaduste piisav toetatus.
- Informatsiooni kättesaadavus
Eelkõige esmatähtsate teenuste kasutamiseks.
- Teenuste usaldusväärsus
Paindlikkus, selgus, liigse ajakulu ja ebamäärasuse vältimine.

Võlud ehk mis toimib hästi

- PIK taotlemine on lihtne
- Eestis korraldatavad suürütused
Vastavad ligipääsetavusele rahvusvahelistele nõuetele. Piletimüügieskondades on nende kohta jagatud piisavalt informatsiooni.

Kuna minu puue on nähtav, siis pole pidanud oma õiguseid ka enamasti tõestama. Kaart [PIK] on rahakotis igaks juhuks.

Olulisemad kogemused:**1. ETTE PLANEERIMINE**

Planeerib kodust väljas käigud ette. Kontrollib ligipääsetavust Google maps'i fotodelt ning võtab teenuseosutajaga eelnevalt ühendust.

2. PILETI OSTMINE

Külastab Piletilevi lehte ja kontrollib sooduspiletite tingimusi. Suuremate ürituste korral on vajalik informatsioon jagatud.

3. ÕIGUSTE KONTROLLIMINE

Ei mäleta, millal viimati rahakotist selle välja võttis kuna seda pole pea kunagi kontrollitud.

4. PAKI TAOTLEMINE

KDVI hoone ees olid küll olemas invaparkimiskohad, aga majja polnud ratastoolega võimalik sisse pääseda. Avaldus sai täidetud autos.

5. ERAPARKLAS PARKIMINE

Parklas puudub info, milliseid eeliseid invakohtadel parkimiseks saab. Kas parkimine on tasuta, tasuta või soodustusega?



MARI
Vanus: 46
Piirkond: Tallinn

PAK ☒
PAK ☒

Iseloomustus

Taust

- Sügav nägemispuue juba üle 20 aasta
- Puudub töövõime
- Hoiab sageli oma lapselapsi

Tugiteenused abivahendid

- Kasutab liikumiseks valget keppi ja saatjat, varasemalt on kasutanud ka juhikera
- Kasutab hooldaja ja isikliku abistaja teenust

Kaartide kasutamine

- Kasutab PIK-i ja on teadlik PIK-iga seotud soodustustest
- Isa autot ei juhi, aga kasutab koos poja või saatjaga PAK-i

Käitumusmustrid

- Osaleb aktiivselt kogukonnas läbi Eesti Pimedate Liidu (EPL), kust saab infot võimaluste ja teenuste kohta
- Usaldab teenuseid, millega omab kogemusi või mis on soovitatud EPL poolt

Digipädevus madal kõrg

Teadlikkus PIK/PAK madal kõrg

Kasutusaktiivsus PIK madal kõrg

Kasutusaktiivsus PAK madal kõrg

Eesmärgid

- Vähendada olukordi, kus peab õigusi tõestama või selgitama
- Kaasatus ühiskonnas (nt kultuurisündmused, kogukonnategevused)
- Usaldusväärse info hankimine. Saada usaldusväärset infot ja tuge läbi tuttavate kanalite (nt EPL)

Valud ehk tänased murekohad

- Teenuseosutajate veebilehed ja digikeskkonnad pole piisavalt ligipääsetavad. Liiga palju informatsiooni lehel teeb keeruliseks endale vajaliku info leidmise.
- Teenuste ebamäärane tase
Teenuste ligipääsetavus ja soodustuste kasutamine eeldab sageli eelnevat teadmist või kindlust, et need toimivad. Eeldab ette helistamist või varasemat kogemust.
- Lisapingutus teenuste kasutamisel
Vajadus tagada, et asutused on ka tegelikult ligipääsetavad ning teha kindlaks millised soodustused ja millised tingimused toimivad (sh saatjale).
- PAK taotlemine
Selleks füüsiliselt kohale minemine on talle varasemalt raskuseid valmistanud.

Vajadused

- Üks keskne infoallikas PIK/PAK toimimise ja hüvede kohta
Kes soodustustele kvalifitseerub? Millised teenused vastavad ligipääsetavuse reeglitele?
- Taktiliselt eristatavad füüsilised kaardid
Kaardi reljeefsus ja/või punktirõhi, mis aitaks seda teistest kaartidest eristada.
- Saatjaga tugi liikumisel ja teenuste kasutamisel
Pimedate liikumine ja asjaajamine sõltub oluliselt saatjast.

Võlud ehk mis toimib hästi

- EPL tugi. Info jagamine, side kogukonnaga, ligipääs usaldusväärsetele teenustele. Koostöö kindlate teenusepakkujatega (nt kultuuriasutused), kus soodustuste kasutamine on selge ja toimiv
- PAK kasutamine toimib üldiselt sujuvalt ja toetab liikumist.

Mina eelistan kindlasti füüsilist kaarti digitaalsele. Peamine on see, et seda oleks võimalik teistest kaartidest eristada.

Olulisemad kogemused:**1. PAK TAOTLEMINE**

Ebamugav käik juhtkoeraga kohaliku omavalitsusse PAK-i taotlemise, koos dokumentidega

2. PAK TAOTLEMINE

Nüüd taotleb digitaalselt ja saatja töö väljastatud kaardi talle koju, mille ta seejärel ise allkirjastab.

3. SAATJAGA TEATRI

Ostis sooduspiletid endale ja saatjale Vanemuise teatri ligipääsetavale etendusele. Helistas ette, et tagada invaparkimiskoht.

4. ÜHISTRANSPOORDIS

Riigisestel liinidel saab PIK-i tasuta sõita koos oma saatja või juhtkoeraga.



Tulemuste raport

ENN
Vanus: 66
Piirkond: Türi

PAK

Ühine kaart / PIK

Iseloomustus

Taust

- Abielus
- Vanaduspensionäer, kes töötab töigina
- Määratud **raske liikumispuue** (varasemalt sügav puue 20 aastat koos täieliku töövõimetusega)

Tugiteenused abivahendid

- Kasutab igapäevaselt ratastooli
- Saatjaks ja hooldajaks on tema abikaasa
- On osalenud EPIKu poolt korraldatud ekskursioonidel ja reisidel

Kaartide kasutamine

- PIK on alati rahakotis kaasas, aga pole seda pidanud eriti kasutama
- PAK on igapäevaselt kasutuses ja auto armatuurlaual, juhib ise autot

Käitumismustrid

- Liigub peamiselt autoga, ühistranspordiga harva
- Tugineb varasemale kogemusele (on süsteemiga harjunud)
- PAK reeglitega on kursis läbi peavoolu meedia

Digipädevus

Teadlikkus PIK/PAK

Kasutusaktiivsus PIK

Kasutusaktiivsus PAK

Eesmärgid

- Usaldusväärne ja toimiv süsteem**
Tema ootused on pigem pragmaatilised: süsteem peab lihtsalt toimima. Kui PAK täidab oma eesmärgi (võimaldab parkida ja liikuda), siis see on tema jaoks piisav.

Vajadused

- Igapäevane toimetulek ilma takistusteta**
Säilitada tavapärane elurütm: käia töö, liikuda vastavalt vajadusele erinevate asulate vahel, kasutada teenuseid, ilma et puue tekitaks ülemäärast takistust.

Valud ehk tänased murekohad

- Invaparkimiskohtade määrgistus ja vähesus**
Kohti on liiga vähe ning tihti peab ootama järjekorras või parkima eraparklas (nt PERHis). Väiksemates kohtades on need ka halvasti määrgistatud (nt lumega pole need üldse eristatavad).
- Madal teadlikkus eraparklates PAKi kasutamisel**
On parkinud eraparkla invaparkimiskohal tasumata teadmatusel. Lisaks pole ta teadlik, et PAKiga koos tuleb osades parklates kasutada ka parkimiskella.
- Parkimiskohtade väärkasutus**
On sattunud konfliktsetesse olukordadesse tehes selgustööd invaparkimiskohtade valesi parkinud inimestele.
- PAKi halb vastupidavus**
PAK on alati armatuurlaual, mistõttu on see pideva kuuma päikese käes ja kipub ajaga kõverduma. On isegi pooleks läinud.

Võlud ehk mis toimib hästi

- PAK igapäevane kasutamine**
Lihtne ja toimiv lahendus, mis talle enamasti probleeme ei teki. On saanud trahvi vaid paari korral mitmekümne aasta jooksul.
- Kättesaadav tugi omavalitsusest**
Oma kontakt (sotsiaaltöötaja), kelle poole pöörduda PAK osas. Varasemad kogemused ametnikega on olnud positiivsed.
- Süsteemi lihtsustamine ajas**
Varasemalt keerulised protsessid on täna oluliselt lihtsamad.

Puudega isiku kaarti taotleis abivahendite ja parkimiskaardi saamiseks ... ei mäletagi, millal seda viimati rahakotist välja pidin võtma.

Olulisemad kogemused:

PAK TAOTLEMINE

Kui varasemalt käis kohapeal, siis nüüd on olnud seda võimalik delegeerida saatjale. Saatja võtab kaasa foto ning toob PAKi talle koju alikirjastamiseks.

KOHALIKUS POES KÄIK

Poe ees kasutab invaparkimiskohta, aga vahel on keegi sinna loata parkinud kuna määrgistus on lume alla peitu jäänud

PARKIMINE REISIL

On reisinud EL riikides ja kasutanud PAKi (Saksamaa, Läti, Itaalia) ning pole kunagi trahvi saanud.

TRAHVI SAAMINE

Invakohad olid võetud ja ta otsustas kõnniteele parkimise asemel parkida liiklust vähem häirivale platsile. See tõi kaasa trahvi haljassal parkimise eest.

EDUKAS VAIE

Teisel korral sai trahvi kuna PAK oli armatuurlaual vajunud esiklaasi tumeda ääre alla. Esitas vaide ja sai trahvi tagasi pööratud.



SIIRI
Vanus: 51
Piirkond: Tartu

PAK

PIK

Iseloomustus

Taust

- Abielus, töötab
- Pole määratud puuet ega töövõimetust**

Tugiteenused abivahendid

- Operatsioonijärgselt kasutas ajutiselt abivahendina karkusid

Kaartide kasutamine

- On kasutanud vaid invaparkimiskohti ajutise seoses ajutise PAK kasutamisega
- On pikendanud ajutist PAKi

Käitumismustrid

- Uurib välja kõik vajalikud et uues süsteemis orienteeruda

Digipädevus

Teadlikkus PAK

Kasutusaktiivsus PIK

Kasutusaktiivsus PAK

Eesmärgid

- Igapäevaelu jätkamine võimalikult normaalselt**
Lihtsustada ajutisest puudest tulenevaid liikumiskärsakusi. Ajutise PAKi kasutamise vajadus on praktiline ja olukorraske, mitte identiteedipõhine. Abivajadus on ajaliselt piiratud, kuid sageli sama intensiivne.

Vajadused

- Ajutise raskendatud liikumise leevendamine**
Operatsioonijärgselt karkudega liikumise kogemus tõi esile vajaduse igapäevaste käikude lihtsustamiseks ja nendega läbitavate vahemaa lühendamiseks.
- Uude süsteemi sisseelamine**
PAK kasutamise reeglite selgus

Valud ehk tänased murekohad

- Kitsad invaparkimiskohad**
Autost väljumine on keerulisem ja abiks oleks veidi laiemad parkimiskohad, mis võimaldaksid uksi täielikult avada.
- Uude süsteemi sattumine**
See võib varasemalt sellega mitte kokku puutunud inimesele raskesti hoomatav. PAKi kasutamisega seotud reeglid on isegi kaarti pikajärgselt kasutanud inimestele segadust tekitavad.
- Ooteaeg koha peal PAKi taodeldes**
Ajutise puudega inimese jaoks on ooteaeg klienditeeninduses vaevavikam.

Võlud ehk mis toimib hästi

- Ajutise puude tuvastamine.** Perearstilt digitaalse tõendi taotlemine on tema hinangul valutut protsess.
- Ajutise PAK väljastamine.** Selleks pole vaja ise kohale minna, seda saab teha ka lähedane.

Arstil käies peab autojuht sind ukse ees maha panema ja siis alles ise hakkama kohta otsime. Kõik on täis pargitud.

Olulisemad kogemused:

PEREARSTI TÕEND

Taotles perearstilt operatsioonijärgselt ajutise liikumispiirangu kohta tõendi. Perarst saatis tõendi digitaalselt alikirjastatuna meile.

1. PAK TAOTLEMINE

Tema abikaasa taotles PAKi võttes kaasa välja printitud tõendi ja dokumendifoto. Kõik toimis probleemideta. Väljastades kaasas infovoldik.

PAK PIKENDAMINE

Ajutine PAK kaotab kehtivuse 6 kuu järel ning ametlikult on seda võimalik pikendada ühel korral. Kordus perearstilt tõendi taotlemine.

Mis saaks siis, kui ...

... TEMA AJUTINE PUUE PÕHJUSTAKS JÄRKUVALT VAEVUSI ENT EI LIIGITUKS PUUDE ALLA

Võib tekkida olukord, kus perearsti empaatiast sõltuvalt ajutist PAK-i antakse välja korduvalt, mitte üksnes kord pikendades. Praktikas on seda tehtud ka mitme aasta vältel.

... KUI TA TAOTLEKS PAKI TALLINNAS

Sis peaks ta igal taotlemisel kindlal ajal koha peal ootama järjekorras umbes tunnikese, kui soovib PAKi kohe kätte saada.



Tulemuste raport



TIIT
 Vanus: 32
 Pirkond: Tartu

PAK ☒
 PIK ☒

Iseloomustus

Taust

- Sõjaväe kooliõppes, hindamine iga 5 aasta järel
- Osaline töövõime

Tugiteenused abivahendid

- Nutitelefoni igapäevaseks abivahendiks
- Viipekeele tõlkiteenus
- Isiklik abistaja

Kaartide kasutamine

- PIK-i kasutus kultuuriasutustes, soodustuste saamiseks erinevate teenuseosutajate juures (teadlik võimalustest läbi kogemuste)
- Kasutab soodustusi ühistranspordis
- Ohtlik kogemusi PIK kontrollimisel, sh rahvusvaheliselt

Käitumis-mustrid

- Avatud digilahendustele (viipamine, QR-koodi)
- Sage reisimine (sh EL, Aasia) ja muuseumite külastamine
- Aktiivne kurtide võrgustikus (nt Eesti Kurtide Liit)

Digipädevus

madal kõrge

Teadlikkus PIK

madal kõrge

Kasutusaktiivsus PIK

madal kõrge

Kasutusaktiivsus PAK

madal kõrge

Eesmärgid

- Sujuv liigipäevastele, ilma liigse kõrvalise abi, lisasegituste ja erikohtlemiseta.
- Aktiivne osalus igapäevaelus, kultuuris ja kogukonnas ning reisida vabalt nii Eestis kui välismaal, ilma et erivajadus seaks täiendavaid takistusi või piiranguid.

Välud ehk tänased murekohad

- Segadus erinevate kaartide vahel
Segadust on tekitanud, millist kaarti (PIK või töövõimekaart) tuleb sõidusoodustuste saamiseks ühistranspordis esitada.
- PIK pole rahvusvaheliselt mõistetav
Kaardile märgitud info ei ole oma väljaspool Eestit (Jaapan, Hiina) üheselt mõistetav tähtsusest, mistõttu ei ole kaart rahvusvaheliselt kasutatav.
- Sõltuvus kaardi kontrollija teadmistest
Kaardi toimimine ei ole ühtselt standardiseeritud, vaid sõltub kontrollija teadmiskesest ja tõlgendusest, mis tekitab ebakindlust ja ebaühtlast kasutuskogemust.

Vajadused

- Oma õiguste probleemideta tõestamine
PIK-i ja töövõimekaardiga seotud teenuseid, soodustusi ja hüvesid saab kasutada sujuvalt ja arusaadavalt ilma segaduseta ja vajaduseta oma õiguseid täiendavalt selgitada
- Kiire valideerimine
Ootus digilahenduste kasutuselevõtuks, mis muudaks pideva tõendamise protsessi lihtsamaks (ka kontrollijale)
- Rahvusvaheline arusaadavus
PIK peaks olema kasutatav ka välismaal (inglisekeelne info, universaalsed märgised).

Võlud ehk mis toimib hästi

- PIK väljastatakse automaatselt koos puude tuvastamisega, ilma eraldi taotlusest, mis teeb protsessi kasutaja jaoks mugavaks

Jaapanis ja Hiinas oli väga keeruline, nad ei saanud mitte aru, mis asi [PIK] see on

Olulisemad kogemused:

RONGIPILETI OST

Erilisi rongist ei leidnud infot, millist kaart peaks saatja õiguse tõestamiseks esitada (PIK, töövõimekaart).

AASIA MUUSEUMID

Hiina ja Jaapani muuseumide külastades ei saadud tema PIK kaardi tähtsusest aru (keel, formaat ja märgised ei ole tuttavad).

EUROOPA MUUSEUMID

Saksamaa, Itaalia, Läti ja Leedu muuseumide külastades pole PIK tõendamise probleeme tekkinud.

Mis saaks siis, kui ...

... TEMA PUUE OLEKS PSÜÜHILINE?

teadlikkus PIKiga kaasnevatest õigustest sõltuks oluliselt rohkem teatavusest (lähedased, tugisõbrad jt) info leidmisel, puude taotlemisel, teenuste kohta uurimisel ja kasutamisel

... TEMA PUUE OLEKS NÄHTAV?

Nähtava puude korral väheneks tõendamise vajadus, kuna erivajadust eeldatakse visuaalselt, mistõttu PIK esitamise ja selgitamise vajadus kaheks.





LENA
 Vanus: 38
 Pirkond: Tallinn

PAK ☒
 PIK ☒

Iseloomustus

Taust

- Lahutatud, 3 lapse ema, kes töötab
- 1 erivajadusega laps, kes käib koolis ja on 12-aastane, epilepsia ja liikumispuue
- Koos lapse isaga vastutavad lapse igapäevaelu korraldamise eest

Tugiteenused abivahendid

- Rehabilitatsiooni teenused
- Invanteenus koolis käimiseks
- Liikumiseks vajalikud abivahendid

Kaartide kasutamine

- PIK kasutusel erivajadustest tulenevate teenuste kasutamiseks ja abivahendite soetamiseks; pole pidanud seda näitama aga igaks juhiks on kaasas rahakott
- Ei oma juhlube aga plaanib tulevikus teha, PAK on kasutusel lapse isa poolt ja alati tema auto armatuurlaual
- Külitanud saatjana koos lapsega liigipäevastavaid laste etendusi Vene kultuurikeskuses

Käitumis-mustrid

- Perekondlik elu, igapäev ja otsused on seotud tihedalt erivajadusega lapse heaolu tagamisega

Digipädevus

madal kõrge

Teadlikkus PIK/PAK

madal kõrge

Kasutusaktiivsus PIK

madal kõrge

Kasutusaktiivsus PAK

madal kõrge

Eesmärgid

- Tagada lapse turvalisus ja heaolu
Olla vanemana kiirelt kättesaadav igas olukorras. Pakkuda lapse erivajadustest tulenevat talle vajalikku teenust, abivahendeid. Sh pakkuda ka meelelahutuslikke kogemusi.
- Vähendada muud igapäevast ajakulu ja stressi
Leida viise kuidas lihtsustada liikumist, parkimist, teenuste kasutamist. Leida ja rakendada paindlikke lahendusi.

Välud ehk tänased murekohad

- PAK-i materjalid ja vastupidavus
Kaardil olev kehtivustähtaeg pteegib päiksega.
- Inimlikkuse puudumine süsteemis
Süsteem kipub olema jäik ning lapsevanematelt eeldatakse oma õiguste osas teadlikkust, kuigi praktikas jääb see lapse hoolitsuse kõrval tagaplaanile.
- Invaparkimiskohtadel parkimine
Ebaselgus, kus võib parkida ja millistel tingimustel. Vähe kohti.
- Trahvi vaidlustamine on aeganõudev ja stressirohke
Isegi kui trahvi kohta esitatud väide saab rahuldatud, mõjutab see perekonda niigi keerulist igapäeva negatiivselt.
- Privaatse info jagamine kaardil
Kaardil ei peaks olema jagatud liigset infot (nt puude liik).

Vajadused

- Aja kokkuvõtte ja kiire reageerimine
Minimeerida aega, mis kulub pere asjaajamistele ja tagada viivitusteta lapse juurde tagasi jõudmine (tuleb ette ka hädaolukordi, mis nõuavad kiiret reageerimist)
- Paindlikkus igapäevaelus ja inimlikkuse süsteemis
Võimalus teha otsuseid vastavalt muutujatele (lapse seisund). Õigus kasutada invakohti ka ilma lapsega, kui see omab kaudset mõju tema heaolule.

Võlud ehk mis toimib hästi

- PAK-i praktiline väärtus igapäevaelus
Võimaldab lapsega mugavalt liikuda, aga ka lapse juurde kiiremini tagasi jõuda igapäevaste asjaajamiste korral.
- Mõned hästi toimivad teenused
Loomaaia ja vabaõhumuuseumis on selged reeglid, saatjale soodustus või tasuta pääse. TT vaaterattale hea liigipäevastavus ja piletsüsteem.

Sa ei saa kunagi olla nagu "tavoline inimene", sest isegi kui last kaasas ei ole, mõjutab tema seisund kogu su päeva.

Olulisemad kogemused:

HÄDAOLUKORD

Epilepsiahoogu korral koolis kasutatavad Forus Taksoot. 1. sihtkohaks kool, aga vajadusel muudavad EMOKs (Bolliga märkisa keerukam ja kulukam)

TRAHVI SAAMINE

Kord said perega trahvi kuna PAK-i kehtivuse tähtaeg oli päiksega ära pleekinud. Esitasid väide, mille said ka rahuldatud. Siiski lisastress.

REHABILITATSIOON

Ootas autos samal ajal kui laps oli rehabilitatsioonis. Pidi MUPO kontrollorile selgitama, miks ta invakohal parkis.

POES KÄIK

Selleks, et aega kokku hoida on kasutanud lapse isaga asjaajamiseks invakohti parkimiseks ka siis kui last pole kaasas



8.5 Täpsustamist vajavad teemad

Tulevikulahenduse kujundamisel kerkivad esile mitmed läbivad teemad, mis nõuavad teadlikke otsuseid nii süsteemi ülesehituse, sihtrühma määratluse kui ka teenuse toimimise loogika osas. Need otsused puudutavad nii teenuse disaini ja toimeloogika valikuid kui strateegilisi teemasid nagu õigused, ligipääs, vastutus jne.

1. Süsteemi ülesehitus ja vastutuse jaotus

Kas liikuda killustunud mudelilt keskse, integreeritud teenuse suuna (ühine register, ühtne teenusvaade) või säilitada KOV-põhine hajutatud loogika? Milline asutus (nt SKA, Transpordiamet vms) võtab juhtrolli teenuse orkestreerimisel ja milline jääb KOV-ide roll?

2. Kaartide loogika ja konsolideerimine (PIK fookus)

Kas säilitada mitme paralleelse kaardi süsteem (peame silmas töövõimekaarti, ID kaarti, pensionikaarti) või liikuda ühe ühtse kaardi / süsteemi suunas? Millised õigused koondatakse ühte lahendusse ja kas kaart muutub universaalseks tõendamisvahendiks erinevates teenustes?

3. Digitaalne vs füüsiline lahendus

Milline on digitaalse ja füüsilise kaardi roll (nt digitaalne esmane, füüsiline alternatiiv)? Kuidas tagada ligipääsetavus kõigile sihtrühmadele ning kas digitaalne tõendamine saab olla vaikimisi standard?

4. Õiguste tõendamise ja kehtivus kontrolli loogika

Kas liikuda visuaalselt kontrollilt andmepõhisele ja automaatsele kontrollile (nt register, QR, süsteemide liidestus)? Milline on andmete jagamise ulatus, kes saab ligipääsu ning kuidas tasakaalustada kontrolli ja privaatsust?

5. Sihtrühma määratlus ja õiguse alus (eriti PAK puhul)

Kas õigused põhinevad administratiivsel staatustel (puude raskusaste) või funktsionaalsel vajadusel (nt liikumisvõime)? Kes kvalifitseerub teenusele – kui lai või kitsas on sihtrühm ning kuidas vältida ebaõiglust või väärkasutust?

6. Automatiseerimine ja proaktiivne teenus

Kas teenus muutub proaktiivseks (õigus tekib automaatselt andmete alusel) või jääb taotluspõhiseks? Kui palju vähendada inimese enda vastutust taotlemisel ning milline on riigi roll õiguste automaatsel rakendamisel?

7. PAK ja infrastruktuuri seos

Kas parkimiskaardi süsteemi käsitleda eraldiseisvana või siduda see aktiivselt linnaruumi ja parkimispoliitikaga. Mis on see hüve mida PAK-i omamine pakub – kas näiteks Tallinna linna tasulistel aladel 24/7 tasuta parkimine on tingimata vajalik?

Kuidas jagada vastutus parkimiskohtade arvu ja kättesaadavuse eest (riik vs KOV vs erasektor)?

8. Teenuse lihtsus vs süsteemi täpsus

Kui lihtne ja universaalne peab olema teenus vs kui detailne ja diferentseeritud (nt soodustuste süsteem)? Kas eelistada lihtsust (vähem erisusi) või täpsust (rohkem sihitud õigusi), arvestades mõju õiglustundele ja halduskoormusele.