

Ekspordi teemalehe ärianalüüs

Lõpparuanne

Tellija: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Viitenumber: 280560

5. jaanuar 2025





Lp Mirjam Kolga

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Suur-Ameerika 1
10112 Tallinn

5. jaanuar 2025

Austatud Mirjam Kolga,

Ekspordi teemalehe ärianalüüs

Aruanne on koostatud AS PricewaterhouseCoopers Advisors ("PwC") poolt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile („tellija“) vastavalt tellija ja PwC vahel 05.09.2024 sõlmitud lepingule ("Leping").

Aruandes sisalduv info pärineb mitmest aruandes detailsemalt kirjeldatud allikast. Me ei ole hinnanud nende infoallikate usaldusväärsust ega testinud sealt pärineva info tõepärasust. Sellest tulenevalt ei anna PwC ühelegi isikule (välja arvatud tellijale, Lepingu alusel) mistahes otseseid ega kaudseid kinnitusi raporti täpsuse või täielikkuse osas.

Tegemist on lõpparuandega, mis on koostatud, võttes arvesse tellija esitatud kommentaare vahearuandele ja lõpparuande kavandile.

PwC kannab aruandega seoses õiguslikku vastutust Lepingus sätestatud ulatuses üksnes Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja mitte ühegi teise osapoolle ees, kes võib oma otsustes olla tuginenud selles aruandes sisalduvale teabele või seisukohtadele.

Kui Teil on küsimusi seoses aruandega, võtke palun ühendust **Elis Raudkett**-iga (telefon: +372 5853 9914; e-post: elis.raudkett@pwc.com).

Lugupidamisega

Erki Mägi

AS PricewaterhouseCoopers Advisors

Oluline teadaanne isikutele, kes ei ole aruande adressaadid

Isikud, kes ei ole aruande adressaadid ja seda aruannet loevad, loetakse nõustunuks alljärgnevate tingimustega:

1. Aruannet lugev isik võtab teadmiseks, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors on selle koostanud vastavalt oma kliendilt saadud juhiste ja üksnes kliendi huvisid ja kasu silmas pidades.
2. Aruannet lugev isik tunnistab asjaolu, et ta pole selle aruande adressaat ning vastamaks tema huvidele ja vajadustele oleks võinud aruande koostamiseks osutada vajalikuks läbi viia teistsuguseid või täiendavaid töid.
3. Lugeja nõustub, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors (sh tema partnerid, volitatud isikud ja töötajad) ja allhankijad ei võta aruandega seoses mingeid kohustusi ega vastutust, ei lepingulist ega lepinguvälist (sh hooletusest ja seadusest tuleneva kohustuse rikkumisest tingitud) vastutust. Lugeja nõustub, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors (sh tema partnerid, volitatud isikud ja töötajad) ja allhankijad ei vastuta mistahes kahju, saamata jäänud tulu ega kulutuste eest, mis aruannet lugevale isikule seoses aruande kasutamisega või muul moel aruandega seotult võivad tekkida.

Sisukord

Lühikokkuvõte	6
Summary	7
Mõisted ja lühendid	8
Sissejuhatus	10
1. Metoodika ja tegevused	11
1.1. Dokumendianalüüs.....	11
1.2. Intervjuud asutuste ja organisatsioonidega	11
1.3. Töötoad ettevõtjatega	12
1.4. Kasutajatestimised ettevõtjatega.....	13
2. Hetkeolukorra ülevaade (AS-IS)	14
2.1. Hetkeolukord teenuseosutajate vaatest ja pakutavad teenused.....	14
2.1.1. Asutused	19
2.1.2. Erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid	25
2.1.3. Muud organisatsioonid	29
2.2. Hetkeolukord ettevõtjate vaatest	30
2.2.1. Ettevõtjate kasutajakogemus	30
2.2.2. Eksporditeenuste ja -info sihtrühmad	30
2.2.3. Ettevõtjatele enim huvipakkuvad teemad ja täiendavad teenused	34
2.2.4. Eelistatud teavitus- ja suhtluskanalid	35
2.2.5. Eksporditeemaline kogukond.....	36
3. Ekspordi teemaleht	37
3.1. Ekspordi teemalehe kirjeldus	37
3.1.1. Ekspordi teemalehe eesmärk ja mõju.....	37
3.1.2. Ekspordi teemalehe kontseptsiooni väljatöötamine	37
3.1.3. Ekspordi teemalehe kontseptsioon	38
3.1.4. Ettevõtjate tagasiside	46
3.2. Ekspordi teemalehe tehniline analüüs ja realisatsioon	48
3.2.1. Arendusplaan	50
3.2.2. Sõltuvused ja liidestused	51
3.2.3. Haldusprotsess	52
3.3. Ekspordi teemalehe prototüüp	54
3.3.1. Prototübile kogutud esmane tagasiside teenuseosutajatelt	54
3.3.2. Prototüübi testimine ja tulemused	54
4. Õigusanalüüs	56
4.1. Teabeväravas teabe avaldamise õiguslikud alused	56
4.2. Teabevärava olemus ja eesmärk	56
4.3. Avaliku teenuse määratlus osana avalikust ülesandest	57

4.4. Kohustus tagada asjakohase teabe kättesaadavaks tegemine	59
4.5. Õigus nõuda teenuste kohta teabe avaldamist	60
4.6. Õigusanalüüsi kokkuvõte ja soovitused	61
5. Juurutamise kava	63
Ettepanekud ja soovitused	64
Lisad.....	66
Lisa 1. Ekspordi hetkeolukorra kaardistustabel	66
Lisa 2. Prototüübi näidistekstid.....	66
Lisa 3. Prototüübi kasutajaülesanded	66

Lühikokkuvõte

Ekspordi teemalehe ärianalüüsi eesmärgiks oli luua ekspordi teemaleht, mis võimaldab ettevõtjal leida ekspordiga seotud avalike teenuste koondinfo ja ligipääsu teenuskeskkondadele ühest kesksest keskkonnast (eesti.ee ettevõtjale), kus info-ja teenuspakkumine on struktureeritud vastavalt ettevõtte olukorrale ja ekspordiga seotud toimingute ärisündmuse loogikale.

Ekspordi teemalehe loomine on vajalik, sest info on killustunud erinevate asutuste ja organisatsioonide vahel ning on ettevõtjatele raskesti leitav. Ettevõtjatel puudub ühtne ülevaade kõikidest ekspordiga seotud teenuste kasutamise võimalustest.

Käesolev analüüs annab ülevaate kasutatud meetodikatest ja tegevustest, hetkeolukorrast asutuste ja ettevõtjate vaatest, loodud ekspordi teemalehest, tehnilisest- ja õigusanalüüsist, prototüübist ning ettepanekutest ja soovitustest. Analüüsi käigus koguti andmeid dokumendianalüüsi, intervjuude, töötubade ja kasutajatestimiste kaudu.

Analüüs algab teenuseosutajate ja ettevõtjate vaatenurgast hetkeolukorra uurimisega, tuues välja erinevate asutuste ja organisatsioonide pakutavad ekspordiga seotud teenused, sh infoteenused. Analüüsi käigus kaardistati 90 ekspordiga seotud teenust ning 16 teenuseosutajat.

Analüüsi käigus töötati välja ekspordi teemaleht, mis võimaldab ettevõtjal leida ekspordiga seotud teenused ühest kohast – eesti.ee ettevõtjale keskkonnast. Ekspordi teemalehte on võimalik tulevikus kasutada nii autentitud kui ka autentimata vaates.

Ekspordi teemalehe interaktiivne prototüüp ([link](#)) töötati välja koostöös asutuste ja ettevõtjatega, ning selle disainimisel lähtuti eesti.ee stiiliraamatust. Prototüüpi valideeriti töö käigus nii asutuste esindajate kui ka ettevõtjatega. Ekspordi teemalehel tuuakse välja kõige olulisemad teemakategooriad:

- üldinfo ja sihtturud,
- kontaktide leidmine,
- nõustamine,
- finantslahendused ja
- regulatsioonid.

Lisaks annab aruanne ülevaate teemalehe kirjeldusest, teemalehe kontseptsiooni loomisest ja arendamisest ning ettevõtjate ootustest. Tehnilise analüüsi peatükis kirjeldatakse teemalehe realiseerimist, arendusplaani, sõltuvusi ning liidestust ja haldusprotsessi. Õigusanalüüsi peatükk võtab kokku teabe avalikustamise õiguslikud alused, uurides avalike teenuste olemust ja kohustust tagada teabe kättesaadavus.

Aruanne lõpeb soovitustega ekspordi teemalehe edasiseks arendamiseks ja rakendamiseks. Lisades saab lugeja tutvuda hetkeolukorra kaardistustabeliga, prototüübi näidistekstidega ja kasutajaülesannetega, mis viidi läbi prototüübi kasutajatestimisel.

Analüüsi olid läbivalt kaasatud olulisemad teenusepakkujad: Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus, Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, Välisministeerium, AS KredEx Krediidikindlustus, Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit ja mitmed teised asutused.

Analüüs valmis AS PricewaterhouseCoopers Advisorsi, Gofore Estonia OÜ, Advokaadibüroo TGS Baltic ASi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Riigi Infosüsteemi Ameti ja kaasatud asutuste tihedas koostöös perioodil september-detsember 2024.

Summary

The objective of the export topic page business analysis was to create an export topic page that allows entrepreneurs to find consolidated information on public services related to export and access service environments from a central platform (eesti.ee for entrepreneurs), where information and service offerings are structured according to the company's situation and the business event logic associated with export activities.

The creation of the export topic page is necessary as information is fragmented across various institutions and organizations, making it difficult for entrepreneurs to find. Entrepreneurs lack a unified overview of all the possibilities for using export-related services.

This analysis provides an overview of the methodologies and activities used, the current situation from the perspective of institutions and entrepreneurs, the created export topic page, the technical and legal analysis, the prototype, and suggestions and recommendations. Data for the analysis was collected through document analysis, interviews, workshops, and user testing.

The analysis begins by examining the current situation from the perspective of service providers and entrepreneurs, highlighting the export-related services and information services offered by different institutions and organizations. During the analysis, 90 export-related services and 16 service providers were mapped.

An export topic page was developed during the analysis, enabling entrepreneurs to find export-related services in one place - eesti.ee for entrepreneurs. The export topic page can be used in both authenticated and non-authenticated views in the future.

An interactive prototype of the export topic page was created in collaboration with institutions and entrepreneurs ([link](#)), and designed according to the eesti.ee brand manual. The export topic page highlights the most important thematic categories:

- General information and target markets,
- Finding contacts,
- Consulting,
- Financial solutions, and
- Regulations.

Additionally, the report provides an overview of the description of the topic page, the creation and development of the topic page concept, and the expectations of entrepreneurs. The technical analysis chapter describes the technical aspects of the topic page, development plan, dependencies, as well as the interface and information management process. The legal analysis section summarizes the legal bases for the disclosure of information, examining the nature of public services and the obligation to ensure the availability of information via the export topic page.

The report concludes with recommendations for further development and implementation of the export topic page. The appendices allow the reader to familiarize themselves with the current situation mapping table, prototype sample texts, and user tasks conducted during prototype user testing.

The analysis consistently involved major service providers: the Estonian Business and Innovation Agency, the Estonian Chamber of Commerce and Industry, the Ministry of Foreign Affairs, AS KredEX Krediidikindlustus, Estonian Association of Information Technology and Telecommunications and several other institutions.

The analysis was completed in close cooperation with AS PricewaterhouseCoopers Advisors, Gofore Estonia OÜ, Law Office TGS Baltic AS, the Ministry of Economic Affairs and Communications, Information System Authority, and involved institutions during the period from September to December 2024.

Mõisted ja lühendid

Mõiste/lühend	Selgitus
Angular raamistik	Angular on TypeScriptis kirjutatud avatud lähtekoodil põhinev veebirakenduste raamistik.
Aktsiaselts Kredex Krediidikindlustus	Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus on 2009. aastal sihtasutuse KredEx ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ühiselt loodud kindlustusselts, mille eesmärk on aidata Eesti ettevõtetel maandada nii ekspordi kui ka kodumaise müügiga seonduvaid krediidiriske. ¹
ARVA	Artiklivaramu (ARVA) on Riigi Infosüsteemi Ameti poolt loodud keskkond, mis koondab riiklikud infoartiklid ühele platvormile ja võimaldab asutustel kasutajaliidese kaudu lisada ja hallata oma asutusega seotud artikleid.
AS-IS	Hetkeolukorra analüüs
AvTS	Avaliku teabe seadus
<i>Business hub</i>	Ettevõtluskeskus
B2B	Ärilt ärile (<i>Business to Business</i>)
B2G	Ärilt avalikule sektorile (<i>Business to Government</i>)
CRM	Kliendisuhete haldus (<i>Customer Relationship Management</i>)
EBR	Euroopa Äriregister
EL	Euroopa Liit
EIS	Ettevõtluse- ja Innovatsiooni Sihtasutus
Ekspordi tulevikulahendus	Ekspordi teenuseid ja teenuspakkumist ühendav tulevikulahendus, mis koosneb 2 etapist: <ul style="list-style-type: none">Etapp 1, mille eestvedaja on Majandus- ja KommunikatsiooniministeeriumEtapp 2, mille eestvedaja on Välisministeerium Käesolev analüüs keskendub loodava lahenduse 1. etapile.
Ekspordi teemaleht	Ekspordi tulevikulahenduse 1. etapi tulem (vt eelmist mõistet), millele käesolev analüüs keskendub. Kuigi analüüsi hanke dokumentatsioonis ² kirjeldatakse ekspordi teemalehte ka kui tulevikulahendust (st tehnilise kirjelduse punkt 3.2. tulevikulahenduse väljatöötamine), siis projekti juhrühmaga kokkulepitult kasutatakse „tulevikulahendus“ terminit vaid etappide üleselt. Ekspordi teemaleht on vaid osa ekspordi tulevikulahendusest.
HMS	Haldusmenetluse seadus
Infoteenus	Käesolevas analüüsis käsitletakse infoteenuse mõiste all asutuste ja organisatsioonide poolt pakutavaid infoartikleid ja teabematerjale, mis toetavad või juhendavad ettevõtjaid ekspordiga seotud toimingutes.
ITL	Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit
KKK	Korduma kippuvad küsimused
KTK	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
MKM	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
MTA	Maksu- ja Tolliamet

¹ AS KredEx Krediidikindlustuse koduleht. ([link](#))

² Riigihangete Register. Ekspordi teemalehe ärianalüüs. Dokumentid. ([link](#)). viimati vaadatud 12.12.2024

MVP	<i>Minimum viable product</i> ehk minimaalne toimiv lahendus
Once-only printsiip	Ühekordse andmeküsimise ja korduvkasutamise põhimõte
RAR	Riigiabi ja vähese tähtsusega abi register
RIA	Riigi Infosüsteemi Amet
RIK	Registrite ja Infosüsteemide Keskus
RRF	Taaste- ja vastupidavusrahastu
SKP	Sisemajanduse koguprodukt
TARA	Riigi autentimisteenus, mis on Riigi Infosüsteemi Ameti poolt pakutav teenus, millega asutus saab oma e-teenustesse lisada nii siseriiklike kui ka Euroopa Liidu piiriüleste elektrooniliste autentimismeetodite toe. Eesti riiklike ja piiriüleselt tunnustatud eID vahenditega (ID-kaart, mobiil-ID) on läbi riigi autentimisteenuse tagatud juurdepääs ka Euroopa Liidu riikide e-teenustele.
Team Estonia	Eesti välisesindatuse meeskond
Tellijaja	Analüüsi tellija Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
TKTA	Teenuse korraldamise ja teabehalduse aluste määrus
TTJA	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
VTA	Vähese tähtsusega abi
VäM	Välisministeerium
WTO	Maailma Kaubandusorganisatsioon (<i>World Trade Organization</i>)

Sissejuhatus

Täna on erinevaid riigi poolt pakutavaid teenuskeskkondi avalike teenuste tarbimiseks vähemalt 36 ning ettevõtjate halduskoormus riigi seatud nõuete täitmiseks on varasemate analüüside põhjal kõrge. Puudub ühtne ja terviklik ülevaade riigis pakutavatest avalikest teenustest, info on sageli raskesti leitav ning mõnikord ka vananenud. Lisaks ei ole head ülevaadet, kes ja milliseid teenuseid pakub, mistõttu kulub ettevõtjatel aega info ja teenuste leidmiseks ning osa kohustusi ja võimalusi võivad tähelepanuta jääda.

Avalik sektor ja mitmed teised organisatsioonid väljaspool avalikku sektorit pakuvad ettevõtjatele mitmesuguseid **ekspordiga** seotud teenuseid ja teavet. Ka antud valdkonnas ei ole teenused ja info tervikuna leitavad ning ettevõtja peab kulutama aega, et saada ülevaade ekspordiga seotud võimalustest.

Käesolevaga ollakse riigis loomas **ekspordi tulevikulahendust**, mis koosneb 2 etapist:

- etapp 1, mille eestvedaja on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium;
- etapp 2, mille eestvedaja on Välisministeerium.

Käesolev analüüs „**Ekspordi teemalehe ärianalüüs**“, viitenumbriga 280560 viiakse läbi **Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi** tellimusel hankelepingu alusel perioodil september-detsember 2024. Analüüsi eesmärk oli luua **ekspordi teemaleht**, mis võimaldab ettevõtjal leida ekspordiga seotud avalike teenuste koondinfo ja ligipääsu teenuskeskkondadele ühest kesksest keskkonnast (eesti.ee ettevõtjale), kus info-ja teenuspakkumine on struktureeritud vastavalt ettevõtte olukorrale ja ekspordiga seotud toimingute ärisündmuse loogikale. **Tegemist on ekspordi tulevikulahenduse väljatöötamise 1. etapiga.**

Analüüsi raames viidi läbi järgnevad tegevused:

- kirjeldati ja analüüsiti ekspordiga seotud toimingute hetkeolukorda;
- töötati välja ekspordi teemaleht;
- viidi läbi õigusanalüüs;
- loodi ja testiti teemalehe prototüüpi eesti.ee ettevõtjale kontaktpunkti lõppkasutajatega;
- koostati teemalehe juurutamise kava, mille osaks on minimaalselt toimiva lahenduse kirjeldamine.

Analüüsi kaasati olulisemad ekspordi valdkonnaga seotud teenuspakkujad:

- riigiasutused: Ettevõtluse- ja Innovatsiooni Sihtasutus, Välisministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (ettevõtluse osakond);
- eraõiguslikud juriidilised isikud (sh erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid): Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit, AS KredEx Krediidikindlustus.

Täiendavalt andsid eesti.ee vaatest olulist sisendit ning suunasid analüüsi läbiviimist Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi digimajanduse osakond ning Riigi Infosüsteemi Amet.

Teenuste hetkeolukorra kasutajakogemust jagasid töötubades 23 ettevõtet ja 2 erialaliitu. Ekspordi teemalehe väljatöötamise töötubades osales kokku 15 ja prototüübi testimises 5 ettevõtjat.

1. Metoodika ja tegevused

Hetkeolukorra analüüsimiseks koguti andmeid ja teavet avalikult kättesaadavatest allikatest, intervjueriti asjakohaste asutuste ning organisatsioonide esindajaid ning viidi läbi töötoad ettevõtjatega. Kogutud andmeid ja teavet analüüsiti ning struktureeriti tellijaga kokkulepitud viisil. Ekspordi teemalehe väljatöötamisel kaasati lähenemise ja tulemi valideerimiseks olulisemaid teenuseosutajaid ja ettevõtjaid. Ettevõtjatega viidi läbi põhjalikud kasutajatestimised, mille tulemused dokumenteeriti. Käesolevas peatükis antakse ülevaade analüüsi meetodilistest tegevustest, kaasatud asutustest ja organisatsioonidest ning ettevõtete profiilist.

1.1. Dokumendianalüüs

Hetkeolukorra kirjelduse koostamise etapis viidi läbi dokumendianalüüs, mille raames kaardistati avalikest allikatest leitud ekspordiga seonduvad teenused (sh infoteenused) ning koondati tellijaga kokkulepitud struktuuri alusel kaardistustabelisse. Dokumendianalüüsi järgselt paluti asutustel ja organisatsioonidel valideerida varasemalt kogutud info ja täpsustada võimalikud puudolevad avalikult kättesaadavad teenused. Hetkeolukorra kaardistustabeli täiendamine toimus asutuste ja organisatsioonide poolt septembris 2024. Valideeritud kaardistustabel oli aluseks ettevõtjatega töötubade läbiviimisel ja tulevikulahenduse loomisel.

Dokumendianalüüsi raames tutvuti lähemalt ka varasemate ja käimasolevate asjakohaste analüüside ning projektide tulemuste ning nõuetega, mida oli oluline arvestada tulevikulahenduse väljatöötamisel.

1.2. Intervjuud asutuste ja organisatsioonidega

Hetkeolukorra kaardistamise raames viidi septembris ja oktoobris 2024 läbi intervjuud analüüsi kaasatud asutuste ja organisatsioonide esindajatega. Intervjuud viidi läbi järgnevas (Tabel 1) koosseisus:

Tabel 1. Analüüsi kaasatud asutused ja organisatsioonid ning nende esindajad

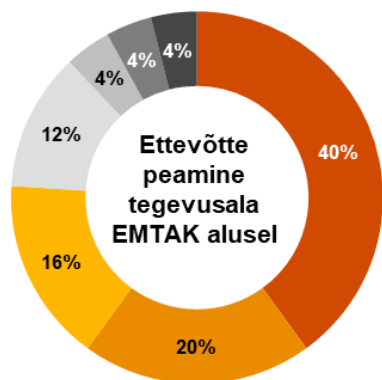
#	Asutus	Esindajad
1	Välisministeerium	Priit Kallakas (majandusdiplomaatia osakonna peadirektor) Arvo Anton (majandusdiplomaatia 1. büroo direktor) Marge Pihlapuu (majandusdiplomaatia 2. büroo direktor) Triin Veideman (peaspetsialist, Ekspordiportaali arendus) Liisi Karindi (peaspetsialist, Sihtriikide ekspordistrateegiad)
2	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	Anneli Arro (ettevõtluse osakonna nõunik)
3	Ettevõtluse- ja Innovatsiooni Sihtasutus	Eva Maria Lass (ekspordi arenduse projektijuht)
4	Ettevõtluse- ja Innovatsiooni Sihtasutus	Andreas Heiki Pant (Suurbritannia ekspordinõunik, Kaugturgude regioon) Tsubasa Yoshito (Jaapani projektijuht, Aasia regioon) Steve Cesse (Prantsusmaa ekspordinõunik, Kaugturgude regioon) Tom Holgersson (Rootsi ekspordinõunik, Lähiturgude regioon) Ryte Venckuviene (Norra ekspordinõunik, Lähiturgude regioon)
5	Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit	Jana Silaškova (rahvusvahelistumise juht)
6	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	Marko Udras (poliitikakujundamise ja õigusosakonna juhataja)
7	Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus	Katrin Savi (juhatuse liige)

Intervjuude läbiviimiseks planeeriti asutuste ja organisatsioonide lõikes intervjuude teemad ja küsimused, mis saadeti tutvumiseks ette. Intervjuud toimusid veebi teel läbi Microsoft Teams keskkonna. Intervjuude käigus selgitati välja, millised on asutuste ja organisatsioonide kokkupuuted seoses ekspordi teemavaldkonnaga – kuidas nad ettevõtjaid antud teemaga toetavad, milliseid teenuseid pakuvad ning kuidas teenuspakkumine on korraldatud. Täiendavalt kaardistati asutuste ja organisatsioonide olulisemaid kitsaskohtasid ekspordi valdkonna teenuspakkumises ning võimalikke eesootavaid arendusplaanide.

Ekspordi teemalehe väljatöötamiseks kaasati samade asutuste ja organisatsioonide esindajaid ühises ajurünnakus ning prototüüpi valideerival seminaril.

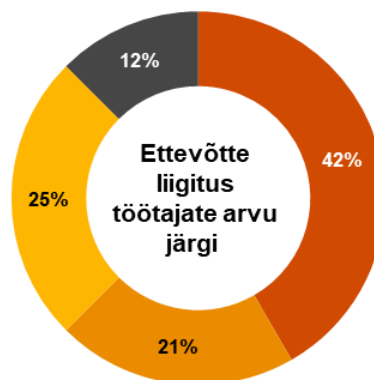
1.3. Töötoad ettevõtjatega

Hetkeolukorra kaardistamise raames viidi läbi töötoad oktoobris 2024 ekspordiga tegelevate ning ekspordist huvitatud ettevõtjatega. Tellija ootus oli kaasata võimalikult mitmekülgse tausta ja kogemusega ettevõtteid (sh erineva tegevusvaldkonna, suuruse ja asukohaga). Juhtrühma liikmete toel oli ettevõtjatel (ja ka erialaliitudel) suur huvi töötubades osalemiseks. Kokku viidi läbi 3 töötuba, millest 2 toimusid Tallinnas kohapeal ning 1 virtuaalselt Microsoft Teams vahendusel, ning **kokku osales töötubades 23 ettevõtet ning 2 erialaliitu**. Allolevatel joonistel (Joonis 1-Joonis 4) on esitatud täpsem ülevaade töötubades osalenute profiilist.



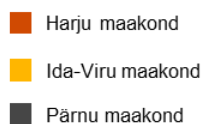
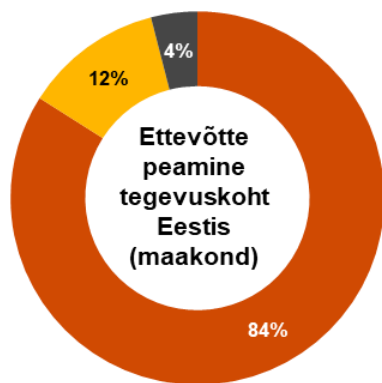
- Hulgi- ja jaekaubandus, mootorsõidukite ja mootorrattaste remont (G)
- Töötlev tööstus (C)
- Info ja side (J)
- Kutse-, teadus- ja tehnikaalane tegevus (M)
- Haldus- ja abitegevused (N)
- Kunst, meelelahutus ja vaba aeg (R)
- Veevarustus, kanalisatsioon, jäätme- ja saastekäitlus (E)

Joonis 1. Ettevõtete tegevusalad

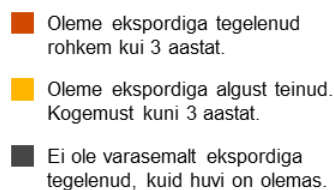
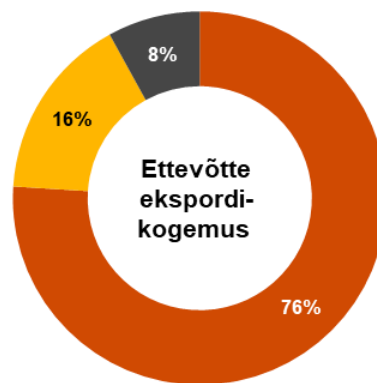


- Mikroettevõtte – 1-10 töötajat
- Väikeettevõtte – 11-50 töötajat
- Keskmise suurusega ettevõtte – 51-250 töötajat
- Suureettevõtte – rohkem kui 250 töötajat

Joonis 2. Ettevõtete suurus



Joonis 3. Ettevõtete tegutsemiskohad



Joonis 4. Ettevõtete ekspordikogemus

Ettevõtjate kaasamise ja hetkeolukorra sisendi kogumise eesmärgiks oli kaardistada, mis toimub praeguses olukorras ettevõtjate jaoks hästi ning millised on peamised kitsaskohad ja parandamisvõimalused. Lisaks selgitada välja, millised on ettevõtjate soovid ja ootused ekspordiga seotud info ja teenuste kasutajakogemusele ning milliseid teavitustegevusi eelistatakse.

Ekspordi teemalehe loomiseks viidi ettevõtjatega läbi 2 töötuba novembris 2024, kus **osales kokku 15 ettevõtjat** ning kaasatud olid ka juhtrühma liikmed. Töötoas osalenud ettevõtted olid sarnase profiiliga nagu hetkeolukorra kaardistamise töötubades. Töötubade eesmärk oli tutvustada ettevõtjatele ekspordi teemalehe esialgset kontseptsiooni ja esmast prototüüpi, mis loodi hetkeolukorra kaardistuse sisendi alusel. Ettevõtjatel koguti tagasisidet, sh võimalikke muudatusettepanekuid, et ekspordi teemaleht oleks arusaadav, loogiliselt struktureeritud ning kasutajasõbralik.

1.4. Kasutajatestimised ettevõtjatega

Ekspordi teemalehe prototüübi testimisel osales 5 ettevõtjat, kellega viidi läbi 30-45-minutilised kasutajatestid, mille raames paluti ettevõtjatel prototüübiga tutvuda ning lahendada näidisjuhtumeid, mis võivad tulevikus ettevõtjatel seoses ekspordiga ette tulla.

Testimistel osalesid lisaks testimise läbiviijatele ka tellija või Välisministeeriumi esindaja. Testimise vaatlejad tegid märkmeid Murali tahvile.

Kasutajatestimised toimusid detsembris 2024. Prototüübi testimise ülesehitus koosnes järgmistest punktidest:

- Kasutajatestimise alguses toimus omavaheline tutvumine testija, testimise läbiviija ning tellija või Välisministeeriumi esindajaga.
- Tutvumise järgselt jagati testijaga prototüübi linki ning paluti testijal ekraani jagada ning kirjeldada, mida prototüübis näeb ning kas esitatud info on selge ja arusaadav.
- Kasutajatestimise käigus loeti kasutajale ette ekspordiga seonduvad näidisjuhtumid ning paluti prototüübis ringi liikuda ja info üles otsida. Ülesannete käigus hinnati navigeerimist erinevate vahelehtede vahel.
- Kasutajatestimise lõpus tehti kokkuvõtte ning arutleti, mis toimib ettevõtja jaoks prototüübis hästi ja mis vajab muutmist, et vajaliku info leidmine oleks tulevikus veelgi mugavam.

2. Hetkeolukorra ülevaade (AS-IS)

Asutuste, organisatsioonide ja ettevõtjatega koostöös loodi hetkeolukorra (AS-IS) ülevaade ekspordiga seonduvatest teenustest, teenuste korraldusest ning kasutajakogemusest. Analüüsi esmase tulemina kaardistati kokku 90 ekspordiga seonduvat teenust ja 16 peamist teenuseosutajat. Järgnevates peatükkides kirjeldatakse lähemalt ekspordi valdkonna teenuseid nii teenuseosutajate kui ka -kasutajate vaatest. Ülevaate koostamisel on silmas peetud kõiki olukordi ja toiminguid, mis ettevõtjal seoses ekspordiga võivad esineda.

2.1. Hetkeolukord teenuseosutajate vaatest ja pakutavad teenused

Peatükk annab ülevaate peamistest eksporditeemalistest teenustest ja infost teenuseosutajate vaates, sh kirjeldatakse teenuste korraldust ning seoseid teenuste ning eesti.ee ettevõtja olemasolevate lahenduste (tähtajaliste kohustuste ja rahastuvõimaluste rakenduste) vahel, samuti teenuseosutamise kitsaskohti ning arendusplaane.

Ekspordi puhul on tegemist valdkonnaga, mille raames pakuvad ettevõtjale teenuseid nii avaliku sektori asutused kui ka mitmed teised asjakohased organisatsioonid (edaspidi üldistatult teenuseosutajad). Analüüsi raames tuvastati kokku **16 teenuseosutajat**, kes on liigendatud järgnevalt:

- Asutused (10)
- Erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid (2)
- Muud organisatsioonid (4)

Tegelik teenuseosutajate arv on märgitust olulisem suurem, mida kinnitasid ka töötoad ettevõtjatega. Erialaliitude ja ettevõtete esindusorganisatsioonidest keskenduti analüüsis vaid Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidu (ITL) ja Eesti Kaubandus-Tööstuskoja (KTK) teenustele. Tänapäeval puudub riigis keskne ülevaade kõikidest ettevõtete esindusorganisatsioonidest ja erialaliitudest, veel enam neist, kes ettevõtjaid ekspordialaselt toetavad. KTK ning ITL on koostöös tellijaga valitud analüüsi järgnevatel põhjustel:

- KTK on Eesti suurim ja mõjukam ettevõtete esindusorganisatsioon, kuhu kuulub üle 3 500 liikme erinevatest tegevusvaldkondadest ning kellest 80% ekspordivad. Lisaks on KTK Eestis ainus, kes väljastab päritoluserifikaate.
- ITL on ekspordi suunal üks aktiivsemaid erialaliite Eestis, kes info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaga (IKT) tegelevaid ettevõtteid ja organisatsioone rahvusvahelistumisel toetab.

Ehkki AS-IS ülevaates keskendutakse erialaliitudest ja ettevõtete esindusorganisatsioonidest KTK-le ning ITL-ile, võetakse ekspordi teemalehe väljatöötamisel arvesse kõiki avaliku sektori väliseid ekspordi toetavaid organisatsioone.

Analüüsi raames kaardistati kokku **90 ekspordi teemalist teenust**, mille soovituslik liigendus on järgnev:

- Teenus (42) – asutuste jt organisatsioonide poolt pakutavad teenused.
- Infoteenus (48) – asutuste jt organisatsioonide poolt pakutavad infoartiklid ja teabematerjalid, mis toetavad või juhendavad ettevõtjaid ekspordiga seotud toimingutes.

Tabel 2 annab kokkuvõtliku ülevaate teenuste ja teenuseosutajate liigendusest. Ligi pool kaardistatud teenustest on infoteenused, mida osutavad võrdselt nii asutused kui teised asjakohased kaardistatud organisatsioonid. Detailsem ülevaade kõikidest kaardistatud teenustest ja nende korraldusest on esitatud aruande lisana.

Tabel 2. Teenuste arv teenuseosutajate liigenduses

Teenuseosutajad	Teenus	Infoteenus	Teenused kokku
Asutused	19	25	44
Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	12	6	18
Justiitsministeerium		1	1
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium		2	2
Maksu- ja Tolliamet		2	2
Põllumajandus- ja Toiduamet		2	2
Rahandusministeerium		2	2
Registrite ja Infosüsteemide Keskus		1	1
Statistikaamet		1	1
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet		4	4
Välisministeerium	7	4	11
Erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid	17	7	24
Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit	4		4
Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	13	7	20
Muu	6	16	22
Euroopa Komisjon	1	10	11
Rahvusvaheline Kaubanduskeskus (<i>International Trade Centre</i>)		1	1
AS Kredex Krediidikindlustus	5	4	9
Maailma Kaubandusorganisatsioon (<i>World Trade Organization</i>)		1	1
Teenused kokku	42	48	90

Ekspordi toimingutega seondult on riigi poolt peamiseks teenuseosutajateks Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus (EIS) ja Välisministeerium (VäM). Erialaliitude ning ettevõtete esindusorganisatsioonidest on olulisemaks teenuspartneriks KTK, aga ka valdkonnapõhised alaliidud, kelledest lähemalt analüüsitakse käesolevas töös vaid ITL-i.

Järgnevalt on esitatud lühiülevaated olulisematest uurimisteedadest, mille tulemusi kirjeldatakse lähemalt teenuseosutajate lõikes 2.1.1-2.1.3 alapeatükkides.

Teenuste korraldus ja teenuskeskkonnad

Eksporditeenuseid osutavad asutused ja organisatsioonid toimivad erinevatel loogikatel, mistõttu erineb ka teenuspakkumise sisu ja korraldus teenuseosutajate lõikes. Nii asutuste kui ka ettevõtete esindusorganisatsioonide võrdluses on näiteid, kus suur osa vajalikust infost on ettevõtjale kättesaadav teenuseosutajate hallataval lehtedel (peamiselt kodulehtedel), kus ettevõtja saab osaliselt asuda teenust ka kasutama (esitades kodulehelt päringu või täites kodulehel taotlusvormi). Mõningatel juhtudel on kodulehel olemas info, kuid teenuse saamiseks tuleb teenuseosutajaga ühendust võtta e-kirja või telefoni teel. Lisaks kodulehtedele, on levinud infokanalid üritused/koosolekud, meililistid ja uudiskirjad, aga ka otsekontaktid.

Alljärgnevalt on ülevaade teenuste jaotusest teenuskeskkondade lõikes (Tabel 3). Peamised teenuskeskkonnad on KTK, EIS-i ja VÄM-i kodulehed. Eesti.ee portaalis olevate infoartiklite omanikud on mitmed asutused, kelle enda kodulehel vastav info puudub.

Tabel 3. Teenuskeskkonnad ja teenuseomanikud

Teenuseosutamise keskkond	Teenuseosutaja	Teenuste arv
koda.ee	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	19
eis.ee	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	13
vm.ee	Välisministeerium	10
ec.europa.eu	Euroopa Komisjon	9
eesti.ee	Justiitsministeerium	1
	AS KredEx Krediidikindlustus	1
	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	2
	Rahandusministeerium	1
	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	2
	Välisministeerium	1
krediidikindlustus.ee	AS KredEx Krediidikindlustus	8
itl.ee	Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit	4
etoetus.rtk.ee	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	2
emta.ee	Maksu- ja Tolliamet	2
pta.agri.ee	Põllumajandus- ja Toiduamet	2
intracen.org	Rahvusvaheline Kaubanduskeskus	1
wto.org	Maailma Kaubandusorganisatsioon	1
mkm.ee	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	1
ariregister.rik.ee	Registrite ja Infosüsteemide Keskus	1
estonianexport.ee	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	1
ttja.ee	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	1
kredex.ee	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	1
visiidid.ee	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	1
ted.europa.eu	Euroopa Komisjon	1
rar.fin.ee	Rahandusministeerium	1
valiskaubandus.stat.ee	Statistikaamet	1
sanctionsmap.eu	Euroopa Komisjon	1
tradewithestonia.com	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	1
Teenused kokku		90

Teenuste vahelised seosed

Analüüsi üks uurimisküsimustest oli tuvastada ja kirjeldada kaardistatud teenuste võimalikke omavahelisi seoseid ning täpsustada, kas teatud teenuseid oleks otstarbekas kasutajatele osutada sündmusteenusena. Üldistatult võib öelda, et kõik kaardistatud teenused on omavahel seotud toetades ettevõtteid erinevates ekspordi püüdlustes ning kogemuste saamises. Seosed võivad samas ettevõtjate ambitsioonide lõikes olla erinevad.

Sündmusteenus³ on otsene avalik teenus, mida mitu asutust osutab ühiselt, et kodanik või ettevõtte saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki võimalusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud teenust kasutajale üheks teenuseks.

Käesolevas analüüsis tuvastati ekspordiga seotud toimingutes konkreetsemalt alljärgnevad seosed. Tegemist on kaasnevate või lihtsalt üheaegselt osutatavate teenustega. Soovituslik on nende teenuste seostele ekspordi teemalehel viidata (nt loe lisaks seksioonis), kuid eraldi sündmusteenuseid nende teenuste osutamiseks pole otstarbekas luua.

- EIS-i pakutav rahvusvahelise eksperdi kaasamise teenus on vähese tähtsusega abi (VTA) ja enne teenuse hankimist on ettevõttel võimalik kontrollida VTA jääki, mida saab päringuvormis teha Rahandusministeeriumi (RaM) hallatavas riigiabi ja vähese tähtsusega abi registris.

1. Vähese tähtsusega abi vaba jäägi kontrollimine (RaM)
2. Rahvusvahelise eksperdi kaasamine (EIS)

NB! VTA-ga on seotud ka mitmed teised EIS-i teenused (nt rahvusvahelisel messil Eesti messistendil osalemine), mille jääki kontrollib VTA seisu projektijuht. Lisaks võib tekkida olukord, kus ettevõtte ise kontrollib oma VTA jääki, aga õige pea peale kontrollimist see muutub, seoses teiste VTA-d arvestavate teenuste kasutamisega samal ajal.

- EIS-i pakutava ekspordilaenu eeltingimuseks on välisostjaga seotud krediidi- ja poliitilise riski kindlustamine AS KredEx Krediidikindlustuses. Ekspordija esitab AS KredEx Krediidikindlustusele ekspordilaenu ja -krediidikindlustuse taotluse e-kirja teel, millele on manusena lisatud täidetud dokumendivormid (finantsprognoosid, ülevaade ettevõttest ja tehingu kirjeldus, viimase lõppenud majandusaasta (auditeeritud) aruanne ja jooksva aasta vähem kui kolm kuud vana vahearuanne). Kuivõrd teenused on omavahel tihedalt seotud, tuleb neid kasutada samaaegselt:
 1. Ekspordilaen (EIS)
 2. Pikaajaliste eksporditehingute kindlustus (AS KredEx Krediidikindlustus)

Seosed eesti.ee ettevõtja olemasolevate lahendustega

Analüüsi üheks ülesandeks oli mh tuvastada eksporditeemaliste teenuste seosed eesti.ee ettevõtja olemasolevate lahenduste – **tähtajaliste kohustuste** ja **rahastusvõimaluste rakendustega**. Tegemist on esmaste arendatud rakendustega, mis on kättesaadavad autenditud ettevõtja vaates vasakmenüüs.

Analüüsi raames tuvastati seosed rakenduste ja 3 EIS-i teenuse vahel:

1. Loomeettevõtjate ekspordivõimekuse arendamise toetus

- a. Rahastusvõimaluste rakenduses kättesaadav. Leitav „import ja eksport“ kategooria alt.
- b. Ei ole hetkel tähtajaliste kohustuste rakenduses, kuid peaks olema. Toetusega kaasneb aruandluskohustus.

2. Loomeettevõtjate arenguplaani elluviimise toetus

- a. Rahastusvõimaluste rakenduses kättesaadav. Ei ole leitav „import ja eksport“ kategooria alt. Soovitus lisada juurde „import ja eksport“ kategooria tunnus.
- b. Ei ole hetkel tähtajaliste kohustuste rakenduses, kuid peaks olema. Toetusega kaasneb aruandluskohustus.

³ PwC ja Trinidad Wiseman. Sündmusteenuste analüüs. ([link](#))

3. Ekspordilaen

- Ei ole rahastusvõimaluste rakenduses kättesaadav, kuid peaks olema. Soovitus lisada rakendusse „import ja eksport“ kategooria tunnusega.
- Ei ole tähtjaliste kohustuste rakenduses, kuid peaks olema. Tegemist on rahalise kohustusega.

Ettevõtete tähtjaliste kohustuste ja nendest eesti.ee keskkonnas teavitamise analüüsis⁴ on EIS-i kohta kaardistatud 5 aruandluskohustust, mis on üldistatult toetusmeetmete ülesed – maksetaotlus, vahearuanne, lõpparuanne, vajadusel järelaruanne ja finantsaruanded. Kuna EIS-i poolt seatud kohustusi on vähe ning need ei mõjuta suurt hulka ettevõtjaid, peaks vastavate teenuste arendus tähtjaliste kohustuste rakenduses jääma 3. etappi, mille raames peaksid liituma ka kõik ülejäänud väiksema mõjuga asutused.



Teenuseosutamise peamised kitsakohad

Teenuseosutamise kitsaskohtadena töid teenuseosutajad esile järgneva:

- Ühekordse andmeküsimise (*once-only*) printsiibi mitte järgimine. Iga teenuseosutaja haldab oma CRM süsteemi ja teisi toetavaid süsteeme ning infot omavahel ei jagata.
- Mõlemasuunaline ebaefektiivsus – ettevõtjad ei jõua kõiki keskkondi jälgida, erialaliidud ei jõua kõike edasi jagada ja välisesindused ei jõua sobituda kõikide vajadustega.
- Proaktiivne teenuspakkumine väljendub enamasti meililisti kaudu info jagamisega. Ettevõtted, kes meililistides ei ole, jäävad infost ilma.
- Teenused on killustunud erinevatesse keskkondadesse laiali ning ettevõtjal on keeruline terviklikku ülevaadet kogu teenuspakkumisest omandada.
- Puudub kompaktne ülevaade kõikidest erialaliitudest ja esindusorganisatsioonidest, kes võivad ettevõtjaid eksporditeemadel toetada. Ettevõtja ei tea, kelle poole pöörduda. Palju olulist infot jagatakse läbi liitude ja esindusorganisatsioonide.

Arendusplaanid

Ekspordi teemaleht on **ekspordi tulevikulahenduse** väljatöötamise 1. etapp. Ekspordi tulevikulahendus koosneb tervikuna 2 etapist, mille sisu on järgnev:

Ekspordi tulevikulahendus	
 I etapp – ekspordi teemaleht	 II etapp
Eestvedaja Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	Eestvedaja Välisministeerium
Väärtuspakkumine Pakkuda ettevõtjatele ühes kanalis koondinfot ekspordiga seotud avalike teenuste ja võimaluste kohta.	Väärtuspakkumine Pakkuda ettevõtjatele proaktiivselt ühes kanalis personaliseeritud infot, avalikke teenuseid ja võimalusi.
Eesmärk Tuua ekspordiga seotud teave ja avalike teenuste info ühte kohta kokku. <ul style="list-style-type: none">Info süstematiseerimine -> laialivalgunud info ühte kanalisse toomineInfo esitamine loogilistes kategooriates, et huvipakkuvaid võimalusi oleks ettevõtjal lihtne leida	Eesmärk Ekspordi toetavad teenused jõuavad ettevõtjateni õigeaegselt, just nende vajadustest lähtuvalt. <ul style="list-style-type: none">Üks ja ainus printsiip -> ettevõtja sisestab ja haldab ekspordiga seotud andmeid (nt sektor, huvi pakkuvad sihtturud, tooted/teenused) ning suhtleb riigiga ühes keskkonnasTeenuste proaktiivne pakkumine -> riik saab ettevõtja sisestatud info põhjal teha õigel ajahetkel pakkumisi eksporditeenustes osalemiseks ja vahendada müügivihjeid

Joonis 5. Ekspordi tulevikulahenduse etapid

⁴ Civitta Eesti AS ja Singleton Group OÜ. Ettevõtete tähtjaliste kohustuste ja nendest eesti.ee keskkonnas teavitamise analüüs ([link](#))

Ekspordi tulevikulahenduse väljatöötamise etapid on omavahel tihedalt seotud, mistõttu on ekspordi teemalehe loomisel oluline arvestada 2. etapi kavatsusi ning arenguid. 2. etapi üheks osaks on **Team Estonia** teenuspakkumise ühendamine ettevõtjatele ning esialgse visiooni kohaselt peaks 2. etapi tulem võimaldama ettevõtja poolt esitatud sisendi põhjal andma esmast asjakohast tagasisidet ja soovitusi. Ametnike vaatest tekib näiteks ülevaade asjakohastest ettevõtetest, kellele müügivihjeid automaatselt või poolautomaatselt edastada. Praegune müügivihjete jagamine ei ole süsteemne, kuid lisaks isiklikele kontaktidele on müügivihjete jagamine kaetud ka *sourcing* teenusega, mida saavad välisettevõttes kasutada, et Eestist sobivaid partnereid leida, kas läbi ekspordinõunike või saates otse päringu Trade with Estonia kodulehel.

2. etapi arendusplaani toetavad osaliselt ka tänaseid olulisemaid kitsaskohtasid, milleks on info killustatus ja teadlikkus info kättesaadavuse osas.

Hinnang eesti.ee piiriülese ettevõtluse teemaploki artiklitele

Eesti.ee vasakmenüüst leiab ettevõtja infoartikleid erinevatel asjakohastel teemadel. Ekspordiga seotud teemad kuvatakse „**Piiriülese ettevõtluse**“ teemaploki all, kus on tänasega olemas järgnevad infoartiklid⁵:

- Äriühingu piiriülene asutamine ja liikumine (Justiitsministeerium, JuM) – ei ole ekspordiga vahetult seotud
- Piiriüleste teenuste osutamine (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, MKM)
- Ekspordi ja piiriülese tegevuse rahastamine (MKM)
- Partnerite leidmine välisturgudel (VäM)
- Piiriüleised riigihanked (RaM)
- Krediidikindlustus (EIS)
- Kaupade vaba liikumine ja toodete kontaktpunkt (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet, TTJA)
- Toodete tehnilised normid (TTJA)
- E-residentsus (Politsei- ja Piirivalveamet, PPA) – ei ole ekspordiga vahetult seotud

Artiklitega tutvuti lähemalt ning analüüsiti nende aja- ning asjakohasust. Analüüsis tuvastati, et infoartiklid on osaliselt aegunud ning viited asjakohastesse portaalidesse on uuendamata. Näiteks on ekspordi ja piiriülese tegevuse rahastamist puudutav infoartikkel viimati muudetud 2021. aastal. Infoartiklite all olevad seotud artiklid ja asutused ning seadused on kooskõlas hetkeolukorraga.

Ekspordiga ehk välisostjatele teenuste või kaupade müügiga vahetult seotud infoartiklid saavad ekspordi teemalehel olema seotud asjakohaste võimalustega. Viited eesti.ee infoartiklitele tuuakse vastavate võimaluste juures linkidena „loe lisaks“ sektsioonis, mille kaudu saavad ettevõtjad asjakohaste infoartiklite juurde navigeerida.

Kaks hetkel olemasolevat infoartiklit: 1) **äriühingu piiriülene asutamine ja liikumine** ning 2) **e-residentsus** ei sobitu ekspordi teemalehe alla, kuivõrd tegu on infoga, kuidas asutada ettevõtet välisriigis või Eestis. E-residentsuse infoartikkel on suunatud välismaalastele, kes soovivad Eestis ettevõtlusega alustada. Soovitus on äriühingu piiriülese asutamist ja e-residentsust puudutav sisu ühendada **ettevõtte asutamise ärisündmusega**, kuhu need paremini sobituvad ja on ettevõtjatele loogiliselt leitavad.

2.1.1. Asutused

2.1.1.1. Välisministeerium

Välisministeerium (VäM) toetab ettevõtjaid välisturgudele sisenemisel ja seal tegutsemisel koostöös EIS-i ja MKM-iga. Ettevõtjaid toetatakse visiitide, kohtumiste ja ürituste korraldamise ning nõustamise kaudu, mis omakorda soodustab välisinvesteeringute jõudmist Eestisse. VäM-il on 36 välisesindust, kus töötavad täis- või osakoormusega majandusametnikud, kes ettevõtjaid ekspordialaselt nõustavad ja toetavad. VäM osutab ühtekokku **7 teenust** (Tabel 4) ja **4 infoteenust**.

⁵ Sulgudes artikli koostaja.

Tabel 4. Välisministeeriumi teenused

#	Välisministeeriumi teenused
1	Asukohariigi ärikeskkonnast üldise ülevaate andmine ja esmane nõustamine (ei asenda konsultatsioonifirmade tegevust)
2	Partnerite otsing, kontaktloomise hõlbustamine ja müügivihjete vahendamine
3	Ärimissioonid, kontaktüritused, vastuvõtud, seminarid ja konverentsid
4	Ettevõtete seaduslike huvide kaitse probleemide korral suhtlemine asukohariigi ametivõimudega
5	Sihtriigis tugiteenuseid osutavate ettevõtete kontaktide andmine
6	Abi info levitamisel
7	Saatkonna ruumide võimaldamine erialaliitude, ettevõtte või toote esitlusürituste korraldamiseks, sh ettevõtluskeskused

Eesti välispoliitika arengukava 2030⁶ kohaselt on Eesti välisesindused enamasti esmaseks kontaktiks, kui on vaja lahendada tõsisemat ettevõtlusega seotud probleemi välisriigis. 2023. a teenindasid VÄM-i suursaadikud ja majandusdiplomaadid välisesindustes ligi **250 ettevõtet**.⁷ VÄM-i fookus on **äridiplomaatia**, abistades ettevõtjaid oma kontaktvõrgustikuga. Ministeeriumi poolt pakutavad teenused on suunatud kõikidele ekspordiga tegelevatele ja ekspordist huvitatud ettevõtetele.

Teenuse osutamise protsess ja teenuskeskkonnad

Ülevaade VÄM-i teenustest on kättesaadav **ministeeriumi kodulehelt**⁸, kuid teenuse osutamine toimub peaaesjalikult telefoni ja e-kirja teel. Kodulehel, teenuste loetelu järel, on majandusdiplomaatia osakonna ametnike kontaktandmed, kelle poole saavad ettevõtjad pöörduda. Samal lehel on lühivideo ekspordialase nõustamise kohta. Välja on toodud, mis enne VÄM-iga ühendumist peaks ettevõtja olema läbi mõelnud (mis turule soovitakse siseneda, keda soovitakse turult leida, millist tuge VÄM-ilt oodatakse). Ministeeriumi poolt on koostatud ka üks infoartikkel **eesti.ee**-s „piiriülese ettevõtluse teemaploki all”.⁹

Praktikas võtavad ettevõtted VÄM-iga ühendust ka läbi välisesinduste ja otsekontaktide. VÄM-is on lisaks olemas ka aukonsulid, kes tegutsevad 90s riigis. Kui ettevõtja on turu vastu varasemalt huvi tundnud, siis ta saab teavet selle sihtturuga seotud teemade ja ürituste kohta proaktiivselt läbi meililistide (sh EIS-i uudiskirja). Näiteks jagatakse infot sihtturu seminaridest, *business hub*-idest ja saatkonna koosolekuruumide tasuta kasutusvõimalustest.

Teenuse saamiseks peab ettevõtja võtma ühendust VÄM-i majandusdiplomaatia osakonna või konkreetse saatkonnaga. Soovituslik on päringu sisus olla võimalikult konkreetne nagu eelpool kirjeldatud. Seejärel on iga teenuse kohta oma spetsiifiline protseduur. Näiteks asukoha riigi ärikeskkonnast üldise ülevaate saamiseks ja esmaseks nõustamiseks reageerib VÄM esmase lävendiku küsimustikuga, mida vastavalt vajadusele kohandatakse (võttes arvesse ettevõtet ja päringu sisu). VÄM vastab esmastele päringutele 24h jooksul.

Üldiselt, **mida kaugema riigiga on tegemist, seda rohkem on ettevõtjatel abi vaja**. VÄM saab pakkuda olulist tuge ja n-ö uksi avada läbi saatkonna sekkumise. Äridiplomaatiat toetavate ürituste läbiviimisel tehakse koostööd EIS-i, KTK, erialaliitude jm äriarendusorganisatsioonidega.

Ettevõtte sisenemisel ja uuel turul tegutsemisel võivad esile kerkida mitmed takistused või murekohad. Näiteks sihtriigi majanduskeskkonnast, seadusandlusest, bürokraatiast, hangetest ja konkurentsitingimustest tulenevad probleemid. Takistused võivad olla sihtriigis ka seoses isikute, kaupade ja kapitali liikumisega (sh ärikultuur, tavad, keeleoskus) ning tehniliste kaubandustõkete esinemine sihtriigis. Tolliprobleemide, konkurentsi tingimustest tulenevate probleemide (ebavõrdne kohtlemine), asukohariigi ettevõttega

⁶ Välisministeerium. Eesti välispoliitika arengukava 2030. ([link](#))

⁷ Välisministeerium. Välispoliitika tulemusaruanne 2023. ([link](#))

⁸ Välisministeerium. Äridiplomaatia. ([link](#)), viimati vaadatud 04.11.2024

⁹ Eesti.ee. Piiriülene ettevõtlus. Partnerite leidmine välisriigis. ([link](#)), viimati vaadatud 4.11.2024

makseprobleemide, ettevõtete vahelise lepingu tõlgendamise probleemide, pettuste jms juhtumite puhul **universaalseid lahendusvariante ei ole.**

Diplomaadid selgitavad kohalikke tavasid ja protsesse ning vajadusel aitavad lisainfo hankimisel ja edastamisel. Diplomaadid koostavad ja hoiavad ajakohasena usaldusväärsete advokaadibüroode, inkassofirmade ja taustakontrolli (krediidiinfo) firmade nimekirju, mida saab ettevõtjale probleemide lahendamiseks soovitada. Kontaktide vahendamise kvaliteet riigiti erineb, kuna diplomaadid roteeruvad iga 4 aasta järel.

VäM-i teenuste hulk ja maht on osaliselt seotud taaste- ja vastupidavusraha (RRF) vahenditest. Viimaste aastate jooksul on teenuste amplituud olnud laiem, kuna tegevusi saab RRF-ist finantseerida.

Koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega

VäM-i, MKM-i ja EIS-i vahel sõlmiti 2021. a uus ühiste kavatsuste protokoll ning 2022. a allkirjastati koostööprintsipi jõustav uuendatud kolmepoolne asutuste vaheline koostööleping. Uuendatud protokoll ja leping tagavad, et Eesti välisesindatus toimib töö planeerimisel ja saavutamisel ühtse meeskonnana – **Team Estonia**.¹⁰ Seatud on ühised mõõdetavad eesmärgid ja kinnitatud on tegevuskavad 19 prioriteetlul.¹¹ Üheskoos keskendutakse kõrgema lisaväärtusega toodete ja teenuste ekspordi toetamisele, et säilitada ja tugevdada ettevõtete konkurentsivõimet.¹² Tegevuskavad aitavad kaasa dubleerimise vähendamisele ja koordineeritud ettevõtete toetamisele prioriteetlul.¹³ Näiteks riigid, kus ühiselt tegutsetakse, keskendub VäM B2G ning EIS B2B tegevustele. VäM tegeleb peamiselt turutõrgete lahendamisega, eriti B2G suunal. Kui Eesti ettevõtte soovib välisriigi valitsusele end tutvustada, siis VäM-i majandusametnik aitab sellist kohtumist korraldada, VäM aitab ettevõtjaid valideerida ja annab usaldustempli sihtlul. Lisaks nõustab VäM ettevõtjaid välisturu eripärade teemal. Tuge pakutakse ka riikides, kus puudub välisesindus.

Koostöös EIS-iga on mitmeid arenguvõimalusi, et veelgi enam tugevdada Team Estonia koostööd ning pakutavate teenuste kvaliteeti. Riigiti on koostöö tihedus ja tase erinev ning kindlad formaadid infovahetuseks puuduvad.

Lisaks teeb VäM tihedat koostööd KTK-ga – nende vahel sõlmitud projektitoetusleping võimaldab paremini korraldada äridelegatsiooniga visiite.¹⁴ Täiendavateks partneriteks on erialaliidud, kes jagavad infot ettevõtjatele.

Kitsaskohad ja arendusplaanid

VäM koostöös teiste asutustega on ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi eestvedaja, mille tulemina peaks saama ettevõtjatele pakkuda proaktiivset ja personaliseeritud infot, avalikke teenuseid ja võimalusi.

Ühe kitsaskohana töö ministeerium esile *once-only* põhimõtte mitte-rakendamist. Nimelt on ekspordi teenuseid osutataval asutustel ja organisatsioonidel kasutusel erinevad süsteemid (sh erinevad CRM-id) ning samu andmeid küsitatakse ettevõtjateilt mitmekordselt. VäM kasutab CRM süsteemina **waonet**-i¹⁵ ning tänasega pole veel teada, kas ning milline seos võib sellel (ja ka teiste osapoolte CRM süsteemidel) olla loodava ekspordi tulevikulahendusega.

2.1.1.2. Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus

Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus (EIS) on MKM-i haldusalas olev rakendusüksus. EIS-i eksporditeenuste valik on riigipoolsetest teenustest kõige laiem, mistõttu on organisatsioon oluliseks koostööpartneriks ettevõtjatele, kes on nii kogunud eksporditajad kui ka alles ekspordiga alustamas. EIS-i ekspordi teenusportfelli kuulub **12 teenust**¹⁶ (Tabel 5) ja **6 infoteenust**. EIS-i eksporditeenuste valik on ajas muutuv, kuna sõltub erinevatest rahastusvõimalustest ja ettevõtjate huvist (sh kindla piirkonna ning tegevusvaldkonna vastu). Sarnaselt VäM-ile toetab EIS ettevõtjaid mh ärikontaktide loomisega sihtlul,

¹⁰ Välisministeerium. Välispoliitika ja arengukoostöö programm 2024-2027. ([link](#))

¹¹ Soome, Rootsi, Norra, Taani, Saksamaa, Poola, Prantsusmaa, Holland, Ühendkuningriik, USA, Kanada, Läti, Singapur, Jaapan, Korea, Keenia, India, AÜE, Šveits. Veel suurema tähelepanu saab Ukrainasse laienevate Eesti ettevõtete toetamine.

¹² Välisministeerium. Välispoliitika ja arengukoostöö programm 2024-2027. ([link](#))

¹³ Välisministeerium. Välispoliitika tulemusaruanne 2023. ([link](#))

¹⁴ Välisministeerium. Välispoliitika ja arengukoostöö programm 2024-2027. ([link](#))

¹⁵ Riigi Infosüsteemi Haldussüsteem. Eesti äridiplomaatia andmekogu, waonet. ([link](#)), viimati vaadatud 04.11.2024

¹⁶ September 2024 seisuga.

aitab korraldada sihtturu seminare, välisvisiite ja messidel käimisi. Täiendavalt toetab EIS ettevõtjaid ka ekspordi rahastamisega.

Tabel 5. Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse teenused

#	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse teenused
1	Loomeettevõtjate arenguplaani elluviimise toetus
2	Loomeettevõtjate ekspordivõimekuse arendamise toetus
3	Rahvusvahelise eksperdi kaasamine ¹⁷
4	Ekspordinõunike teenused sihtturgudel
5	Arenduspartnerite otsing ja arenduskoostöö nõustamine
6	Kontaktotsing
7	Ärikontaktide loomine sihtturgudel
8	Ühisstendid rahvusvahelistel ärimessidel
9	Sihtturu seminarid
10	Visiidid
11	Ärimissioonid eksporditurule
12	Ekspordilaen

Teenuse osutamise protsess ja teenuskeskkonnad

EIS-ilt on saanud nõu välisturule sisenemiseks enam kui 1 500 ettevõtet.¹⁸ EIS-i poolt osutatavad teenused on välja toodud ja kättesaadavad asutuse **kodulehel**¹⁹, kus teenused ja info on jagatud järgnevasse kategooriasse:

- **Avasta uusi sihtturge** – võimalus omandada uusi teadmisi sihtturgude kohta üle maailma ning leida oma ettevõttele parimad lahendused ekspordiks. Maailma kaardilt on võimalik valida huvipakkuv piirkond ning seejärel vastava piirkonna huvipakkuv riik, misjärel leiab lehelt lühiülevaate valitud riigi turuolukorrast ja uudistest ning vastutava ekspordinõuniku kontaktandmed lisainfo saamiseks.
- **Kasuta eksporditeenuseid** – ülevaade pakutavatest teenustest, sh süsteemsetest ekspordi-programmidest, turupõhisest nõustamisest, ärimissioonidest, B2B kohtumistest, ühisstendidest messidel. Võimalus tutvuda ka uuringutega. Teenuste kohta on loodud hoomatav lühiülevaade, mis hõlmab teenuse nimetust, staatust (avatud, suletud), teemavaldkonda (sh sihtriiki) ja maksumust. Iga teenuse peale klõpsates avaneb detailsem ülevaade teenuse sisust, kasutamise tingimustest, sihtgrupist ja kontaktidest lisainfo saamiseks.
- **Leia sobiv rahastus** – ettevõtjal on võimalik valida sobilik toetusmeede, tutvuda toetatud projektidega ning avastada alternatiivseid rahastusallikaid. Toetuste kohta on loodud hoomatav lühiülevaade, mis hõlmab toetuse nimetust, staatust (avatud, suletud) ja maksimaalset toetuse suurus. Iga toetuse peale klõpsates avaneb detailsem ülevaade toetuse sisust, kasutamise tingimustest, omafinantseeringust, toetuse erinevatest etappidest (eelnõustamine, taotluse esitamine, taotluse hindamine, projekti elluviimine, aruandlus).
- **Ole kursis** – annab ülevaate eesootavatest asjakohastest sündmustest, uudistest jt täiendavatest infokanalitest.

¹⁷ Hetkel on 2023-2024 aasta eelarve heakskiidetud projektide elluviimiseks ära planeeritud ja teenus seega suletud, kuid eeltöö teenuse taasavamiseks on juba käimas.

¹⁸ Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus. Ekspordit. ([link](#)), viimati vaadatud 04.11.2024

¹⁹ Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus. Ekspordit. ([link](#)), viimati vaadatud 04.11.2024

EIS-i teenuste kasutamiseks tuleb kasutada erinevaid teenuskanaleid:

- Enamus teenused on kasutamiseks kättesaadavad **EIS-i kodulehel (eis.ee)**, kus teenuse saamiseks tuleb täita kodulehel olev registreerimis- või taotlusvorm, mis on Wordpressi põhine.
- Ekspordinäunikega suhtlemiseks on tarvis võtta ühendust e-kirja või telefoni teel.
- Toetuste saamiseks vajalik taotlusvorm ning hilisem aruandlus tuleb esitada **struktuuritoetuste e-keskkonnas (etoetus.rtk.ee)**.
- Visiitidega seotud info saamiseks ja visiitidele registreerimine toimub eraldi keskkonnas **visiidid.ee**.
- Ekspordimahtude, tegevuste ja sektorite kohta leiab infot **tradewithestonia.com** lehelt, mis on esitatud kaardistuses ühe infoteenusena.
- Ekspordilaenu kohta on võimalik täpsemalt lugeda varasema **KredEX-i kodulehelt (kredex.ee)**. Ekspordilaenu teenuse omanik on EIS ning AS KredEx Krediidikindlustus panustab teenuse osutamisesse ostja krediidiriski hindamise ja laenu tagamise kaudu (sh peab ekspordija esitama taotluse PDF formaadis AS KredEx Krediidikindlustusele). EIS töö esile, et ettevõtjate teadlikkus ekspordilaenust ja selle kasutamise määr on suhteliselt madal. EIS-i enda kodulehel selle teenuse kohta info puudub.

EIS-i koduleht on üks peamisi infoallikaid ning sellele viitasid ka töötubades osalenud ettevõtted. Samas juhvivad aga mitmed erinevad osapooled tähelepanu EIS-i kodulehe puudustele – infohulk on väga suur ja seda on keeruline üheselt liigendada, et kogu info kõigile osapooltele hõlpsasti, loogiliselt ja intuiitselt leitav oleks.

Teenuste maksumus

Ligikaudu pooled EIS-i eksporditeenustest on tasulised. Tasu suurus ning täpsemad tingimused erinevad teenuste lõikes. Tasuliseks on märgitud ka teenused, mis nõuavad omaosalust. Näiteks rahvusvahelise eksperdi kaasamise maksimaalne toetussumma on 10 000 EUR ning eeldab 50% omaosalust. Ekspordilaenu väljastamise eeltingimus on välisostjaga seotud krediidi- ja poliitilise riski kindlustamine AS KredEx Krediidikindlustuses. Tasu võib kujuneda ka tunnipõhise arvestuse alusel, näiteks arenduspartnerite otsingu ja arengukoostöö nõustamise esimesed 6 tundi on tasuta ning seejärel 100 EUR/h. Tasu võib sõltuda ka ettevõtte suurusest, näiteks rahvusvahelistel messidel tuleb väike- ja keskmise suurusega ettevõtetel tasuda 3 000 EUR ning suuretetetel 4 000 EUR. Visiidid ning ärimissioonid on samuti tasulised, kuid nende tasu arvestatakse iga visiidi ja missiooni kohta eraldi.

Seos rahastusvõimaluste rakendusega eesti.ee-s

Riigiportaali ettevõtte rahastusvõimaluste rakenduses on võimalik tutvuda ning minna taotlema erinevaid EIS-i poolt pakutavaid rahastusvõimalusi. Järgnevas tabelis (Tabel 6) on kokkuvõtlik ülevaade EIS-i rahastusvõimalustest²⁰, nende kättesaadavusest rahastusvõimaluste rakenduses eesti.ee-s ning soovitud rakenduse täiendamiseks.

Tabel 6. Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse rahastusvõimaluste seos riigiportaali rahastusvõimaluste rakendusega

Rahastusvõimalus	Asukoht	Seos riigiportaali rahastusvõimaluste rakendusega	Soovitus
Loomeetevõtjate ekspordivõimekuse arendamise toetus	EIS-i ekspordi toetuste lehel (link)	Rakenduses kättesaadav. Leitav „import ja eksport“ kategooria alt.	-
Loomeetevõtjate arenguplaani elluviimise toetus	EIS-i ekspordi toetuste lehel (link)	Rakenduses kättesaadav. Ei ole leitav „import ja eksport“ kategooria alt.	Lisada juurde „import ja eksport“ kategooria tunnus.
Ekspordilaen	KredEx-i vanal kodulehel (link)	Ei ole rakenduses kättesaadav.	Lisada rakendusse. Lisada juurde „import ja eksport“ kategooria tunnus.

²⁰ EIS-i kodulehel on ekspordi kategooria toetuste all kajastatud ka ekspordiga mitte otseselt seostatavad toetused, mis on käesolevast analüüsist välja jäetud (nt suurinvestori toetus, ettevõtte arenguprogramm, arenduskeskuste investeringutoetus). ([link](#))

Seos tähtjaliste kohustuste rakendusega eesti.ee-s

Ettevõtete tähtjaliste kohustuste ja nendest eesti.ee keskkonnas teavitamise analüüsis²¹ on EIS-i kohta kaardistatud üldistatult 5 aruandluskohustust (maksetaotlus, vahearuanne, lõpparuanne, vajadusel järelaruanne ja finantsaruanded). Kõik kohustused on sündmuspõhised toetuse saamise või laenulepingu sündmuse toimumise järgselt. Kohustuse täitmise tähtaeg on meetmeti erinev ning täitmiskohustus on kõikidel toetuse saajatel. Hinnanguliselt on selle kohustusega seotud 2022. a ca 800 ettevõtjat. Täpsem ülevaade eelnevalt kirjeldatud rahastuvõimaluste kohustuste kohta puudub.

Varasemalt läbiviidud analüüsi kohaselt tuvastati Eestis kokku 423 erinevat tähtjalist kohustust ning kuna EIS-i poolt seatud kohustusi on vähe ja need ei mõjuta suurt hulka ettevõtjaid, paigutub EIS rakenduse arendamise 3. etappi, mille raames peaksid liituma kõik ülejäänud väiksema mõjuga asutused. Järgnevas tabelis (Tabel 7) on kokkuvõtlik ülevaade EIS-i tähtjalistest kohustustest ning soovitus nende lisamiseks rakendusse. Tähtjaliste kohustuste rakenduse arendamisel on oluline silmas pidada, et EIS-i pakutavad meetmed võivad ajas muutuda või asenduda, samuti võib uusi meetmeid juurde lisanduda.

Tabel 7. Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse ekspordiga seotud rahastuvõimaluste seos tähtjaliste kohustuste rakendusega

Tähtjaline kohustus	Kohustuse tüüp	Seos riigiportaali tähtjaliste kohustuste rakendusega	Iseteenindus-keskkond	Soovitus
Loomeettevõtjate ekspordivõimekuse arendamise toetus	Aruandluskohustus	Kohustus esitada: <ul style="list-style-type: none">VäljamaksetaotlusedVahearuanneLõpparuanne	etoetus.rtk.ee	Lisada rakendusse.
Loomeettevõtjate arenguplaani elluviimise toetus	Aruandluskohustus	Kohustus esitada: <ul style="list-style-type: none">VäljamaksetaotlusedVahearuanneLõpparuanne	etoetus.rtk.ee	Lisada rakendusse.
Ekspordilaen	Rahaline kohustus	Laenu tagastamine – välisostja teeb makseid vähemalt 2 korda aastas	puudub	Võiks olla rakenduses kättesaadav, kuid teenuse tänane tehnoloogiline lahendus võib olla takistav.

Koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega

EIS teeb tihedat koostööd VÄM-iga Team Estonia koosseisus. Omavahelisest koostööst on lähemalt kirjeldatud VÄM-i ülevaates. EIS teeb lisaks koostööd oma haldusala vastutava MKM-i ning erinevate erialaliitude ning ettevõtete esindusorganisatsioonidega.

Kitsaskohad ja arendusplaanid

EIS-i ekspordialaste teenuste arendamise eesmärk ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi vaates on võimalikult palju rakendada *once-only* printsiipi nii ettevõtja kui teenuseosutaja jaoks. Asutuse ootus on võimalikult palju vajalikke elemente välja arendada ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi raames, mis peaks toetama teenuste kvaliteedi tõusu ettevõtete jaoks ning märkimisväärset ressursside kasutuse efektiivistumist EIS-i jaoks.

2.1.1.3. Teised asutused

Lisaks VÄM-ile ja EIS-ile kaardistati ka mitmeid teisi asutusi, kes eksporditeemalisi teenuseid ettevõtjatele pakuvad. Täiendavad asutused osalevad teenuspakkumises infoteenustega järgnevas koosseisus ja ulatuses:

- Justiitsministeerium**, JuM (1) – riigiportaalist (**eesti.ee**) on ettevõtjal võimalik leida infot äriühingute piiriülese asutamise ja liikumise kohta.

²¹ Civitta Eesti AS ja Singleton Group OÜ. Ettevõtete tähtjaliste kohustuste ja nendest eesti.ee keskkonnas teavitamise analüüs ([link](#))

- **Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium**, MKM (2) – riigiportaalist (eesti.ee) leiab infot ekspordi ja piiriülese tegevuse rahastamise ning piiriüleste teenuste osutamise kohta. Ministeerium on vastutav **ekspordistrateegia** koostamise eest tehes tihedat koostööd VÄM-i, EIS-i, erialaliitude ja ettevõtete esindusorganisatsioonidega. Ettevõtjatega suheldakse peamiselt läbi erialaliitude. Ekspordistrateegia võiks olla edaspidi kättesaadav ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi tulemis. Kuigi ministeeriumi rakendusamet on EIS, pöörduvad ettevõtjad aegajalt ka otse ministeeriumi poole. Peamiselt tuntakse huvi sissetulevate välisdelegatsioonide visiitide kohta. Ettevõtjad on andnud konstruktiivset tagasisidet EIS-i kodulehele, millelt on keeruline sobivat infot leida. Samuti teab MKM välja tuua, et ettevõtjad on väga huvitatud suhtlus- ja/või koostööplatvormist, kus ettevõtjad saaksid omavahel infot ja kogemusi jagada.
- **Maksu- ja Tolliamet**, MTA (2) – ameti kodulehelt (emta.ee) leiab ülevaate tolliinfosüsteemidest ning EL territooriumilt väljaviidava kauba suhtes kohalduvat ekspordiprotseduuri, sh erisusi kaupade ekspordimisel ja viited asjakohastele õigusaktidele.
- **Põllumajandus- ja Toiduamet**, PTA (2) – ameti kodulehel (pta.agri.ee) on ettevõtjal võimalik omandada ülevaade toidu ja loomade ekspordimiseks avatud EL-i välistest turgudest ning toidu, loomade ja taimede rahvusvahelisest kaubavahetusest.
- **Rahandusministeerium**, RaM (2) – ministeeriumi hallata on riigiabi ja vähese tähtsusega abi (VTA) register (**RAR**, rar.fin.ee), kus ettevõtjatel on võimalik kontrollida VTA vaba jääki. Vähese tähtsusega abiks (*de minimis*) loetakse abi, mis oma väikese mahu tõttu ei moonuta EL-i sisest konkurentsi.²² Tegemist on päringupõhise teenusega, st ettevõtja saab jäägi ülevaate siis, kui on esitanud kontrolliks vajalikud andmed (abi saaja registrikood, nimi ja riik).²³ Näiteks EIS-i rahvusvahelise eksperdi kaasamine on vähese tähtsusega abi ning enne teenuse hankimist on ettevõttele tarvis kontrollida ettevõtte VTA jääki. Lisaks on vähese tähtsusega abi ka messidel ühisstendil osalemine. EIS kontrollib alati ka ise ettevõtte VTA jääki, sest see info võib olla ajas muutuv, kui ettevõtte osaleb mitmetes teenustes.
- **Registrite ja Infosüsteemide Keskus**, RIK (1) – asutus pakub e-Äriregistri (ariregister.rik.ee/est/ebr) vahendusel lisateenust Euroopa Äriregister (**EBR**), mis vahendab ametlikku informatsiooni Euroopa ettevõtjate kohta. Andmete kvaliteet on tagatud Euroopa Äriregistrisse kuuluvate riikide ametlike registriasutuste poolt. Kokku on saadaval 16 riigi äriregistri info ja päringuid saab teha nii ettevõtete kui isikute kohta. Teenus on tasuta, hinnakiri riigi ja päringutüübi järgi võib jääda alla 1 EUR (Malta, Guernsey, Jersey) ning võib ulatuda üle 56 EUR (Sloveenia krediitdireitingu raport).²⁴
- **Statistikaamet** (1) – ameti väliskaubanduse rakenduses (valiskaubandus.stat.ee) on kättesaadavad infograafikud ekspordiartiklite ja sihtriikide kohta. Väliskaubanduse rakendus kajastab kaupade ekspordi graafiliselt, aga lisaks on andmetena kättesaadav suurem hulk infot, näiteks teenuste ekspordi info. Ka MKM ja Eesti Pank avaldavad erinevaid andmekogumeid ja infot, mis mh puudutab ka väliskaubandust.
- **Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet**, TTJA (4) – ameti kodulehelt (ttja.ee) leiab infot CE-vastavusmäärise kohta, millega tootja kinnitab, et toodet on hinnatud ning see vastab kõigile selle toote osas kehtestatud keskkonna-, tervise- ja ohutusnõuetele. Ameti poolt koostatud kaupade vaba liikumise ja kontaktpunktide kohta leiab infot riigiportaalist (eesti.ee) ja MKM-i kodulehelt (mkm.ee).

2.1.2. Erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid

Erialaliidud ja ettevõtete esindusorganisatsioonid mängivad olulist rolli ettevõtete toetamisel nende ekspordipüüdlustes. Arvukad liidud ja esindusorganisatsioonid teevad juba täna tihedat koostööd EIS-i, VÄM-i ja MKM-iga, kes vahendavad infot riigipoolsetest teenustest ettevõtjatele. Sisendi andmine toimub ka vastupidises suunas – liit või esindusorganisatsioon annab tagasisidet ettevõtjate ootustest ja vajadusest, mille alusel avalik sektor saab teenuspakkumist kujundada (nt konkreetse piirkonna visiitide planeerimine).

Tänasega **puudub kompaktne ülevaade** kõikidest erialaliitudest ja esindusorganisatsioonidest. Ettevõtjad peavad ise hankima infot asjakohaste ning neile sobivate liitude ja organisatsioonide kohta. Kui ettevõtja ei ole kuskil liidu või esindusorganisatsiooni meililistis olemas, võib ta ilma jääda olulisest infost. EIS ja VÄM jõuavad

²² Rahandusministeerium. Vähese tähtsusega abi. ([link](#))

²³ Seoses VTA vaba jäägi arvestuspõhimõtte muutusega alates 01.01.24 ei kuva avalik päring hetkel VTA vaba jääki korrektselt.

²⁴ Registrite ja Infosüsteemide Keskus. Euroopa Äriregister. ([link](#))

ettevõtjateni läbi liitude ja esindusorganisatsioonide või varasema kontakti põhjal (st ettevõtja on varasemalt EIS-i ja/või V&M-i teenuseid kasutanud, mistõttu tema kontaktandmed on olemas asutuste CRM süsteemides).

Kuna eksporditeenuseid osutavate erialaliitude ja organisatsioonide täielik arv on teadmata, siis teadmata jääb ka kõikide nende poolt pakutavate teenuste koguarv.

Käesolevas analüüsis uuritakse lähemalt vaid Eesti Kaubandus-Tööstuskoja ning Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidu teenuseid ja teenuste korraldust. Ekspordi teemalehte välja töötades vajab hoolikat läbimõtestamist erialaliitude ja esindusorganisatsioonide teenuspakkumine eesti.ee-s, et ühest küljest võimaldada ettevõtjale ülevaatlik info, samas mitte koormata ettevõtjat pakutava info hulgaga.

2.1.2.1. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (KTK) on Eesti suurim ja mõjukam ettevõtete esindusorganisatsioon, kuhu kuulub üle 3 500 liikme, kellest 80% ekspordivad ning annavad Eesti SKP-st kokku 40%. KTK eesmärk on Eesti ettevõtluse edendamine ja toetamine ettevõtjasõbraliku majanduskeskkonna loomisele ja säilitamisele. KTK kaitseb ja esindab ettevõtjate ühishuve. Lisaks ettevõtete huvide esindamisele pakub KTK mitmeid praktilisi äriteenuseid, korraldab koolitusi, kontaktreise ning võtab vastu erinevate riikide äridelegatsioone.²⁵ KTK osutab ühtekokku ekspordiga seonduvalt **13 teenust** (Tabel 8) ja **7 infoteenust**.

Tabel 8. Eesti Kaubandus-Tööstuskoja teenused

#	Eesti Kaubandus-Tööstuskoja teenused	
1	Hangete monitooring	8 Ekspordialane nõu
2	Ekspordi arendamine	9 Euroopa Liidu alane nõu
3	Messidel abistamine	10 Juriidiline nõu
4	ATA märkmik-kaubapassi väljastamine	11 Kontaktpäeva korraldamine välisfirmale
5	Partnerotsinguteenus	12 Päritolusertifikaatide väljastamine
6	Rahvusvahelised koostööpakkumised	13 Vaidluste lahendamine arbitraažikohtus ning lepitusmenetluses
7	Väliskaubandus- ja tollialane nõu	

Teenuse osutamise protsess ja teenuskeskkonnad

KTK teenuste valik on mitmekülgne nii oma sisu kui korralduse poolest. KTK teenused on kättesaadavad nende **kodulehel (koda.ee)**. Kodulehel on lühiülevaade iga teenuse sisust, kontaktidest ja vajadusel hinnakirjast ning alates 1996. aastast annab KTK välja praktilist trükist Eesti eksportööridest „*Estonian Export Directory*“, mille andmed on leitavad ka **eksportööride andmebaasist (estonianexport.ee)**. Kodulehel olevate teenuste osutamine toimub osaliselt telefoni, e-kirja ning kohtumiste (sh virtuaalsete) vahendusel. Koolitusi viiakse läbi nii kohapeal, virtuaalselt kui ka hübriidvormis. Üldiselt üritatakse olla suhtluses võimalikult paindlikud. KTK hinnangul on palju probleemipõhist lähenemist, kus oluline roll on sobivate lahenduste leidmisel ja väljapakumisel. Muudel juhtudel lähtutakse teenuste lõikes kokkulepitud protseduuridest.

Ainsana Eestis väljastab päritolusertifikaate KTK ja mis tuleb ettevõtjal esitada kauba sihtriigi tollile. Päritolusertifikaadi saamiseks esitab eksportija veebivormis taotluse ja peab füüsiliselt paberandjal dokumendile järgi tulema. Päritolusertifikaat on dokument, mida kasutatakse kauba päritolu määramise, kaitsemeetmete, kvootide, dumpinguvastaste tollimaksude, põllumajandustoetuste ja avalike enampakkumiste korral. Päritolusertifikaate vajavad ettevõtted, kes tarnivad kaupa kolmandatesse riikidesse. Päritolusertifikaatide väljastamise õiguslikud alused on järgmised²⁶:

- Euroopa liidu tolliseadustik (Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 952/2013);
- ELi tolliseadustiku rakendussätted (Komisjoni määrus 2454/93);

²⁵ Eesti Kaubandus-Tööstuskoda. Mis on Eesti Kaubandus-Tööstuskoda? ([link](#)), viimati vaadatud 05.11.2024

²⁶ Eesti Kaubandus-Tööstuskoda. Päritolusertifikaadid. ([link](#)), viimati vaadatud 05.11.2024

- Eesti tolliseadus (RT I 2004,28,118);
- Vabariigi Valitsuse 27. aprilli 2004. a määrus nr 142 „Kauba mittesooduspäritolu tõendava päritolusertifikaadi taotlemise ja väljastamise kord”.

KTK liigub suunas, et päritolusertifikaat oleks võimalik digitaalselt vormistada ja dokumendi väljastamine ei oleks seotud konkreetsete klienditeeninduse aegadega. Täna on veel üheks oluliseks probleemkohaks ettevõtjatel päritolu määramiseks vajalikus mahus info saamine. Kõikidel ettevõtetel ei ole alusdokumendid korras, mistõttu kulub palju aega ettevõtte nõustamisele taotluse täitmisel.

KTK omab tugevat positsiooni ettevõtete nõustamisel **õigusalastes** küsimustes. Nende **e-poest** on võimalik soetada näiteks mitmekeelseid lepingupõhjasid ning KTK nõustab ettevõtteid individuaalselt sh rahvusvaheliste lepingute koostamisel. Lisaks nõustab KTK ettevõtjaid ka muudes õigusalast pädevust vajavates olukordades, sh rahvusvahelises õiguses, maksu- ja tolliküsimustes. KTK kontaktid rahvusvaheliste kaubanduskodadega toetavad neid asjakohase õigusnõu pakkumisel. KTK juurde kuulub Eesti Kaubandus-Tööstuskoja Arbitraažikohus kui alaliselt tegutsev vahekohus, mis lahendab eraõigussuhetest, sh ka väliskaubandus- ja muudest rahvusvahelistest majandussuhetest tulenevaid vaidlusi. Kohtumenetlus võib olla kirjalik ja suuline. Vahekohus peab vaidluse lahendama võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 6 kuu jooksul arvates asja materjalide vahekohtule üleandmisest (kiirmenetluses 3 kuud). Arbitraažikohtusse pöördumiseks tuleb hagejal esitada nõuetekohane dokument.

Rahvusvaheliste hangete monitooringu puhul pakub KTK poolautomaatset lahendust. Ettevõtjatel uuritakse tema tegevusvaldkonda ning milliseid tooteid ja/või teenuseid soovitakse avalikule sektorile müüa. Saadud info põhjal koostatakse ettevõttepõhine otsinguprofiil, mis sisestatakse spetsiaalsesse otsingusüsteemi. Selle toiminguga järgselt saab KTK hakata ettevõtjat igapäevaselt kursis hoidma. Kui ettevõtjad on tuvastanud huvipakkuva rahvusvahelise hanke, et selles osaleda, siis küsitakse tihtipeale tuge või kontakte KTK-lt, kes abistaks pakkumuste koostamisega. KTK hinnangul tasub kaaluda riigipoolse toe pakkumist rahvusvahelistel hangetel osalemiseks. Rahandusministeerium annab nõu siseriiklike hangetega ning sarnase lähenemisloogikaga võiks ettevõtjal olla võimalik küsida tuge ka EL hangete kohta (võimalikud probleemid või tingimused, mille tõlgendamine teinekord pole lihtne).

KTK teenuste hulka kuulub ka ettevõtete nõustamine sobiva **messi** valikul ja sellel osalemisega kaasnevate tingimuste täitmisel, lisaks messisistendi disain ja selle püstitamine messi toimumiskohas ning tootenäidiste ja reklaammaterjalide transport messile ja tagasi.

Teenuste maksumus

KTK pakutavad teenused on üldiselt tasulised. Rakendatakse mitmeosalist hinnakirja, kus on välja toodud tavahind ning hind KTK liikmele. Hind liikmele võib olla kuni 2 korda soodsam tavahinnakirjast. Kasutusel on nii tunnipõhine kui ka fikseeritud hinnaarvestus. Näiteks väliskaubandus- ja tollialase nõu teenus maksab mitteliikmele 100 EUR/h, samal ajal on liikmele iga aasta kasutada üks tund tasuta ning iga järgnev 50 EUR/h tasu eest.

Päritolusertifikaadi suhtes on hinnastamine kujundatud sertifikaadi väljastamisega seotud tegevuste individuaalsel hinnastamisel. Eraldi hind on sertifikaadi blanketil, sertifikaadi kinnitamisel, dokumendi ja dokumendi koopia kinnitamisel jne. Hinnad jagunevad omakorda liikmetele ja mitteliikmetele.

Sarnaselt teistele teenuseosutajatele on messide maksumus sõltuvuses konkreetse messiga seotud kuludest.

Koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega

KTK teeb tihedat koostööd nii kohalike kui ka välismaiste asutuste ja organisatsioonidega. Eestis on peamiseks koostööpartneriks VÄM, EIS, MKM, JuM ja erialaliidud. Täiendavalt tehakse koostööd MTA-ga (maksuküsimused), PPA-ga (välistööjõu küsimused), TTJA-ga (tarbijavaidluste lahendamine, tehnilise järelevalve küsimused), PTA-ga (toidu väljasaatmisega seotud küsimused) ning Andmekaitse Inspeksiooniga (andmekaitse rahvusvahelistes küsimustes).

Sisendi andmine koostööpartneritele on mõlemasuunaline. Avalik sektor jagab infot korraldavate ürituste ja pakutavate teenuste kohta, mida KTK jagab edasi ettevõtjatele. Teises suunas küsib avalik sektor ise sisendit oma teenuspakkumisele – näiteks uuritakse, kuhu reise teha ja mis teemad on ettevõtjatele olulised.

Kitsaskohad ja arendusplaanid

Nagu eelpool kirjeldatud, peetakse üheks kitsaskohaks päritolusertifikaatide füüsilisel kujul vormistamist. Paberkandjal väljastatav dokument on kavas asendada digitaalsega. Lahenduse piloteerimine on kavandatud 2024 IV kvartaliks.

Täiendavalt toodi esile andmete mitmekordse esitamise probleem, mis ei puuduta ainult ekspordivaldkonda. Tegemist on komplekse ning keerulise probleemiga, mis eeldab asutuste koostöö parandamist, andmehalduse korrastamist, sh mõistete ühtlustamist ning IT süsteemide arendamist.

KTK toob esile, et ettevõtjate vaatest on avaliku sektori poolt pakutavat infot palju ning näiteks riigitoetuste puhul pole teada, kelle poole täpsemalt on tarvis pöörduda. Ettevõtjad peavad vajalikuks riigi poolt pakutavate toetuste ja toetuse saamise tingimuste selget väljatoomist.

Ekspordiga alustavate ettevõtete puhul esineb juhtumeid, kus puudub piisav ettevalmistus või eelnev analüüs toote/teenuse sobivuse osas välisturule. Ettevõtjad ei ole kursis kõikidest riskidest ja ohtudest, näiteks ei tehta lepingupartneritele piisavat taustakontrolli ning tihtipeale ei peeta lepingute sõlmimist oluliseks.

KTK-le teadaolevalt on ettevõtjatel veel probleeme rahaülekannete tegemisega välismaale. Samuti toodi esile, et visiitidega seonduv info lisatakse visiidid.ee lehele liiga hilja, et sellele asjakohaselt reageerida.

2.1.2.2. Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit

Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit (ITL) on IKT-ga tegelevate ettevõtete ja organisatsioone ühendav erialaliit. ITL-i eesmärk on soodustada IKT sektori äri Eestis, pakkuda lisandväärtust Eesti majandusele ning hõlbustada ettevõtete vahelist koostööd. Liitu kuuluvate ettevõtete käive moodustab 70% Eesti IKT sektori kogukäibest.²⁷ Eesti IKT klaster on Eesti IKT sektori ettevõtete rahvusvaheliselt tunnustatud koostöövõrgustik ja tugi äri arendamiseks, mille juhtivpartner on ITL. IKT klasteri eesmärk on toetada ettevõtete äri arendamist ja kasvu eksporditurudel ning leida uusi äri võimalusi koostöös teiste majandusvaldkondadega. Klaster on rahvusvahelisel tasandil nn “one-stop shop” avaliku ja erasektori e-teenuseid pakkuvate ettevõtete leidmiseks.²⁸ E-riigi ekspordist huvitatud ettevõtete koondamise ja nende ühistegevuste planeerimisega tegeleb e-riigi ekspordi töögrupp.²⁹ Kokku osutatakse **4 eristatavat teenust** (Tabel 9).

Tabel 9. Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidu teenused

#	Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidu teenused
1	Ühine osalemine messidel ja konverentsidel
2	Koolitused ja seminarid
3	Ühisturundustegevused
4	Äriviisidid sihtriikidesse

Teenuse osutamise protsess ja teenuskeskkonnad

Teenuste osutamise protsess näeb ette aktiivset koolituste ja seminaride korraldamist liikmetele eesmärgiga jagada ekspordialaseid teadmisi ja kogemusi liikmete vahel. Ettevõtjate kutsumised koolitustele, seminaridele, visiitidele ja konverentsidele toimuvad läbi liidu liikmete listide ning tulevasi sündmusi kajastatakse nädalakirjas ja kodulehel, mille kohta on liit saanud positiivset tagasisidet.

Iga korraldatava sündmuse jaoks luuakse registreerimisvorm, kust saab kogu vajaliku info osalemiseks. Vajadusel jagatakse täiendavaid juhiseid hiljem e-kirja teel. Infot toimuvate ürituste kohta jagatakse liidu äriarenduskoosolekutel kord kvartalis. Sisendit vajalike ürituste ning abi tarbeks kogutakse samadelt kohtumistelt ning igapäevaselt on palju suhtlust ka telefoni teel. Ürituste info on leitav ITL-i kodulehelt (itl.ee) sündmuste kalendrist.

Kompetentside arendamise suunal ITL-i poole palju ei pöörduta. Üldiselt on liikmete küsimused väga spetsiifilised, näiteks kas ja mida plaanib ITL Rootsist teha. Liidu liikmed on juba kogenud ettevõtet.

²⁷ Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit. Kes me oleme? ([link](#))

²⁸ Tallinna Strateegiakeskus. IKT klaster. ([link](#))

²⁹ Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit. Äriarendus & ekspord. ([link](#))

Alustavatele eksportijatele kompetentside arendustegevusi ei korraldata, selle asemel pakutakse võrgustumise võimalusi. Eesti IKT sektori olulisemad eksporditartiklid, millele ekspordisuunalistes tegevustes keskendutakse, on:

- e-riik,
- nutikas liikuvus,
- tsiviil-küberturvalisus,
- tööstuse digitaliseerimine.

Koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega

ITL teeb ekspordisuunal koostööd EIS-i, KTK, VÄM-i ja teiste ministeeriumitega. Kuna ITL otsib koostöövõimalusi ka Ukrainas, siis on hakatud palju koostööd tegema ka ESTDEV-iga.

Kitsaskohad ja arendusplaanid

Sarnaselt teistele teenuseosutajatele töö ka ITL olulise probleemkohana esile *once-only* printsiibi mitte-rakendamist. Ekspordisuunal on oluline, et teenuseid pakkuvate osapoolte CRM-id sisaldavad ajakohast infot ning võiksid olla omavahel seotud. Näiteks ettevõtte profiil üldiselt ei muutu ning seda ei peaks iga asutus eraldi küsima. Eksporditurgude huvi võib olla tarvilik küsida, kuna see võib ajas muutuda.

2.1.3. Muud organisatsioonid

Lisaks eelpool kirjeldatud teenuseosutajatele kaardistati ka mitmeid teisi täiendavaid osapooli, kes eksporditeemalisi teenuseid ettevõtjatele pakuvad. Täiendavad organisatsioonid osalevad teenuspakkumises teenustega (sh infoteenustega) järgnevas koosseis ja ulatuses:

- **AS KredEx Krediidikindlustus** (9) – tegemist on EIS-i ning MKM-i ühiselt loodud kindlustusseltsiga, mille eesmärk on aidata Eesti ettevõtetel maandada nii ekspordi kui ka kodumaise müügiga seonduvaid krediidiriske.³⁰ Ekspordi teemavaldkonnaga seonduvalt pakub AS KredEx Krediidikindlustus pikaajaliste eksporditehingute kindlustust (sh tarnijakrediidi- ja ostjakrediidi kindlustus) ja lühiajaliste tehingute krediidikindlustust (sh müügikäibe kindlustus, valikulise riski kindlustus ning üksiku riski kindlustust ühele ostjale väljastatud krediitide müügikäibe või üksiku krediidilimiidi põhjal). Pikaajaliste eksporditehingute kindlustus võib olla finantseeritud ekspordilaenuga ning see on suunatud ekspordivatele ettevõtetele, kes müüvad masinaid, seadmeid, IT-süsteemi arendust vm teenust, mis on kapitalimahukas, ja kel on plaanis suurendada ekspordimahtu. Teiste kindlustusteenuste puhul on sihtrühmaks valdavalt lihtsalt ekspordivad ettevõtted ning üldine teenuse osutamise protsess on standardne. Kogu info pakutavatest kindlustusteenustest on kättesaadav kindlustusseltsi kodulehel (krediidikindlustus.ee). Taotluste esitamine toimub e-kirja teel, kasutades veebilehel kättesaadavaid taotluse vorme.
- **Euroopa Komisjon** (10) – Euroopa Komisjon pakub mitmekülgseid infoallikaid ekspordiga tegelevatele ja ekspordist huvitatud ettevõtetele. Kaardistatud infoallikad võimaldavad ettevõtjal näiteks kontrollida EL liikmesriigis väljastatud käibemaksukohuslase numbriga kehtivust, omandada riikide lõikes ülevaadet sanktsioonide kohta, saada vajalikku teavet ekspordiprotsessi erinevatest etappidest, ekspordimise aspektidest kolmandatesse riikidesse ning kaupade ja teenuste tehnilistest standarditest, leida partnerettevõtteid ning saada infot EL hangete kohta. Infoteenused on kättesaadavad **komisjoni erinevate üksuste kodulehtedel** ja TED³¹ (**ted.europa.eu**) keskkonnas.
- **Maailma Kaubandusorganisatsioon**, WTO³² (1) – ettevõtjatel on võimalik lugeda neljast ettevõtlusviisist, mis on määratletud WTO kodulehel (**wto.org**) teenuste kaubanduse üldlepingus.
- **Rahvusvaheline Kaubanduskeskus**, ITC³³ (1) – ÜRO ja WTO ühendorganisatsioon, mis pakub ettevõtjatele analüütika töövahendit, mis aitab leida uusi sihtriike, kuhu ekspordida. Töövahend on on mõeldud kõikidele ettevõtjatele tasuta kasutamiseks ITC kodulehel (**intracen.org**).

³⁰ AS KredEx Krediidikindlustus. ([link](#))

³¹ Tenders Electronic Daily.EL hangete portaal. ([link](#))



³² World Trade Organization, WTO. ([link](#))

³³ International Trade Centre, ITC. ([link](#))

2.2. Hetkeolukord ettevõtjate vaatest

Peatükk annab ülevaate eksporditeemalise info leidmisest ja teenuste kasutamise kogemusest ettevõtjate vaatest, sh kirjeldades eksporditeenuste ja -info sihtrühmasid, ettevõtjate kasutajakogemust, ettevõtjatele enim huvipakkuvaid teemasid, eelistatud teavitus- ja suhtluskanaleid ning ettevõtjate huvi olla tulevikus osa eksporditeemalisest kogukonnast.

Peamised üldised järeldused ettevõtjate saadud sisendi osas on järgmised:

		
Ekspordiga seonduva info kättesaadavus on oluline nii alustavatele kui tegutsevatele ettevõtjatele, kuid nende infovajadus ja huvid on erinevad.	Ettevõtjad saavad ekspordialast teavet eelkõige EIS-i infokanalite ja erialaliitude kaudu.	Ettevõtjate jaoks on peamine kitsaskoht ja takistus info leidmisel või teenuste kasutamisel eksporditeemalise info laialivalgusus, mida aitaks ettevõtjate hinnangul lahendada info koondamine ühte kesksesse kohta ning võimalikult lihtsaks ja arusaadavaks tegemine.

2.2.1. Ettevõtjate kasutajakogemus

Ekspordiga seotud avalike teenuste ja info sihtrühmaks on enamasti kõik Eestis tegutsevad ettevõtjad, kes on teenuste potentsiaalsed kasutajad. Statistikaameti andmetel³⁴ on 2022. a seisuga aktiivseid ettevõtteid 144 449, mille seast eksportivaid ettevõtteid³⁵ on 2022. a seisuga kokku 16 884. Sellest lähtuvalt puudutab ekspordi valdkonnaga seonduv info vahetult juba praegu **ekspordiga tegelevaid ettevõtteid**, keda on analüüsi läbiviimise seisuga **11,7%** kõikidest Eesti ettevõtetest, kuid ka kõiki teisi ettevõtteid, kellel võib olla huvi oma tooteid või teenuseid välisriigis pakkuda. Näiteks kuni 10 töötajaga mikroettevõtteid on 136 664, mis moodustab kõikidest ettevõtetest 94,6% ning sellele sihtrühmale on info lihtne kättesaadavus eriti oluline, kuna ressursid info otsimiseks on piiratud.

Pakutav info ja teenused puudutavad eeskätt ettevõtteid:

1	Kes alustavad ja kellel ei ole veel ekspordikogemust ja soovivad alustamiseks vajalikke teadmisi koguda ning riigilt ka tuge ja suunisteid saada, mis aitaks ekspordi käivitada
2	Kes tegelevad ekspordiga ja soovivad kontaktvõrgustiku ning ettevõtte sihturgude laiendamiseks hoida end kursis eksporditeemaliste sündmustega, mille kaudu uusi müügivõimalusi leida
3	Kes on kogenud eksporditajad ja kelle tegevusvaldkonnast tulenevalt on vaja kaupade ekspordil järgida spetsiifilisi regulatsioone ning hoida end jooksvalt kursis muutuvate nõuetega

Ekspordi puudutava info leidmine ühest kesksest kohast on eelkõige oluline ettevõtjatele, kes on ekspordisuunal esimesi samme tegemas ning kes vajavad tegevusega alustades teadmisi just selle kohta, millist rahalist (nt toetused) ja mitterahalist abi (nt ekspordialane nõustamine) ning infot riik pakub ja millistest piirangutest (nt sanktsioonidest) ja toodetele esitatud nõuetest peab ettevõtja teadlik olema.

2.2.2. Eksporditeenuste ja -info sihtrühmad

Ettevõtjate kasutajakogemust kaardistades uuriti nii infokanaleid, mille kaudu ettevõtjad ekspordiga seotud avalikku infot leiavad kui ka ettevõtjate kogemusi osutatavate teenuste leidmisel ja kasutamisel, sh

- mis toimib praeguses olukorras ettevõtjate jaoks hästi,
- mis on praeguse olukorra puhul ettevõtjate jaoks olulisemad kitsaskohad, takistused info leidmisel või teenuste kasutamisel ja
- tänaste murekohtade võimalikud lahendused ning parandamisvõimalused.

³⁴ [Statistikaamet](#), tabel EM001: ETTEVÕTETE MAJANDUSNÄITAJAD TEGEVUSALA JA TÖÖGA HÕIVATUD ISIKUTE ARVU JÄRGI

³⁵ [Statistikaamet](#), tabel VKK26: KAUPADE EKSPORT JA IMPORT HÕIVATUTE ARVU JÄRGI MAJANDUSÜKSUSES

2.2.2.1. Infokanalid

Kõige olulisema eksporditeemalise infokanalina töid ettevõtjad esile **EIS**-i, mille veebilehe **eis.ee**, **infokirjade** ning **ekspordinõunike** kaudu saadakse palju kasulikku infot näiteks ürituste, eksporditoe edendavate toetuste ja sihtturgude kohta ning leitakse uusi kontakte äritegevuse laiendamiseks.

Tänuväärse infoallikana nimetasid ettevõtjad **KTK**-d, mille info- ja uudiskirjade kaudu jõuab paljude ettevõtjateni aja- ja asjakohane teave eelolevate sündmuste ja ekspordiga seotud võimaluste kohta. Lisaks kiideti võimalust saada igal aastal KTK õigusnõunikelt kuni tund aega **tasuta juriidilist nõu**, mis on eriti tarvilik mikro- ja väikeettevõtjatele ning erinevate **tasuliste lepingupõhjade** ja lepingutega seotud info kättesaadavust, mis lihtsustavad ettevõtjate äritegevust.

Väärtuslike infoallikatena nimetati **VÄM**-i välisesindajad ja Eesti saatkonnad välisriikides; **erialaliidud**, mis jagavad ettevõtjatele aktiivselt edasi riigilt ja rahvusvahelistelt katusorganisatsioonidelt saabuvat eksporditeemalist teavet, kes korraldavad näiteks, kuid mitte ainult, sihtturgude spetsiifilisi seminare ja ettevõtjate võrgustumist toetavaid üritusi; **ettevõtluse arenduskeskused** nagu Tehnopol, Loov Eesti, Tallinna Ettevõtlusinkubaator, Tartu Teaduspark, Tartu Loomemajanduskeskus, kes nõustavad ettevõtjaid ekspordiga seonduvatel teemadel, pakuvad koolitusvõimalusi ja toetusmeetmeid toodete ja teenuste arendamiseks ning ekspordiga alustamiseks; **sündmused**, sh rahvusvahelised sektoripõhised konverentsid, näitused ja ärimessid väljaspool Eestit ning riigiasutuste korraldatud kõrgetasemelised visiidid eksporditoe sihtturgudele koos äridelegatsioonidega koos ning visiidid.ee veebilehte, mille kaudu on võimalik ürituste infot leida ja tulevaste visiitide kohta märksõnade/sihtturgude alusel infokirja tellida.

Lisaks eelnimetatud kanalitele leiavad ettevõtjad ekspordiga seonduvat teavet internetist ja otsingumootorite kaudu laiemalt, kuid ka tuttavatelt, oma koostöövõrgustikest ja **LinkedIn**-ist. Täpsemalt märgiti ära **EL-i sanktsioonide kaart**³⁶, **MTA** veebileht, välisriikide organisatsioonide, teiste sama valdkonna tootjate ja ettevõtete veebilehed ning hankeportaalid. Ettevõtjatele on oluliseks infoallikaks kõigkvalimikud välismaised **ettevõtlusinfo andmebaasid**, mille kaudu saab ise (tasuta) päringuid teha (sarnaselt Eestis olemasolevatele e-Äriregistri portaalele ja Creditinfole) ja kontrollida potentsiaalse ekspordipartneri ehk välisriigi ettevõtte majanduslikku tausta ning seeläbi ka usaldusväärust. Ekspordiks kasulikku statistikat leitakse nii **Statistikaameti** kui ka **Eurostati** andmebaasidest.

2.2.2.2. Positiivsed kogemused info leidmisel või teenuste kasutamisel

Ettevõtjate jaoks toimib hästi eksporditeemaline suhtlus peamiste riigiasutustega, kes ekspordiga seotud tegevusi koordineerivad – EIS-i ning VÄM-iga. Mõlema asutuse koostöös korraldatavad **kõrgetasemelised välisvisiidid** on ettevõtjate hinnangul alati professionaalselt läbiviidud ja kõrge kvaliteediga ning üldine korraldus ja ettevõtjate kaasamine on ladus ning meeldiv. Samuti on ekspordialane suhtlus KTK nõunikega ettevõtjate sõnul vastutulelik ja sujuv. Kiideti võimalust saada KTK liikmena igal aastal **tund aega tasuta juriidilist nõu**, mis on eriti väärtuslik mikroettevõtetele, ning kõneliste ehk potentsiaalsete kontaktide kaardistust koos telefoninumbritega.

EIS-iga koostööst töid ettevõtjad positiivse kogemusena esile ärimesside ühiskülastusi ning võimalust osaleda ettevõttega messide ühisstendides. Samuti kiideti suhtlust EIS-i ekspordinõunikega, kes tunnevad oma sihtturgu väga hästi ning kellelt saadav välisturgu puudutav nõu on kasulik ning praktiline. Olulisena toodi esile **riigi osalusega kontaktkohtumised** potentsiaalsete ekspordipartneritega, nii Eestis kui välismaal, mis võimaldavad vahetult uusi ärikontakte luua ja riigi osaluse kaudu kohalikele tootjatele ja välismaiste ostjate vahel vajalikku usaldust üles ehitada, mida riigi osaluseta ei oleks.

Üleüldiselt kiideti **koostööd oma valdkonna erialaliitudega**, mille infoväljas olemine hoiab kokku ettevõtjate aega uue info otsimisel. Liitude jagatud info on ettevõtjatele kasulik peamiselt seetõttu, et see on juba liidu n-õ filtrid läbinud ning ettevõtjatele üldjuhul praktilise väärtusega, mis võimaldab uue teadmise põhjal kohe ka järgmisi samme teha – näiteks mõnele eelolevale üritusele registreeruda või toetust taotleda. Ettevõtjate hinnangul võiks riik erinevate toetusmeetmete kaudu erialaliitude tegevust veelgi võimendada, et liidud oleksid tugevad valdkonna eestvedajad ja koostööpartnerid nii riigile kui ka ettevõtetele.

Täiendavalt toodi esile asjaolu, et ettevõtte ja/või toodete konkurentsivõime tõstmine, sh näiteks **tootearenduse- ja disainimeetmete toetuste kasutamise võimaldamine**, on MKM-i ja EIS-i toel hästi kaasa aidanud ettevõtete eksporditegevustele ehk mida rohkem on toetusmeetmeid, mis aitavad toodete disaini

³⁶ Euroopa Liidu sanktsioonide kaart. ([link](#))

parendada ja seeläbi lisandväärtust tõsta, seda lihtsam on eesti ettevõtetal välisurgudel oma toodetega silma paista ja tihedas konkurentsisis esile tõusta.

Julgustava ja hästitoimiva tegevusena nimetati eri sektorite ja sihturgudega seotud seminaride ning ekspordiklubide korraldamist, kus samas valdkonnas tegutsevad ettevõtted saavad oma ekspordiga seotud kogemuslugusid jagada, millest on teistel palju õppida ja mis ühtlasi innustavad ettevõtjaid uutele turgudele sisenema või esmakordselt eksporditegevustega alustama.

2.2.2.3. Kitsaskohad ja takistused info leidmisel või teenuste kasutamisel

Info laialivalgusus. Ettevõtjate jaoks on probleemiks ekspordiga seonduvate infokanalite paljusus ja laialivalgusus. Sealjuures valitseb ettevõtjate seas teatav ebaselgus ja teadmatus, millistest kanalitest ja milliste ekspordiga seonduvate teemade kohta täpselt teavet leiab. Info otsimist ja varasemalt ühest kanalist saadud teabe taas ülesleidmist raskendab infokanalite ja nende sisu muutumine ajas. Ettevõtjad, kelle äritegevus on välisurgudele orienteeritud ja välisurgudekeskne, ei ole sageli teadlikud eestikeelsetest ekspordiinfot sisaldavatest infokanalitest, kuna puudub vajadus eestikeelse info järele ning sellisel juhul otsitakse ja kasutatakse pigem EL-i või muid rahvusvahelisi infoallikaid.

Spetsiifilise info kättesaadavus ja detailide vähesus. Ekspordikogemusega ettevõtjate jaoks, kes tegutsevad kõrgelt reguleeritud tegevusvaldkondades (nt materjalitootmine) on oluline spetsiifilise info kättesaadavus valdkonda puudutavate sertifitseerimiskohustuste, registreeringute, kemikaaliohutuse jm nõuete kohta, kuna ettevõtte toodangu eksportimise eelduseks on toodangu kooskõla tagamine seadusandlusega. Selliste kohustustega ettevõtjatele oleks väärtuslikuks infoks Euroopa Liidu REACH³⁷ regulatsioonide raamistiku tutvustus ja lühikirjeldus. Ekspordiga alustavate ettevõtjate üheks murekohaks on olemasoleva info kohati liiga üldine tase, mis ei anna piisavalt detailseid juhiseid ja praktilisi soovitusi, kuidas ja millega iseseisvalt algust teha, et ekspordi käivitada või kuidas eksporditegevust eri riikidesse laiendada. Mida suuremad on ettevõtted, seda rohkem on neil endal ressursse, võimalusi ja ka teadmisi iseseisvalt toimetada, kuid rohkem tuge ja ekspordialast nõustamist vajavad mikro- ja väikeettevõtjad, kelle võimalused ja rahalised vahendid näiteks konsultatsiooniteenuse ostmiseks on piiratud. Aktiivseid eksporditajaid huvitab mh info, kuidas saada ekspordi sihturgudel oma valdkonna erialaliidu liikmeks, et seeläbi kohaliku turu info ning müügi võimalustega operatiivselt kursis olla.

Ekspordi rahastus ja pangaülekanded. Mõningate ekspordikogemusega ettevõtjate jaoks on kitsaskohaks riigi – AS KredEx Krediidikindlustus – pakutavad krediidikindlustuse limiidid ja -teenuste kulukus, mis ei ole ettevõtjate hinnangul konkurentsivõimelised turul pankade pakutavate teenuste hindadega. Lisaks töid ettevõtjad välja, et üheks ekspordi kitsaskohaks on raha liikumine Eesti ja kolmandate riikide vahel pangaülekannete kaudu. Ettevõtjate hinnangul võiks riik ettevõtjatele pangaülekannetega seotud keerukates olukordades senisest rohkem toeks olla, eesmärgiga soodustada ekspordi EL-välistesse riikidesse ja toetada ettevõtjaid selles, et välisostjatel oleks mõistlikult lihtne kaupade ja teenuste eest pangaülekandega tasuda.

Konsultantide vahetumine. Ettevõtjad tunnevad muret, et eksporditeemalist nõu andvad EIS-i konsultandid ja nõunikud vahetuvad ning erinevad inimesed jagavad kohati vastuolulist infot, mis ei toeta ettevõtjate ekspordipüüdlusi. Segadust on tekitanud ka näiteks olukord, kus ettevõtja on EIS-ist korduvalt, kuid kahjuks ebaedukalt, taotlenud rakendusuringute programmi toetust ja saanud taotlusvoorude vältel konsultantidelt ebaühtlase kvaliteediga nõuandeid, mis on ettevõtjas tekitanud küsimusi, kas taotlused oleksid edukaks osutunud juhul, kui toetuse taotlemisega seoses oleks ettevõtjal olnud üks kindel konsultant, kes järjepidevalt nõu andnuks.

Ekspordinõunike kompetentsid. Ettevõtjatel on välisesindustes tegutsevate ekspordinõunikega suhtlemisel olnud erinevaid kogemusi, mida ühelt poolt kiideti, kuid teiselt poolt ka kitsaskohana ära märgiti. Näiteks mainisid ettevõtjad, et ootavad välisurul tegutsevalt ekspordinõunikult suuremat pädevust oma ettevõtte tegevusvaldkonnas. See pädevus võiks väljenduda näiteks teadmises, millised ettevõtted ettevõtja konkreetsel tegevusalal valitud sihturul tegutsevad ning ettevõtjatel on ootus saada nõunikelt infot, kes Eesti ettevõtetest valitud sihturul juba tegutsevad.

Infovahetuse kiirus ja info õigeaegne kohalejõudmine. Info liikumise kiirus on ettevõtjate jaoks väga oluline ja info õigeaegne jõudmine ettevõtjateni võimaldab aegsasti nt kutsetele reageerida, ühistegevustes osaleda või toetusi taotleda. Ettevõtjatele teeb muret, et kohati jõuab teadmine sündmuste või võimaluste kohta liiga hilja, kui tähtaeg on juba möödunud ja pole võimalik enam algatustest osa saada. Mitmetel ettevõtjatel oli kogemusi vananenud info saamisega, mille põhjal polnud tol hetkel enam võimalik tegutseda, kuigi huvi oleks

³⁷ Euroopa Komisjon, REACH regulatsioonid. ([link](#))

olnud. Kogenumate eksportijate jaoks on kitsaskohaks ettevõtjate ebaühtlane kaasamine sündmustele, messidele, äridelegatsioonidesse ning baseerutakse infol, mida on ettevõtelt küsitud ammu ja mis ei ole enam asjakohane. Teiselt poolt on esinenud ka olukordi, kus info jõuab ettevõtjateni mitu korda, erinevatelt osapooltelt või näiteks EIS-i konsultandid erinevatest osakondadest küsivad ettevõtjalt korduvalt andmeid, mida on varasemalt juba asutusele jagatud.

Toetusmeetmete kättesaadavus ja muutumine. Eriti ekspordiga alustavate mikro- ja väikeettevõtjate jaoks on raske oma ettevõttele sobivat infot üles leida näiteks asjakohaste rahaliste toetuste kohta ning saada aru, kas ettevõtja sobitub oma väikeettevõttega etteantud raamidesse, milleks võivad olla toetuse andmise tingimused ja piirangud. Ettevõtjad töid läbiva kitsaskohana välja EIS-i toetusmeetmete pideva muutumise ning meetmete lühiajalisuse. Meetmete ja teenuste kättesaadavust ettevõtjatele piiravad keerulised tingimused ning valdkonnaspetsiifilisus, kus näiteks hulgikaubandusega tegelev ettevõtja ei kvalifitseeru paljudele enamlevinud rahastusallikatele ning ettevõtjad töid ka välja, et paljud toetused on tööstusspetsiifilised. Ettevõtjad ja erialaliitude esindajad märkisid, et ära on kadunud kaks väga väärtuslikku ja kasulikku meedet – ettevõtjate kontaktkohtumiste formaat ning erialaklastrite toetusmeede, mis oli suunatud eelkõige erialaliitu võimekuse tugevdamisele ja millest nüüd puudust tuntakse. Samuti töid ettevõtjad esile kitsaskoha EL toetuse jagamise ja sellekohase info puuduliku liikumise osas, kuid riik võiks tulevikus olla EL-i üleselt liikuva teabe vahendaja toorainete pakujate ja nende ettevõtete vahel, kes on saanud ELi toetusi toodete arendamiseks ning soovivad spetsiifilist toorainet hankida.

Kõrge halduskoormus meetmete kasutamisel. Ettevõtjate hinnangul on ekspordiga seonduvaid toetusi jagavate sihtasutuste, nt EIS-i, tööjõu ressursid väikesed ja taotlusi menetlevate ning nõuandvate konsultantide arv piiratud, mis põhjustab infovahetuses viivitusi. Kuna toetuste jm meetmete taotlemiseks vajalike andmete esitamise maht on suur ja ettevõtjatel on kohene vajadus konsultantidelt abistavaid vastuseid saada, siis keskmiselt 2-3 nädala jooksul saabuv vastus ei ole enam asjakohane ega vajalik. Ettevõtjad töid murekohana välja, et on esinenud olukordi, kus konsultantidel puudub tõenäoliselt suure töökoormuse tõttu huvi ja jaks ettevõtjaid ekspordi teekonnal siiralt aidata ning toetada positiivse resultaadi saamist esitatud taotlusele.

Koostööpartnerite usaldusväärsus. Ettevõtjate jaoks on murekohaks kontaktide ehk potentsiaalse välisostjate usaldusväärsus ning kui riiki pole vahel, siis pole kindlust, kas välisostja ka tasub tellitud toodete või teenuste eest. Eksporditegevust takistab ettevõtjate sõnul teadmatus, kuidas kellelegi läheneda ja üldine hoiak, et välispartnereid on raske leida. Eksportijate jaoks on aktuaalseteks küsimusteks, kuidas olla õigel ajal õiges kohas, kuidas saada n-ö jalg ukse vahele ning kuidas leida üles ja veenduda, et tegu on usaldusväärsete ning õigete partneritega. Seda eriti olukorras, kus välispartneri ettevõtte kohta pole andmed teada, ettevõtjatel puudub ligipääs riiklikele andmebaasidele teistes riikides või ettevõtte andmeid ei ole veebist võimalik leida, sest paljudes riikides ei ole selliseid üleriiklikke ettevõtete andmeid hõlmavaid lahendusi kasutusel nagu Eestis on e-Äriregister või Creditinfo.

Riigi proaktiivsus. Tööstusvaldkonnas (nt mikrokiipide tootmisel) ei ole ettevõtjate sõnul kindlat väljakujunenud infovahetuse praktikat riigi, EL initsiatiivide ja Eesti ettevõtete jaoks tekkivate võimaluste vahel. Ettevõtjate sõnul ergutaks see kohalike ettevõtete ekspordivõimalusi suurel määral, kui riik suunaks ELi initsiatiive ja võimalusi otse eesti ettevõtetele, kes eri valdkondades tegutsevad. Samuti leidsid ettevõtjad, et ekspordi pärsib kvalifitseeritud tööjõu puudus ning riik võiks ettevõtjaid toetada kontaktide loomisel välisriikide (sh kolmandate riikide) ülikoolide seas, eesmärgiga leida kvalifitseeritud tööjõudu otse koolipingist Eesti ettevõtetesse tööle.

2.2.2.4. Ettevõtjate soovitusel kitsaskohtade lahendamiseks

Info laialivalguvust ja detailide vähesust aitaks ettevõtjate hinnangul lahendada **info koondamine ühte kesksesse kohta ning võimalikult lihtsaks ja arusaadavaks tegemine**. Seejuures rakendades *once-only* ehk ühekordse andmeküsimise ja andmete korduvkasutamise põhimõtet. Kitsaskoha parendamisvõimalusena nähakse lahenduse loomist, kus info ei ole staatiline, vaid ettevõttel on ise võimalus infot uuendada. Sellise lahenduse juurde soovitakse ka liidestust ettevõtte ekspordialase tegevuse ajalugu sisaldava andmebaasiga ehk varem külastatud ürituste, messide ning visiitide infot, et lahendus tekitaks automaatselt ettevõtte ekspordiga seonduva ajaloo.

Ettevõtjate jaoks oleks väga kasulik **ühine sündmuste kalender**, mis koondab kokku ja kuvab ühes kanalis ekspordiga seonduvate sündmuste info, mida korraldavad nii EIS, V&M, KTK kui ka teised asjakohased osapooled ja organisatsioonid, näiteks riigipõhised kaubanduskojad, erialaliidud, jt.

Ettevõtjad nimetasid asjakohase lahendusena **ühete kesksel eksporditeemalist uudis- ja infokirja**, mis võimaldab infokirja tellides ära märkida ehk teha *opt-in* valik väga paljude ekspordi, impordi, rahvusvaheliste

suhete, EL rahastusvõimaluste, projektide, toetuste, sündmuste jm asjakohaste teemade seast ning ettevõtjani jõuaksid vaid uudis- ja infokirjad, mis talle huvipakkuvaid teemasid sisaldavad. Hea näitena toodi PRIA uudiskiri, mis sarnasel põhimõttel toimib.

Spetsiifilise info kättesaadavusega seotud kitsaskohti aitaks ettevõtjate jaoks lahendada näiteks see, kui riik koguks kokku ja esitaks **erinevate riikide ettevõtete andmebaaside loetelu** (näiteks sihtturu e-Äriregister, Creditinfo jm sarnased andmebaasid) EIS-i veebilehel või tulevikus eesti.ee ekspordi teemalehel ja võimaldaks **ligipääsu ettevõtete andmeid sisaldavatele registritele sihtturgudel**.

Ettevõtjate jaoks oleks praktilise väärtusega **riigiti ja kaubagruppide põhiselt koostatud juhised**, kuidas ja mis tingimustel üldse ekspordida saab, sh sanktsioonide jm ekspordi-impordiga seonduvate piirangute info, millega ettevõtjatel on äritegevust planeerides oluline kursis olla.

Mikroettevõtjatele looks väärtust **ekspordi alustamise infopakett** – info ja eelduste kirjeldamine, mida on vaja teada ja milliseid eelduseid, kui neid eksisteerib, on vaja täita ekspordiga alustamiseks ning näiteks riigiasutustelt toetuste saamiseks.

Teatud valdkondades tegutsevatele ettevõtjatele oleks ekspordi rahastamisel väga kasulik AS KredEx Krediidikindlus **käenduse puhul 100% garantii andmine ettevõtjale**, kuna suhtlus pankadega samal teemal on äärmiselt aeganõudev.

Ettevõtjad soovivad läbi viia **asutustevahelise (EIS, VäM) töökorralduse analüüsi**, eesmärgiga uurida ekspordinõunike ajakulu erinevatele ülesannetele ja vajadusel ressursse ümber jaotada, et ekspordinõunikud saaksid oma töös keskenduda kõrge lisandväärtusega nõustamisele. Samuti leida võimalusi bürokraatia vähendamiseks ja toetusmeetmete kasutamise järelevalve kvaliteedi parandamiseks.

Toetusmeetmete kättesaadavuse parendamiseks näevad ettevõtjad võimalust **keskendada parimate võimalike (toetus)meetmete väljatöötamisele ja kasutajakesksele disainile**, mis arvestavad nii ettevõtjate vajadusi kui ka riigi strateegilisi eesmärke tulenevalt teadus- ja arendustegevuse, innovatsiooni ja ettevõtluse arengukava 2021-2035³⁸ (lühidalt TAIE arengukava) sihtidest. Ettevõtjad näevad lisandväärtuse tekke võimalust siis, kui toetusmeetmed stimuleerivad ja on suunatud uute nutikate ning läbimõeldud disainiga toodete loomisele. Samuti toodi välja, et spetsiifiliselt erialaliitudele võiks olla toetusmeede EL katusorganisatsioonides ja -liitudes osalemiseks, et tugevdada rahvusvahelistes võrgustikes vahetu osalemise kaudu kohaliku liidu tegevust ja tuua kõrge lisandväärtusega teadmist ning kontakte seeläbi liidu liikmeteni, Eestis tegutsevate ettevõtjateni.

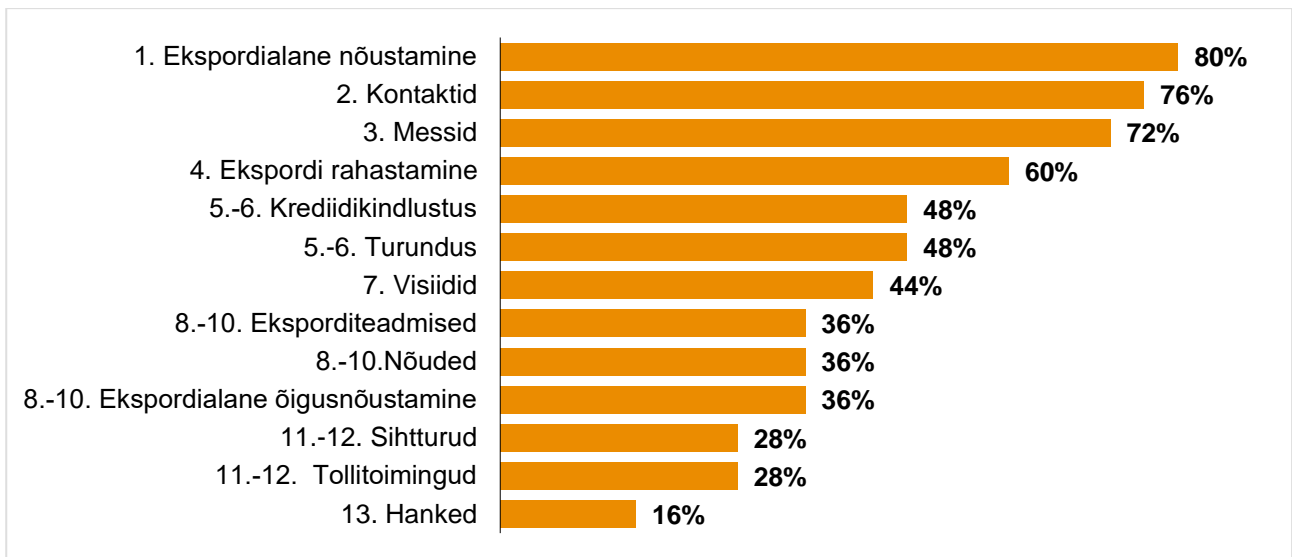
Ärimessidel osalenud ettevõtjad märkisid ära, et **messide ühisstendide potentsiaali ei ole seni täiel määral ära kasutatud ning ettevõtjate sõnul võiks EIS messidele osalema palgata professionaalsed müügiekspertid** (nn sisseviskajad), kes liiguvad messil ringi, uurivad küllastajate huvisid ja kes suunavad kattuvate huvide põhjal küllastajad juba otse Eesti stendi juurde, kus küllastajad saavad huvipakkuvate ettevõtjatega vahetult suhelda ning kontakte vahetada. Selline küllastajate suunamine suurendaks ettevõtjate jaoks messi kasulikkust ning messi potentsiaal saaks veelgi paremini realiseeritud.

Eksportivate ettevõtjate hinnangul **on riigil oluline roll ettevõtjate ühendamisel**, et teada, millistes riikides Eesti ettevõtjad tegutsevad ja **soodustada kogemuslugude jagamist ekspordijate vahel**. Kogemuslugude jagamine võimaldab ühelt poolt saada teadlikuks erinevatest ärivõimalustest ja piirangutest, mida ettevõtjad on juba kogunud, kuid teisalt aitab praktiliselt kaasa kontaktide loomisele ning võrgustike tekkele.

2.2.3. Ettevõtjatele enim huvipakkuvad teemad ja täiendavad teenused

Ettevõtjatele pakuvad ekspordiga seonduvatest teemadest enim huvi ekspordialane nõustamine, kontaktide loomine ja messidega seonduv teave. Järgneval joonisel (Joonis 6) on esitatud ettevõtjaid enam huvitavad teemad kõige huvipakkuvamast kuni vähem huvipakkuva teemani. Ettevõtjate huvisid ja teemade olulisust kaardistati läbiviidud töötubade käigus, kus iga ettevõtja sai ära märkida 6 kõige huvipakkuvat teemavaldkonda. **Kõige suurem huvi on ettevõtjatel ekspordialase nõustamise vastu**, mille märkis olulise ja vajaliku teemana ära 80% osalenud ettevõtjatest.

³⁸ MKM, TAIE arengukava tutvustus. ([link](#))



Joonis 6. Ettevõtjaid enim huvitavad teemad seoses ekspordiga

Lisaks töid ettevõtjad töötubades välja, et lisaks olemasolevatele ekspordiga seonduvatele teenustele oleks väga kasulik ühes keskkonnas **ettevõtjate personaalsete huvide kokku viimine reaalses saadava infoga**. Kuna infovajadus on igas ettevõtlussektoris pisut erinev, siis personaalsete huvide alusel personaliseeritud infopakumine aitaks veelgi lihtsamalt ja kiiremalt saada teavet erinevate piirangute ja toetusmeetmete kohta ning leida infot asjakohaste ja ettevõtjale tegevusvaldkonnaga haakuvate messide kohta. Kokkuvõttes aitaks personaalsem lahendus olla ekspordival ettevõtjal õigel ajal õiges kohas ning kasutada riigi pakutavaid võimalusi senisest suuremal määral.

Ettevõtjad soovivad eksporditegevuste planeerimisel saada infot **riigi prioriteetse eksporditurgude** osas – strateegiate või nende kokkuvõtete kaudu – et olla teadlik turgudest, kuhu ekspordimist alustades oleks võimalik riigi abi kasutada.

Ettevõtjad rõhutasid, et sihtriikide ülevaated/briifid, mida VÄM visiitide eel koostab, võiksid olla kõikidele ettevõtjatele igal ajal kättesaadavad, mitte ainult visiitidel osalejatele vahetult enne üritust.

Samuti soovitakse, et **ohuriikide või ekspordiks mittesoovitatud riikide nimekiri** (koostatud Kaitsepolitsei ameti ja/või VÄM-i poolt) oleks ettevõtjatele kergesti kättesaadav, et äritegevust planeerides saaks selle teadmise arvestada

2.2.4. Eelistatud teavitus- ja suhtluskanalid

Erialaliitude ja kaubandusorganisatsioonide poolt väljastatud infot ja pakutavaid teenuseid kasutavad ettevõtjad väga palju. EIS-i, KTK, erialaliitude ning ettevõtluse arenduskeskuste – näiteks Tallinna Ettevõtlusinkubaatori, Tehnopolit, Loov Eesti, Keemialiidu, Ehitusmaterjalitootjate Liidu, Tööstuskeskuse, ITLi – info- ja uudiskirjade kaudu jõuab ettevõtjate postkastidesse kõige rohkem ekspordiga seonduvat teavet ja uudiseid.

Liitude ja organisatsioonide teenustest kasutatakse võimalust saada ekspordialast nõustamist, ekspordiga seonduvat juriidilist nõustamist, osaletakse ekspordival ettevõtjaid kokku toovatel sündmustel nagu näiteks sihtturust seminarid ja koolitused, kontaktseminarid, kohtumised potentsiaalsete välispartneritega ning kasulikud on ka liitude kaudu infopäringute tegemine rahvusvahelistesse katusorganisatsioonidesse, ühine messidel osalemine ja ühiste eksporditegevuste korraldamine liidu liikmetega.

Ettevõtjate jaoks on eelistatud teavitus- ja suhtluskanal e-mail, mille kaudu on võimalik oma postkasti saada eksporditeemalisi kirju nii erialaliitudel, kaubandusorganisatsioonidel kui ka riigiasutustelt (EIS, VÄM). Ettevõtjate sõnul on kõige kasulikum mitmetes meililistides olemine, mis läbi jõuab mitmekülgne info otse sihtgrupini – ekspordival ettevõtjani. Kõige kasulikumaks hinnatakse selliseid info- ja uudiskirju, mida tellides saab oma eelistused teemade ja huvivaldkondade osas ära märkida (nn märksõnade *subscription*) ning seejärel tulevad postkasti just need kirjad, mis huvipakkuvat eksporditeemalist infot sisaldavad.

Teise eelistusena nimetasid ettevõtjad **ühete kanalit/veebilehte, kuhu ekspordiga seonduv info võiks olla tulevikus kokku kogutud**. Seejuures ühine veebileht eesti.ee võiks olla hea variant, kus info võiks olla

teemade järgi struktureeritud ning ettevõtjatel võiks olla võimalus ära märkida huvipakkuvad teemad ning kui infos toimub mingi muutus, saaks ettevõtja selle kohta automaatteavituse e-kirja teel.

Eraldi mainiti ära **visiidid.ee meeldetuletused**, mis võimaldavad ettevõtjal visiitide portaalis ära märkida oma huvid ja huvipakkuvad sihtriigid ning kui huvidele vastavad uued sündmused on toimumas, saavad ettevõtjad nende kohta e-mailile personaalse teavituse.

Mõne ettevõtja eelistatud suhtluskanal on **telefon** ning positiivselt toodi esile KTK-d, kes on ettevõtjaid telefoni teel teavitanud ning sündmustele kutsunud.

Lisaks toodi asjakohase suhtlus- ja teavituskanalina välja nii **LinkedIN**-i professionaalset suhtlusvõrgustikku kui ka **kohtumisõhtuid ekspordriikide esindajatega**, kus huvipakkuv info sihtriigi kohta vahetu suhtluse käigus liigub.

2.2.5. Eksporditeemaline kogukond

Paljudel ettevõtjatel oleks tulevikus huvi eksporditeemalise kogukonnaga liituda, kuid küsimusi tekitas asjaolu, milline organisatsioon võiks sellist algatust juhtida ning koordineerida, et see ettevõtjatele ajas pidevalt ning jätkusuutlikult väärtust looks.

Kogenud eksporditjad, sealjuures just keskmised ja suured ettevõtjad, kuuluvad juba praegu mitmetesse erialaliitudesse ja riigipõhisesse kaubanduskodadesse (nt AmCham Estonia, Saksa-Balti Kaubanduskoda), mis täidavad nende jaoks mh ka ekspordikogukonna funktsiooni ning eraldiseisva kogukonna loomist ei peeta niivõrd oluliseks. Seejuures toodi välja, et ekspordiga seonduv info võiks pigem liikuda erialaliitude kui muude kanalite kaudu ja liitude liikmeid võiks rohkem olla, muidu jäävad paljud mitteliikmed infost ilma.

Eksporditeemalise kogukonna liikmetena oleks ettevõtjale väärtuslik info ja kogemuste jagamine nii enda kui teiste tegevusvaldkondade ettevõtete vahel; uute kontaktide loomine ja kontaktivõrgustiku laiendamine; info jagamine, kes millistel sihtturgudel tegutseb ja koostöövõimaluste teke samal sihtturul tegutsejate või huvilistega. Lisaks kogemuste vahetamine regulatsioonidega toime tulemise teemal. **Soovitus on ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi raames täpsemalt analüüsida vajadust täiendava kogukonna loomise järele**, sealjuures selgitada välja, milline organisatsioon sobiks ja on valmis ekspordikogukonda juhtima ning koordineerima, et see ettevõtjatele ajas jätkusuutlikult väärtust looks.

3. Ekspordi teemaleht

Antud peatüki eesmärk on kirjeldada **ekspordi teemalehe** lahendust eesti.ee keskkonnas, mis on **ekspordi tulevikulahenduse 1. etapi tulem**. Ekspordi teemaleht võimaldab ettevõtjal leida ekspordiga seotud teenuste ja infoteenuste koondinfo ning ligipääsu teenuskeskkondadele ühest kesksest aknast (eesti.ee ettevõtjale), kus info ja teenuspakkumine on struktureeritud vastavalt ekspordiga seotud toimingute ärisündmuse loogikale.

3.1. Ekspordi teemalehe kirjeldus

3.1.1. Ekspordi teemalehe eesmärk ja mõju

Ekspordi teemaleht on osa ekspordi tulevikulahendusest, mis luuakse koostöös VäM-iga. Ekspordi tulevikulahendus koosneb kahest etapist (Joonis 7):



Joonis 7. Ekspordi tulevikulahenduse etappide tulemite väärtuspakkumised

Käesolev analüüs keskendub 1. etapi analüüsile, mille raames töötatakse mh välja ekspordi teemalehe kontseptsioon ja prototüüp. Ekspordi teemalehe eesmärk on tuua ekspordiga seotud teave ja avalikud teenused eesti.ee keskkonda kokku ning esitada see loogilistes kategooriates, et ettevõtjad leiaksid tulevikus huvipakkuvad võimalused lihtsasti üles.

Ekspordi teemaleht on mõeldud kõikidele ettevõtjatele, sh nii kogenud eksportijatele kui ka ekspordist huvitatud ettevõtetele, andes esmased olulised suunised mõlemale sihtgrupile. Lisaks leiavad ettevõtjad teemalehelt olulised viited teenuseosutajate kodulehtedele, kus saab juba täpsemad suunised ja juhised teenuste kasutamiseks. Lisaks eelpool mainitule, leiab teemalehelt ka viite ettevõtete esindusorganisatsioonide nimekirjale, kellega on võimalik soovi korral ühendust võtta või liikmeks astuda, et saada suunatud (nt läbi infokirjade) ekspordialast infot ja tuge.

Kuna proaktiivne ja personaliseeritud teenuspakkumine on ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi keskmes, siis 1. etapis neid võimalusi lähemalt ei analüüsitud. Sellest tingituna on ka 1. etapi tulem, ekspordi teemaleht, personaliseerimata vaatega, ehk ekspordi teemalehel kuvatav sisu on sama nii autentimata kui autenditud vaates. Läbiviidud analüüsis töid ettevõtjaid välja ettepanekuid ka personaliseeritud ja proaktiivse lahenduse kohta, mida on võimalik lugeda aruande peatükis 3.1.4 ning mida saab 2. etapi realiseerimisel arvesse võtta.

3.1.2. Ekspordi teemalehe kontseptsiooni väljatöötamine

Ekspordi teemalehe taustinfo ja nõuded

Ekspordi teemalehe kontseptsiooni loomisel arvestati ühtse veebipõhise kontaktpunkti visioonianalüüsis ja seotud ärisündmuste analüüsiprojektides kirjeldatud nõuetega. Kasutajaliidese disainimisel lähtuti eesti.ee keskkonna toimimise loogikast, arhitektuurist, eesti.ee stiiliraamatust ja Veera disainisüsteemist. Teemalehe väljatöötamise sisendiks oli hetkeolukorra analüüsi raames kaardistatud ekspordiga seotud teenused ja infoteenused, sh ettevõtjatelt kogutud tagasiside ekspordiga seotud teenuste kasutajakogemusele ning teenuseosutajatega läbiviidud intervjuud. Lahenduse loomisel keskenduti kaardistatud teenuste süstematiseerimisele ja teemalehe jaoks sobiva struktuuri väljapakkumisele (Joonis 8).



Joonis 8. Ekspordi teemalehe väljatöötamise protsessi tegevused

Ekspordi teemalehe disainimist alustati paberprototüübi loomisega koostöös tellija ja projekti juhtrühma liikmetega. Ühiselt viidi läbi ka ajurünnak, mille käigus arutati 1. ja 2. etapi väärtuspakkumist ettevõtjale, ekspordi teemalehe struktuuri, sisu ja disaini. Ühises arutelus lepiti kokku ekspordi tulevikulahenduse etappide väärtuspakkumised, mis on kuvatud eespool oleval joonisel (Joonis 7).

Paberprototüübi alusel loodi ekspordi teemalehe esmane kliitav prototüüp, mida tutvustati ettevõtjatele teemalehe loomise töötubades. Samuti tutvustati prototüüpi peamistele teenuseosutajatele seminari vormis. Kaasamistegevuste raames valideeriti loodud lahendust, selle ülesehitust ja sisu ning testi lahenduse kasutajakogemust. Eesmärk oli koguda tagasisidet kasutajatelt ning ettepanekuid arvesse võttes loodud prototüüpi edasi arendada. Täpsem ülevaade prototüübile kogutud tagasisidest on peatükis 0.

3.1.3. Ekspordi teemalehe kontseptsioon

Ekspordi teemalehe kontseptsiooni kirjeldus annab ülevaate ekspordi teemalehe ülesehitusest, struktuurist ning kuvatavast informatsioonist ja navigeerimise võimalusest.

Rakenduse juurde navigeerimise võimalus

Ekspordi teemalehele saab ettevõtja tulevikus liikuda autenditud ja autentimata vaates eesti.ee (ettevõtja) avalehelt.

Rakenduse ülesehitus

Ekspordi teemalehe loomisel töötati välja viis ekspordiga seotud info kategooriat:

1. Ekspordi üldinfo ja sihtturud (ekspordi teemalehe avavaade, kuhu kuulub ekspordi üldinfo, soovitused alustavale ja kogenud eksportijale, kiirviited nimetusega „Sihtturud“ kõige olulisema informatsiooni leidmiseks, ja maailmakaart, mis kuvab ekspordiga seotud sündmusi)
2. Kontaktide leidmine
3. Nõustamine
4. Finantslahendused
5. Regulatsioonid

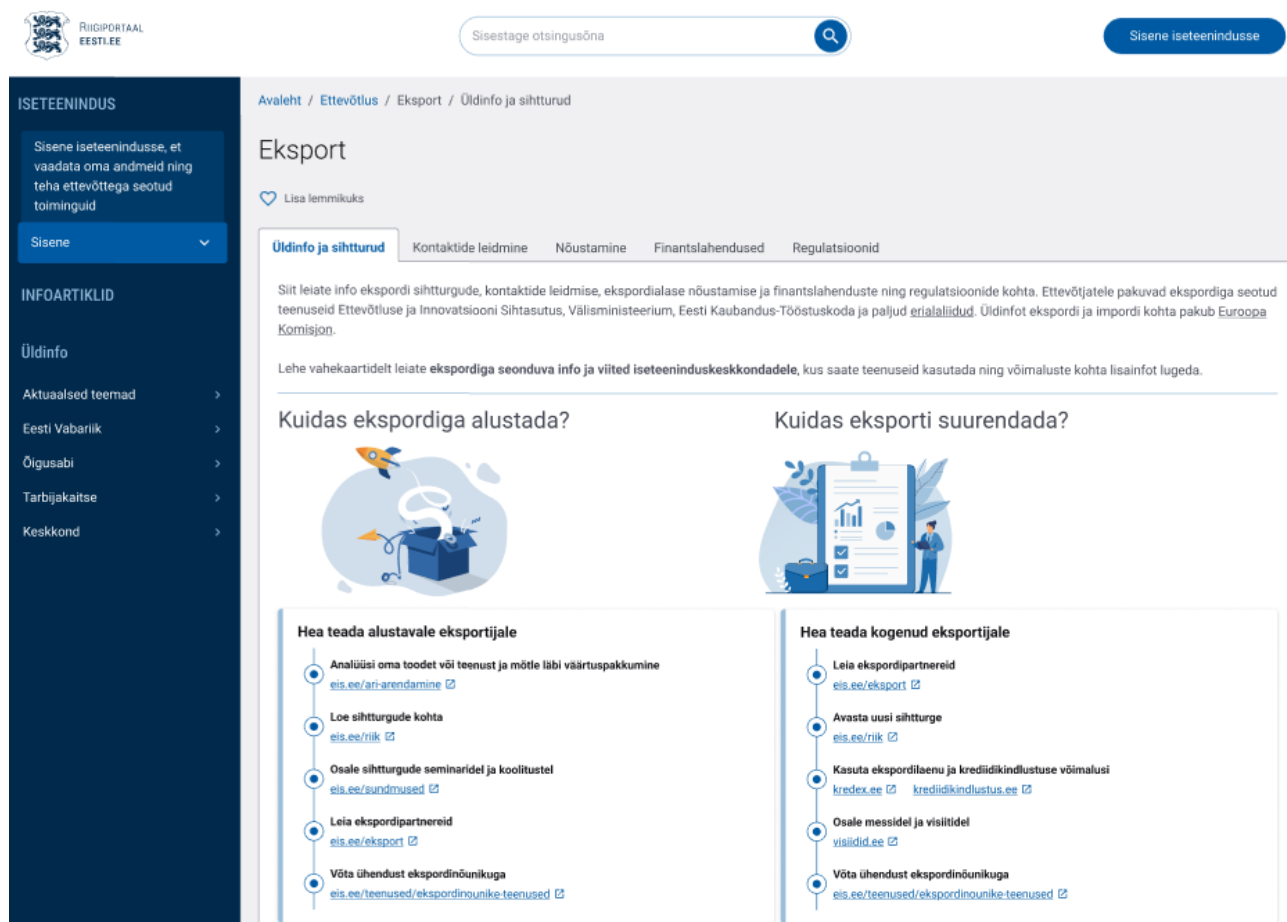
Nimetatud kategooriad on vahelehtede pealkirjad. Vahelehtede järjekord määrati kindlaks ettevõtjalt saadud sisendi alusel, sh võeti arvesse selles sisalduva info olulisust ja kasutamissagedust.

Rakenduse vaheleht: Ekspordi üldinfo ja sihtturud

Ekspordi teemalehe avavaate esileheks (Joonis 9) on ekspordi üldinfo ja sihtturud. Sissejuhatuses leiab ettevõtja vahelehe informatiivse sissejuhatava teksti, kus on välja toodud asutused, kes teenuseid osutavad ja kelle teenustele ekspordi teemalehelt ligipääsu leiab. Lisaks on sissejuhatuses välja toodud ettevõtete **esindusorganisatsioonide ja erialaliitude nimekirja viide**, mis saab edaspidi MKM-i kodulehelt kättesaadav

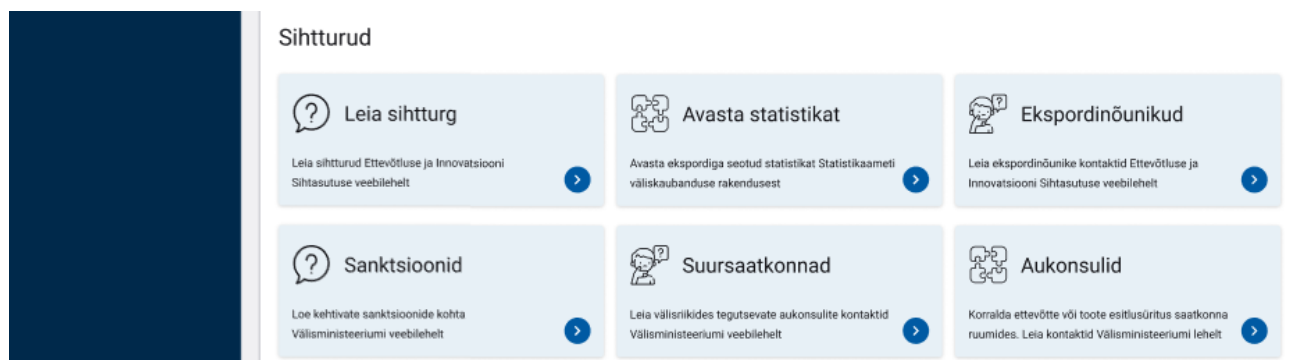
olema. Hetkeolukorda analüüsid ilmsel, et taoline keskne nimekiri täna puudub, ehkki nii ettevõtjate kui ka teenuseosutajate jaoks on see oluline, kuna palju infot edastatakse just läbi erinevate katusorganisatsioonide. Ekspordi teemalehe väljatöötamisel teema taaskord tõstatus ning MKM võttis initsiatiivi keskne nimekiri luua ning see oma kodulehel kättesaadavaks teha.

Sissejuhatava teksti järgselt on sammudena soovitusel nii alustavale kui ka kogunud eksporditajale – „**Kuidas ekspordiga alustada?**“ ja „**Kuidas ekspordi suurendada?**“. Hetkeolukorra analüüsis töid nii ettevõtjad kui teenuseosutajad esile, et ettevõtjatele on väärtuslikud samm-sammulised juhised, mis toetavad ekspordikavatsuste põhjalikumal läbimõtestamist, aga ka erinevate võimalustega kursis olemist. Iga sammu juures on olemas viide, mis juhatab ettevõtja teenust või infot pakkuva teenuseosutaja veebilehele.



Joonis 9. Ekspordi teemalehe avavaade, üldinfo ja soovitusel ekspordiga alustamiseks ja ekspordi arendamiseks

Soovitustele järgnevad olulisemad kiirviited nimetusega „**Sihtturud**“ (Joonis 10):



Joonis 10. Ekspordi teemalehe avavaade, sihtturud

Kiirviidete all on välja toodud:

1. Leia sihtturg, mis suunab EIS-i veebilehele
2. Avasta statistikat, mis suunab Statistikaameti väliskaubanduse rakenduse veebilehele
3. Leia ekspordinõunik, mis suunab EIS-i veebilehele
4. Loe sanktsioonide kohta, mis suunab VÄM-i veebilehele
5. Leia suursaatkond, mis suunab otsima kontakte VÄM-i lehelt
6. Leia aukonsul, mis suunab VÄM-i veebilehele

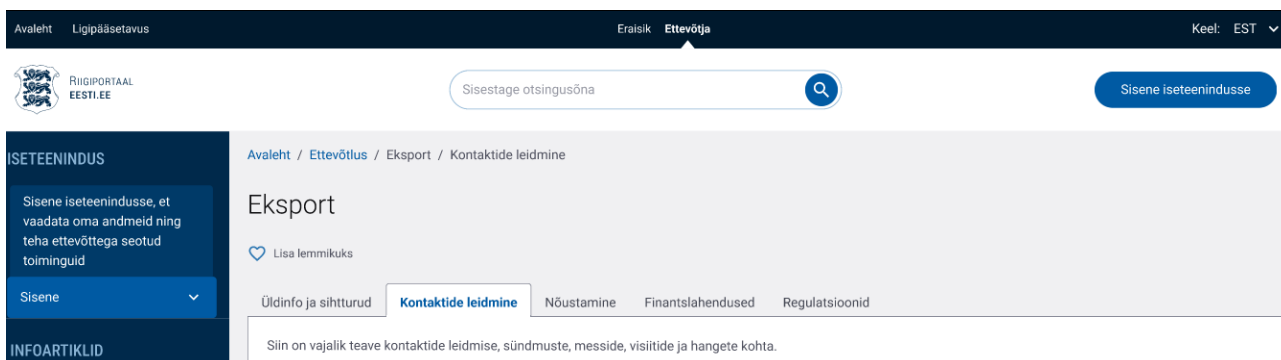
Ekspordi teemalehe avavaatelt leiab ettevõtja lisaks maailmakaardil olevad sündmused riikide põhiselt (Joonis 11). Tegemist on EIS-i poolt hallatava visiidid.ee maailmakaardiga, mida ekspordi teemalehel on kavas kuvada. Kaart annab ülevaate messide, visiitide ja sündmuste kohta.



Joonis 11. Ekspordi teemalehe avavaade, sündmuste kaart

Rakenduse vaheleht: Kontaktide leidmine

Kontaktide leidmise vaate (Joonis 12) ülaosas on lühikirjeldus, millist informatsiooni sellelt vahelehelt leiab: „Siin on vajalik teave kontaktide leidmise, sündmuste, messide, visiitide ja hangete kohta.“



Joonis 12. Ekspordi teemalehe kontaktide leidmise vaheleht, sissejuhatus

Seejärel näeb kasutaja **teemakategooriate ehk akordionite** ülevaadet (Joonis 13), mille sisuga saab tutvuda klikkides huvipakkuva pealkirja (nt kontaktid) peale.

▼ Kontaktid

▼ Sündmused, messid, visiidid

▼ Hanked

Joonis 13. Kontaktide leidmise all olevad teemakategooriad

Pealkirjale klikkides kuvatakse kasutajale vastava teema alla kuuluvad teenuste ja infoteenuste nimekiri tabelformaadis (Joonis 14).

▲ Kontaktid
Sulgen

Võimalus	Tüüp	Info- või teenusepakkuja
▼ Ärikontaktide loomine sihtturgudel	Teenus	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus
▼ Kontaktiotsing	Teenus	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus
▼ Partnerite otsing, kontaktloomise hõlbustamine ja müügivihjete vahendamine	Teenus	Välisministeerium
▼ Partnerotsinguteenus	Teenus	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
▼ Kontaktpäeva korraldamine välisfirmale	Teenus	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
▼ Rahvusvahelised koostööpakkumised	Teenus	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
▼ Otsing Eesti Kaubandus-Tööstuskoja liikmeskonnast	Info	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
▼ Eesti eksportööride andmebaas	Info	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
▼ Partnerlusvõimaluste andmebaas	Info	Euroopa Komisjon

Joonis 14. Kontaktide gruppi kuuluvate info- ja teenuste näide

Tabel sisaldab võimaluste loetelu, tüüpi (teenus või infoteenus) ning info- ja teenuseosutajaid. Võimaluse ees olevale linnukesele klikkides (Joonis 15) näeb kasutaja võimalusega seotud kõige olulisemat infot ja viiteid teenuskeskkondadele, kus kasutaja saab asutuste jt organisatsioonide pakutavaid teenuseid kasutada.

▲ Kontaktid
Sulgen

Võimalus	Tüüp	Info- või teenusepakkuja
▲ Ärikontaktide loomine sihtturgudel	Teenus	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus

Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus pakub ettevõtjatele teenusena ärikontaktide loomise võimalust sihtturgudel.

LOE LISAKS

- [> Ärikontaktide loomine sihtturgudel, Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus](#) 🔗
- [> Välispartnerite ülevaade Eesti ekspordi sektoritest, tegevustest, erialaliitudest ja uudistest, Trade with Estonia](#) 🔗

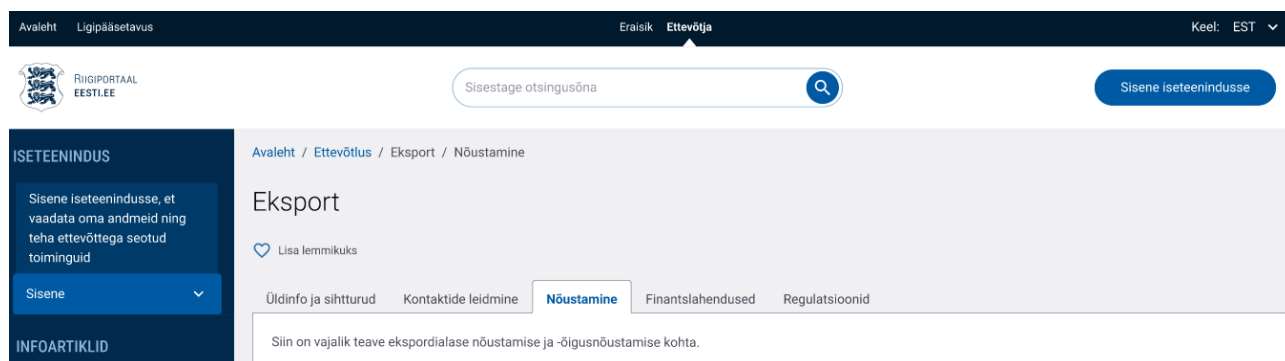
Joonis 15. Võimaluse näide

Kontaktide leidmise vaheleht kuvab kasutajale järgmisi teemasid ning nende all olevaid teenuseid (sh infoteenuseid):

1. Kontaktid
 - a. Ärikontaktide loomine sihtturgudel (EIS)
 - b. Kontaktiotsing (EIS)
 - c. Partnerite otsing, kontaktiloomise hõlbustamine ja müügivihjete vahendamine (VäM)
 - d. Partnerotsinguteenus (KTK)
 - e. Kontaktpäeva korraldamine välisfirmale (KTK)
 - f. Rahvusvahelised koostööpakkumised (KTK)
 - g. Otsing Eesti Kaubandus-Tööstuskoja liikmeskonnast (KTK)
 - h. Eesti eksportööride andmebaas (KTK)
 - i. Partnerlusvõimaluste andmebaas (Euroopa Komisjon)
2. Sündmused, messid, visiidid
 - a. Sündmused (EIS)
 - b. Sihtturu seminarid (EIS)
 - c. Saatkonna ruumide võimaldamine erialaliitude, ettevõtte või toote esitlusürituste ärimessidel (VäM)
 - d. Ühisstendid rahvusvahelistel ärimessidel (EIS)
 - e. Aitame messidele (KTK)
 - f. Visiidid (EIS)
 - g. Ärimissioonid eksporditurule (EIS)
 - h. Ärimissioonid, kontaktüritused, vastuvõtud, seminarid ja konverentsid (VäM)
 - i. Välisvisiidid (KTK)
3. Hanked
 - a. Piiriülesed riigihanked (RaM)
 - b. Euroopa avalikud hanked (Euroopa Komisjon)
 - c. Piiriülestel hangetel nõutavad dokumendid (Euroopa Komisjon)
 - d. Hangete monitooring (KTK)
 - e. NATO hanked (KTK)
 - f. Riigihanketeated (KTK)
 - g. Kasulik info erinevate riikide riigihangete kohta (KTK)

Rakenduse vaheleht: Nõustamine

Ekspordialase nõustamise vaate (Joonis 16) ülaosas on lühikirjeldus, millist informatsiooni sellelt vahelehel leiab: „Siin on vajalik teave ekspordialase nõustamise- ja õigusnõustamise kohta.“



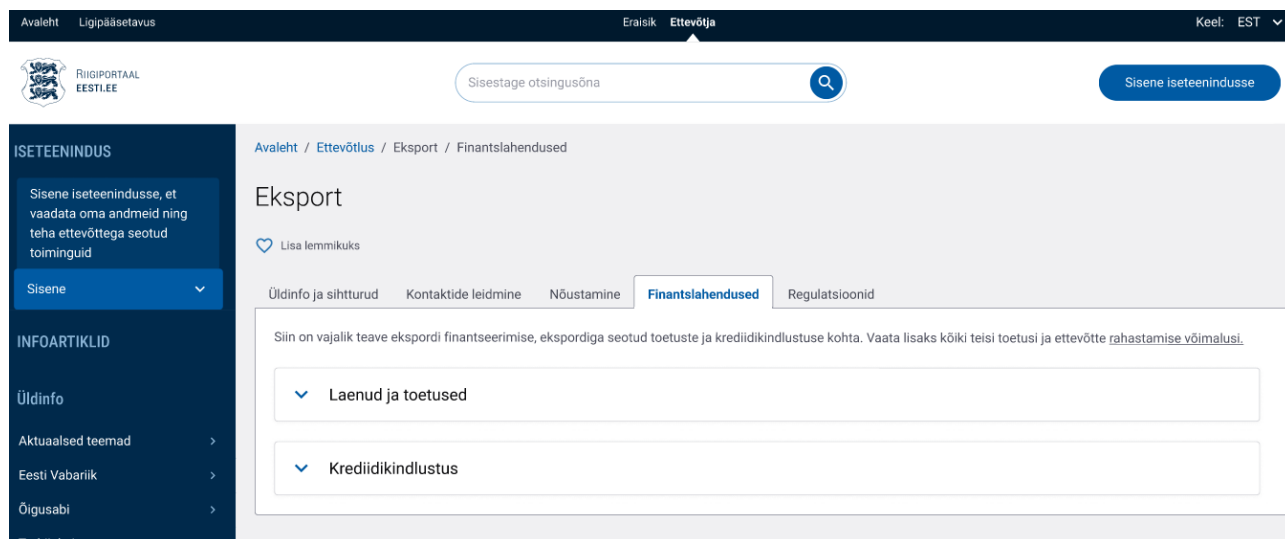
Joonis 16. Ekspordi teemalehe nõustamise vaheleht

Nõustamise vaheleht kuvab kasutajale järgmisi teemasid ning nende all olevaid teenuseid (sh infoteenuseid):

1. Ekspordialane nõustamine
 - a. Ekspordinõunike teenused sihtturgudel (EIS)
 - b. Rahvusvahelise eksperdi kaasamine (EIS)
 - c. Arenduspartnerite otsing ja arenduskoostöö nõustamine (EIS)
 - d. Asukohariigi ärikeskkonnast üldise ülevaate andmine ja esmane nõustamine (VäM)
 - e. Ekspordi arendamine (KTK)
 - f. Ekspordialane nõu (KTK)
 - g. Euroopa Liidu alane nõu (KTK)
2. Ekspordialane õigusnõustamine
 - a. Ettevõtete seaduslike huvide kaitse probleemide korral suhtlemine asukohariigi ametivõimudega (VäM)
 - b. Juriidiline nõustamine (KTK)
 - c. Vaidluste lahendamine arbitraažikohtus ning lepitusmenetluses (KTK)
 - d. Pädeva asutuse ja ettevõtja vahelise vaidluse lahendamine (Euroopa Komisjon)
3. Juhendid, andmebaasid ja statistika
 - a. Euroopa Komisjoni üldinfo ekspordi ja impordi kohta (Euroopa Komisjon)
 - b. Teenuste ekspordi juhendid (Euroopa Komisjon)
 - c. EL ettevõtete käibemaksukohustuslase VAT numbrid (Euroopa Komisjon)
 - d. Euroopa Äriregister (EBR) (Registrite ja Infosüsteemide Keskus)
 - e. Ekspordiga seonduvad nõuanded (EIS)
 - f. Eesti ekspordimahud, tegevused ja sektorid (EIS)
 - g. Väliskaubanduse statistika (Statistikaamet)
 - h. Teenuste ja kaupade ekspordi statistika (Eurostat)
 - i. Altkäemaksusüütegudest hoidumine äritehingutes (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - j. Ettevõtja abimees, lepingute näidised (KTK)
 - k. Teenuste kaubanduse üldleping (Maailma Kaubandusorganisatsioon)

Rakenduse vaheleht: Finantslahendused

Ekspordi finantslahenduste vaate (Joonis 17) ülaosas on lühikirjeldus, millist informatsiooni sellelt vahelehelte leiab. Samuti, kuna finantseerimisvõimalused on ettevõtjale kättesaadavad ka eraldi rakendusest, siis viidatakse sissejuhatuses ka sellele: „Siin on vajalik teave ekspordi finantseerimise, ekspordiga seotud toetuste ja krediidikindlustuse kohta. Vaata lisaks kõiki teisi toetusi ja ettevõtte rahastamise võimalusi.“



Joonis 17. Ekspordi teemalehe rakenduse vaheleht: finantslahendused




Finantslahenduste vaheleht kuvab kasutajale järgmisi teemasid ning nende all olevaid teenuseid (sh infoteenuseid):

1. Laenuid ja toetused
 - a. Ekspordilaen (EIS)
 - b. Loomeettevõtjate arenguplaani elluviimise toetus (EIS)
 - c. Loomeettevõtjate ekspordivõimekuse arendamise toetus (EIS)
 - d. Ettevõtte vähese tähtsusega abi (VTA) vaba jäägi vaatamine (RaM)
2. Krediidikindlustus
 - a. Pikaajaliste eksporditehingute kindlustus (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - b. Müügikäibe kindlustus (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - c. Valikulise riski kindlustus (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - d. Üksiku riski kindlustus müügikäibe põhjal (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - e. Üksiku riski kindlustus limiidi põhjal (AS KredEx Krediidikindlustus)

Avades laenuid ja toetused teemagrupi all oleva ekspordilaenu võimaluse (Joonis 18), näeb kasutaja ekspordilaenu olulisemaid tegevusi sammude järjestuses, võimalusega seotud informatsiooni ning viiteid teenuskeskkondadele, kus kasutaja saab asutuste või organisatsioonide pakutavaid e-teenuseid kasutada.

Võimalus	Tüüp	Teave toimingu kohta
Ekspordilaen	Teenus	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus

OLULISED TEGEVUSED

-  **Esita ekspordilaenu taotlus**
kredex.ee
-  **Oota ära laenuandja otsus**
kredex.ee
-  **Positiivse otsuse korral sõlmi laenuleping**
krediidikindlustus.ee

EiSi ekspordilaen on mõeldud Eestis toodetud kaupade ekspordimise tehingute rahastamiseks ja laen väljastatakse Eesti eksportijale. Ekspordilaenu sihtotstarve on võimaldada välisostjale vähemalt kahe aasta pikkust maksetähtaega ning rahastada krediidikindlustuse preemiamakse tasumist ja vajaduse korral ka välisostjale müüdavate kaupade tootmist. Sihtrühm on kõik eksportijad.

Laenu väljastamise eeltingimus on välisostjaga seotud krediidi- ja poliitilise riski kindlustamine KredEx Krediidikindlustuses.

LOE LISAKS

- > [Ekspordilaen, Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus](#)
- > [Pikaajaliste eksporditehingute kindlustus, KredEx Krediidikindlustus](#)
- > [Ekspordi ja piiriülese tegevuse rahastamine, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium](#)

Joonis 18. Ekspordi teemalehe finantslahenduste vaheleht, teemakategooria: laenuid ja toetused, võimalus: ekspordilaen

Rakenduse vaheleht: Regulaatsioonid

Regulaatsioonid vaate (Joonis 19) ülasaosas on lühikirjeldus, millist informatsiooni sellelt vahelehelte leiab: „Siin on vajalik teave sanktsioonide, tollitoimingute, tehniliste standardite ja nõuete kohta.“

Joonis 19. Ekspordi teemalehe rakenduse vaheleht: regulaatsioonid

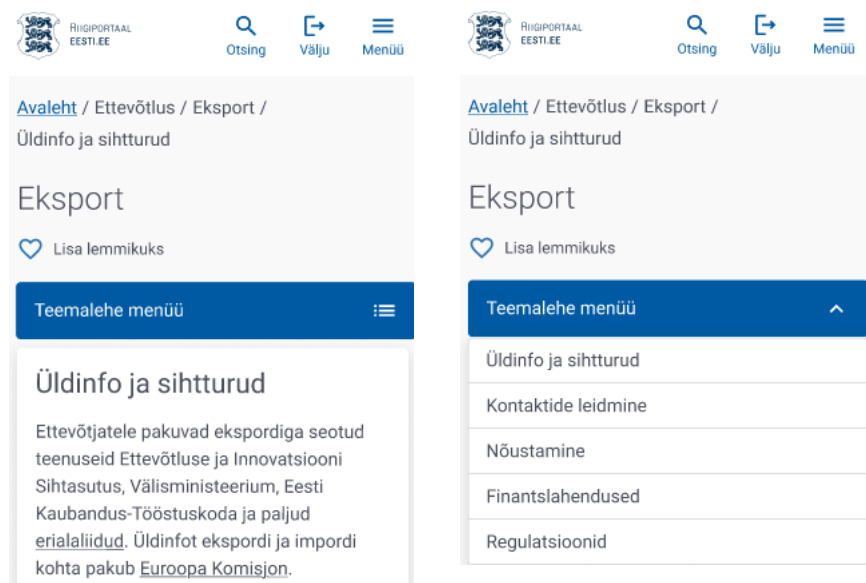
Regulaatsioonide vaheleht kuvab kasutajale järgmisi teemasid ning nende all olevaid teenuseid (sh infoteenuseid):

1. Sanktsioonid
 - a. Sanktsioonid (VäM)
 - b. Sanktsioonide kaart (Euroopa Komisjon)
 - c. Impordi- ja ekspordikeelud (MTA)
2. Tollitoimingud
 - a. Eksport, toll ja maksud (MTA)

- b. Tollinfosüsteemid (MTA)
 - c. Väliskaubandus- ja tollialane nõu (KTK)
 - d. Päritolusertifikaatide väljastamine (KTK)
 - e. ATA märkmik-kaubapassi väljastamine (KTK)
3. Tehnilised standardid ja nõuded
- a. Standardid (Euroopa Komisjon)
 - b. Nõuete vastastikune tunnustamine (Euroopa Komisjon)
 - c. Tehniliste kaubandustõkete vältimine (Euroopa Komisjon)
 - d. Toodete tehnilised normid (TTJA)
 - e. Toote CE-märgis (TTJA)
 - f. Toodete kontaktpunkt (TTJA)
 - g. Toidu, loomade ja taimede rahvusvaheline kaubavahetus (PTA)
 - h. Toidu ja loomade eksportimiseks avatud EL-i välised turud (PTA)
 - i. Täiendav info põllumajandussaaduste ekspordi kohta (AS KredEx Krediidikindlustus)
 - j. Keskkonnahoid, fossiilkütustest loobumine (AS KredEx Krediidikindlustus)

Ekspordi teemalehe mobiilivaade

Lisaks eelpool kirjeldatud *desktop* vaatele loodi teemalehele ka mobiilivaade, kust kasutaja leiab sama informatsiooni. Vahelehtede kuvamiseks ja navigeerimiseks kasutati mobiilivaates rippmenüüd „Teemalehe menüü“, mille all kuvatakse vahelehtede pealkirjad (Joonis 20).



Joonis 20. Ekspordi teemaleht mobiilivaates, vasakpoolne: suletud menüü, parempoolne: avatud menüü

3.1.4. Ettevõtjate tagasiside

Ekspordi teemalehe väljatöötamisel võeti arvesse ettevõtjatelt kogutud tagasisidet, vajadusi ja soovitusi. Ettevõtjatega läbiviidud töötubades tutvustati esmast prototüüpi, millele koguti tagasisidet ning arutati, milline on kõige parem struktuur, ülesehitus ja sisu ekspordi teemalehele. Kuna mitmed ettevõtjate ettepanekud ja vajadused on seotud ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi väärtuspakkumusega, siis kokkuvõtlik ülevaade kõikidest soovidest ja nende realiseerimisest etappide lõikes on esitatud alapeatüki lõpus. 1. etappi puudutavaid soovitusi on eelpool tutvustatud kontseptsioonis arvestatud.

Ettevõtjate tagasiside eksporditeemalehe avavaatele

Ettevõtjate ootused ekspordi teemalehe avavaate kujundusele ja sisule olid mitmekesised ja põhjalikud. Ettevõtjad soovisid, et avavaade annaks üldise ülevaate ekspordist ning teemalehel leiduvast informatsioonist. Töötubade raames tõid ettevõtjad välja, et avavaates esitatud **soovitused nii alustavale kui ka kogenud eksportijale** lisavad väärtust, kuna palju mikro- ja väikeettevõtjaid on ekspordiga alles alustamas ning otsimas täpsemaid juhiseid, kuidas ekspordiga algust teha. Kogenud eksportijad leidsid soovitustest viited avastamiseks uusi sihtturge, leidmaks juurde ekspordipartnereid või kasutamaks ekspordilaenu võimalusi. Soovituste juures olevate illustatsioonide osas leidsid ettevõtjad, et visuaalsete elementide kasutamine on pigem positiivne ning toetab sisust parema ülevaate saamist.

Avavaates olevate **kiirviidete** lahendus meeldis töötubades osalenud ettevõtjatele. Välja toodi, et populaarsed viited ja keskkonnad peavad olema kergesti leitavad ja kättesaadavad ekspordi teemalehe kasutajale, mistõttu on kõige sobivamaks kohaks neile just ekspordi teemalehe avavaade.

Sündmuste ja messide kuvamise lahendus **maailmakaardil** oli ettevõtjate jaoks kõitev ning toodi välja mitmeid positiivseid külgi, näiteks toodi välja, et antud lahendus võimaldab neil leida tulevased sündmused ühest kohast ning vaadata sündmusi riikide põhised. Soovituste osas toodi välja, et kaart võiks kuvada lisaks sündmustele ka riigi üldinfot, näiteks käibemaksu info ja rahvaarv ning seejärel tulevased sündmused, mis on tähistatud erinevate värvidega (sündmused, messid, visiidid).

Ettevõtjad tõid välja, et ekspordi teemalehe puhul on kõige tähtsam **info ajakohasena hoidmine** ning lehe **informatiivsus**, mille kaudu leiab ettevõtja ühest kohast kõik asjakohased ja usaldusväärsed viited. Lehel oleva informatsiooni leidmine peab olema kasutajasõbralik ning tekitama ettevõtjates soovi ka järgmisel korral eesti.ee-sse tagasi tulla. Oluliseks peeti ka otsingumootori võimalust, mis suudaks erinevate märksõnade põhjal anda adekvaatseid tulemusi ning esmast ülevaadet otsitava kohta.

Ettevõtjate tagasiside ja soovitused vahelehtedele ning sisule

Töötubade käigus tutvustati ettevõtjatele prototüübis olevaid vahelehti. Ettevõtjad tõid välja, et vahelehtede puhul on oluline, kuidas ettevõtjat antud teemad kõnetavad ning kuidas leitakse üles otsitav informatsioon teemade kategooriate alt. Esile toodi mõned muudatusettepanekud, näiteks soovitus **sõnastada ekspordi rahastamine ümber finantseerimiseks**, mis annab ettevõtjale parema ülevaate, millega on tegu. Lisaks **lisada regulatsioonidele juurde sanktsioonid**, et antud teemat oleks ekspordi teemalehelt lihtne üles leida.

Vahelehtedel esitatud teemakategooriad peavad olema ettevõtjate jaoks süstematiseeritud ning arusaadavad. **Kontaktide leidmise vahelehe** kohta toodi välja, et esimene teemakategooria võiks olla kontaktide leidmine, seejärel paigutada sündmused, messid ja visiidid kokku ning hangetega seotud informatsioon tuua eraldi teemakategooriana välja. Ettevõtjad tõid esile, et ekspordialased teadmised võiksid olla paigutatud **nõustamise vahelehele** ning muuta nimetust, näiteks juhendid, andmebaasid ja statistika. Ettevõtjad andsid tagasisidet, et ekspordialased teadmised jäävad ettevõtjale liiga üldiseks ning keeruline on mõista, millised info- ja teenused on sealt leitavad.

Töötubade raames sai selgeks, et **ettevõtja ootab järjest enam personaliseeritud lähenemist** ning oluliseks peetakse autenditud vaadet, mis pakuks vastavalt ettevõtte tegevusvaldkonnale vajalikku informatsiooni ekspordiga seonduvalt. Ettevõtja ootab proaktiivset lähenemist riigilt, näiteks teavituste saamist riiklikku postkasti ettevõtte tegevusala ning ekspordihuvidega seonduvate järgmiste sündmuste toimumise kohta. Lisaks pakuti, et teemade lehed võiks saada märkida **lemmikuks**, näha **korduma kippuvate küsimuste (KKK)** sektsiooni ja **kogemuste jagamise võimalust** samas valdkonnas tegutsevate ettevõtjatega. Antud lahendused annavad ettevõtjale kiirema navigeerimise võimaluse, leida vastused korduma kippuvatele küsimustele ning jagada omavahel kogemusi ja õppetunde ekspordimise teemal.

Ekspordi teemalehe sisu peaks pakkuma alustavale eksportijale selgeid tegevusi ja soovitusi ning kogenud eksportijale looma väärtust ning andma ülevaate tegevustest, mis abistavad uutele turgudele sisenemist ning ekspordi suurendamist.

Ettevõtjate ootuste ja soovide realiseerimine ekspordi tulevikulahenduse erinevates etappides

Töötubade järgselt analüüsiti ettevõtjatelt ja teenuseosutajatelt saadud tagasisidet esmasele loodud prototüübile ning selgitati välja, millised on esitatud ootuste realiseerimise võimalused eesti.ee keskkonnas antud ärianalüüsi raames ning millised ootused oleks asjakohane arvesse võtta 2. etapi realiseerimisel. Arvesse võeti asjaolu, et etappides olev sisu ei dubleeriks üksteist.

Ekspordi teemaleht saab olema kasutajale keskkond, kuhu tuuakse kokku asutuste ja organisatsioonide poolt pakutavad ekspordiga seotud info ja teenused. Ekspordi teemalehe kontseptsiooni väljatöötamisel lähtutakse kasutajasõbralikkusest ning arvestatakse ettevõtjate poolt väljapakutud soovidega, mis lähevad kokku ekspordi tulevikulahenduse 1. etapi väärtuspakkumisega.

Alljärgnevalt on kokkuvõtlik ülevaade ettevõtjate soovidest ja nende realiseerimise ettepanekutest ekspordi tulevikulahenduse etappide lõikes (Tabel 10).

Tabel 10. Ettevõtjate soovid ekspordi tulevikulahendusele ning ettepanekud nende realiseerimiseks etapiti

Ettevõtjate soovid	Ettepanek soovituse realiseerimiseks	
	Etapp 1	Etapp 2
Soovitused sammudena alustavale ja kogunud eksportijale	x	
Kiirviited asutuste jt organisatsioonide lehtedele leidmaks sihtturge, ekspordipartnereid jm võimalusi	x	
Erialaliitude nimekiri või viide nimekirjale	x	
Visuaalsete elementide (illustratsioonid, joonised, ikoonid) kasutamine	x	x
Maailmakaart sündmuste, messide ja visiitidega	x	x
Maailmakaart koos täiendava informatsiooniga, sh lisaks eelpool toodule nt kontaktinfo riigis tegutsevate majandusnõunike kohta, üldine ülevaade olukorrast riigist, piirangutest, ekspordivõimalustest, statistikast jmt.		x
Asutuste jt organisatsioonide poolt pakutavad ekspordiga seotud info ja teenused	x	x
Mobiilivaade	x	x
Sündmuste kalender mis koondab kokku ja kuvab ühes kanalis ekspordiga seonduvate sündmuste info, mida korraldavad EIS, V&M, KTK kui ka teised asjakohased osapooled ja organisatsioonid		x
Ühtne keskne eksporditeemaline uudis- ja infokiri, mis võimaldab ettevõtjal märkida huvipakkuvad teemad ning sellest lähtuvalt kirju saada		x
Personaliseeritud nõustamine ja teenuspakkumine		x
Koduma kippuvate küsimuste (KKK) sektsioon		x
Kogemuste jagamise võimalus teiste eksportijatega, nt foorum		x
Intelligente otsingumootor	Tulevikus ³⁹	
Ekspordi strateegiad		x

3.2. Ekspordi teemalehe tehniline analüüs ja realisatsioon

Ekspordi teemalehe realiseerimiseks on arendustegevused vajalikud peamiselt ainult eesti.ee ettevõtja portaalis ja Artiklivaramu (ARVA) rakenduses, kuhu lisatakse sisutekstid. Väliseks sõltuvuseks on väikemahuline arendustöö EIS-i poolt hallatavas visiidid.ee portaalis, et teemalehel oleks võimalik kuvada maailmakaarti koos sündmustega.

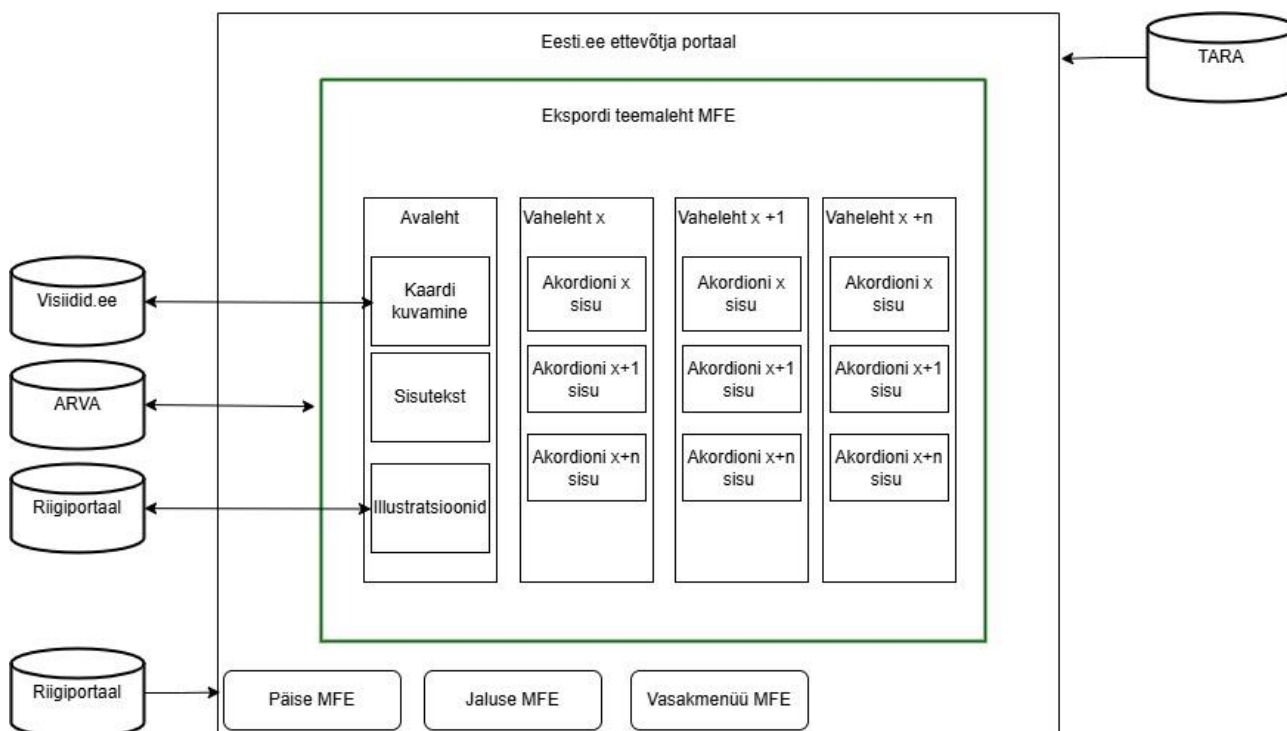
Ekspordi teemaleht realiseeritakse eraldi mikroeesitluskihina (*microfrontend* ehk MFE) ehk iseseisva mikroteenusena, mida on võimalik iseseisvalt arendada, testida, juurutada ja vajadusel skaleerida. Kuigi MFE

³⁹ Võimalusel kaaluda ettevõtja digivärava uues tulevikuvisionis.

lahendus võimaldab iga komponendi loomiseks kasutada erinevat raamistikku või tehnoloogiat, on siiski eelistatud Angular raamistik, millel põhineb olemasolev riigiportaali MFE arendus.

Ekspordi teemalehel kasutatakse riigiportaali päise, jaluse ja vasakmenüü MFE komponente. Teemalehe disainimisel lähtuti eesti.ee keskkonna toimimise loogikast, arhitektuurist, eesti.ee stiiliraamatust ja Veera disainisüsteemist. Tulevikulahenduse realiseerimisel taaskasutatakse võimalikult palju juba kasutusel olevaid eesti.ee portaali komponente.

Ekspordi teemaleht, kui iseseisev loogiline äriteenus, on üks MFE teenus, et tagada sisu haldamisel paindlikkus ning vajadusel äriteenuse taaskasutus. Rohkemaks kui üheks MFE teenuse loomiseks esimeses faasis ei ole mõistlik, kuna liigne MFE komponentide loomine muudab portaali haldamise keerukamaks ja ajamahukamaks. Samas saab ekspordi teemalehe MFE hiljem jaotada väiksemateks MFE komponentideks, kui selleks tekib vajadus (näiteks sisu tekib rohkem).



Joonis 21. Ekspordi teemalehe tehniline lahendus

Teemalehel asuvad lingid on kõik lihtlingid ja avanevad uues aknas. Lihtlinkide korral ei edastata uuele veebirakendusele kasutaja andmeid. Linkidel, mis viivad eesti.ee portaalist välja, on vastavalt Veera raamistikule välisesse süsteemi suunduva viite ikoon.

Ekspordi teemaleht kuvab kasutajatele informatsiooni jaotatuna erinevate vahelehtede vahel. Kõikidel vahelehtedel on informatsioon süsteemselt liigendatud ja parema kasutajakogemuse tagamiseks on vahelehed visuaalselt sarnased. Liikudes uuele vahelehele on esialgu nähtav vaid kategooriate pealkirjad, mida omakorda saab akordionmenüü abil lahti klikkida, misjärel avaneb kategooriaga seotud taustinformatsioon koos asjakohaste viidete ja linkidega. Kasutaja saab valdkondi nii kinni kui lahti klikkida. Lisaks on võimalus avada korraga mitu valdkonda. Kuna nii vahelehe kui akordioni menüü struktuur on riigiportaali lehel juba kasutusel, kasutatakse ekspordi teemalehel juba olemasolevat lahendust.

Sisuteksti kuvamiseks kasutatakse riigiportaalis olevat ARVA lahendust, mis on mõeldud infoartiklite ja sisutekstide haldamiseks. Esmalt tuleb teemalehe sisutekstit lisada ARVA-sse, sh tuleb andmestikus ära märkida ka teabe omanik ja kontaktisik(ud).

Vahelehel Üldinfo ja sihtturud, mis on ühtlasi ka ekspordi teemalehe avavaateks, on lisaks sisutekstile ka illustratsioonid ja maailmakaart koos välisviitide infoga. Illustratsioonide hoiustamiseks kasutatakse sama lahendust kui eesti.ee kodaniku lehel. Maailmakaart on n-õ peegeldus lehel <https://visiidid.ee/visiidid/> olevast maailmakaardist koos sündmuste infoga. Peegeldamise lahendus toetab ühekordset andmeedastuse printsiipi, kuna välisviitide infot omab ja haldab EIS ning nii on võimalik vältida sama info haldamise ja lisamise kohustuse dubleerimist.

Antud lahenduse realiseerimiseks on võimalik kasutada nii Iframe kui Widget tehnoloogiat (Tabel 11), mis mõlemad võimaldavad kuvada sisu teisest allikast. Angularis saab mõlemat tehnoloogiat hõlpsasti rakendada, kasutades vastavaid komponente ja tööriistu. Kumb tehnoloogia on lahenduse realiseerimisel eelistatud otsustavad RIA arhitekt ja visiivid.ee lahenduse eest vastutav arhitekt. Iframe ja Widget tehnoloogia võrdlus on välja toodud järgnevas tabelis, sh nende plussid ja miinused. Mõlema tehnoloogia korral on arendustegevused vajalikud nii eesti.ee ettevõtja portaalis kui visiivid.ee platvormil.

Kirjeldatud lahendus eeldab lisaks väikemahulist arendustööd EIS-i poolel, kuna hetkel on visiivid.ee avavaateks visiitide infokaardid ja maailmakaardi nägemiseks tuleb klikkida nupul "Kaart". Samas liikudes erinevate vaadete vahel ei muuda URL-i kuju. Seega oleks vaja luua maailmakaardi kuvale eraldiseisev URL. Teine soovitatav parendus oleks, et klikkides maailmakaardi vaates riigil ja valides sealt sündmuste info, võiks link avaneda uues vaheaknas. Hetkel avaneb sündmuse info samas aknas, mis toimiks sarnaselt ka peegeldades kaarti ekspordi teemalehel.

Tabel 11. Iframe ja Widget tehnoloogiate kasutamise võrdlus

	Iframe	Widget
Kirjeldus	HTML-element, mis kuvab teise veebilehe sisu eraldi aknas.	Väike veebirakendus spetsiifilise funktsionaalse või informatsiooni kuvamiseks.
Plussid	Lihtne liidestus. Kuvatav sisu on isoleeritud, mis vähendab võimalikke konflikte stiilide ja skriptide vahel.	Interaktiivsus ja seeläbi parem kasutajakogemus. Kohandatavus. Kasutab <i>host</i> -lehe CSS-i.
Puudused	Turvariskid (XSS ja <i>clickjacking</i>). Jõudlusprobleemid, kui kuvatav sisu on suur või keeruline. Sisu stiilide kohandamine on keeruline, kuna ei kasuta <i>host</i> -lehe CSS-i.	Keerukam arendus, integratsioon ja seega kulukam nii ajaliselt kui rahaliselt.
Sobivus	Sobib lihtsate ja kiirete liidestuste jaoks, kus sisu isoleerimine ei ole oluline.	Sobib interaktiivsust ja integreeritavust vajavatele keerukamatele lahendustele.
Lisa	Turvalisuse tõstmiseks kasutada CSP turvapoliitikat ja määrata, mis ressursse saab laadida. Turvalisuse tagamiseks tuleks veenduda, et mõlemad veebilehed kasutavad HTTPS protokollid.	Visiivid.ee arendaja poolt pakutud lahendus. Turvalisuse tõstmiseks kasutada CSP turvapoliitikat ja määrata, mis ressursse saab laadida.

3.2.1. Arendusplaan

Antud peatükis on kirjeldatud vajalikud arendustegevused (Tabel 12) prototüübil põhineva tulevikulahenduse realiseerimiseks. Arendustegevustele on lisatud eeldatavad ja ligikaudsed mahuhinnangud, et tellija oskaks arvestada arendustöid tellides eeldatava maksumusega. Oluline on märkida, et täpsed mahuhinnangud annab hiljem töid teostav meeskond. Lisaks tuleb arvestada uuel meeskonnal sisseelamiseks kuluva ajaga, mis tavapärastel võtab paar nädalat ja hõlmab nii vajalike pääsuõiguste tellimist, dokumentatsiooniga tutvumist kui keskkondade seadistamist. Maksumuse arvutamisel oleme lähtunud tellija poolt määratud keskmisest tunnihinnast, milleks on 80 EUR/h.

Lisaks arendustöödele võib arvestada ka teemalehe turvatestimise kuluga, mis varasematele hinnangutele toetudes võib minna maksma 20 000-25 000 EUR.

Ekspordi teemaleht on mõistlik **realiseerida ühes etapis** (st eraldi MVP lahendust ei looda), kusjuures vahelehti on võimalik arendada paralleelselt. Vastavalt järgnevalt kirjeldatud arendustegevustele on teemalehe realiseerimise eeldatav maksumus $564 \text{ h} * 80 \text{ EUR/h} = 45\,120 \text{ EUR}$. Siia lisandub EIS-i hallatava visiivid.ee arendustööde kulud. Nende arenduspartneri esialgne hinnapakumine Web Widgeti loomiseks, et maailmkaarti Ekspordi teemalehel kuvada, on 1 050 EUR. Kõik hinnad on ilma käibemaksuta.

Tabel 12. Arendustegevused ja töömaht tundides

Arendustegevus	Töömaht tundides (h)
Sisutekstide valideerimine – kuna analüüsi ja realiseerimise vahele jääb ajavahe, siis tuleks arendamist alustada sellest, et kontrollida üle, kas sisutekstdid ja viited on veel ajakohased ning vajadusel sisse viia muudatused. Sisutekstdid on tõlgitud nii eesti, inglise kui vene keelde.	60
Sisutekstdid lisatakse vastavalt nõuetele ARVA rakendusse.	32
Ekspordi teemalehe MFE komponendi loomine.	160
Ekspordi teemalehe liidestus ARVA rakendusega.	32
Vahelehe „Üldinfo ja sihtturud“ realiseerimine vastavalt prototüübile ja kirjeldusele. Sh prototüübis olev illustratsioon ja maailmakaart.	80
Vahelehe „Kontaktide leidmine“ realiseerimine vastavalt prototüübile ja kirjeldusele.	40
Vahelehe „Nõustamine“ realiseerimine vastavalt prototüübile ja kirjeldusele.	40
Vahelehe „Finantslahendused“ realiseerimine vastavalt prototüübile ja kirjeldusele.	40
Vahelehe „Regulatsioonid“ realiseerimine vastavalt prototüübile ja kirjeldusele.	40
Ekspordi teemalehe lansseerimine, mis on ligipääsetav nii autentimata kui autenditud kasutajale.	40
Tunnid kokku:	564

3.2.2. Sõltuvused ja liidestused

Antud analüüs ei sisalda eesti.ee ettevõtja portaali avalehe disaini, seega tuleb enne arenduste alustamist kokku leppida tellija tootejuhi ja disainimeeskonnaga, kuhu paigutuvad ekspordi teemalehe viited.

Sõltuvus on ka EIS-ist ja nende arenduspartnerist, kes toetab võimekust kuvada eesti.ee portaalis visiidid.ee asuvat maailmakaarti. Täpsem arendusvajadus on kirjeldatud eelnevas peatükis.

Sisutekstide kuvamiseks on vaja liidestust ARVA API-ga, millest päritakse sisutekst. ARVA võimaldab lisada, muuta, kustutada ning ristkasutada sisutekste ja artikleid. ARVA rakendust haldab RIA.

Riikliku SSO (GovSSO, riiklik *Single-Sign-On*) lahenduse kasutuselevõtt on kasutusmugavuse poolest oluline ja uute arenduste puhul eelistatud, kuid ekspordi teemalehe realiseerimisel ei ole otstarbekas paluda teistel asutustel GovSSO-ga liituda. Põhjuseks on asjaolu, et ekspordi teemaleht ei vaja andmete kuvamiseks kasutaja andmeid, on sisult sama nii autentimata kui autenditud kasutajale ja teemalehel olevad lingid suunavad kasutaja edasi personaliseerimata keskkondadesse. GovSSO kasutuselevõttu piirab ka nõue, et liidestumine on lubatud hetkel ainult valitsussektori asutustele.⁴⁰

Kasutaja autentimiseks kasutatakse riikliku autentimisteenust (TARA). Kuigi ekspordi teemalehe sisu on sama autentimata ja autenditud kasutajale, on siiski kasutajal ennast võimalik autentida, mis võimaldab eesti.ee lehel edasi liikudes teistele digivärava teenustele (nt Tähtajalised kohustused, Pääsuke) ligi pääseda.

Funktsionaalsed nõuded

Järgnevalt on esitatud ekspordi teemalehe funktsionaalsed nõuded, mis tulenevad analüüsi käigus kasutatelt (ettevõtjatelt ja asutustelt), töötubade ja intervjuude käigus kogutud tagasisidest ning vajadustest. Lisaks on funktsionaalsete nõuete analüüsimisel arvestatud ekspordi teemalehe prototüübi testimisel selgunud kitsaskohtadega, mida rakenduse funktsionaalsused lahendada aitavad.

⁴⁰ Riigi SSO teenus (GovSSO). ([link](#))

Tabel 13. Ekspordi teemalehe funktsionaalsed nõuded

Nr	Funktsionaalsed nõuded
FN1	Ekspordi teemalehte peab olema võimalik kasutada nii autentitud kui ka autentimata kasutajal.
FN2	Ekspordi teemaleht peab autentimata ja autentitud kasutajale kuvama järgmisi vahelehti: 1) Üldinfo ja sihtturud, 2) Kontaktide leidmine, 3) Nõustamine, 4) Finantslahendused, 5) Regulatsioonid.
FN3	Ekspordi teemaleht peab võimaldama autentimata ja autentitud kasutajal liikuda erinevate vahelehtede vahel ja tutvuda vahelehtedel oleva informatsiooniga.
FN4	Ekspordi teemaleht peab autentimata ja autentitud kasutajale kuvama vahelehtedel 2-5 teemakategooriaid ehk akordione, mida kasutaja peab saama ükshaaval avada ja sulgeda. Akordionid võivad olla samaaegselt avatud.
FN5	Ekspordi teemalehe autentimata ja autentitud kasutaja vaade peab kuvama Üldinfo ja sihtturud vahelehel sissejuhatavat teksti, soovitusi alustavale ja kogunud eksportijale ning kiirviiteid „Sihtturud“ koos linkidega asutuste ja organisatsioonide viivatele lehtedele.
FN6	Ekspordi teemalehe vaheleht „Üldinfo ja sihtturud“ peab autentimata ja autentitud kasutajale kuvama (visiidid.ee) sündmusi maailmakaardil. Riigile klikkides peab avanema sündmuse aken ning sündmuse peale klikkides eraldi lehena visiidid.ee keskkond.
FN7	Ekspordi teemaleht peab autentimata ja autentitud kasutajale kuvama vahelehtedel olevate teemakategooriate ehk akordionite pealkirjad ning nende all tabelformaadis võimaluste ülevaadet, mis sisaldab võimaluse nimetust, tüüpi (kas tegu on teenuse või infoteenusega) ning info- ja teenusepakkujat.
FN8	Ekspordi teemaleht peab võimaldama autentimata ja autentitud kasutajal tabelformaadis võimaluste ülevaates iga võimaluse peale klõpsata, et näha infot ja liikuda edasi teenuskeskkondadesse.
FN9	Ekspordi teemaleht peab autentimata ja autentitud kasutajale kuvama aja- ja asjakohast võimaluste infot, mis koosneb järgmistest osadest: 1) võimaluse lühikirjelduse tekst, 2) „Loe lisaks“ alapealkiri, mille all on linkide loetelu asutuste ja organisatsioonide lehtedele.
FN10	Ekspordi teemaleht peab autentimata ja autentitud kasutajale võimaluse info osana alati kuvama „Loe lisaks“ alapealkirja, mille all on linkide loetelu infoallikatele, kust kasutaja saab võimaluse kohta täiendavat infot lugeda.
FN11	Ekspordi teemalehe „Loe lisaks“ linkide loetelu peab viima kasutaja lihtlinkidega asutuste kodulehtedele täiendava informatsiooni lugemiseks.
FN12	Ekspordi teemalehe autentimata ja autentitud kasutaja vaate „Finantslahendused“ vaheleht, „Laenud ja toetused“ teemakategooria -> „Ekspordilaen“ peab kuvama kasutajale olulisi tegevusi koos juhiste, sissejuhatava teksti ning „Loe lisaks“ linke asutuste ja organisatsioonide viivatele lehtedele.
FN13	Ekspordi teemalehe autentimata ja autentitud kasutaja vaate „Finantslahendused“ vaheleht, „Krediidikindlustus“ -> „Pikaajaliste eksporditehingute kindlustus“ peab kuvama kasutajale olulisi tegevusi koos juhiste, sissejuhatava teksti ning „Loe lisaks“ linke asutuste ja organisatsioonide viivatele lehtedele.
FN14	Ekspordi teemalehe mobiilivaade peab kuvama autentimata ja autentitud kasutajale teemalehe menüüd, kust kasutaja saab navigeerida erinevate vahelehtede vahel.
FN15	Ekspordi teemalehe mobiilivaade peab kuvama autentimata ja autentitud kasutajale sama informatsiooni, mida leiab kasutaja teemalehe <i>desktop</i> vaatest.

3.2.3. Haldusprotsess

Haldusprotsessi kõige keerukam osa on sisutekstide ja linkide ajakohasena hoidmine ARVA rakenduses. ARVA-s on küll kasutusel spetsiaalne teavitussüsteem, mis iga 6 kuu järel annab info omanikule ehk info vastutajale teada vajadusest artiklid ja sisutekstit üle vaadata, aga see pole piisav meede, et kogu infot ajakohasena hoida. Hetkel ei ole ARVA rakendusel ka linkide ja viidete testimise võimekust, mis teavitaks, kui

link on aegunud ja enam ei toimi. Soovitus on RIA-I ARVA rakendusse lisada linkide valideerimise raamistik. Lisaks ei ole kõikidel sisuteksti omanikel hetkel ligipääsu ARVA rakendusse ja selget vastutust hoida infot ajakohasena. Ekspordi teemalehe sisutekstit kinnitab MKM, rakendust haldab RIA ja info omanikud on kolmandad asutused, kellel kõigil hetkel pole veel ARVA rakendusse ligipääsu, aga see on suund, kuhu ARVA soovib tulevikus liikuda.

Alljärgnevalt on välja toodud ekspordi teemalehel kuvatava info omanikud ja info haldajad, kes tulevikus hakkavad ekspordi teemalehel infot uuendama. Kui info omanik ei ole või ei saa olema info haldaja eesti.ee-s, siis on tema info haldaja tabeli viimases veerus eraldi välja toodud. Kui info omanik ning haldaja on sama, siis tabeli viimases veerus on märgitud kriips. Täpsem ülevaade info (sh teenuse) omanikest ja haldajatest on kättesaadav Lisa 2. Prototüübi näidistekstitid.

Tabel 14. Ekspordi teemalehe sisu info omanikud ja haldajad

Teemalehe vaheleht	Info omanik ja haldaja	Info haldaja, kui ta ei ole info omanik
Üldinfo ja sihtturud	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	-
	AS KredEx Krediidkindlustus	-
	Välisministeerium	-
	Statistikaamet	-
Kontaktide leidmine	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	-
	Välisministeerium	-
	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	-
	Euroopa Komisjon	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
	Rahandusministeerium	-
Nõustamine	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	-
	Välisministeerium	-
	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	-
	Euroopa Komisjon	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
	Registrite ja Infosüsteemide Keskus	-
	Statistikaamet	-
	Eurostat	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
	AS KredEx Krediidkindlustus	-
	Maailma Kaubandusorganisatsioon	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Finantslahendused	Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus	-
	Rahandusministeerium	-
	AS KredEx Krediidkindlustus	-
Regulatsioonid	Välisministeerium	-
	Euroopa Komisjon	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
	Maksu- ja Tolliamet	-
	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda	-
	Euroopa Komisjon	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	-
	Põllumajandus- ja Toiduamet	-
AS KredEx Krediidkindlustus	-	

Usaldusväärse tagamiseks on oluline, et lingid ja viited oleksid kehtivad ja viiks kasutaja õigesse keskkonda.

Peale ekspordi teemalehe lansseerimist kasutajatele on oluline jälgida kasutajate rahulolu teenusega ja tehnilisi näitajaid. Mõõdikutena soovitame kasutada juba eesti.ee-s kasutusel olevaid töökindluse mõõdikuid

(lehe laadimiskiirus, samaaegsete sessioonide arv jne) ja kliendilt tagasiside küsimuse võimalust. Iga uus kasutusele võetav mõõdik peaks andma teenuseomanikule mingi lisaväärtuse, mille põhjal valideerida, kas liigutakse õiges suunas ja kas täidetakse strateegilisi eesmärgi. Info põhjal, kuidas kasutaja eesti.ee ekspordi teemalehele jõudis, kas märksõna otsinguga või lehel uudistades, saab hinnata, kas otsingumootorites ollakse piisavalt nähtavad. Kui kaua kasutaja lehel viibib annab aimu, kas kasutaja jaoks on teema relevantne ning milline vaheleht või teemakategooria on kõige populaarsem, annab mõista, mis sisu kasutajaid enim huvitab. Sobivad tööriistad kasutajakogemuse hindamiseks on Google Analytics ja Matomo. Google Analytics pakub põhjalikku ülevaadet kasutajate käitumisest, kasutuskordadest, liikluse allikatest ja otsingusõnadest. Sama infot pakub ka Matomo, mis on lisaks avatud lähtekoodiga, vabavaraline ja sobib organisatsioonidele, kes soovivad kontrolli oma andmete üle ning privaatsust.

3.3. Ekspordi teemalehe prototüüp

Antud peatükk annab ülevaate prototübile kogutud tagasisidest, kasutajatestimise läbiviimise protsessist ja tulemustest ning tagasiside põhjal tehtud muudatustest. Lisaks antakse ülevaate prototüübis sisalduvatest näidistekstidest.

Ekspordi teemalehe prototüübi *desktop* ja mobiilivaade on kättesaadavad Figma keskkonnas: [link](#). Prototüübi tekstid on leitavad Lisa 2. Prototüübi näidistekstid.

3.3.1. Prototübile kogutud esmane tagasiside teenuseosutajatelt

Ekspordi teemalehe prototüüpi tutvustati peamistele teenuseosutajatele novembris 2024 seminari vormis. Üldistatult saadi teenuseosutajatelt tagasisidet järgnevatel teemadel:

- vahelehtede nimetuste täpsustamine ja lühendamine;
- ekspordi teemalehele erialaliitude nimekirja lisamine, mis hakkab tulevikus asuma MKM kodulehel;
- ekspordilaenu ja krediidikindlustuse protsesside sammude täpsustamine;
- avalehel ekspordiga alustamise ja soovitude sammudes selgitused läbivalt linkidega.

Tagasiside järgselt viidi sisse muudatused prototübis, mille raames mh lühendati vahelehtede pealkirju:

- vana „Ekspordipartnerite leidmine“, uus -> „Kontaktide leidmine“,
- vana: „Ekspordialane nõustamine“, uus -> „Nõustamine“,
- vana: „Ekspordipartnerite finantseerimine“, uus -> „Finantslahendused“,
- vana: „Sanktsioonid ja regulatsioonid“, uus -> „Regulatsioonid“.

Seminari järgselt lisati ekspordi teemalehe prototübis avalehele erialaliitude nimekirja viide sissejuhatavas teksti ning selgituste osa ekspordiga alustamisel ja ekspordi arendamisel läbivalt linkidena.

AS KredEx Krediidikindlustuse esindaja tagasiside põhjal muudeti teemakategooria „Laenud ja toetused“ ekspordilaenu ning krediidikindlustuse võimaluse oluliste tegevuste kirjeldusi.

Muudatused prototübis viidi sisse enne kasutajatestimiste läbiviimist.

3.3.2. Prototüübi testimine ja tulemused

Kasutajatestimise läbiviimine

Kasutajatestimiste raames paluti ettevõtjatel prototübiga tutvuda ning lahendada näidisjuhtumeid, mis võivad tulevikus ettevõtjatel seoses ekspordiga ette tulla. Kasutajatestimise ülesanded on leitavad Lisa 3. Prototüübi kasutajaülesanded.

Kasutajatestidel kogutud tagasiside, kasutatavuse probleemid ja lahendused

Ekspordi teemalehe avavaates navigeerides töid ettevõtjad positiivsena välja soovitud sammudena alustavale ja kogunud eksportijale, kiirviited erinevate asutuste lehtedele, mis toetavad sihtturgudel tegutsemist ja uutele sihtturgudele laiendamist ning sündmuste kuvamist maailmakaardil.

Kasutajatestimiste raames toodi esile mõned teenused, mis võiksid olla ekspordi teemalehelt leitavad, kuid esimeses lahenduses olid need veel puudu, näiteks MTA poolt pakutav infoteenus „Impordi- ja ekspordikeelud“ ja Eurostati „Teenuste ja kaupade ekspordi statistika“.

Lisaks ekspordi teemalehe *desktop* vaate muudatuseettepanekutele, toodi kasutajatestimistel välja soovitusena mobiilivaates rippmenüü struktuuri muutmine, et kasutajal oleks lihtsam navigeerida erinevate lehtede vahel. Ettepanekuna toodi välja lisada juurde menüü ikoon ning muuta rippmenüü nimetus teemalehe menüüks. Lisaks toodi välja, et klikkides rippmenüüs olevale teemale võiks teema pealkiri igal lehel olla kuvatud.

Kasutajatestimiste järgselt muudeti prototüübis mobiilivaadet, vahelehtedel olevaid teenuseid ja infot ning lisati juurde puuduolevad. Muudatuste tegemisel võeti arvesse ka RIA disainitiimi poolt antud soovitusi.

4. Õigusanalüüs

Ekspordi teemalehte puudutavalt on peamiseks lahendatavaks õiguslikuks küsimuseks see, kuidas tagada seal kajastuvate teenuste kohta asja- ja ajakohase info kättesaadavaks tegemine. Õigusanalüüs keskendus sellest lähtuvalt kolmele analüüsiküsimusele:

- Kas osade isikute ja teenuste puhul saab kehtestada kohustuse teha teave ekspordi teemalehel kättesaadavaks, sh millistele teenusepakkujatele peaks vastav kohustus kehtima?
- Kas osade isikute ja teenuste puhul, kelle osas ei ole kehtestatud kohustust teavet teenuse kohta ekspordi teemalehel kättesaadavaks teha, tuleb vastav võimalus (soovi korral) tagada, sh millistele isikutele peaks olema tagatud võimalus teavet teenuste kohta ekspordi teemalehel kättesaadavaks teha?
- Millises õigusaktis või dokumendis ning kuidas sisustatuna/mil viisil tuleks reguleerida isikute õigused ja kohustused teenuse kohta teave ekspordi teemalehel kättesaadavaks tegemisel?⁴¹

4.1. Teabeväravas teabe avaldamise õiguslikud alused

Lõpparuande seisuga on alljärgnevalt esitatud ülevaade olulisematest õigusaktidest, mis reguleerivad teabe avaldamist teabeväravas. Nimetatud õigusaktideks on:

- haldusmenetluse seadus (edaspidi HMS),
- avaliku teabe seadus (edaspidi AvTS),
- Eesti teabevärava eesti.ee haldamise, teabe kättesaadavaks tegemise, arendamise ning kasutamise nõuded ja kord (edaspidi teabevärava määrus) ja
- teenuste korraldamise ja teabehalduse aluste määrus (edaspidi TKTA).

4.2. Teabevärava olemus ja eesmärk

Ekspordi teemaleht on osa teabeväravast. Teabeväravas teabe haldamise ja teenuste kättesaadavaks tegemise õiguslikud alused on reguleeritud teabevärava määramises, mis on kehtestatud AvTS § 32¹ lg 5 alusel. AvTS § 32¹ lg 1 kohaselt on Eesti teabevärav veebileht, mille kaudu on kättesaadav **teabevaldajate tegevusvaldkonda ja üldkasutatavaid teenuseid** puudutav avalikkusele suunatud teave ning mille kaudu võimaldatakse juurdepääs **elektroonilisele üldkasutatavale teenusele ja taaskasutatavale teabele**.⁴² Seega on teabeväravas avaldatav teave piiritletud isikuliselt ning ka teabe sisu puudutavalt (Tabel 15).

Tabel 15. Teabevärava olemust ja eesmärki puudutavad mõisted, nende sisu ja õiguslikud alused

Mõiste	Sisu	Õiguslik alus
Teabevaldaja	<ol style="list-style-type: none">1. riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutus2. avalik-õiguslik juriidiline isik3. eraõiguslik juriidiline isik ja füüsiline isik, kui isik täidab seaduse, haldusakti või lepingu alusel avalikke ülesandeid, sh osutab haridus-, tervishoiu-, sotsiaal- või muid avalikke teenuseid, teabe osas, mis puudutab nende ülesannete täitmist.	AvTS § 5 lg 1, teabevärava määrus § 2 p 4

⁴¹ Õigusliku analüüsi küsimusi arutati tellija esindajatega. Analüüsi küsimuste täpsustamise vajadus tulenes tehnilise kirjelduse punktides 3.2.6.22 ja 3.2.6.23 toodud õigusanalüüsi tööülesande suurest üldistusastmest, mistõttu oli vajalik määratleda fookusteemat analüüsi eset silmas pidades. Analüüsi küsimusi täpsustati tellijaga e-kirja teel.

⁴² Analüüsi koostamise seisuga on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium saatnud kooskõlastusringile [eelnõu](#) AvTS § 32¹ lg 1 muutmiseks. Eelnõuga täpsustatakse teabevärava definitsiooni ning sõnastatakse õiguslik alus isikustatud teabe kuvamiseks teabeväravas.

Mõiste	Sisu	Õiguslik alus
Elektrooniline üldkasutatav teenus	Teabevärava vahendatav teenusepakkuja pakutav teenus, millele pole määratud juurdepääsupiiranguid ja mida saab kasutada ühtsetel alustel. Seletuskiri: <i>Elektroonilise üldkasutatava teenuse all mõistetakse teabevaldajate osutatavat digitaalset teenust, mis ei ole piiritletud kitsa sihtgrupiga ning mille kasutamine ei eelda spetsiifiliste tingimuste täitmist (ehk siis teenus, mida on võimalik ilma ruumist lahkumata veebipõhiselt kasutada). Elektrooniline üldkasutatav teenus määruse kontekstis on samatähenduslik kui infoühiskonna teenus. E-teenus on samatähenduslik elektroonilise üldkasutatava teenuse mõistega.</i>	Teabevärava määrus § 2 p 3
Teenusepakkuja	Teenust pakkuva andmekogu vastutav töötleja või teabevaldaja või andmekogu volitatud töötleja .	Teabevärava määrus § 2 p 5
Taaskasutatav teave	Avaandmed, sh AvTS § 28 p-s 7 toodud andmed üldkasutatavate teenuste osutamise kohta, samuti muudatuste kohta teenuste osutamise tingimustes ja hindades enne selliste muudatuste rakendamist. ⁴³	AvTS § 32 ¹ lg 1
Teabeväravas avalikustatav teave	Lõppkasutajale suunatud aja- ja asjakohane teave lõppkasutaja õiguste kohta, mis aitab tal täita seadusest tulenevaid kohustusi. Seletuskiri: Eelkõige on teabevärava eesmärgiks vahendada isikutele võimalikult lihtsal ja arusaadaval viisil teavet ja teenuseid, mis abistaksid/annavad võimaluse õiguste realiseerimisel ja pandud kohustuse täitmisel. Seega peab teabeväravas esitletav info olema aja- ning asjakohane, kuna on isikutele ja ettevõtjatele ühtne kontaktpunkt valitsus-, kohaliku omavalitsuse asutustega ja avalik-õigusliku isikuga (teabevaldajad) suhtlemisel.	Teabevärava määrus § 2 p 2
Lõppkasutaja	Füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab teabevärava vahendusel avalikustatud teavet või elektroonilist üldkasutatavat teenust.	Teabevärava määrus § 2 p 1

Seega lähtub teabevärava regulatsioon sellest, et tegemist on ühtse kontaktpunktiga, mille kaudu tehakse kättesaadavaks **avaliku ülesande täitmise raames avalike teenuste osutamist puudutav teave**, et aidata isikul paremini täita õigusaktidest tulenevaid kohustusi ning realiseerida õigusaktidest tulenevaid õigusi. Teabevärava eesmärgiks ei ole võimaldada teabe avaldamist eraõigusliku isiku poolt teenuste kohta, mis ei ole käsitatavad avaliku teenusena avalike ülesannete täitmisel. Ekspordi teemalehel eraõiguslike isikute (nt AS KredEx Krediidikindlustus) poolt osutatavate teenuste, mis ei ole käsitatavad avaliku teenusena osana avaliku ülesande täitmisest, kohta teabe kuvamisel tuleks muuta nii teabevärava määrust kui ka AvTS § 32¹ lg-t 1.

4.3. Avaliku teenuse määratlus osana avalikust ülesandest

Avalik ülesanne

Eelnevalt selgitati, et ekspordi teemalehel teabe avaldamise eelduseks on selle seotus avaliku ülesande täitmisega, mistõttu on oluline mõista avaliku ülesande kui mõiste sisu. Avalik võim täidab teatud ülesandeid n-õ primaarselt või olemuslikult ja vastutades otseselt või kaudselt nende täitmisest eest.⁴⁴ Avalikke ülesandeid (haldusülesandeid) võib õiguslikult määratleda kui vahetult seadusega või seaduse alusel haldusinstitutionidele pandud ülesandeid või ülesandeid, mis on tõlgendamise teel vastavast õigusnormist tuletatud.⁴⁵ HMS § 8 lg 1 järgi on haldusorganiks seadusega, selle alusel antud määrusega või halduslepinguga avaliku halduse ülesandeid täitma volitatud asutus, kogu või isik. Eeltoodu tähendab, et avaliku ülesande jaatamiseks peab kehtestatud õigusraamistikust nähtuma õiguslik alus avaliku ülesande

⁴³ Teabevärava määrus ei reguleeri avaliku teabe taaskasutamist ja juurdepääsu võimaldamist taaskasutatavale teabele (avaandmed / open data).

⁴⁴ Parrest, N. Segadus mõistetes seoses avaliku võimu ülesannetega. Juridica 2014/10, lk 734.

⁴⁵ RKEKm 16.03.2010, 3-3-4-1-10, p 5; RKHKo 14.12.2011, 3-3-1-72-11, p 8.

täitmiseks.⁴⁶ Avaliku võimu ülesannetest rääkides kasutatakse erinevaid termineid, nt „avaliku võimu teostamine“, „avaliku võimu rakendamine“ ja „(täidesaatva) riigivõimuvolituste rakendamine“.⁴⁷

Silmas tuleb pidada, et ka eraõiguslik juriidiline isik võib täita avalikku ülesannet (nt Eesti Kaubandus-Tööstuskajale on tolliseaduse §-s 22 sätestatud kohustus väljastada päritolusertifikaate). Avaliku ülesande täitmisega on tegu, kui eraõiguslik juriidiline isik osutab avalikes huvides sellist teenust, mille toimimise eest vastutab seaduse järgi lõppkokkuvõttes riik. Samuti võib teatud tingimustel ka avaliku võimu kandja tegutseda eraõiguslikus suhtes, s.o juhul kui ei teostata võimuvolitusi ning lähtutakse poolte võrdsusest. Kui avaliku võimu kandja seisund suhtes teise isikuga on olemuslikult samaväärne seisundiga, milles võivad olla ka eraisikud, räägib see suhe eraõigusliku suhte kasuks.⁴⁸

Teenuste osutamist avaliku ülesande täitmise raames aitab sisustada TKTA, kus on defineeritud mõiste „otsene avalik teenus“. Selle tähenduse selgitamiseks kasutatakse 2013. a valitsuses heaks kiidetud „Avalike teenuste korraldamise roheline raamat“ (edaspidi *roheline raamat*) määratlust. Rohelise raamatu määratlusele tugineb ka valitsuskabinetis 2015. a heakskiidu saanud avalike teenuste omanike kontseptsioon, mida on kasutatud TKTAs.⁴⁹ Rohelise raamatu definitsioon terminile „avalik teenus“ on: „Teenus, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks“.⁵⁰ Seega saab TKTA termini „otsene avalik teenus“ definitsioonist lähtuvalt tinglikult väita, et termin hõlmab endas teenuseid, mida riik, kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutavad avalike ülesannete täitmise raames.

Avalik teenus

Avalik teenus on riigi või muu avaliku võimu kandja toiming või abinõu, mis on kooskõlas riigi poliitikaga ning toetab seadusandja tunnustatud avaliku huvi realiseerimist. Avaliku teenuse peamiseks eesmärgiks ei ole majandushuvi rahuldamine, vaid teenuse kättesaadavuse ja hea kvaliteedi tagamine.⁵¹ Avalik teenus võib olla põhimõtteliselt iga teenus, mille vastu on avalik huvi.⁵² Avalik huvi ei muuda avaliku teenuse osutamist iseenesest avalikuks ülesandeks.⁵³ Avalikuks ülesandeks muutub teenus siis, kui seda osutatakse avalik-õigusliku isiku seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks.

Avaliku teenuse osutamiseks saab pidada ka neid juhte, kus erasektor täidab vabatahtlikult turunõudluse rahuldamiseks (seega põhimõtteliselt avalikes huvides) avalikul võimul lasuva avaliku ülesandega sarnast teenust⁵⁴ (nt Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus korraldab ärimissioone sihtturgudele). Avalikud ülesanded võivad olla ka n-õ pehmed ülesanded, kus võimuvolitusi nende täitmiseks ei kasutata.⁵⁵

Asjaolust, et tegevusel on üldise huvi eesmärk, ei piisa iseenesest selleks, et konkreetset tegevust saaks pidada otseselt ja eriomaselt seotuks avaliku võimu teostamisega.⁵⁶ Riigikohus on kinnitanud, et „avalikes huvides võib olla ka sellise ülesande täitmine, millel on tööstuslik või äriine iseloom“.⁵⁷ Vabariigi Valitsus märgib TKTA seletuskirjas, et termin „otsene avalik teenus“ ei ole samastatav mõistega „avalik teenus“.⁵⁸ Seega on kohustus esitada teabeväravas informatsioon avaliku teenuse osutamise kohta otseses sõltuvuses sellest, kas pakutavat teenust saab määratleda ka avaliku ülesande või selle osana. Pelgalt asjaolu, et teenuse vastu on avalik huvi ning teenust osutatakse mitteäriistel eesmärkidel, ei tähenda, et teavet teenuse kohta saaks teabeväravas avaldada. Teabeväravas teenuse kohta teabe avaldamise eelduseks on see, et tegemist on avaliku teenusega, mille osutamine kujutab endast ühtlasi avaliku ülesande täitmist.

⁴⁶ RKHKo 3-3-1-19-14, p 12.

⁴⁷ Parrest, N. Segadus mõistetes seoses avaliku võimu ülesannetega. *Juridica* 2014/10, lk 733.

⁴⁸ RKEKm 3-3-1-8-01, p 13.

⁴⁹ Vabariigi Valitsuse määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ eelnõu seletuskiri, lk 5.

⁵⁰ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013). Avalike teenuste korraldamise roheline raamat, lk 6.

⁵¹ Jöks, A. Õiguskantsleri 2003-2004. aasta tegevuse ülevaade, lk 36. Vt ka EKo C-393/06 Ing. Aigner, Wasser-Wärme-Umwelt GmbH vs. Fernwärme Wien GmbH – ECLI:EU:C:2008:213, p-d 41-46.

⁵² Parrest, N. Segadus mõistetes seoses avaliku võimu ülesannetega. *Juridica* 2014/10, lk 735.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ RKHKo 3-3-1-19-14, p 12.

⁵⁵ Parrest, N. Segadus mõistetes seoses avaliku võimu ülesannetega. *Juridica* 2014/10, lk 734.

⁵⁶ EKo C-61/08, komisjon vs. Kreeka. – EKL 2011, I-4399, p 88.

⁵⁷ RKHKo 28.03.2013, 3-3-1-43-13, p 17. Vt ka RKHKo 19.06.2014, 3-3-1-19-14, p 12.

⁵⁸ Teenuse korraldamise ja teabehalduse alused. Määruse eelnõu seletuskiri, lk 4.

Muud teenused

Käesoleva analüüsi kontekstis peetakse „muude teenuste“ all silmas teenuseid, mis ei ole hõlmatud „avaliku ülesande“ või „avaliku teenuse“ mõistega. Kehtivatest õigusaktidest ei tulene õigust ega kohustust esitada teabeväravas informatsiooni muude teenuste kohta.

4.4. Kohustus tagada asjakohase teabe kättesaadavaks tegemine

Riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutusel, avalik-õiguslikul juriidilisel isikul ning avalikku ülesannet täitval eraõiguslikul isikul (s.o teabevaldajal) on AvTS § 32¹ lg-st 4 tulenevalt kohustus tagada ennast puudutava teabe aktuaalsus ja ülevaatlikkus ning teabe edastamine. Andmekogude andmehaldust puudutavalt tuleneb teabe avaldamise kohustus valitsusasutustele täiendavalt ka TKTA-st. Valitsusasutustel on kohustus avalikustada teabeväravas oma tegevusvaldkonda ja **otseseid avalikke teenuseid** kirjeldav teave vastavalt AvTS-ile ja teabevärava määrusele (TKTA § 13 lg 12). Otsene avalik teenus on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema tahtel, sh eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust (TKTA § 2 lg 2).

Teabevaldajale tuleneb kohustus tagada teabe asjakohasus ja õigsus kõige üldisemalt HMS-ist. HMS § 106 lg 1 kohaselt on toiming haldusorgani tegevus, mis ei ole õigusakti andmine ja mida ei sooritata tsiviilõigussuhtes. Toiminguks haldusmenetluse tähenduses võib olla ka pelgalt informatsiooni töötlemine, s.o päringutele vastamine, andmete avaldamine, andmete kogumine ja riskasutus, andmekogusse kannete tegemine, andmete kustutamine ja muutmine ning teiste andmetega sidumine andmekogus.⁵⁹ Seega võib iseseisvaks haldustoiminguks lugeda ekspordi teemalehel teabe avaldamist ja edastamist.

HMS küll ei sätesta erinõudeid teabetoimingutele, kuid need on tuletatavad haldusõiguse üldpõhimõtetest ja AvTS-ist. Info interneti väljapanekul, kodaniku nõustamisel, avalikkuse hoiatamisel jne tuleb tagada teabe adekvaatsus. AvTS § 9 lg 2 p-i 9 kohaselt on teabevaldaja kohustatud mitte andma teadvalt eksitavat, tegelikkusele mittevastavat või ebaõiget teavet ning kontrollima kahtluse korral väljastatava teabe õigsust ja vastavust tegelikkusele. Põhimõtteliselt on enesestmõistetav, et demokraatliku õigusriigi asutused võivad väljastada vaid tõest informatsiooni.⁶⁰

Teabevärava määruse § 9 lg 1 peab teabeväravale edastatav teave olema tõene, ajakohane ning esitatud piisava ülevaatlikkusega, et vältida inimestele ebaõige/eksitava teabe avalikustamist. Teisisõnu sätestab paragrahvi 9 lõige 1 teabevaldajale kohustuse tagada, et tema poolt teabevaldaja tegevusvaldkonda ja selle raames osutatavaid teenuseid kirjeldav info vastaks tegelikkusele igal ajahetkel. Teabeväravale edastatavale teabele kehtestatud tõesuse ning ajakohasuse nõue kohustab teabevaldajat vastavalt vajadusele (näiteks teabevaldaja tegevusvaldkonda reguleeriva õigusakti muutmisel või vastuvõtmisel või avaliku sektori asutuse töökorralduse muutumisel) üle vaatama, kaasajastama, täpsustama ja parandama teabeväravale edastatavat infot.⁶¹

Teabeväravas avaldatav sisu sõltub olemasolevast infoarhitektuurist. Teabevärava määruse § 6 p-d 1-3 sätestavad, et teabevärava infosisu esitamise, toimetamise ja infoarhitektuuri kaasajastamise, st teabeväravas sisalduva informatsiooni paiknemise, grupeerimise, teabevärava navigeerimismeetodite kaasajastamise ja teabevärava sisu toimetamise korraldamise tagab teabevärava haldaja ehk RIA. Seega juhul kui tegemist on avaliku teenuse osutamisega avaliku ülesande täitmise raames, siis on teabevaldajal kohustus vastav teave teabeväravas kooskõlas selle infoarhitektuuriga avaldada ning tagada ka teabe tõesus ja asjakohasus. Juhul kui tegemist on muu teenusega, või avaliku teenusega, mis ei ole ühtlasi osa avaliku ülesande täitmisest, puudub ka kohustus isikule teavet ekspordi teemalehel avaldada.

⁵⁹ A. Aedmaa jt. Haldusmenetluse käsiraamat. Tartu Ülikooli Kirjastus. 2004, lk 255.

⁶⁰ Op cit, lk 479.

⁶¹ Seletuskiri Vabariigi Valitsuse määruse „Eesti teabevärava eesti.ee haldamise, teabe kättesaadavaks tegemise, arendamise ning kasutamise nõuded ja kord“ eelnõu juurde. [Link](#).

4.5. Õigus nõuda teenuste kohta teabe avaldamist

Teabevärv kui avalik ressurss

Eelnevalt selgitati, et avaliku teenuse osutamisel avaliku ülesande käigus, on isikul kohustus sõltuvalt ekspordi teemalehe infoarhitektuurist teave avaldada ning tagada selle aja- ja asjakohasus. Samas võib olla soov ekspordi teemalehel avaldada teavet ka teenuste kohta, mis ei ole osa avaliku ülesande täitmisest. Silmas tuleb pidada, et teabevärvade peamiseks eesmärgiks on senini olnud koondada just teabevaldajate tegevusvaldkonda ja üldkasutatavaid teenuseid puudutavat avalikkusele suunatud teavet (AvTS § 32¹ lg 1). Riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste ja avalik-õiguslike juriidiliste isikute avalike teenuste osutamist puudutava teabe ning elektrooniliste üldkasutatavate teenuste toomine teabevärvasse oli kantud eesmärgist tuua avalik sektor ning selle teenused teabevärvade kasutajatele lähemale.⁶² Sisuliselt saab teabevärvades teabe avaldamist teabevaldaja poolt (AvTS § 5 lg 1) vaadelda kui kohustuse (teabevärvade määruse § 2 p-d 2-5 ja TKTA § 13 lg 12) täitmisena tagada juurdepääs teatud avalikule teabele (AvTS § 3 lg 1).

Ekspordi teemalehe eesmärk seevastu on koondada kokku usaldusväärne teave ekspordiga seotud tegevuste ja teenuste kohta. Seejuures ei ole ekspordi teemalehel avaldatud teave piiritletud avalike teenustega, mis on ühtlasi avaliku ülesande täitmine. Näitena saab tuua erialaliidud, kes osutavad ekspordiga seotud nõustamisteenuseid, krediidi- ja kindlustusandjad, kes osutavad ekspordiga seotud finantseerimis- ja kindlustusteenuseid. Kuigi taoliste teenuste osutamine võib kaudselt aidata kaasa Eesti ettevõtjate ekspordi potentsiaali realiseerimisele ning seeläbi olla kantud ka avalikust huvist, on tegu teenustega, mida osutatakse eraõiguslikes suhetes. Ekspordi teemalehel nende teenuste kohta teabe avaldamine võimaldab nendel teenuseosutajatel oma teenuseid turundada. Ekspordi teemaleht võib kujuneda seetõttu turuplatsiks (*Marketplace*), mille liikmetele on omistatud kaudselt ka riigipoolne kvaliteedimärgis.

Nimelt, arvestades, et teabevärvade haldamine on osa riigi korraldamiskohustusest, annab teenuseosutajate kuvamine teabevärvades lõppkasutajatele kinnituse, et teave kuvatud teenuste kohta on esitatud usaldusväärsete teenuseosutajate poolt ning on aja- ja asjakohane (teabevärvade määrus § 9 lg 1). Seega annab teenuseosutaja kuvamine teabevärvades teatava kvaliteedimärgise. Samas tuleb arvestada, et teabevärvade haldamist, hooldamist ja arendustöid finantseeritakse mitte teabevaldajate ja isikute poolt, kelle teenuste kohta teabevärvades teavet avaldatakse, vaid riigieelarvest RIA-le selleks otstarbeks eraldatud vahenditest (teabevärvade määruse § 22). Tegemist on kõige üldisemalt riigi poolt rahastatud infokanaliga, s.o avaliku ressursiga.

Juurdepääs avalikule ressursile

RIA-le ei ole teabevärvade haldajana omistatud pädevust avaldada teabevärvades teavet avalikuks ülesandeks mitte olevate teenuste kohta. Vaatamata sellele võib teabevärvades selliste teenuste kohta teabe avaldamise vastu olla laiem avalik huvi, mida toetab ka ekspordi teemalehe lahendus. Seega eeldaks selliste teenuseosutajate teenuste kohta teabe avaldamine nii AvTS-i kui ka teabevärvade määruse muutmist. Lisaks tuleks reguleerida ka õiguslikult sellise teenuseosutaja ja RIA õigused ning kohustused, arvestades, et täna kehtiv regulatsioon lähtub teabevaldajast, s.o avaliku ülesannet täitvast isikust.

Olukorras, kus avalike teenuste (juhul, kui need ei kuulu avaliku ülesande täitmise hulka) ja muude teenuste kohta informatsiooni avalikustamist teabevärvades ei saa pidada avalikuks ülesandeks, tuleks seda vaadelda tegevusena, mis on sarnane eraõiguslikule lepingulisele suhtele. Siiski tuleb arvestada, et RIA on avalik-õiguslik organisatsioon⁶³ ning seega tuleb RIA-l teabe avalikustamisel lähtuda nii eraõiguslikest kui ka avalik-õiguslikest normidest.

Riigivaraseaduse (edaspidi RVS) § 8 lg 5 kohaselt peab riigivara valitseja tegema riigivaraga tehingud kooskõlas õigusaktidega ning läbipaistvalt ja kontrollitavalt. Riigikohus on leidnud, et piiratud avaliku ressursi kasutusse andmine peab toimuma menetluses, mis võimaldab võrdsetel alustel osaleda kõigil põhjendatud nõuetele vastavatel isikutel. Otsustus eelistada üht ettevõtjat tuleb langetada objektiivsetele, mittediskrimineerivatele ja varem teada olevatele kriteeriumitele ning menetluskorrale.⁶⁴

⁶² *Ibidem*, lk 2.

⁶³ Majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 28 „Riigi Infosüsteemi Ameti põhimäärus“ § 1.

⁶⁴ RKHKo 3-3-1-29-12, p-d 7, 14.

Juurdepääsule kehtestatavad nõuded

Ekspordi teemalehe eesmärgi ning teabevärava usaldusväärsuse tagamiseks soovitame teenuseosutajate kohta avalikustatava teabe piirata avalike ülesannete osaks olevate avalike teenuste osutamise. Juhul, kui ekspordi teemalehel soovitakse avaldada teavet ka muude teenuste kohta, siis oleks mõistlik seda piirata avalike teenustega, kuid sellisel juhul tuleks õigusaktides, s.o eeskätt teabevärava määruuses defineerida avaliku teenuse mõiste ning täpsustada teabevaldaja mõistet (vt teabevärava määruuse § 2 p-d 4 ja 5).⁶⁵ Arvestades eesmärki tagada teabevärava maine usaldusväärse avaliku informatsiooni allikana, tuleb teabeväravas teabe avaldamisel tagada, et kõikidele teavet avaldatavatele isikutele kohalduvad samad nõuded kui teabevaldajatele.

Võimalikuks lahenduseks oleks nõuda vastuvõetavuse kriteeriumite ja nõuete täitmist, mis kohalduvad teabevaldajale, sõlmides selleks lepingu teenuseosutaja ja RIA kui teabevärava haldaja vahel. Lepingus lepikse kokku info edastamise tingimustes ja avalikustamises. Leping võimaldaks rakendada nii AvTS-is, teabevärava määruuses kui ka TKTA-s sätestatud info edastamise nõudeid. Samuti oleks põhjendatud seada tingimuseks, et teavet avaldada sooviv isik täidab koordineeriva asutuse, s.o MKM-i (TKTA § 5 lg 1 p 1) poolt teabevaldajatele antud juhiseid (TKTA § 10 lg 1).

Teenuseosutaja ja RIA õigusi ning kohustusi oleks võimalik reguleerida sarnaselt teenustaseme lepinguga (teabevärava määruuse § 2 p 6), selle erisusega, et leping ei ole suunatud mitte teenustele juurdepääsu võimaldamiseks teabevärava vahendusel, vaid teenuste kohta teabe avaldamiseks teabeväravas. Eraldi tuleks reguleerida ka teabeväravas sellise teabe menetlemise korda, täiendades teabevärava määruuse §-i 10 või lisades uue sättena §-i 10¹.

4.6. Õigusanalüüsi kokkuvõte ja soovitused

Ekspordi teemalehel on kohustus teha teave ekspordiga seotud avalike teenuste kohta kättesaadavaks teabevaldajal avaliku teabe seaduse (AvTS) tähenduses. Teabevaldajaks on riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutus, avalik-õiguslik juriidiline isik, eraõiguslik juriidiline isik ja füüsiline isik, kui isik täidab seaduse, haldusakti või lepingu alusel avalikke ülesandeid. Teabevärava regulatsioon lähtub seega kõige üldisemalt sellest, et tegemist on ühtse kontaktpunktiga, mille kaudu tehakse kättesaadavaks avaliku ülesande täitmise raames avalike teenuste osutamist puudutav teave, et aidata isikul paremini täita õigusaktidest tulenevaid kohustusi ning realiseerida õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Teabeväravas ei ole kehtiva regulatsiooni järgi lubatav avaldada teavet isiku poolt, kes ei ole teabevaldajaks AvTS tähenduses, s.o eraõigusliku isiku poolt osutatavate teenuste kohta, mis ei ole käsitatavad avaliku teenusena avalike ülesannete täitmisel, s.o vastavas osas tuleb muuta õigusakte. Ekspordi teemalehel selliste isikute ja nende poolt osutatavate teenuste kohta (nt kindlustusseltsid, finantsasutused) teabe avaldamisel tuleks muuta nii teabevärava määrust kui ka AvTS § 32¹ lg-t 1. Võimaldades teabeväravas avaldada teavet teabevaldajaks mitte olevate isikute teenuste kohta, mida ei osutata osana avaliku ülesande täitmisest, tuleks seda võimaldada võrdselt kõikidele põhjendatud nõuetele vastavatele isikutele. Isikute ja teenuste ringi oleks seejuures mõistlik piirata ekspordi toetavate teenustega, mis lähtuvad laiemalt avalikust huvist ning nõuda vastavate teenuste pakkujatelt vastuvõetavuse kriteeriumite ja nõuete täitmist, mis kohalduvad täna teabevaldajale.

Teenuste kohta teabe asja- ja ajakohasuse ning õigsuse tagamiseks tulevad teabevaldajale õigused ja kohustused vahetult õigusaktist. Teabevaldajaks mitte oleva isikuga tuleks õiguste ja kohustuste määramiseks sõlmida leping. Juhul, kui tegemist on teabevaldajaga AvTS-i tähenduses, tulevad õigused ja kohustused teabe avaldamise ja selle sisu osas AvTS-ist, teabevärava määruusest ning TKTA-st. Juhul, kui tegemist ei ole teabevaldajaga AvTS-i tähenduses, tuleks teabe usaldusväärsuse, aja- ja ajakohasuse ning õigsuse tagamiseks sõlmida info edastamise ja avalikustamise tingimusi käsitlev leping teabe avaldamisest huvitatud isiku ja teabevärava haldaja ehk RIA vahel, milles toodud õigused ja kohustused oleksid samaväärsed teabevaldaja osas kehtivate õiguste ja kohustustega.

Ekspordi teemalehte silmas pidades tuleks täpsustada AvTS § 32¹ lg-s 1 toodud Eesti teabevärava määratlust viisil, et hõlmatud oleks ka AvTS-i mõistes teabevaldajaks mitte olevate isikute poolt osutatavad teenused ja teave nende kohta. Õigusakti tasandil tuleks määratleda vastavad teenused (nt defineerides avaliku teenus mõiste) või täpsustada teenused teabevärava määruuses. Teabevärava määruuse §-is 2 tuleks muuta p-i 2 „teabeväravas avalikustatav teave“ viisil, et hõlmatud oleks ka teave, mis ei seondu

⁶⁵ AvTS § 32¹ lg-d 1 oleks sellisel juhul mõistlik täiendada viisil, et teabeväravas avaldatav teave ei ole piiritletud teabevaldajate tegevusvaldkonda ja üldkasutatavaid teenuseid puudutava avalikkusele suunatud teabega.

lõppkasutaja seadusest tulenevate õiguste ja kohustustega. Õigusaktides vajalikud muudatused on välja toodud (Tabel 16).

Tabel 16. Õigusaktides vajalikud muudatused

Õigusakt	Säte	Muudatuse sisu
AvTS	§ 32 ¹ lg 1	Täpsustada Eesti teabevärava määratlust viisil, et hõlmatud oleks ka AvTS mõistes teabevaldajaks mitte olevate isikute poolt osutatavad teenused ja teave nende kohta.
Teabevärava määrus	§ 2 p 2	Täpsustada terminit „teabeväravas avalikustatav teave“ selliselt, et avalikustatav teave ei oleks piiratud teabega lõppkasutaja õiguste kohta, vaid ka teabega avalike teenuste kohta. Uue terminina oleks mõistlik lisada ja sisustada „avalik teenus“.
	§ 2 p 4	Täpsustada terminit „teabevaldaja“. Teabevaldaja peaks hõlmama ka isikut, kes osutab teabevärava määruse tähenduses „avalikku teenust“.
		Juhul, kui tegemist ei ole teabevaldajaga AvTS-i tähenduses, tuleks teabe usaldusväärsuse, aja- ja asjakohasuse ning õigsuse tagamiseks sõlmida info edastamise ja avalikustamise tingimusi käsitlev leping teabe avaldamisest huvitatud isiku ja teabevärava haldaja ehk RIA vahel, milles toodud õigused ja kohustused oleksid samaväärsed teabevaldaja osas kehtivate õiguste ja kohustustega (s.o kohalduks ka AvTS § 32 ¹ lg-s 3 ja 4 toodud nõuded teabe kasutajakeskselt korrastatud esitluse ning teabe aktuaalsuse ja ülevaatlikkuse). Teabevärava määruses tuleks see lahendada sarnaselt teenustaseme lepingu regulatsiooniga

5. Juurutamise kava

Eespool kirjeldatud arvesse võttes on ekspordi teemaleht võimalik realiseerida esimese etapina, st esmane realiseeritav lahendus ongi juba ekspordi teemalehe terviklahendus. Ekspordi teemalehe realiseerimise eelduslikuks tähtjaks on 2025. a lõpp ning selle saavutamiseks vajalik juurutamise kava hõlmab järgnevaid tegevusi:

1. **Arendustegevused** – täpsem ülevaade on esitatud ptk-s 3.1
2. Arendusplaan.
3. **Õigusaktide muutmine ja vajadusel lepingu sõlmimine** – täpsem ülevaade on esitatud peatükis 4.6. Õigusanalüüsi kokkuvõtte ja soovitusel.

Ettepanekud ja soovitused

Projekti lõpparuande esitamisele eelnevalt tutvustati valitsuskabinetis majanduse konkurentsivõime ja tööstuse toetamise kava. Tegevuskava on koostatud majanduspoliitika põhimõtetele 7 valdkonnas, mis pandi paika koos ettevõtete ja avaliku sektoriga 2024. a alguses.⁶⁶ Üks nendest valdkondadest on **eksport ja äridiplomaatia**, mis rõhutab teema olulist ning riigi panuse suurendamise vajalikkust ettevõtete toetamisel antud valdkonnas.

- **Eksporti tulevikulahenduse** väljatöötamine eeldab tihedat koostööd asutuste, ettevõtete ning teiste asjakohaste organisatsioonide vahel, kes ettevõtjaid ekspordipüüdlustes toetavad. Samuti on oluline arvesse võtta tulevikulahenduse erinevate etappide väärtuspakkumistega, et need teineteist ei dubleeriks ja ettevõtjal kujuneks selge arusaam, millist infot ja teenuseid ühest ja teisest kanalist saab. See eeldab tihedat koostööd mõlema etapi eestvedaja – MKM-i ja VÄM-i vahel.
- Ehkki käesolev analüüs keskendus ekspordi tulevikulahenduse 1. etapi – ekspordi teemalehe – väljatöötamisele, **koguti analüüsi raames mitmeid olulisi mõtteid ja soovitusi, mida kaaluda 2. etapi realiseerimise rakendamisel**. Nimetatud soovitused on nt sündmuste kalender, ühtne keskne eksporditeemaline uudis- ja infokiri, koduma kippuvate küsimuste (KKK) sektsioon, kogemuste jagamise võimalus teiste eksporditajatega, jmt. Täpsemalt saab soovituste kohta ülevaatlilikult lugeda ptk 3.1.4 Ettevõtjate tagasiside ja Tabel 10.
- Ekspordi teemalehe väljatöötamisel ja lansseerimisel on oluline läbi mõtestada ka **lahenduse täpsem asukoht eesti.ee ettevõtja keskkonnas**. Ettevõtjad ja teenuseosutajad rõhutasid, et ekspordi teemaleht peab eesti.ee-s olema ettevõtjatele lihtsasti leitav ja kättesaadav.
- Kuigi täna puudub täpne arusaam ekspordi tulevikulahenduse **2. etapi võimalikust tulemist**, siis olukorras, kus see saab olema väljaspool eesti.ee keskkonda on soovituslik selle tulemi valmimise järgselt **lisada asjakohane viide ka ekspordi teemalehele eesti.ee-s**.
- Sarnaselt eelpool toodule, kui tulevikus peaks ekspordi tulevikulahenduse raames lisanduma **uus maailmakaart, mis pakub lisaks visiitidele muud asjakohast ja ettevõtjatele huvipakkuva infot** (nt riigi/sihtturu majanduse ja kultuuriruumi lühiülevaade, sh riigi majandusnäitajate ülevaade ja ekspordi statistika Eestist eri riikidesse (andmed Statistikaameti väliskaubanduse rakendusest); eri riikides asuvate välisesinduste ning tegutsevate aukonsulite ja ekspordinõunike kontaktandmed), siis soovitage kaaluda ekspordi teemalehele väljapakutud visiidid.ee maailmakaart asendada uue maailmakaardiga. Eeldusel, et selleks on mh tehnoloogiline võimekus või võimalus see võimekus tekitada.
- Ettevõtjad ei ole täna veel eriti teadlikud eesti.ee võimalustest ettevõtjale. Ettevõtjad satuvad riigiportaali pigem harva ning üldjoontes vaid seal eksisteerivaid teenuseid kasutama (nt töövõimelehtede peatamine). Tihti külastab riigiportaali ettevõtja nimel ka hoopis raamatupidaja. **Ettevõtjate jaoks on oluline, et loodavaid lahendusi tutvustatakse ja kommunikeeritakse laiemalt**, muul juhul ei pruugi ettevõtja riigiportaali ettevõtja vaatesse sattuda.
- Ettevõtjad aina enam ootavad proaktiivset ja personaliseeritud teenuspakkumist riigilt. Olgugi, et omajagu nendega seonduvad soovitused on esitatud ekspordi tulevikulahenduse 2. etapi eestvedajale, siis ka eesti.ee vaatest üldisemalt on oluline neid märksõnu hakata realiseerima. Ekspordi teemalehe näitel toodi esile, et järjest enam eelistatakse kasutada **otsingumootorit, mis võiks olla kiireim tee viisi otsitava info või teenuseni**. Tehisintellekti abil toimiv otsingumootor võiks olla näiteks suuteline erinevate märksõnade abil juhatama ettevõtjat õige teemani või siis olla isegi suuteline küsimuste tüüpi päringutele sisukalt vastama.
- Ekspordi teemavaldkonnaga seotud „**Piiriülene ettevõtlus**“ **infoartiklid eesti.ee-s** on üldiselt abistavad ja asjakohased juhismaterjalid ettevõtjatele, mille erinevate artikliteni leiab ettevõtja ligipääsu edaspidi otse ekspordi teemalehe erinevatelt kategooriatelt. Olgugi, et läbiviidud analüüsi põhjal ei tuvastatud otseseid ebakõlasid nimetatud artiklites, oli nt ühe artikli viimane muutmise kuupäev 2021. a, mis ettevõtja vaatest võib olla küsitav info ajakohasuse ja seega ka usaldusväärsuse suhtes. Olgugi, et info ei pruugi ajas muutuda, võiks info muutmise kuupäeva juures

⁶⁶ MKM. Majanduskasvu plaan 2025. ([link](#)), viimati vaadatud 13.12.2024

olla välja toodud, kui sagedasti infot valideeritakse. Muutmise kuupäev on asjakohane alles jätta ning seda pigem ei soovitaks info valideerimise kuupäevaga asendada, kuna siis võivad reaalsed sisulised muudatused tähelepanuta jääda. Lisaks artiklite muutmise kuupäeva ajakohasusele on soovitus tõsta äriühingu piiriülese asutamise ja e-residentsust puudutavad infoartiklid eraldi teemaploki alla, näiteks ettevõtte asutamise ärisündmuse alla.

- **Usaldusväarsuse tagamiseks on ka oluline, et lingid ja viited oleksid kehtivad ja viiks kasutaja õigesse keskkonda.** Hetkel ei ole ARVA rakendusel linkide ja viidete testimise võimekust, mis teavitaks, kui link on aegunud ja enam ei toimi. Selle lahendamiseks **soovitame RIA-l ARVA rakendusse lisada linkide valideerimise raamistiku.**
- Peale ekspordi teemalehe lansseerimist kasutajatele on **oluline jälgida kasutajate rahulolu teenusega ja tehnilisi näitajaid.** Mõõdikutena soovitame kasutada juba eesti.ee-s kasutusel olevaid töökindluse mõõdikuid (lehe laadimiskiirus, samaaegsete sessioonide arv jne) ja kliendilt tagasiside küsimuse võimalust. Iga uus kasutusele võetav mõõdik peaks andma teenuseomanikule mingi lisaväärtuse, mille põhjal valideerida, kas liigutakse õiges suunas ja kas täidetakse strateegilisi eesmärke. Info põhjal, kuidas kasutaja eesti.ee ekspordi teemalehele jõudis, kas märksõna otsinguga või lehel uudistades, saab hinnata, kas otsingumootorites ollakse piisavalt nähtavad. Kui kaua kasutaja lehel viibib, annab aimu, kas kasutaja jaoks on teema relevantne ning milline vaheleht või akordionmenüü on kõige populaarsem, annab mõista, mis sisu kasutajaid enim huvitab.

Lisad

Lisa 1. Ekspordi hetkeolukorra kaardistustabel

Esitatud eraldi failina.

Lisa 2. Prototüübi näidistekstid

Esitatud eraldi failina.

Lisa 3. Prototüübi kasutajaülesanded

1. Oled 2 aastat edukalt Eestis käekotte tootnud ja müünud ning soovid nüüd ekspordiga alustada. Tutvu avalehel oleva infoga ja too välja mis oleksid sinu esimesed ekspordisuunalised sammud väljatoodud info põhjal? Millest alustaksid? Mida edasi teeksid?
2. Töödad mööblitootmise ettevõttes ekspordijuhina ja oled uurinud ja lugenud erinevate sihtturgude kohta. Osalesid hiljuti Taani sihtturu seminaril ning soovid leida ärikontakte Taani turul. Leia, milliseid võimalusi pakub kontaktide leidmiseks Ettevõtlus- ja Innovatsiooni Sihtasutus?
3. Oled Taani turul kontakte leidnud ja sealsete potentsiaalsete ostjatega suhelnud, kuid tunned, et pakutav mööbel ei ole hetkel sellel turul atraktiivne ning soovid konsulteerida ekspordinõunikuga, kuidas sihtturul paremini oma tootega silma paista. Milliseid ekspordialaseid nõustamisteenuseid leiad ning kes neid pakub? Millist nõustamisteenust sa kasutaksid?
4. Said ekspordinõunikult head nõu, kuidas mööbli disaini edasi arendada ja soovid selleks toetust kasutada. Milliseid toetusi leiad?
5. Tootearendus on olnud tulemuslik ja leidsid Taanist ostja, kes soovib tellida suure koguse tugitoole järgmise 3 aasta jooksul. Soovid tehingu finantseerimiseks kasutada riigi pakutavaid võimalusi. Oled kuulnud, et riik pakub ekspordilaenu ja soovid selle protsessi kohta rohkem teada saada. Kust leiad vajaliku informatsiooni? Leia sama info ka mobiilivaatest.
6. Oled käekotte viimase aasta jooksul ekspordinud Soome ja Rootsi turule ning otsid võimalusi, kuidas siseneda Saksamaa ja Hispaania turule. Soovid osaleda antud riikide messidel. Kust leiad infot tulevaste sündmuste kohta? Kuulsid hiljuti tuttaval, et Eesti saatkonnas välismaal on võimalik korraldada oma toodete turundusüritust. Kust leiad info saatkonna ja Hispaanias tegutsevate nõunike kontaktid?
7. Kaalud oma toote ekspordi kolmandasse riiki, kuid sa ei ole kindel, kas soovitud sihtriiki saab vabalt ekspordida ja soovid sanktsioonide kohta täpsemalt lugeda. Kust leiad info? Vajad ekspordiks ka päritolusertifikaati. Kes seda väljastab? Leia info.

www.pwc.ee

© 2025 AS PricewaterhouseCoopers Advisors. Kõik autoriõigused kaitstud. "PwC" viitab Eesti seaduste alusel asutatud ja tegutsevale äriühingule AS PricewaterhouseCoopers Advisors või kontekstist lähtuvalt teistele PricewaterhouseCoopers International Limited rahvusvahelise võrgustiku liikmetele, kellest igaüks on eraldiseisev ja sõltumatu juriidiline isik.

AS PricewaterhouseCoopers Advisors, Tatari 1, 10116 Tallinn, t 614 1800, ee_info@pwc.com