

**KOHALIKU OMAVALITSUSE INFOÜHISKONNA ARENGUKAVA
2012-2015
(KOV IYAK 2015)**

LISA 1

Infoühiskond kohalikul tasandil
Riikide ülevaade

Koostaja:
E-Riigi Akadeemia SA

Tellijä:
Siseministeerium. Regionaalministri haldusala

2011

1. SOOME

1.1 Omavalitsussüsteemi korraldus

Soome on kahetasandilise valitsusega riik, kus võim on jagatud valitsuse ja kohalike omavalitsuste vahel. Kohalike omavalitsuste süsteem Soomes võeti kasutusele 1860. aastatel ning 1995. aastast kehtib tänane kohalike omavalitsusi reguleeriv seadus (*Kuntalaki*). Tänapäeval on Soomes 336 kohalikku omavalitsust, millest 108 on linnad ning ülejäänud 228 on maapiirkondade omavalitsused. Viimase nelja aastakümne jooksul on see number vähenenud rohkem kui 200 võrra tänu omavalitsuste ühinemisele. 2011. aastal ulatuvad kulutused kohalikes omavalitsustes 40 miljardi euroni aastas. (Local Authorities 2011)

Kohalikud omavalitsused erinevad nii elanike arvu, asustustiheduse, pindala kui ka majanduslike võimaluste poolest. Vaatamata erinevatele võimalustele on kõikidel omavalitsustel samad ülesanded. Kohalikes omavalitsustes on tugev omavalitsusel põhinev demokraatia ning neil on õigus koguda makse ning langetada otsuseid omavalitsusesiseselt. Samuti on elanikele põhiteenuste pakkumisel vastutus kohalikul omavalitsusel. Teenuseid täiustatakse pidevalt ja otsitakse võimalusi, et kindlustada nende teenuste teostus ja tarbijateni viimise efektiivsus. Mitmetele kommunaalteenustele on võimalik läheneda interneti kaudu ning üha rohkem võrguteenuseid muutub kättesaadavamaks. (Services for Residents 2011)

1.2 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia rakendamine avalikus sektoris

E-teenuste arendamisel on vajalik tagada kodanikele võimalus internetile ligi pääseda. Ühenduse tagamiseks kiitis Soome valitsus 2008. aastal heaks riikliku plaani lairibaühenduse arendamiseks. Eesmärgiks on seatud 2015. aasta lõpuks kõikidele kohalikele elanikele tagada kahe kilomeetri raadiuses kõrgetasemelise kiirusega ühendus, mis lubab vähemalt 100 Mbps/s ühenduvuse kiirust. Ka Soome Kohalike ja Regionaalsete Omavalitsuste Ühendus osaleb selle plaani elluviimisel ning regionaalsed võimuorganid koordineerivad tööd oma territooriumil antud valdkonnas. Soovitakse saavutada elanikkonna sajaprotsendiline kaetus lairibaühendusega, kuid selle saavutamiseks on vaja kiirühendused sisse viia ka maapiirkondades. Toetusi on võimalik saada ka riigilt: kahele kolmandikule maapiirkondades elavatele inimestele antakse abi riigi poolt. Samuti toetavad lairibaühenduse levikut kohalikud

omavalitsused ning Euroopa Liit. Omavalitsuse rahastatav osa sõltub geograafilistest teguritest, majanduslikest teguritest ja turu olukorrast. (Broadband 06.10.2011)

Soome avalik sektor kulutas 2010. aastal IKT tarbeks kokku 1900 miljonit eurot, sh kulutasid omavalitsused 830 miljonit eurot (2 protsenti kõigist omavalitsuste kuludest), keskvalitsus 920 miljonit eurot (9,8 protsenti kõigist keskvalitsuse kuludest) ning muud riigi institutsioonid 150 miljonit eurot (Experiences from Finland... 15.11.2011).

Soomes on avaliku halduse asutuste informatsioonijuhtimise korraldamise üldine reguleerimine Rahandusministeeriumi vastutusala. Ministeeriumi ülesanded on järgmised (Act on Information ... 2011: 2):

- igapäevaste toimingute, informatsiooni, süsteemi ja tehnoloogia ülesehitus avalikus halduses;
- süsteemide koostalitusvõime ettevalmistus ja hooldus, mis on vajalik ühistele ettevõtetele, kes korraldavad teabejuhtimist avalikus halduses;
- ühised teabe juhtimise teenused avalikus halduses ja muud vajalikud meetmed teabe ühtsel haldamisel.

Rahandusministeeriumis asutati 1. aprillil 2011. aastal avaliku sektori IKT-üksus, kes vastutab avaliku sektori infojuhtimise üldise arendamise, e-valitsuse ja valitsuse andmekogude arendamise ning üleriigiliste koostööprojektide arendamise eest. Üksus edendab infohõive ja -süsteemide alast koostööd keskvalitsuse ja omavalitsuste vahel, sõnastab ühise metoodika ning ühtsed funktsionaalsed ja tehnilised nõuded infosüsteemidele ning vastutab infoturbe meetmete arendamise eest avalikus sektoris. Üksuses on kolm osakonda järgmiste tööülesannetega: strateegiline valitsemine; ühtsed IKT-lahendused (sh omavalitsustele) ning standardid ja soovitused. Kokku töötab üksuses 30 eksperti. (Experiences from Finland... 15.11.2011)

Enne kui kohalik omavalitsus otsustab oma infosüsteemide hanke kasuks või mõne muu informatsioonijuhtimise hanke üle, mida rahastatakse riigi eelarvest, peab kohalik omavalitsus küsima Rahandusministeeriumi arvamust antud küsimuses. Et võimaldada infosüsteemide koostalitusvõimet avaliku halduse asutuste vahel, peavad avaliku halduse asutused planeerima ja täpsustama oma süsteemi ülesehituse ja selle väljatöötamisel seda ülesehitust järgima. (Act on Information ... 2011: 2–3)

Soome informatsiooniühiskonna poliitika tulevateks aastateks on järgmine (Information Society Policy 2011):

- kasutajasõbralikud teenused kohalikes omavalitsustes,
- kohalik omavalitsus on avatud keskkonnaks oma elanikele,
- kohalik omavalitsus on konkurentsivõimeline ja moodne organisatsioon ning töökoht,
- ulatuslikult on kasutatud informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid vastavalt kohalikele tasemele,
- lairibaühenduse teenus on erinevates riigi osades sarnane ja mõistliku hinnaga,
- informatsiooni jagamine on avalikes haldusüksustes efektiivne ja funktsionaalne protsess.

1.3 Koostöö avaliku sektori asutuste vahel infoühiskonna arendamisel

Kohalikud omavalitsused võivad oma piirkonna elanikele tagada teenuseid mitmel erineval viisil. Kuna alati ei suudeta tagada kõiki teenuseid üksinda, siis tihti garanteeritakse teenuste pakkumine koostöös teiste kohalike omavalitsustega, kogukondadega ja ettevõtetega. Seatakse ametisse ühine kohaliku omavalitsuse võimuorgan, et arendada koostööd pikemaajalisel tasandil. Ühised kohaliku omavalitsuse võimuorganid tagavad tavaliselt haridus-, sotsiaalabi- ja tervishoiuteenuseid. (Services for Residents 2011)

Kiired muutused kohalike omavalitsuste operatiivsetes tegevustes on väljakutseteks ja nõuavad informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid (IKT) teenuste arendamisel ja tootmisel. Soome Kohalike ja Regionaalsete Omavalitsuste Ühendus (*Suomen Kuntaliitto*) püüab edendada võimalusi kohaliku omavalitsuse sektoris, et muuta IKT kasutamist tõhusamaks. Ühendus edendab avaliku sektori informatsioonitehnoloogia töökindlust, arendab informatsiooni koondandmebaaside kasutamist ja toetab mitmekanalilise teenuse arenemise levikut üle maakondlike ja omavalitsuste piiride. Soome valitsus leiab, et on aeg kindlustada mõistlike hindadega teenuste kättesaadavus elanikele, ettevõtetele ja samuti ka avaliku sektori organisatsioonidele üle riigi. (Information Society 2011)

Soome on rahvusvaheliselt tuntud riigina, kellel on kõrgelt arenenud infoühiskond, mille loomisel on tähtsat rolli mänginud kohalikud omavalitsused. E-riigi arengus on olulist rolli mänginud omavalitsused, kuna nende ülesandeks on olla lüliks valitsuse ja kodanike vahel, olles esmaseks teenusepakkujaks. Väljakutseteks e-riigi edendamisel on olnud nii valitsuse

sisemiste struktuuride tugevdamine kui ka e-riigi initsiatiivide jätkusuutlikkuse kindlustamine. (E-Government in Finland 2003: 1)

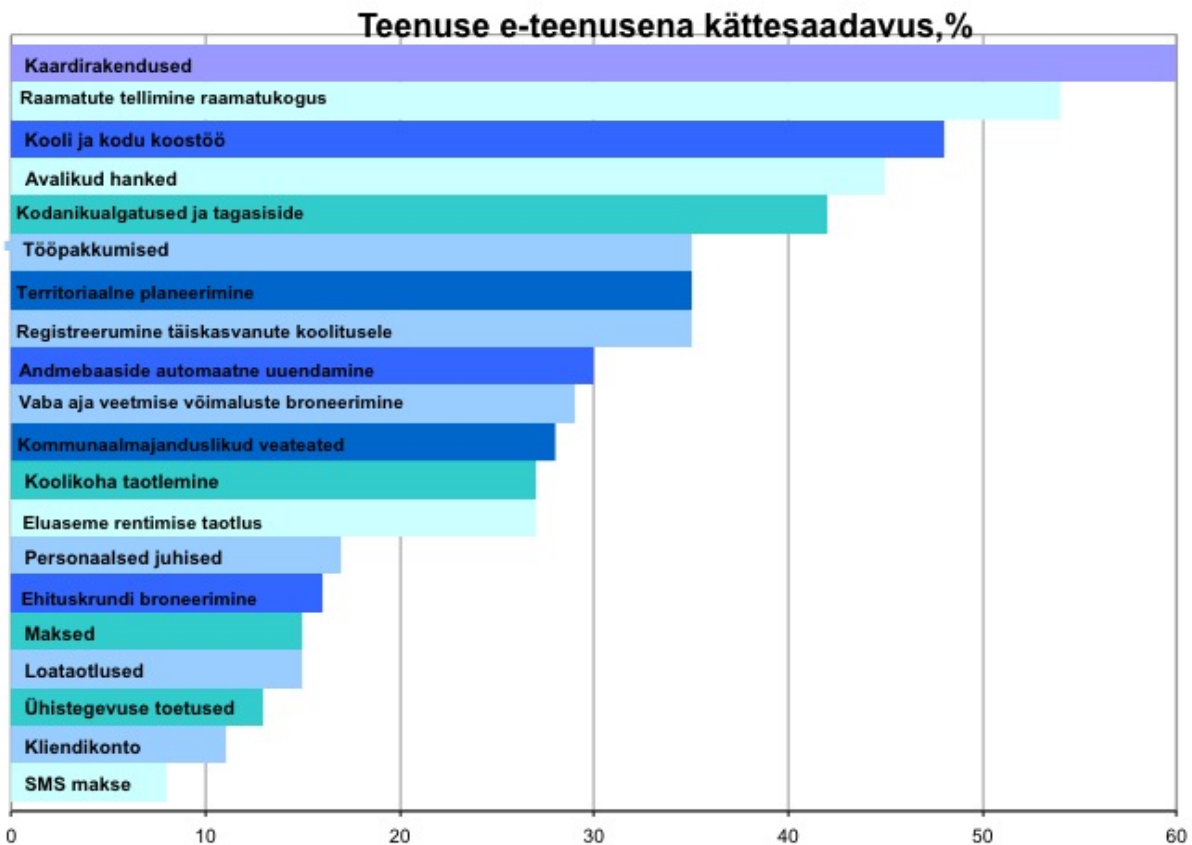
Vastavalt Soome Rahandusministeeriumi hinnangule on omavalitsuste suur iseseisvus IKT arendamisel ühteaegu nii tugevuseks kui ka nõrkuseks. Märgitakse järgmisi suundumusi:

- suured kattuvused IKT lahendustes, hangetes, soetatud tarkvaras;
- omavalitused on väga uuenduslikud uute teenuste ja lahenduste loomisel;
- koostöö omavalitsuste vahel on tugev (enam kui 200 omavalitsuste koostööorganisatsiooni IKT valdkonnas; IKT lahenduste ettevõtte Kuntien Tiera, mis kuulub 200 omavalitsusele);
- IKT teenuste sisseostmine kasvab;
- keskmine tarkvaralahenduse elutsükel on 10 aastat (1/3 tarkvaralahendustest on vanemad kui 10 aastat). (Experiences from Finland... 15.11.2011)

1.4 Kohalike omavalitsuste e-teenuste areng

Tänapäeval kasutatakse kõikides Soome kohalikes omavalitsustes e-postiaadresse ja teisi informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia igapäevaseid vahendeid. Kohalikel omavalitsustel on olemas ka oma veebilehed, mille kaudu levitatakse informatsiooni ja kaastakse kodanikke kohaliku omavalitsuse töösse. Näiteks võivad kohalikud elanikud lugeda kodulehekülgedelt päevakohaseid teemasid, mida arutatakse kohalikus omavalitsuses. Koostöö arendamiseks erinevates valdkondades on loodud Soome Kohalike ja Regionaalsete Omavalitsuste Ühendus (*Suomen Kuntaliitto*). Kuigi see on vabatahtlik ühendus, on kõik Soome kohalikud omavalitsused selle liikmed. Praegusel ajal keskendub ühenduse töö kohalike omavalitsuste teenuste struktuuri reformimisele ning tasakaalu leidmisel kohalike omavalitsuste kohustuste ja finantseerimise täitmisel. (The Local Government System ... 2011: 14–15)

E-teenuste pakkumist Soome omavalitsustes iseloomustab järgmine tabel:



Tabel 1. E-teenuste pakkumine Soome omavalitsustes, vastava teenuse e-teenusena kättesaadavus omavalitustes (kõigist omavalitsutest), %

(Experiences from Finland... 15.11.2011)

Soome kohalike omavalitsuste informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise edu faktoritena võib välja tuua järgmised aspektid (E-Municipality in Finland 2004):

- kohaliku omavalitsuse iseseisev staatus;
- hea koostöö avalikus halduses:
 - ühised soovitusel avaliku halduse poolt,
 - tsentraliseeritud põhiregistrid,
 - riiklikud spetsifikatsioonid,
 - teenused valitsuse poolt, näiteks elektroonilised ankeedid;
- arenenud infrastruktuur;
- väikse riigi eelised nagu madal hierarhia ja paindlikud juhtimisstruktuurid.

2. ROOTSI

2.1 Omavalitsussüsteemi korraldus

Sarnaselt Soomele on Rootsi jagatud regioonideks ja piirkondadeks. Rootsis on 290 kohalikku omavalitsust, mis omakorda moodustavad 21 maakonda. Kohalike omavalitsuste ja maakondade vahel ei ole hierarhilist suhet, kuna neil kõigil on oma kohalikud võimuorganid, kellel on vastutusala. Ainukeseks erandiks on Gotlandi saar, kus kohalikul omavalitsusel on kohustused ja ülesanded, mis on tavaliselt omased maakonnale. Kohalikud omavalitsused on iseseisvad üksused, mis võivad langetada otsuseid kindlate piiride raames ja neil on õigus koguda makse. Nende kohustused on osaliselt reguleeritud kohalike omavalitsuste seaduses, kuid osaliselt spetsiaalseid teemasid katvates seadustes. Kohalikud omavalitsused vastutavad mitmete teenuste pakkumise eest, nagu näiteks koolid, terviseteenused ja linnaplaneerimine. (The Role of ... 2011)

2.2 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia rakendamine avalikus sektoris

Rootsit peetakse maailmas kõige suurema informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutajaskonnaga riigiks. Uuringud näitavad, et Rootsis on üks kiiremaid lairibaühendusi ning seega ka kõige rohkem internetikasutajaid. Umbes 91 protsendil inimestest on kodus olemas internetiühendus. Nii inimesed, ettevõtted kui ka avaliku sektori organisatsioonid kohanevad uute tehnoloogiate ja teenustega kiiresti ning seetõttu kasutatakse Rootsi turgu uute toodete testimiseks. Üheks põhjuseks, miks Rootsi on informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutuses nii arenenud, on 1990. aastatel ette võetud arvutiseerimise reform. See reform julgustas inimesi ostma oma majapidamistesse arvuteid, andes neile õigus soetada arvuti oma tööandja kaudu. Paljud inimesed kasutasid seda võimalust ära ja peagi muutus Rootsi üheks juhtivaks riigiks arvutite olemasolu arvestuses. (ICT – Information and ... 2011)

Rootsi lairibaühenduse strateegias on välja toodud, et Rootsi kombineeritud rahvuslik kasv informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia alal sõltub kohalike omavalitsuste ja regionaalsete piirkondade arengust. Parem lairibaühendus võimaldab avalikult sektoril pakkuda kõrgema kvaliteediga teenuseid üle kogu riigi. Paljud geograafilised piirkonnad on teistest piirkondadest maha jäänud ning seetõttu ka ebapiisava infrastruktuuriga. Mõnes maapiirkonnas on konkurents piiratud, kuna majapidamised saavad kasutada ainult ühe

teenusepakkuja teenuseid. Kohalikud omavalitsused, kes planeerivad vastutustundlikult, vastutavad selle probleemi lahendamise eest ning peavad soodustama elektrooniliste kommunikatsioonivahendite levikut. (Broadband Strategy for Sweden 2009: 11)

Lairibühenduse arendamise toetamise perioodil aastatel 2001–2007 olid kohalikud omavalitsused vastutavad oma infotehnoloogia infrastruktuuri programmi loomise eest ning said riigilt selle rajamiseks toetust. Üheks kohaliku omavalitsuse ülesandeks on ligipääsu olemasolu kontrollimine ja operaatoritele litsentside andmine, et nad saaksid kohalike omavalitsuste võrke kasutada. 2008. aastal oli umbes 25–30 protsenti kogu telekommunikatsiooni infrastruktuurivõrgustikust linna omanduses. Tänapäeval on kohalikel omavalitsustel kohustus planeerida ja üles ehitada infrastruktuur omavalitsusesiseselt. On vaieldud, kas infrastruktuuri ülesehitamine peaks olema koordineeritud planeerimis- ja ehitusseadusega või mitte. Käesoleval hetkel seda reguleeritud ei ole. (Broadband Strategy for Sweden 2009: 22–23)

2.3 Koostöö avaliku sektori asutuste vahel infoühiskonna arendamisel

Rootsis tehakse koostööd teenuste arendamisel, sealhulgas ka e-teenuste arendamisel teiste kohalike omavalitsustega. Koostöövormid erinevate kohalike omavalitsuste vahel e-teenuste osas peavad olema kirja pandud ja edaspidi järgitud ja täidetud. Koostöö on oluline, kuna osadel kohalikel omavalitsustel on probleeme inimestele võrdsete teenuse tagamisel. Kohalikud omavalitsused on teatud piirkondades jõukamad kui teised, nii kogutavate maksude suuruse tõttu kui ka rahvastiku vanuse ja struktuuri tõttu. Jõudude ühendamise aitab vaesematel piirkondadel oma kompetentsi tõsta, mis omakorda tõstab Rootsi üldist arengut informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia valdkonnas. (Local Government in Sweden 2005: 12)

Geograafilistest probleemidest hoolimata toimub maapiirkondades jätkuv muutus avaliku sektori teenustes. Teenused muutuvad nõudluse muutudes, tehnoloogia muutudes ja kulude säästmise võimaluste arendamisel ja teenuste tõhususe edendamisel. Initsiatiiv säilitada hea ligipääs teenustele on oluline sellise keskkonna loomiseks, mis on kodanikele elamiseks atraktiivne. Kohalikele omavalitsustele on pandud vastutus olla selles küsimuses eeskujuks ja teha jõupingutusi selleks, et kõik inimesed saaksid võrdselt kasu informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiaalastest teenustest. Valitsus on pannud kohalikele omavalitsustele ülesandeks teha koostööd omavahel ning ka teenusepakkujatega, kui on näha, et mõnes piirkonnas on mahajäävus suurem. Omavalitsustel tuleb analüüsida nõudlust

mahajäänud piirkondades ning seejärel võtta ülesse initsiatiiv telekommunikatsiooni infrastruktuuri arendamiseks. (Broadband Strategy for Sweden 2009: 17–18)

2.4 Kohalike omavalitsuste e-teenuste areng

Avalikus sektoris on interneti laialdane kasutuselevõtt andnud võimalusi tagada kodanikele paremaid ja tõhusamaid teenuseid. Enamik kohalikest omavalitsustest pakub elanikele ja ettevõtetele mõeldud veebiteenuseid. Hariduse valdkonnas võib näitena välja tuua teenused, mida kodanikud saavad paljudes kohalikes omavalitsustes kasutada interneti kaudu (Broadband Strategy for Sweden 2009: 8):

- eelkooli, põhikooli ja keskkooli valimine,
- kontakteerumine terviseteenust pakkuvate asutustega,
- majandusliku toetuse taotlemine,
- ehitusloa taotlemine.

Kohalike omavalitsuste koduleheküljele pannakse informatsiooni ja nõuandeid meditsiiniteenuste kohta. Mõnes kohalikus omavalitsuses on e-teenused niivõrd arenenud, et arsti konsultatsioone saab teha infotehnoloogiliste kommunikatsioonivahendite kaudu. Näiteks tehakse Västra Götalandi omavalitsuses nahahaiguse ilmnemise puhul kahjustatud nahapiirkonnast pilt ja saadetakse mobiilsidet kasutades arstile. Diagnoos ja informatsioon ravivõimaluste kohta saabub 24 tunni jooksul. Kohalikud omavalitsused teevad e-tervise projektide arendamisel koostööd ka riigiga. Rootsi pöörab e-teenuste arendamisel väga palju tähelepanu puuetega inimestele ja nende võimaluste võrdsustamisele teiste inimestega, mis on võimalik tänu e-tervise projektide arendamisele. Samuti pööratakse tähelepanu kasvava vananeva rahvastiku efektiivsemale hooldamisele, kasutades selleks e-teenuseid. (Broadband Strategy for Sweden 2009: 8–9)

Rootsis on koostatud ka juhend avaliku sektori asutuste veebilehtede koordineerimiseks. Juhend aitab avaliku sektori asutustel luua, arendada ja säilitada veebilehekülgi. Juhendi eesmärgiks on saavutada kõikide avaliku sektori asutuste veebilehtedel kättesaadavus elanikele. Selline eesmärk on püstitatud, kuna seaduses on nõue elanike võrdse kohtlemise kohta, mille abil tagatakse kodanikele juurdepääs informatsioonile. Juhend sisaldab nii tehnilisi soovitusi, privaatsuse probleeme kui ka informatsiooni esitamise ja sisuga seotud nõudeid. Eraldi on välja toodud ka, kuidas peavad olema vormistatud erinevad taotlusvormid, et inimestel oleks lihtsam neid täita. Nõuete täitmist kontrollis asutus Verva (*Verket För Förvaltningsutveckling*), kes pani kokku ka selle juhendi. (Swedish National Guidelines 2006:

10) Verva üheks ülesandeks oli koordineerida avaliku sektori hankeid informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia toodetele ja teenustele, et arendada valitsusasutuste administratiivset tööd. 2008. aastal tehtud veebilehtede kontrollist järeldub, et Verva poolt välja töötatud nõudeid rakendatakse ja täidetakse üha suuremas ulatuses. Alates 2009. aastast lõpetas valitsus Verva töö finantsprobleemide tõttu, kuid nende poolt välja töötatud juhendid on asutustele endiselt kättesaadavad. (Verva – Swedish ... 2011)

Rootsi kohalike omavalitsuste e-teenuste arengut mõjutavad peamiselt järgmised tegurid:

- infotehnoloogia kiire areng,
- kaasaegsete infotehnoloogiliste rakenduste kasutamine kohalike omavalitsuste poolt,
- digitaalsete teenuste kasutamise propageerimine Rootsi elanike seas.

3. NORRA

3.1 Omavalitsussüsteemi korraldus

Norra valitsuse moodustab kolmeastmeline süsteem: valitsus ja selle kantseleid regionaalsel ning kohalikul tasandil, maakonnad ja kohalikud omavalitsused. Kohalikke omavalitsusi on Norras 430 ning need moodustavad omakorda 19 maakonda. Kohaliku omavalitsuse ülesanneteks Norras on alg- ja põhihariduse tagamine, lasteaiakohtade tagamine, sotsiaalhoolekanne, arstiabi, maakasutuse planeerimine, keskkonnaprobleemid, kohalikud teed, sadamad, põllumajanduslikud probleemid, vee tagamine ja kanalisatsioon, kultuuri ja äritegevuse arendamine. Kohaliku omavalitsuse rahastamine tuleb peamiselt kohalikest maksudest ja saadavatest toetustest. Kohalikel omavalitsustel on vabadus panna prioriteetid paika oma äranägemise järgi ja nii, et need sobiksid kohaliku eluga. Vaatamata sellele tunneb valitsus huvi ja soovib informatsiooni kohalike omavalitsuste tegevuste kohta, kuna valitsusel lasub üldine vastutus. Valitsuse vastutus on vajalik, et arendada rahvuslikku poliitikat ja kontrollida, et iga omavalitsus järgib riigi standardeid. (Local Government in Norway 2008: 7–12)

3.2 Koostöö avaliku sektori asutuste vahel infoühiskonna arendamisel

Norra valitsus rõhutab digitaalsete teenuste arendamist, kuna soovitakse suurendada suhtlust avaliku sektori asutuste ja Norra elanikkonna vahel. 2005. aastal seadis Norra eesmärgiks, et kohalike omavalitsuste koduleheküljed ja nende pakutavad teenused peavad olema kättesaadavad digitaalselt hiljemalt 2009. aastal. 2009. aastal seati lisaeesmärgiks tugevdada

koostööd erinevate avaliku sektori administratsioonide vahel teenuste loomisel ja arendamisel, informatsiooni vahetamisel ja registrite jagamisel. Valitsuse e-Norra strateegias tehti ka ettepanek eesmärkide täitmise lihtsustamiseks teha koostööd kohalike omavalitsuste vahel luues ühised tehnilisi platvorme. 2004. aastal loodi ka eraldi asutus E-Administratsiooni Koostöö Üksus (*Koordineringsorganet for eForvaltning*), et koordineerida koostööd avalikus sektoris ja avaliku sektoriga. Nende töö peab kindlustama kodanikule orienteeritud teenuse pakkumise ning avalike ressursside parema kasutuse. Lisaks eeltoodule moodustati 2008. aastal kohalikest omavalitsustest kuus keskust, mis peavad kindlaks tegema vajadused, potentsiaalse juurdekasvu ja võimalikud lahendused kohalike omavalitsuste siseseks koostöös e-tervise projektide alal. Sarnaselt Rootsile rõhutatakse Norras võrdseid võimalusi erivajadustega inimeste teenustele ligipääsemisel. (eNorway 2005: 23–24, 26)

3.3 Kohalike omavalitsuste e-teenuste areng

Avaliku sektori e-teenuste pakkumise eesmärgiks on tõsta valitsuse toimimise efektiivsust, tugevdada demokraatiat, suurendada läbipaistvust ja pakkuda kodanikele ning ettevõtetele paremaid teenuseid. 2003. aastal oli 96 protsendil kohalikest omavalitsustest kodulehekülg, kuid nende lehekülgede funktsionaalsus ja sisu kvaliteet varieerus suuresti. Varieeruvus tekkis sellest, et informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia rakendamine nõuab kulutusi, mis võivad olla suurema kohaliku omavalitsuse jaoks õigustatud, kuid väiksemad omavalitsused ei suuda nii suuri kulutusi teha. Seetõttu teevad mitmed kohalikud omavalitsused koostööd, et jagada informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia arendamise kulusid. (Local E-Government in Norway 2005: 43)

2009. aasta jaanuariks oli 414 kohalikul omavalitsusel olemas kodulehekülg. Kodulehekülgede funktsionaalsuse teada saamiseks korraldati nende testimine. Leiti, et 99 protsendil kodulehekülgedest esines mõne lingi puhul probleeme, kuna link ei töötanud ja informatsioon ei olnud kättesaadav. 31 protsendil kodulehekülgedest ilmnes, et linkidel olid samad nimed, kuid informatsioon nende linkide all oli erinev. 24 protsendil oli välja toodud graafilisi elemente ilma tekstilise seletuseta. See teeb informatsiooni raskesti kättesaadavaks nendele inimestele, kes on halva nägemisega. (Benchmarking and Improving ... 2009: 8) Testi läbiviimise eesmärgiks oli juhtida omavalitsuste tähelepanu puudulikele kohtadele veebikeskkonnas.

Kohalikud omavalitsused teevad koostööd e-teenuste pakkumisel ka Norra valitsusega. 2006. aastal loodi poliitilise initsiatiivina portaal MyPage (<http://www.norway.no/minside/>), mille

kaudu saavad kõik Norra kodanikud avalikult sektorilt elektroonilisi teenuseid. Valitsus on kehtestanud nõude kohalikele omavalitsustele, et kui nad arendavad omavalitsuse digitaalset teenust, siis see teenus peab olema kohandatud ja tehtud kättesaadavaks ka Norra valitsuse digitaalsete teenuste koduleheküljel MyPage. Valitsuse selline algatus põhineb nägemusel, mis on keskendunud lõppkasutajale ja koostööle avalikus sektoris, kus kõik avalikud teenused on kooskõlastatud ja kus riigi omandis olevad erinevad teenused on lõppkasutajale läbipaistvad. (Future E-Government 2010: 1–3)

Norra digitaalsete teenuste arengut on mõjutanud:

- informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia tööstuse arendamine,
- tugiüksuste olemasolu e-teenuste arendamisel,
- kohalike omavalitsuste digitaalsete teenuste kättesaadavus valitsuse loodud portaalis MyPage.

4. SUURBRITANNIA

4.1 Omavalitsussüsteemi korraldus

Suurbritannias on kohalike omavalitsuste süsteem keerulisem kui Skandinaavia riikides. Suurbritannial ei ole ühtset süsteemi kohalike omavalitsuste jaoks. Valitsuse struktuur on erinev Šotimaal, Walesis, Inglismaal ja Põhja-Iirimaal. Ainuüksi Inglismaa jaguneb üheksaks regiooniks, mis omakorda jagunevad maakonna tasandile, siis ringkonna tasandile ja lõpuks valla tasandile. Inglismaal on kasutusel ka paralleelne süsteem, kus on ainult üks kohaliku omavalitsuse tasand ehk ühtne omavalitsus. Selline jaotus tekib, kui linn on nii suur või maakond nii väike, et teenuste pakkumine on mõttekas anda ühe tasandi omavalitsuse kätte. Šotimaal on ühtse omavalitsustesüsteemiga valitsus. Põhja-Iirimaal on samuti ainult maakonna tasand, kuid enamikku teenuseid pakuvad teised organisatsioonid. Põhja-Iirimaa maakondade vastutusalasse ei kuulu näiteks haridus ega ka teede ehitus. Valla tasand on olemas ainult mõnes kohas Suurbritannias, näiteks on Walesis olemas niinimetatud kolmas kohaliku omavalitsuse tase ehk vallad ja linnad. See kolmas tasand kannab hoolt tegevuste eest, mis ei kuulu kõrgemate omavalitsuste tasandite vastutusalasse. (Local Government Structure 2011)

Kohalike omavalitsuste rahastamine toimub kombineeritult valitsuse toetustest, kohalikest maksudest, ettevõtluse määradest ja muudest tasudest, mis tekivad osutatud teenuste eest. Ka Inglismaal ühendatakse kohalikke omavalitsusi, et pakkuda kodanikele teenuseid, kuna mõni

omavalitsus on liiga väike ning ei suuda efektiivselt teenust pakkuda. Sellisteks ühendatud teenusteks võivad olla näiteks politsei, tuletõrje, ühistransport ning prügiveedu. Mõned teenused on määratud valitsuse poolt kohalikele omavalitsustele kohustuslikuks. Samas on teenuseid, mis on soovituslikud ning kohalik omavalitsus saab ise otsustada, kas ta pakub antud teenust või mitte. (Local Government Structure 2011) Tänu Suurbritannia keerukale poliitilisele süsteemile on ka e-teenuste rakendamine väljakutsuv. On üle 400 kohaliku omavalitsuse ja üle 10 000 valla- ja linnavalitsuse, mis kõik pakuvad üle 250 erineva e-teenuse. (E-Government in the UK 2011)

4.2 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia rakendamine avalikus sektoris

Suurbritannia on palju tähelepanu pööranud ka lairibaühenduse strateegiale, kuna selle arendamisel kodanike ligipääsetavus elektroonilistele teenustele tõuseb (UK National Broadband ... 2004: 4). Oluline on kohalike omavalitsuste osalus otsustamisel, mis on kõige kasulikum ja asjakohasem sidelahendus oma kodukohale. Lairibaühenduse strateegias on rõhutatud, et kohalikud omavalitsused on seisukohal, et täiustatud ligipääs lairibaühendusele on loomulik komponent nende arenguplaanides ja nad loodavad selle arendamiseks toetust saada avaliku sektori investeeringutest. Koostöö valitsusega on olemas, kuna valitsus toetab lairibaühenduse loomist suurte summadega. (Britain's Superfast Broadband Future 2010: 6) Kohalike omavalitsuste ja valitsuse vahel on sõlmitud kokkulepe, mis kajastab kolmeaastast perioodi. Kõik osapooled peavad täitma plaani ja jõudma püstitatud eesmärkideni.

Suurbritannia avalik sektor kulutab 16 miljardit naela aastas informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiale. Igal 18 kuu tagant võrdleb Euroopa Komisjon (Digitizing Public Services ... 2010) riikide lõikes kodanikele suunatud teenuste kättesaadavust. Juba 2009. aastaks oli võrreldavad kodanikele suunatud teenused Suurbritannias saajaprotsendiliselt e-teenustena saadaval, võrreldes Euroopa Liidu keskmise 71 protsendiga (Government ICT Strategy 2010: 8). Igas kohalikus omavalitsuses on oma äristrateegia erinevate teenuste pakkumiseks. Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia strateegia tagab standardiseeritud, paindliku ja tõhusa IKT taristu loomise, mis võimaldab igaühel oma äri- ja tegevusstrateegiaid ellu viia. See annab avalikule teenistusele kindluse, et nad suudavad oma teenuseid efektiivselt ja kindlalt tarbijateni tuua. Strateegia olemasolu vähendab ebaefektiivsust, süsteemide kordumist ja tegevuste dubleerimist. Kuna kõik avaliku sektori organisatsioonid peavad tagama oma töötajatele ligipääsu e-postile, internetile, tekstitöötlusele ja teistele funktsioonidele, siis on siia maani iga kohalik omavalitsus

arendanud need teenused välja ise. 2010. aastal tegi valitsus ettepaneku teha plaan, mille alusel luuakse uus ühine disain avaliku sektori elektroonilise töölaua teenustele. (Government ICT Strategy 2010: 12–13) Plaani järgi pannakse paika ühine põhiteenuste disain, mis langetab omavalitsuste kulutusi. E-teenuste arendamine on riigile kasulik, kuna teenused on efektiivsemalt üles ehitatud, kulud on väiksemad ja säästetakse ka keskkonda. (Government ICT Strategy 2010: 52)

4.3 Koostöö avaliku sektori asutuste vahel infoühiskonna arendamisel

Suurbritannias tehakse koostööd kohalike omavalitsuste vahel. 2007. aastal koostati eraldi dokument selle kohta, millised on kohalike omavalitsuste jagatud teenuste osutamise võimalused, millised teenused kuuluvad jagatud teenuste alla ning kuidas neid arendada. Ühishangete tegemine tagab ostjatele madalamd kulud ja lisab võimekust kujundada nõudlust ning teenuste ja turu arengut nii regionaalsel kui ka lokaalsel tasandil. (Developing the Local ... 2007: 9) Probleemid, mis tekivad ühiste süsteemide loomisel, on järgmised (Developing the Local ... 2007: 16):

- töökohtade ümberpaigutamine kohalikus omavalitsuses,
- suured paigalduskulud,
- tulemuslikkuse ja mainega seotud riskid,
- organisatsiooni vastupanu muutustele,
- võimekuse probleemid.

Probleemideks on veel omavalitsuste suutlikkus korraldada keerulisi hankeid, seda nii uue tehnoloogia ostmisel kui ka teenuse hankimisel. Võimekus varieerub omavalitsuste lõikes. (Working Paper On ... 2007: 10) Selle probleemi lahendamiseks julgustatakse tugevamaid omavalitsusi tegema koostööd väiksemate omavalitsustega, kellel on väiksemad võimalused ja võimekus (Working Paper On ... 2007: 30).

4.4 Kohalike omavalitsuste e-teenuste areng

Paljud süsteemid ja protsessid põhinevad endiselt paberil ja töötajatel. Samuti on paljud tehnoloogilised lahendused ehitatud välja saartena, mis tähendab, et tegevused omavalitsustes korduvad. Seetõttu on keeruline töötada teiste kohalike omavalitsustega koostöös, et tõsta efektiivsust. Näitena võib tuua olukorra, et kui inimene tahab elukohta vahetada, siis ta peab ennast välja registreerima ühest omavalitsusest ja kirja panema teises. Kui kohalikel omavalitsustel oleksid ühised süsteemid, siis piisaks ainult uue elukoha registreerimisest.

(Transformational Government 2005: 8-9) Teenuste parandamiseks on tehtud järgmised ettepanekud (Transformational Government 2005: 11):

- suhelda kodanike ja ettevõtetega, et välja selgitada vajadused;
- suhelda teiste omavalitsustega, et õppida vigadest ja parimatest lahendustest;
- luua teenuste juhtimise keskus, mille roll on välja töötada teenuste põhinõuded, pakkuda parimaid lahendusi ja panna kokku standardid;
- arendada kaasaegseid kanaleid teenustele ligipääsemiseks.

Kohalikud omavalitsused peavad saama jagada oma IKT lahendusi ning kooskõlastada infrastruktuurid ja andmebaaside süsteemid.

Suurbritannias on välja töötatud teenuste disaini ja pakkumise juhend, mille on välja andnud peaministri büroo juures tegutsenud e-valituses üksus. Juhend pakub abi neile, kellel on raskusi kodanikele elektrooniliste avalike teenuste pakkumisel. Juhendi peamiseks eesmärgiks on arendada teenuste disainin nii, et areneks avaliku sektori teenuste kvaliteet ja juurduks elektrooniliste kanalite kasutamine teenuste pakkumisel, mis omakorda tooks kaasa kulude vähendamise. Juhendis on nõudeks see, et teenuseid viiakse tarbijateni vastavalt e-riigi teenuste standarditele. Uus teenus peaks olema lihtsam ja kauslikum kui varasem, kuna vastasel juhul ei hakka tarbijad seda kasutama. (Service Design And ... 2004: 8)

Suurbritannia kohalike omavalitsuste teenuste digitaliseerimist on mõjutanud järgmised faktorid:

- eritasandiline valitsussüsteem muudab keeruliseks e-teenuste pakkumise,
- kõrgelt arenenud informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia,
- valitsuse suured kulutused informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia arendamiseks.

HOLLAND

4.1 Omavalitsussüsteemi korraldus

Kohaliku omavalitsuse tasand Hollandis on esmane valitsuse tasand, millega elanikud kokku puutuvad. Mida paremini korraldab oma tegevust kohalik omavalitsus, seda efektiivsemalt toimib valitsus ja seega riik tervikuna. Hollandis jaguneb valitsus kolme tasandi vahel ja kohaliku omavalitsuse tasandeid on neist kaks: suuremad on maakonnad, mis omakorda

jagunevad linnadeks ning valdadeks. Hollandis on 12 maakonda ja 418 valla- ja linnatasandi kohalikku omavalitsust. Kohalikud omavalitsused teevad omavahel koostööd ning koostöö tegemine on reguleeritud rohkem kui 800 kohaliku omavalitsuse kokkuleppega. Uuringud on näidanud, et umbes 10 protsenti kohalike omavalitsuste kulutustest on realiseeritud koostöökokkulepete kaudu. Koostöö tagab omavalitsustele arendatavate teenuste kvaliteedi ning aitab ka kaasa kulude madalal hoidmisele. (Local Government in the Netherlands 2007: 38)

4.2 Koostöö avaliku sektori asutuste vahel infoühiskonna arendamisel

Hollandi valitsuse poolt on asutatud ühiste prioriteetide programm i-NUP (*National Implementation Programme*), mis ühendab kohalikke omavalitsusi linna ja valla ning maakonna tasandil. Programmi peamiseks eesmärgiks on arendada kohalikele elanikele ja ettevõtetele pakutavaid teenuseid. I-NUP'i nimekirjas on 18 asutust, kes moodustavad e-riigi välja töötamiseks vajaliku infrastruktuuri alustalad ja kes loovad i-NUP'i poolt tellitud e-teenuseid. Need asutused täidavad miinimumeeldusi, mis on vajalikud valitsuse ja üldsuse vaheliseks adekvaatseks elektrooniliseks kommunikatsiooniks. Lisaks programmide arendamisele kohustab I-NUP kohalikke omavalitsusi neid programme ka rakendama. Rahastamine toimub nii valitsuse kui ka kohalike omavalitsuste vahenditest, valitsus maksab IT-asutuste arendamise eest ning kohalikud omavalitsused maksavad enda organisatsiooni ühenduvuse eest nende teenustega. (About NUP 2011)

Hollandis reguleerib kohalike omavalitsuste ja erasektori vahelist e-riigi koostööd kaks peamist organisatsiooni. Nendeks organisatsioonideks on GovUnited ja Dimpact. Riigi elanikud tahavad, et valitsus töötaks läbipaistvalt ja efektiivselt, kuid samal ajal viiakse läbi kohalike omavalitsuste eelarvete kärpeid. Kohalikud omavalitsused, kes on ühinenud organisatsiooniga GovUnited, kombineerivad oma teadmisi ja tugevusi, et realiseerida eesmäärke, mille on paika pannud i-NUP. GovUnited aitab oma liikmetel teadmisi ühendada, organiseerida hankeid vastavalt nõudlusele ning stimuleerida innovatsiooni. Koostöö tulemuseks on mastaabisääst, võimekuse suurenemine ning tugev positsioon tarnijate ees. Teenuste loomise protsessid on omavalitsuste lõikes sarnased ning koostöö GovUnitedi raames annab olulise panuse nende protsesside loomiseks. GovUnitedi liikmed peavad tasuma osavõtumaksu, mis varieerub sõltuvalt kohaliku omavalitsuse elanike arvust. Liikmemaksu kasutatakse osalevate kohalike omavalitsuste abistamiseks, et täita i-NUPi poolt paika pandud eesmäärke. (GovUnited 2011)

Teiseks koostööd koordineerivaks organisatsiooniks on Dimpact. Organisatsiooni eesmärgiks on koordineerida koostööd, et kohalikul tasandil arendada välja digitaalsed teenused oma liikmetele. Seega võib öelda, et tegu on organisatsiooniga, mis korraldab omavalitsustevahelist koostööd, et arendada ja hankida kõigile liikmetele kohandatav tarkvara. Dimpacti omavalitsused töötavad koos baasteenuste pakkumise, haldamise ja *hosting*'u osas. Organisatsioonil on 29 liiget ning üha enam kogukondi saab kasu eelistest, mis tekivad Dimpactiga koostööd tehes. Samuti teeb Dimpact koostööd GovUnitediga mõnes valdkonnas, kuid siiski on nendel kahel organisatsiooni erinevad juriidilised vormid ja tavad. Dimpact on välja toonud oma eristumise GovUnitedist osalusmudeli osas, mida peetakse tõhusa koostöö aluseks. (Dimpact 2011)

4.3 Kohalike omavalitsuste e-teenuste areng

Kohalike omavalitsuste e-teenuste arendamiseks on Hollandis loodud toetav institutsioon KING (*Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten*). Selle põhimõtteks on parandada kohalike teenuste pakkumist kodanikele, sealhulgas nii ettevõtjatele kui ka ettevõtetele. Kohalike omavalitsuste roll informatsiooni edastamisel suureneb kogu aeg. KING toetab kohalikke omavalitsusi e-teenuse pakkumisel järgmiselt (KING 2011):

- pakub kindlaid meetodeid, et suurendada tõhusust ja kvaliteeti;
- pakub teenuste standardiseeritud ülesehitusi, protsesse ja arvestust (GEMMA);
- pakub i-NUPi moodulitega sarnaseid rakendusi;
- toetab informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiaalase koostöö edendamist kohalike omavalitsuste ja koostööorganisatsioonide vahel.

E-teenuste standardiseeritud protsessidele ühtsed lahendused on välja pakkunud KINGi mudel GEMMA, mis on töötatud välja spetsiaalselt kohalikele omavalitsustele. GEMMA mudel tegeleb toodete ja teenuste standarditega ehk e-vormide ja e-protsesside kirjeldamisega. GEMMA annab ülevaate ja kontrolli kohalike omavalitsuste ja kodanike ühenduse üle. GEMMA kaudu on kohalikel omavalitsustel võimalik hankida kontseptsioone, terminoloogiaid, mudeleid, programmide ülesehituse põhimõtteid, standardeid ja manuaale. KING aitab kohalikke omavalitsusi e-teenuste arendamisel, pakkudes neile võimalust osaleda erialastel koolitustel, mis viiakse läbi koostöös GEMMaga. Koolituste temadeks on ärimudeli ja informatsioonimudeli ülesehitus, protsesside disain, informatsiooni planeerimine, erinevad standardid, e-teenuste projektide haldamine ja rakendamine. (KING 2011)

Hollandi kohalike omavalitsuste e-teenuste arendamise süsteemi peamised positiivsed aspektid on järgmised:

- i-NUPi pool välja töötatud ühtsed standardnõuded kõikide kohalike omavalitsuste e-teenustele;
- Hollandis on mitmeid koostööorganisatsioone e-teenuste arendamise alal, millesse kuulumine vähendab omavalitsuste kulutusi ja suurendab teadmisi;
- tugev ja toimiv tugioorganisatsioon e-teenuste arendamisel, kelle ülesandeks on luua lahendused digitaalsete teenuste pakkumiseks ja kohalikele omavalitsustele e-teenuste rakendamise kohta tagasiside andmine.

VIIDATUD ALLIKAD

1. About NUP. [<http://www.e-overheid.nl/english>] 04.11.2011
2. Act On Information Management Governance in Public Administrations.
[http://www.vm.fi/vm/en/04_publications_and_documents/03_documents/20110902ActonI/Tietohallintolaki_englanniksi.pdf] 2011
3. Benchmarking and Improving The Quality of Norwegian Municipality Web Sites.
[<http://www.egovmon.no/upload/downloads/wwv2009.pdf>] 2009
4. Britain's Superfast Broadband Future.
[<http://www.culture.gov.uk/publications/7829.aspx>] 2010
5. Broadband. Association of Finnish Local and Regional Authorities.
[<http://www.kunnat.net/en/authorities/information-society/broadband/Pages/default.aspx>] 06.10.2011
6. Broadband Strategy for Sweden.
[<http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/13/49/80/112394be.pdf>] 2009
7. Developing the Local Government Services Market.
[<http://www.communities.gov.uk/documents/localgovernment/pdf/localsharedservice.pdf>] 2007
8. Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition Into Action.
[http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537] 2010
9. Dimpact. [<http://www.dimpact.nl/>] 04.11.2011
10. E-Government in Finland: An Assessment. OECD.
[<http://www.oecd.org/dataoecd/20/50/13314420.pdf>] 2003

11. E-Government in the UK. [<http://www.e-service-expert.com/e-Government-UK.html>]
06.10.2011
12. E-Municipality in Finland. [www.mdalebanon.org/Lunnas.ppt] 2004
13. ENorway 2009 – The Digital Leap.
[<http://www.regjeringen.no/en/dep/fad/Documents/Reports-and-plans/Plans/2005/eNorway-2009--the-digital-leap.html?id=476705>] 2005
14. Future E-Government: From Monologue to Dialogue.
[http://www.semicolon.no/eChallenges_2010_Udjus_Metadata.pdf] 2010
15. Government ICT Strategy.
[http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict_strategy4.pdf] 2010
16. GovUnited. [<http://www.govunited.nl/>] 04.11.2011
17. ICT – Information and Communication Technology.
[<http://www.sweden.se/eng/Home/Business/ICT/>] 06.10.2011
18. Information Society. Association of Finnish Local and Regional Authorities.
[<http://www.kunnat.net/en/authorities/information-society/Pages/default.aspx>]
06.10.2011
19. Information Society Policy. Association of Finnish Local and Regional Authorities.
[<http://www.kunnat.net/en/authorities/information-society/policy/Pages/default.aspx>]
06.10.2011
20. KING. [<http://www.kinggemeenten.nl>] 04.11.2011
21. Local Authorities. Association of Finnish Local and Regional Authorities.
[<http://www.kunnat.net/en/authorities/Pages/default.aspx>] 06.10.2011
22. Local E-Government in Norway.
[citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.92.692&rep=rep1&type=pdf]
2005

23. Local Government in Norway.
[<http://www.regjeringen.no/upload/KRD/Vedlegg/KOMM/internasjonalt/H-2224.pdf>]
2008
24. Local Government in Sweden. [<http://www.vannas.se/default.aspx?di=2056>] 2005
25. Local Government in the Netherlands. [http://www.vng-international.nl/fileadmin/user_upload/downloads/publicationsAndTools/Local_Government_in_the_Netherlands.pdf] 2007
26. Local Government Structure.
[http://www.direct.gov.uk/en/Governmentcitizensandrights/UKgovernment/Localgovernment/DG_073310] 06.10.2011
27. Service Design And Delivery Guide.
[http://www.epractice.eu/files/media/media_523.pdf] 2004
28. Services for Residents. Association of Finnish Local and Regional Authorities.
[<http://www.kunnat.net/en/authorities/services/Pages/default.aspx>] 06.10.2011
29. The Local Government System in Finland.
[www.kunnat.net/fi/palvelualueet/pohjoinen-etela/kuntatietoa/suomi/Documents/THE%20LOCAL%20GOVERNMENT%20SYSTEM%20IN%20FINLAND%202011.doc] 2011
30. The Role of The Municipalities.
[http://english.skl.se/municipalities_county_councils_and_regions/the_role_of_the_municipalities] 06.10.2011
31. Transformational Government.
[<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/141734/transgov-strategy.pdf>] 2005
32. UK National Broadband Strategy. [http://www.vus.sk/broadband/nbbs/uk_nbbs.pdf]
2004
33. Verva – Swedish Administrative Development Agency.
[<http://verva.vitkor.se/english/index.html>] 22.10.2011

34. Working Paper On Technology And Transformation Services.

[<http://www.communities.gov.uk/publications/localgovernment/developinggovernmentservices>] 2007

35. Experiences from Finland. Marjukka Saarijärvi, Programmijuht, avaliku sektori IKT üksus, Soome Rahandusministeerium. Ettekanne kohaliku omavalitsuse infoühiskonna arendamise seminaril Tallinnas 15.11.2011

[https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0B_vvxXnkb5vTZWUxMjNiM2YtYTk4MC00M2IwLWExOGEtMDgzMzc1YjA5MDNm&hl=en_US] 2011