



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM

# AVALIKE TEENUSTE NÕUKOGU 1. KOOSOLEK

**Helena Lepp**

**Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, infoühiskonna teenuste arendamise  
osakond**

**13.12.2017**



# PÄEVAKAVA

- |                    |   |
|--------------------|---|
| <b>13:00-13:15</b> | Side ja riigi infosüsteemide asekanstleri Siim Sikkuti avasõnad       |
| <b>13:15-13:45</b> | Avalike teenuste nõukogust ja TKTA rakendamisest, Helena Lepp         |
| <b>13:45-14:00</b> | Kohvipaus   |
| <b>14:00-15:00</b> | Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhise arutelu |
| <b>15:00-15:30</b> | Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek                             |



# TÖÖKORD

- Koosolek kutsutakse kokku vastavalt kokkulepitud ajakavale või vajadusele.
- Koosolekutest võib kutsuda osa võtma valdkondade eksperte ja teisi asjaomaseid isikuid.
- Otsuseid tehakse avalikul hääletusel vähemalt 2/3 häälteenamusega.
- Koosoleku protokoll ja muud koosoleku materjalid avaldatakse MKM-i veebilehel.
- Kui teabe edastamiseks või jooksvate küsimuste lahendamiseks pole koosoleku kokkukutsumine vajalik, vahetatakse teavet ATN-i meililisti kaudu.
- ATN-i liige korraldab ja tagab, et tema esindatavate asutuste asjaomased ametnikud ja töötajad:
  - saavad teavet ATN-i koosolekute, otsuste ja seisukohtade kohta ning ATN-ile edastatud muud olulist teavet;
  - on kaasatud tema seisukohtade ja ettepanekute kujundamisse.

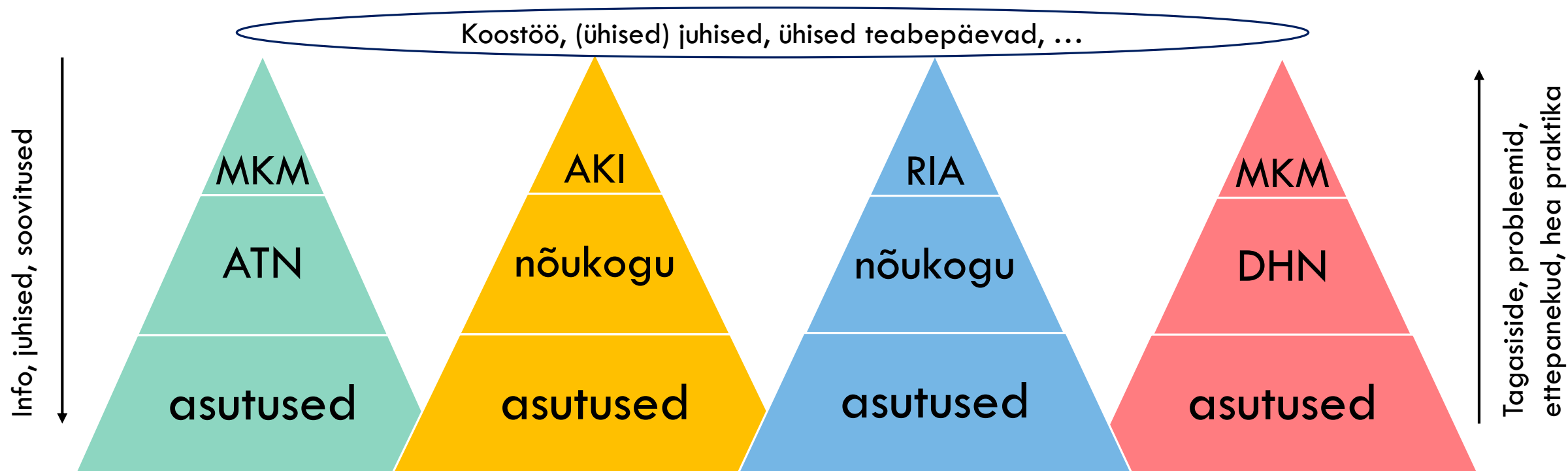


# AVALIKE TEENUSTE NÕUKOGU ÜLESANDED

- 1) otseste avalike teenuste korraldamise arengu põhisuundade ja arengut toetavate tegevuste kavandamine ja ellu viimine;
- 2) valdkonna hea praktika ja kitsaskohtade koondamine ning nende põhjal valdkonna arengut puudutavate ettepanekute tegemine;
- 3) valdkonna juhiste ja soovitude andmise vajaduste ja kavandite läbi arutamine;
- 4) valdkonda oluliselt mõjutavate õigusaktide muutmise vajaduse ja eelnõude läbi arutamine ning ettepanekute tegemine;
- 5) kavandatud tegevuste elluviimise ning juhiste rakendamise jälgimine;
- 6) koostöö teiste TKTA alusel loodud nõukogudega.



# TKTA ASUTUSTE ÜLENE KOORDINEERIMISMUDEL





# TKTA – OLULISI TÄHTAEGU

1.10.2017

- TKTA-d rakendatakse
- Vastutajad määratud (valitsus-asutus)

1.01.2018

Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhised väljatöötatud

1.7.2018

- Terviklik ülevaade põhiprotsessidest, teenustest ja teabest olemas
- Juhendid ja korrad uuendatud

1.1.2019

- Juhendid ja korrad kehtivad
- @eesti.ee kui isiku ühine kontakt

1.7.2019

*Once-only*  
(valitsus-asutus)

**MUUD KÜSIMUSED**



# HALDUSMENETLUSE SEADUS – KÄTTETOIMETAMINE

- Riigikogu võttis haldusmenetluse seaduse ja teiste seaduste muutmise seaduse 7.12.2017 vastu. Eelnõust jäeti pärast II lugemist välja ettepanek muuta HMSi § 14 lg 3 p 4, mille kohasel oleks kirjalik taotlus pidanud sisaldama:

*„4) haldusakti või muu dokumendi kättetoimetamiseks vajalikke kontaktandmeid;“*

→ HMSis on jätkuvalt säte:

*„**Kirjalik taotlus peab sisaldama haldusakti või muu dokumendi kättetoimetamise soovitavat viisi ning selleks vajalikke kontaktandmeid.**“*





# HALDUSMENETLUSE SEADUS – MUUD OLULISED MUUDATUSED

- **Digitaalne allkirjastamine:**

- „Digitaalallkirja ja e-templit ei pea lisama, kui taotlus on esitatud elektroonilise kanali kaudu ning haldusorgan on taotluse esitaja turvalisel viisil tuvastanud.“ (§ 14 lg 4 teine lause)
- Kirjalikus vormis haldusakti võib anda elektrooniliselt ja seda ei pea digitaalselt allkirjastama, kui allkirjastaja on turvalisel viisil tuvastatav. (§ 55 lg 3 ja 4)

- **Elektrooniline kättetoimetamine:**

- „Dokumendi elektroonilise kättetoimetamise korral tehakse dokument kättesaadavaks asjakohases infosüsteemis või Eesti teabeväravas või saadetakse menetlusosalise elektronposti aadressil.“ (§ 27)
- Enam ei ole vaja isiku nõusolekut dokumendi elektrooniliseks kättetoimetamiseks.

→ Sisuliselt ei muuda aga palju, kuna isik peab alati taotluses märkima kättetoimetamise soovitava viisi. Mängib rolli üksnes asutuse enda poolt algatatud teenuste, menetluste puhul (asutus võib sel juhul ise valida kättetoimetamise viisi).



# eGOV BENCHMARK REPORT 2017

- Hinnatakse avalike teenuste kvaliteeti läbi äri- ja elusündmuste vaatepunkti
- *Mystery shopper* meetodika
- Äri- ja elusündmused:
  - Paaris aastad:
    - Ettevõtlusega alustamine ja varajased ettevõtlustoimingud (*business start-up and early trading operations*)
    - Töökaotus ja töö otsimine (*losing and finding a job*)
    - Õppimine (*studying*)
    - Peresündmused (*family life*)
  - Paaritud aastad:
    - Ettevõtlusega seotud igapäevased toimingud (*regular business operations*)
    - Kolimine (*moving*)
    - Sõiduki omamine ja juhtimine (*owning and driving a car*)
    - „Väikeste tsiviilhagide“ esitamine (*starting a small claims procedure*)