



**Avalike teenuste nõukogu koosoleku  
protokoll (13.12.2017)**

Tallinn

20.12.2017 nr 26-4/17-0473/17-10529

**Algus:** 13.00    **Lõpp:** 15.30

**Juhatas:** Helena Lepp – MKM ITAO

**Protokollis:** Alar Teras – MKM ITAO

**Võtsid osa:** Olga Kuvatova – RaM esindaja

Merilin Olo – RaM esindaja

Helena Kõrge – MKM esindaja

Urve Pastarus – RIA esindaja

Karmeli Kütt – MeM esindaja Sirli Kalbuse asendaja

Ülle Johanson – SiM esindaja (lahkus kell 14.45)

Hille Oidema – VäM esindaja

Kätlin Mandel – KeM esindaja

Indrek Reimand – KuM esindaja

Marit Karjus – JuM esindaja

Enely Prei – KaM esindaja

**Puudusid:** Kadri Kilp – Riigikantselei esindaja

Raido Roop – RaM esindaja

Liisa Haabpiht – HTM esindaja

**Kutsutud:** Siim Sikkut – MKM side ja riigi infosüsteemide asekanstler (lahkus peale avasõnu)

Janek Rozov – MKM ITAO

Katrin Hänni – MKM ITAO

Liivi Karpištšenko – MKM ITAO

**Päevakord:**

1. Side ja riigi infosüsteemide asekanstleri Siim Sikkuti avasõnad
2. Avalike teenuste nõukogust ja TKTA rakendamisest
3. Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhise arutelu
4. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek

**1. Side ja riigi infosüsteemide asekanstleri Siim Sikkuti avasõnad**

Siim Sikkut tervitas osalejaid ja tegi ettepaneku teha tutvustusring.

Siim Sikkut: Meie vaates on TKTA määrus märgiline samm edasi. Teil on see märgiline roll, et määrus ära juhtuks. Miks alustasime määruse koostamist? Teenuste kvaliteet on olnud ebaühtlane. Meie fookus on eelkõige digikanalites. Aga vaatame ka laiemalt. Üks variant on teenuste koordineerimisel minna läbi nõuete. Teine läbi kogemuste ja võrgustiku. Kodanikud ja ettevõtjad ei ole seni olnud teenuste arendamise keskmes. Seni on teenuste arendamisega paljuski tehtud avaliku sektori tööd lihtsamaks. Eesmärk on koos teiega saada teenused paremaks kasutajavaatest. Määrus on stardikoht. Teenuste nõukogu oleks otsustamise koht. Otsuseid saame võimendada läbi valitsuskabineti. Tahame ka üle valitsemisalade teenuseid lihtsustada. Kuidas elu- ja ärisündmuste ümber komplekte tekitada. Nähtamatud teenused - sõltumata sellest, kui palju teenuse taga asutusi on. Loodan head koostööd!

Janek Rozov: Avalike teenuste nõukogu laiendab määruse mõtet. Paralleelsed võrgustikud toimivad ka praegu. Kliendivaade on seni puudu. Seda on vaja tuua vastukaaluks andmekaitse, IKT jms arengutele. Kas me peame olema killustunud? Inimeste jaoks on elamine lihtsam kui asjad juhtuvad ise. Tahame minna sünkroonis TERE (tegevuspõhisele riigieelarvele ülemineku projekt) tegevustega, et mitte teha asju topelt. Saaks ühe korraga kaks asja tehtud. Püüdleme siin nõukogus konsensuse poole.

**2. Avalike teenuste nõukogust ja TKTA rakendamisest**

Helena Lepp tegi ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile. Selgitas, et nõukogu moodustamise käskkiri on nõukogu liikmetele saadetud. MKM-l ja RaM-l on mitu esindajat. MKMi esindajad ITAOst (nõukogu koordineerija) ja MKMi teenuste koordinaator. RaM-ist on esindatud RaMi teenuste koordinaator, riigieelarve osakonnast TERE projekti esindaja ja esindaja RaM RIHATOst. SoM esindajat hetkel pole, kuna ametikoht on täitmata. Tutvustas lühidalt nõukogu ülesandeid ja TKTAst tulenevaid kohustusi ja nende täitmise tähtaegu.

Arutelu.

Janek Rozov: RaM RIHATO kanda on riigimajade projekt. See on otseselt seotud ka teenuste arendamisega.

Urve Pastarus: Kuidas toimub koostöö nõukogude vahel? Neid on päris palju.

Janek Rozov: RIA-s on seni koos käinud riigi infosüsteemi kesksete komponentide nõukogu ja arhitektuurinõukogu. Lisaks sellele käivad koos IT juhid. See ei ole olnud seni ametlik vorm.

Ülle Johanson: Kes ja kus haldab erinevates nõukogudes tehtud otsuseid?

Helena Lepp: TKTA-s nimetatud nelja nõukogu koordinaatorid käivad koos. Seal räägime teemad läbi ja jagame infot.

Liivi Karpištšenko: Koordinaatoritega on kokkulepe, et jagame nõukogude päevakordi ja teised saavad soovi korral külalistena osaleda.

Urve Pastarus: Kas dokumendihaldusnõukogu kaudu saab ka laiemalt teabehaldusele ülemineku konsultatsiooni? Teabehalduse kohta on majades hetkel kõige rohkem küsimusi.

Liivi Karpištšenko: Seal arutame ka traditsioonilisi ja praktilisi teemasid. Aga kindlasti arutab dokumendihaldusnõukogu ka teabehaldusele ülemineku teemasid.

Enely Prei: Kas MKM-l on ka rahastusvoor teabehaldusele ülemineku toetamiseks? Näiteks teabehalduse keskkonna loomiseks.

Liivi Karpištšenko: Teabehalduse keskkonda ei ole asutustes üldjuhul eraldi. Tuleks täpsustada idee ja siis vaadata kas seda on võimalik rahastada struktuurifondidest teenuste arendamise voorust. Dokumendihaldussüsteemi ja teabehaldussüsteemi vahele ei saa panna võrdusmärki.

Janek Rozov: Teenuste arendamise voorude tingimusi tuleb järgida. Sealt on võimalik taotleda toetust.

Enely Prei: Kas välis- ja siseveebides teabe haldamise eest vastutajaid võib olla mitu?

Helena Lepp: Jah. Peamine on, et rollid oleks kaetud.

Ülle Johanson: TKTA § 8 lg 2 nimetatud juhised peab ka 1.01.2018 olema valmis.

Helena Lepp: See juhised on olemas ja tuleb tõsta ümber MKM veebi *Github*-ist. Ettepanekuid võib esitada ka selle juhise kohta.

Urve Pastarus: Peaasi et need juhised poleks vastuolus TERE kirjeldustega.

Olga Kuvatova: TERE nimekiri on ikkagi pikem. Otsene teenus on TERE teenuste sees üldjuhul.

Janek Rozov: Toon SoM näite. Algul kirjeldasid nad teenuste kataloogi, siis tuli TERE kirjeldamine ja peale seda korrastati teenuste kataloogis otsesed teenused.

Olga Kuvatova: Esmalt on vaja saada strateegiline planeerimine korda, kirjeldada teenused ja siis tuleb kulumudel. Ministeeriumidel oma ajakavad TERE projektis. Lõplik eesmärk on, et 2018.a lõpuks oleksid kulumudelid paigas, kuna 2019.a märtsis peavad ministeeriumid esitama tegevuspõhise eelarve taotluse.

Helena Lepp: Esmalt tulekski TERE raames teenused kirjeldada.

Merilin Olo: Vaatame TERE raames laiemalt, et mis meil teenuste kataloogi on pandud. Kas praegu pole mitte kõige õigemad teenused üleval ja siis peale TERE rakendamist teeks lõpliku nimekirja teenuste kataloogi? Välised tugiteenused on seal kirjas.

Janek Rozov: Jah. Kindlasti tekib olukord, kus IT arenduse käigus (teenuste arendamise voorust raha taotlemisel) tuleb ikkagi teenus kirjeldada teenuste kataloogis ka enne TERE teenuste kirjeldamist. Välised tugiteenused võivad ka olla teenuste kataloogis.

### **3. Otsese avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhise arutelu**

Arutelu aluseks on nõukogu liikmetele saadetud juhise kavand, milles on RaM kommentaarid.

Helena Lepp: Räägin paar teemat üle, mida tahame kindlasti juhises muuta. Halduskulu. Praegu tõstaksime juhises välja suurema osa halduskulu lõigust, kuna kulumudelid on alles vaja välja töötada. Juhis oleks 3 näitajaga.

Janek Rozov: Aga selle juurde tuleme tagasi, kui jõuame kulumudelitega valmis.

Helena Lepp: Välja tahaksime võtta ka järelevalve teenuse osa. Oleme selle küll määruse selgitavas juhises välja toonud, kuid siin tekitab hetkel segadust.

Olga Kuvatova: Järelevalve puhul on otsest kasusaajat raske tuvastada sõltumata sellest, et kas isik seda ise tellib.

Liivi Karpištšenko: Maanteeamet ja PMA on seda rakendanud ja võivad sellega edasi minna.

Urve Pastarus: Maja peab ikka ise otsustama mis teenus on oluline. RIA kommentaari saadan eraldi. Üldine ohumärk on see kuidas üks või teine maja teenuseid kirjeldab ja hindamine on riskantne haldusalade üleselt. Need ei pruugi võrreldavad. Juhis ei suuna hetkel asutust ennast pidevalt teenuseid hindama.

Helena Lepp: Ettepanek muuta ka pealkirja. See võiks olla metoodika kuidas esitada teenuste kataloogi.

Enely Prei: Rahulolu mõõtmine. Kui küsime tagasisidet ainult teenuse osa kohta (koolitus, arstiabi), siis ei ole see proportsionaalne.

Urve Pastarus: Kriitiliselt vaadata üle, mis on teenus.

Helena Lepp: Rõhutaksin teenuse olulisust. Kindlasti tuleb seda hinnata ja mõõta asutuse jaoks olulisi teenuseid

Janek Rozov: Ei pea küsima tagasisidet ja rahulolu ainult teenuse osa kohta.

Ülle Johanson: Võiksime edasi minna nii, et järgmistel kohtumistel räägime, mis kellelgi on olulised teenused ja mis on hindamise kriteeriumid. (Nõukogu liikmed olid ettepanekuga nõus).

Merilin Olo: Pealkiri – hindamine. Need ei ole kvaliteedi näitajad. Maksumus on tõhusus. Osutamiste arv on kvantiteet.

Liivi Karpištšenko: TKTA eelnõus olid näitajad, mis tuleb esitada teenuste kataloogi. Kooskõlastamisel tulid ettepanekud. Eesmärk on olnud bürokraatia vähendamine ja teenuste lihtsustamine.

Urve Pastarus: Need on kvaliteedi juhtimiseks vajalikud mõõdikud.

Ülle Johanson: Vaja leppida kokku viis, kuidas me rahulolu esitame.

Urve Pastarus: Erasektor kasutab soovitamiseks brändi. Avalikus sektoris on soovitus kaheldav kasutamiseks.

Merilin Olo: Ei saa kasutada ainult ühte metoodikat. Soovitusindeksile hinnang on subjektiivne. Peame kokku leppima skaala. Oluline ei mitte rõhutada soovitusindeksi paremust, vaid pigem teatud meetodite (nt iga-aastased rahulolu-uuringud) sobimatust.

Janek Rozov: Nõus, et peame kokku leppima skaala.

Ülle Johanson: Sissejuhatuses märgitud, et hindame iga kanali lõikes. Meie praegu ei küsi kanali lõikes.

Urve Pastarus: Pigem eelistada vahetult peale teenuse kasutamist rahulolu küsimist. Selle puhul peab kanalit teadma.

Merilin Olo: Otsene ajakulu. Teeninduse kontakt. Kust tuleb digitaalselt esitatava taotluse ajakulu? Näiteks SF taotluste sisestamisel SFOSi, kas ainult see aeg, mis kulus süsteemis sisestamisele või sisse arvestada ka see aeg, mil taotluse sisestamise ja esitamise vahel süsteemis taotlusega midagi ei tehtud?

Helena Lepp: See aeg, mis kulus ainult süsteemis sisestamisele. Pause sisse ei arvestata (siis ei tegeletud taotlusega).

Janek Rozov: Oluline on teenuse hindamiseks erinevate näitajate komplekt.

Enely Prei: Näen probleemi selles, et rahulolu tuleb mõõta ka tervikuna. Juhis ei tohiks suunata ainult otsese teenuse mõõtmiseks, vaid tuleb suunata suurema väärtuse hindamisele. Asutus peab defineerima teenuse.

Urve Pastarus: Näited TKTA rakendamise juhises ei ole ammendavad. Nendes ei tohiks kinni olla. TKTA ei kirjuta ette detailsuse taset.

Olga Kuvatova: Seda räägime TERE projekti raames. Praegu TERE juhendis mõiste TKTA-st üle võetud ja kasutatakse ka laiemalt.

Liivi Karpištšenko: Lähtume TKTA eelnõu kooskõlastamisel kokkulepitud mõistest.

Merilin Olo: KaM murest saan aru. TKTA jätab paljuski asutustele võimaluse valida, mida ta mõõdab ja hindab. Nimetame TERE teenuse tegevust teenuseks TKTA-s.

Enely Prei: TKTA suunab käsitlema tükkidena teenust. Süvendame killustatud vaadet.

Janek Rozov: Kliendivaates ongi hetkel teenused killustatud tükkidena kirjeldatud.

Olga Kutova: Kas me saame üles panna nõukogu dokumendid ühisesse keskkonda?

Helena Lepp: Esialgu paneme Google Docs keskkonda üles. Jõuludeks ootame juhisele ettepanekuid.

**OTSUSTATI: Ettepanekud juhise kohta esitada MKM-le 22.12.2017.a.**

#### **4. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek**

Helena Lepp tutvustas haldusmenetluse seaduses tehtud muudatusi, mis võeti Riigikogus vastu 6.12.2107. Kokkuvõtte slaididel, mis on lisatud protokollile.

Helena Lepp tutvustas lühidalt Euroopa Komisjoni poolt veetava iga-aastase uuringu eGovernment Benchmark Report 2017 tulemusi. Kokkuvõtte slaididel, mis on lisatud protokollile.

Katrin Hänni rääkis, et järgmisel koosolekul teeb ta ülevaate juurdepääsetavuse direktiivi rakendamisest.

**OTSUSTATI: Järgmine koosolek toimub 10. jaanuaril 2018.a kell 13.00 MKM-s. Esialgne päevakord:**

- **Tegevuspõhise eelarve ja TKTA teenuste seosed (RM ja MKM)**
- **Juhise muudatuste arutelu**
- **Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi (EL) nr 2016/2102, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste juurdepääsetavust, tutvustus (Katrín Hänni, MKM ITAO)**

(allkirjastatud digitaalselt)  
Helena Lepp  
Juhataja

Alar Teras  
Protokollija

Lisa: Helena Lepp ettekande slaidid