

Kinnitatud avalike teenuste nõukogu poolt 13.02.2018



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhis

Versioon 1.0

13. veebruar 2018

Sissejuhatus ja eesmärk (mis ja milleks)

Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedi hindamise juhise on koostatud Vabariigi Valitsuse 25. mai 2017. a määruse nr 88 „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ § 8 lõige 4 alusel. Nimetatud määruse § 8 kohaselt peab igal asutusel olema oma otseste avalike teenuste ja teistele asutustele osutatavate tugiteenuste ajakohane loetelu, mis sisaldab vähemalt olulisi teenuseid. Teenuste kaardistamise eesmärgiks on luua ühtne ja ühtsetel alustel kirjeldatud (kirjeldamise juhised on leitavad aadressilt <https://www.riigiteenused.ee/>) ülevaade Eesti avalikus sektoris osutatavatest otsestest avalikest teenustest ning saadud info põhjal on võimalik hakata neid teenuseid juhtima ühtselt ning muuta teenused kliendisõbralikumaks. Lisaväärtusena osutub võimalikuks siduda, täna erinevates valdkondades olevad üksikud teenused, tervikuks komplektiks lähtuvalt kliendi elu- või ärisündmustest. Juhises toodud kvaliteedinäitajad on minimaalne komplekt teenust iseloomustavaid näitajaid, mille kaudu kaardistada teenuste kasutajavaadet ning millest lähtuvalt hinnata teenuste kvaliteeti.

Teenuste kvaliteedi hindamise juhise välja töötamise vajadus ilmnis keske riigiteenuste kataloogi (www.riigiteenused.ee) koostamise käigus, kui leiti, et valdavalt ei ole teenuse kasutamise mahtu, selle osutamise kulu ning kasutajate rahulolu ja halduskoormust hinnatud. Kui seda oli tehtud, siis erinevate meetodikate alusel, mistõttu ei olnud andmed erinevate teenuste lõikes võrreldavad.

Juhis käsitleb asutuse teenuste loetelus olevate oluliste teenuste kvaliteedinäitajaid, mida asutus peab üldjuhul (erijuhud eraldi välja toodud) iga olulise otsese avaliku teenuse lõikes iga kalendriaasta kohta näitama riigiteenuste kataloogis. Juhises esitatud kvaliteedinäitajate all mõeldakse iga teenuse kohta kanalite lõikes arvatavaid mõõdikuid nagu teenuse osutamiste arv, rahulolu, teenuse halduskulu, ajakulu kasutajatele ja menetlusaeg. Juhises on esitatud meetodika kvaliteedinäitajate kohta, mida asutus peab esitama iga riigiteenuste kataloogis kirjeldatud osas, ja antud täiendavaid soovitusi selle osas, mida asutused võivad iga näitaja osas täiendavalt mõõta, kuid mida ei pea esitama kataloogi.

Teenuste kvaliteedi hindamine annab võimaluse asutuse tegevuste ja eelarve planeerimiseks ning sama teenuse erinevate kanalite efektiivsuse ja otstarbekuse hindamiseks. Pikemas perspektiivis võimaldavad kaardistamise tulemusel saadud andmed võrrelda omavahel samas kanalis pakutavaid erinevate asutuste samatüübilisi teenuseid.

Olulisi teenuseid tuleb hinnata vähemalt kord aastas. Kuna teenuseid tuleb arendada püsivalt ja mitte projekti korras, siis kvaliteedi hindamise käigus selgub ühtlasi tehtud muudatuste tegelik tulemus. Samuti on erinevate otseste avalike teenuste kvaliteeti võimalik võrrelda ainult siis, kui kvaliteedinäitajad on arvatud ühtse meetodika alusel.

Teenuse olulisuse määrab eelkõige selle osutamisest kasutajatele ja ühiskonnale tekkiv väärtus. Olulisust võivad mõjutada ka teised tegurid, nagu kasutajate arv, kasutamise sagedus, teenuse maksumus või kasutajate rahulolu. Asutus määrab teenuste olulisuse ise ja see võib ajas muutuda. Seetõttu on teenuste kvaliteedi hindamine käesolevas juhendis toodud mõõdikute järgi ka üheks aluseks teenuse olulisuse hindamisel.

Sihtrühm (kellele)

Käesolev juhise kohaldub kõigile valitsusasutustele (edaspidi asutus), kes pakuvad TKTA määruses kirjeldatud otseste avalikke teenuseid. Samas on juhise soovituslik otseste teenuste kvaliteedi mõõtmiseks ka kõigile teistele avaliku sektori asutustele.

Kinnitatud avalike teenuste nõukogu poolt 13.02.2018

Otsene avalik teenus on teenus, mida valitsusasutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema tahtel, sealhulgas eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis (edaspidi kanal) ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust.

Üldpõhimõtted

- Otsene avalik teenus:
 - On alati isikustatud;
 - Hõlmab taotluse/teatise/aruande jms esitamist ning selle lahendamist asutuses;
 - On isiku asjaajamine asutusega (näiteks kutsekooli sisseastumise sooviavaldus; metsateatise esitamine; maksudeklaratsiooni esitamine);
- Otsene avalik teenus ei ole:
 - nn kaudne avalik teenus, mis on suunatud laiemale sihtrühmale nagu näiteks kutsehariduse andmine; metsade kaitse; riigitulude kogumine; avalikkuse teavitamine; info otsimine;
- Asutus hindab oluliste teenuste kvaliteeti vähemalt kord aastas ja avaldab (kalendriaasta kohta käivad) kvaliteedinäitajad Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (edaspidi MKM) hallatavas valitsusasutuste teenuste keskses kataloogis (www.riigiteenused.ee) ja võimaluse korral ka oma veebilehel. Iga asutus ise määrab teenuse olulisuse, lähtuvalt organisatsiooni eesmärkidest ja prioriteetidest.
- Kvaliteedi hindamisel peab iga riigiteenuste kataloogis kirjeldatud olulist teenust hindama kõigi näitajate osas kõigis neis kanalites, kus teenust pakutakse. Sealjuures tuleb arvestada, et kvaliteedinäitajate arvutamise meetoodika võib olla kanalite lõikes erinev (vt tabel 1 „Kvaliteedinäitajate arvutamise meetoodika kanalite lõikes“).

Kvaliteedinäitajad

Osutamiste arv (kordades)

- Teenuse osutamise kord algab teenuse kasutamise alustamisest kuni positiivse või negatiivse otsuse saamiseni (või menetluse seiskumiseni), sealhulgas võimalikud lisatoimingud, mis on teenuse osutamise protsessi osa, nagu näiteks lisadokumentide esitamine.
- Teenuse osutamise käigus tekkivad uued kohustused (nt aruannete esitamine, lubade ja litsentside pikendamine vmt) loetakse eraldi osutamise kordadeks.
- Teenuste osutamise kordade mõõtmisel tuleb arvestada kõikide teenuse kasutajate kõiki teenuse kasutamisi (interaktsioone) ehk teenuse osutamise kordi tuleb mõõta sisendi (nt esitatud avalduste või pöördumiste arv) järgi.

Aasta rahulolu (%)

- Aasta rahulolu hindamisel kasutatakse eelistuslikult soovitusindeksi meetodikat (ing.k *Net Promoter*, vt https://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter). Täiendavat infot soovitusindeksi meetodika kohta saab lugeda: https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside_projekt.pdf.
- Tagasiside küsimine käib vahetult peale teenuse osutamist, et probleemkohad oleks kohe avastatavad.
- Tagasisidet küsitakse ühe kohustusliku suletud küsimusega, mis annab hinde skaalal 1-10 ning ühe vabatahtliku avatud küsimusega, mille kaudu on võimalik oma hinnet põhjendada.
- Tagasiside tulemused arvutatakse soovitusindeksi meetodika arvutusvalemi alusel.

Aasta halduskulu (€)

Aasta halduskulu arvutamise meetodika töötatakse välja koostöös Rahandusministeeriumiga.

Otsene ajakulu kasutajale (h)

- Otsene ajakulu kasutajale arvutatakse välja võttes arvesse aega, mis kõigil kasutajal kulub keskmiselt teeninduskontakti algusest teeninduskontakti lõpuni, jättes välja menetlusaja. Näiteks avalduse täitmise algusest kuni avalduse esitamiseni.
- Otsese ajakulu hulka kuulub ka ootejärjekorras ootamine büroos ja telefoni ooteliinil.
- Kui kasutaja saab teenuse teeninduskontakti lõpuks otsuse või lahenduse, siis menetlusaega eraldi mõõtma ei pea, kuna menetlusaeg sisaldub juba kasutaja ajakulus.
- Kasutaja ajakulu hulka kuulub ka menetluse seiskumise aeg, mis on tingitud kasutaja viivitamisest lisainfo andmisel.
- Ajakulu arvestatakse tundides.

Menetlusaeg (päevades)

- Menetlusaeg on keskmine ajakulu kasutaja taotluse menetlemise kohta.
- Menetlusaega arvutatakse taotluse, infopäringu vms saabumisest kuni lõpliku tulemini, mis võivad olla: 1) otsus menetlusse mittevõtmise kohta; 2) positiivne otsus (nt avalduse rahuldamine; 3) negatiivne otsus (nt avaldust ei rahuldata).
- Menetlusaja sisse võib olenevalt teenuse olemusest kuuluda ka ametniku ja kasutaja kontakt füüsilises kanalis (nt kasutaja taotlusel osutatav järelevalveteenus). Sellistel juhtudel võib teenuse osutamise kanal menetluse käigus muutuda, mistõttu mõõdetakse menetlusaega teises kanalis kui otsest ajakulu kasutajale. Näiteks algab teenus kasutamise kasutaja poolt iseteeninduskeskkonnas taotluse esitamisega ja lõppeb kasutaja juures teenuse osutamisega (sealhulgas dokumendi vormistamise ja kontrollitulemuste fikseerimisega).
- Kataloogi märgitakse reaalne keskmine menetlemisele kuluv aeg, mitte õigusaktis fikseeritud maksimaalne tähtaeg teenusjuhtumi lahenduseks. Kui menetlus vahepeal seiskub (nt kasutaja käest lisainfo küsimiseks), siis seda ajavahemikku, mille kestel reaalselt menetlemist ei toimu, menetlemise aja hulka ei arvestata.
- Ajakulu arvestatakse päevades.

Tabel 1 Kvaliteedinäitajate arvutamise meetodika kanalite lõikes

Kanal	Osutamiste arv (kordades)	Aasta rahulolu (%)	Otsene ajakulu kasutajale(tundides)	Menetlusaeg (päevades)
E-iseteenindus (isikustatud vaade)	e-iseteeninduse kaudu sisestatud kõikide tuvastatud kasutajate kõikide taotluste (sh infopäring) või teiste menetlust alustavate dokumentide (nt aruanne) koondarv. Andmeallikas ¹ : e-iseteeninduskeskkonna statistika Lisasoovitus : eristada nii lõpetatud kui katkestatud menetlused, kuid teenuste kataloogi sisestatakse ainult kasutaja poolt alustatud pöördumiste koondarv	Soovitusindeks meetodika alusel teenuse kasutamise lõpus	Ajavahemik iseteeninduskeskkonda sisenemise hetkest kuni teenuse tarbimise lõpuni (nt taotluse vm dokumendi esitamiseni; infopäringu saatmiseni) Andmeallikas : Kasutajauuringud (kasutaja ajaline hinnang); automaatse analüütika tööriist	Ajavahemik taotluse või teiste menetlust alustavate dokumentide saabumisest kuni positiivse või negatiivse otsuseni Kataloogi märgitakse reaalne keskmine aeg, mitte õigusaktis fikseeritud maksimaalne aeg. Andmeallikas : menetluskeskkond ²
Eesti.ee (isikustatud vaade) ³	Eesti.ee kaudu teenuseosutaja poole tehtud pöördumiste (sh infopäringute) koondarv Andmeallikas : eesti.ee statistika	Soovitusindeks teenuse kasutamise lõpus või infoartikli juures	Ajavahemik eesti.ee-sse sisenemise hetkest kuni teenuseosutaja poole pöördumiseni (nt taotluse vm dokumendi esitamiseni; infopäringu saatmiseni) Andmeallikas : eesti.ee statistika; kasutajauuringud (kasutaja ajaline hinnang); automaatse analüütika tööriist	Ajavahemik eesti.ee-sse sisenemise hetkest kuni loa/info saamiseni/negatiivse otsuseni Andmeallikas : kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang) kombineerituna koos automaatse analüütika tööriistaga

¹ Andmeallikaks võib nutikamate töövahendite puudumisel olla alati käsitsi loendamine, mistõttu seda eraldi tabelis välja ei tooda.

² Menetluskeskkonna all mõeldakse dokumendihaldussüsteeme, aruandlussüsteeme, kliendihaldussüsteeme ja kõiki muid teenuse osutamise seostud infosüsteeme.

³ Täidetakse, kui teenuse osutamise keskkond on eesti.ee

Kinnitatud avalike teenuste nõukogu poolt 13.02.2018

Veebileht/portaal (infopäring või veebivormi täitmine)	Veebilehe/portaali kaudu tehtud infopäringute või veebivormide esitamiste koondarv. Andmeallikas: veebilehe/portaali statistika	Soovitusindeks metoodika alusel teenuse kasutamise lõpus	Ajavahemik veebilehele/portaali sisenemise hetkest kuni teenuse tarbimise lõpuni (nt infopäringu või täidetud veebivormi saatmiseni). Andmeallikas: veebilehe/portaali statistika	Ajavahemik veebilehele/portaali sisenemise hetkest kuni teenuse tarbimise lõpuni (nt infopäringule või veebivormile vastuse saamiseni). Andmeallikas: Kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang) kombineerituna veebilehe/portaali statistikaga
Nutirakendus/ mobiilirakendus (native app, aga mitte mobile web app või hybrid app) (isikustatud vaade)	Nutirakenduse kaudu sisestatud kõikide tuvastatud kasutajate kõikide taotluste (sh infopäring) või teiste menetlust alustavate dokumentide (nt aruanne) koondarv. Andmeallikas: nutirakenduse statistika Lisasoovitus: eristada nii lõpetatud kui katkestatud menetlused, kuid teenuste kataloogi sisestatakse ainult lõpetatud menetluste koondarv	Soovitusindeks metoodika alusel teenuse kasutamise lõpus	Ajavahemik nutirakenduse avamise hetkest kuni teenuse tarbimise lõpuni (nt taotluse vm dokumendi esitamiseni), st nutirakenduse sessioonide pikkus Andmeallikas: nutirakenduse statistika	Ajavahemik nutirakenduse avamise hetkest kuni positiivse/negatiivse otsuseni Andmeallikas: Kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang) kombineerituna nutirakenduse statistikaga
E-post (sh allalaetud vormide saatmine)	E-posti kaudu esitatud infopäringute, nõu küsimiste või taotluste või teiste menetlust alustavate dokumentide koondarv. Andmeallikas: menetluskeskkond; eraldi postkast	Soovitusindeksi metoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul kasutaja e-postile	Ajakulu allalaetud vormi täitmisest ja e-kirja koostamisest kuni esmase saatmiseni Andmeallikas: kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang)	Ajakulu e-kirja koostamisest kuni menetluse lõpuni /info saamiseni Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika
Telefon	Telefoni vahendusel saabunud teadete, pöördumiste, nõustamiste arv (häirekeskus, infotelefonid, nõustamisteenused) Andmeallikas: kõnekeskuse statistika	Soovitusindeksi metoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul e-postile	Kõnede keskmine pikkus + ooteaeg Andmeallikas: kõnekeskuse statistika	Aeg juhtumi lõpetamiseni Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika

Kinnitatud avalike teenuste nõukogu poolt 13.02.2018

Tekstisõnum	Saadetud tekstisõnumite arv Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika	Soovitusindeksi meetoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul e-postile	Ajakulu tekstisõnumi koostamiseks ja saatmiseks Andmeallikas: kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang)	Aeg juhtumi lõpetamiseni Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika
Tavapost	Tavaposti kaudu saadetud kõikide taotluste või teiste menetlust alustavate dokumentide koondarv Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika	Soovitusindeksi meetoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul e-postile	Ajakulu dokumentide täitmiseks ja postitamiseks Andmeallikas: kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang)	Ajakulu avalduse täitmiseks ja postitamiseks kuni menetluse või teenuse tarbimise lõpuni Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika
Letiteenindus büroos	Ametniku vahendusel kõikide kasutajate kõikide taotluste (sh infopäring) või teiste menetlust alustavate dokumentide (nt aruanne) koondarv. Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika	Soovitusindeksi meetoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul e-postile Tagasiside kohe teenuse tarbimise lõppu kohapeal	Ajakulu vastuvõtuletis + ooteaeg Andmeallikas: numbrimasin; menetlussüsteemi statistika; kasutajauuring (kasutaja ajaline hinnang)	Toiminguteostamise ajakulu letis Andmeallikas: menetlussüsteemi statistika
Kasutaja juures (teenused, mis algavad asutuse algatusel kasutaja juures)	Kasutajate külastamiste arv või osutatud teenuste arv (nt sotsiaalteenused, küsitlejad jne) Andmeallikas: menetluskeskkonna statistika	Soovitusindeksi meetoodika alusel tagasiside täitmise palve asutuses kokku lepitud päevade jooksul e-postile Tagasiside kohe peale teenuse tarbimise lõppu kohapeal		