



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

AVALIKE TEENUSTE NÕUKOGU 3. KOOSOLEK

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, infoühiskonna teenuste arendamise
osakond

13.02.2018

PÄEVAKAVA

- 13:00-14:00** **Memo kinnitamine TERE ja TKTA koosrakendamise osas**
Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhis. Juhisele tulnud tagasiside ja juhise kinnitamine
- 14:00-14:15** **Kohvipaus**
- 14:15-14:30** **Lühiülevaade eGovernment benchmark 2017**(metoodika, esialgsed tulemused) (Katrin Hänni)
- 14:30-14:45** **Avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse direktiiv** (ülevõtmise vaheseis, standardi nõuete ülevaade) (Katrin Hänni)
- 14:45-15:10** **Infohalduse põhimõtted** (Liivi Karpištšenko)
- 15:10- 15:20** **MKM TERE projekti arengud** (Helena Kõrge)
- 15:20-15:30** **Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek (13.03 kell 14.00)**

MEMO KINNITAMINE TERE JA TKTA KOOSRAKENDAMISE OSAS

OLULISTE OTSESTE AVALIKE TEENUSTE KVALITEEDINÄITAJATE ESITAMISE JUHIS

JUHISELE TULNUD TAGASISIDE JA JUHISE KINNITAMINE

- Tagasiside andsid: SIM, SOM, RIK, MEM;
- **Tõstatatud teemad:**
 - Miks seda juhust ikkagi tehakse?
 - Mis otsuseid saab nende kvaliteedinäitajate alusel teha?
 - Mis on „samatüübiline“ teenus ning kuidas ja miks neid peaks võrdlema?
 - Kas on mõistlik mõõta kõikide teenuste kõikide kanalite kõiki näitajaid? (nt mõõta ainult osutamiste arvu + kliendi rahulolu või midagi muud nelja näitaja seast);
 - Vajalik ATN otsuse „järelevalve“ liigitamise osas otseseks või kaudseks teenuseks (nt toidukäitlejate järelevalve - Teeninduskontakt ju kliendiga on, kuid laiemas pildis on seotud ka laiema sihtrühma huvidega ehk ühiskonna huviga, et toit oleks ohutu ja tarbimisväärne.)

OLULISTE OTSESTE AVALIKE TEENUSTE KVALITEEDINÄITAJATE ESITAMISE JUHIS

JUHISELE TULNUD TAGASISIDE JA JUHISE KINNITAMINE

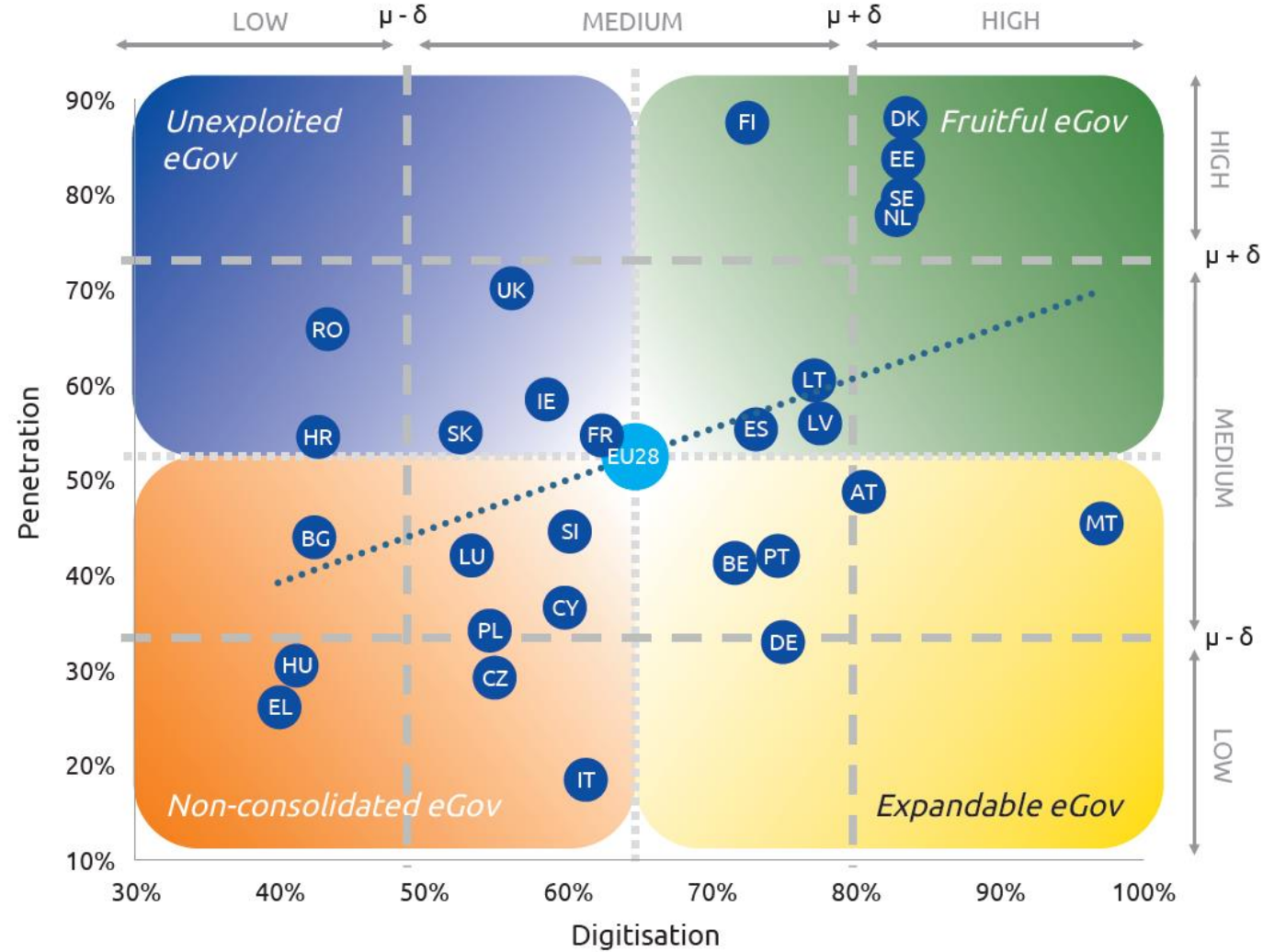
- **Tõstatatud teemad:**

- Miks loetakse osutamiste arvu sisendi, mitte väljundi järgi (kliendi ei huvita avalduse esitamine, vaid mingi tulemus (õigus, luba jne)?
- Miks on menetlusaeg päevades kui kliendi ajakulu on tundides?
- Kuidas erinevaid ajakulu mõõtmisi teha? (paberil vormistamised, ooteajad büroos, telefoniliinil jne)
- Eesti.ee kui kanali andmed – kas lugeda eraldi, kui kasutajate arv väike + DHS ei erista eesti.ee-st tulevaid taotlusi;

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

- Esimene 2001: e-teenuste olemasolu ja kasutamise osakaal. Eesti alates 2004
- 2012 metoodika muudatus: avalike teenuste kvaliteet läbi äri- ja elusündmuste vaatepunkti
- *Mystery shopper* metoodika: 4 testostjat (2 kohalikku + 2 välismaalast) => 8 elu- või ärisündmusega seotud persoonat
- 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*)

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017



EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Persoon:

Steven, a 19-year old student living in a large city in the country, just passed his driving exam. He has his driving licence and decides that he wants to buy a car. He searches the internet for information on taxes, insurances, registration obligations and price comparison. After a thorough search, he decides to buy a second hand car, a VW golf GTi which is 5 years old. Before buying the car, he checks the car register to check the details of the VW Golf GTi he found. Everything seems alright and Steven decides to buy the car, especially because he likes the 180pk engine the car has. He registers the car at his own name, making sure that previous owner is de-registered as owner of the car.

After the successful buy, Steven registers the car for road tax and informs about the possibilities to obtain a parking permit for his city of residence. As Steven is still very excited about his 180 pk engine, he decides to go for a ride with some friends. During this trip, he is spotted by a police car who found he was driving 30 kilometres too fast. Steven searches the internet to find out how much the fine is and how to appeal against the fine. Steven believes he only drove 10 kilometres per hour too fast. Unfortunately for Steven, the appeal is not awarded and Steven decides to pay his fine.

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

- 1.1 Information on what is needed when buying a car (MNT)
- 1.2 Procedure car registration (MNT)
- 1.3 Procedure imported car (MNT)
- 1.4 Consult car register (MNT)
- 1.5 Dealing with fines (PPA)
- 2.1 Pay vehicle road tax (-)
- 2.2 Register access toll roads (-)
- 2.3 Obtain parking permit (KOV)
- 2.4 Replacement vehicle certi (MNT)
- 2.5 Reporting stolen car (PPA)
- 2.6 Submit motor report (MNT)

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Online availability:

- A1: information available online?
- A2: service available online?
- A3: available through portal?

Online usability:

B1: FAQ section available?

B2_1: demo available?

B2_2: live support functionality?

B3: responsible department identified?

B4: other channels available?

B5: feedback mechanisms available?

B6: discussion fora or social med.?

B7: complaint procedure available?

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Transparency of service delivery:

C1: delivery notice completion?

C2: is progress tracked?

C3: save as draft?

C4: expectations duration process?

C5: delivery timelines clear?

C6: maximum time limit delivery?

C7: service performance info available?

Transparency of personal data:

D1: degree of online access data?

D2: notify in case personal data incorrect?

D3: modify personal data online?

D4: complaint procedure regards data?

D5: monitor who has consulted your data?

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Transparency of public administrations:

E1_1: org structure-chart?

E1_2: mission, responsibilities?

E2: proces for access to Information?

E3_1: ask for additional information? (laws/policies/procedures etc)

E3_2: ways to complain if request dismissed?

E4_1: budget & funding sources?

E4_2: Annual accounts?

E4_3: Level & scope investments?

E4_4: external audits or QA?

E5_1: info relevant laws/regulation?

E5_2: key policy making processes?

E5_3: participation user in proces?

E6_1: performance measurements?

E6_2: user satisfaction metrics?

E8: please see LE specific question

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Key enablers:

F1: authentication required?

F2: online authentication possible?

F3: can you use national eID?

F1 2: access another service without re-auth?

F1 3: can decide using private eID?

F4: documentation required?

- F5_1: possible to submit eDoc?

- F5_2: possible to obtain eDoc?

F8: personal info required?

F9: personal data pre-filled?

F10: receive com from central gov digitally only?

F1 1: receive com from local gov digitally only?

F6: eSafe to store personal doc?

F7: single sign on possible?

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

CB Online availability:

G1: information available foreigner?

G2: service available foreigner?

G3_1: barrier national eID required

G3_2: barrier eDoc required

G3_3: barrier translation/recog doc?

G3_4: barrier language issues

G3_5: barrier lack of information

G3_6: barrier need face to face meet?

G3_7: other barriers

CB Usability:

H1: help functionality foreigners?

H2: feedback mech. foreigners?

H3: complaint proc. foreigners?

EGOVERNMENT BENCHMARK 2017

CB Key enablers:

I1: authentication to access?

I2: authenticate using national eID?

I3: documentation needed to access?

I4_1: submit document in electronic form?

I4_2: obtain document provided by the foreign service

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- Euroopa standard **EN 301 549** („Euroopas IKT-toodete ja -teenuste riigihangetele kohaldatavad juurdepääsetavusnõuded“/ ‘Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe’) klauslid 9, 10, 11
= **Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0)** AA tase
- WCAG 2.0 ametlik eestikeelne tõlge <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-et/> (2013)
- Juhised, kuidas standardit rakendada <https://www.mkm.ee/et/wcag-20-rakendusjuhised> (2014) (seletused, juhised, rollid, testimine, kontrollküsimused)
- Oma roll nii **arendajal, arenduse tellijal, kui toimetajal** (sisu sisestajal).

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- Põhimõtted ja edukriteeriumid (vastatavad jah/ei)
- 4 põhimõtet:
 - **Tajutavus (*perceivable*)**
 - Teavet ja kasutajaliidese komponente peab esitama kasutajatele viisil, mida nad suudavad tajuda (nägemine, kuulmine)
 - **Talitusvõime (*operable*)**
 - Kasutajaliidese komponendid ja navigeerimine peavad olema kõigile kasutatavad (motoorika)
 - **Mõistetavus (*understandable*)**
 - Teave ja kasutajaliidese toimimine peavad olema kõigile mõistetavad
 - **Töökindlus (*robust*)**
 - Sisu peab olema piisavalt töökindel, et seda saaksid usaldusväärselt tõlgendada erinevad kasutajaagendid, sealhulgas tugitehnoloogiad.

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- **Tajutavus (*perceivable*)**

- Teavet ja kasutajaliidese komponente peab esitama kasutajatele viisil, mida nad suudavad tajuda (pime, kurt)
- **1.1 tekstilised alternatiivid** (*pildid, bännerid, CAPTCHA, ikoonid, nupud*);
- **1.2 ajas muutuvad meediumid** (*audio, video*);
- **1.3 kohandatavus** (*info peab olema arusaadav ka lehe struktuuri või küljendust muutes (nt pealkirjad, alampealkirjad = heading, mitte boldi; vormi lahtrid ja nende pealkirjad seotud); teksti liigendamine - HTML*);
- **1.4 eristatavus** (*värvikasutus, kontrastsus, helitugevus, teksti suuruse muutmise*)

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- **Talitlusvõime (*operable*)**
 - Kasutajaliidese komponendid ja navigeerimine peavad olema kõigile kasutatavad (motoorika)
 - **2.1 ligipääsetavus klaviatuuri abil;**
 - **2.2 piisav aeg** (ajalimiidi muutmine; liikuva sisu peatamine, katkestamine, uuesti käivatamine);
 - **2.3 haigushoogude vältimine** (kiirelt vilkuv sisu);
 - **2.4 navigeerimine** (menüüplokkide vahelejätmine; fokusseerimise järjekord; nähtav fookus; arusaadavad linginimed jne);

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- **Mõistetavus (*understandable*)**

- Teave ja kasutajaliidese toimimine peavad olema kõigile mõistetavad

- **3.1 loetavus** (*veebi keel*);

- **3.2 ettearvatavus** (*ühtne navigeerimine; ühesuguse funktsionaalsusega elemendid käituvad läbivalt ühte moodi; veebis ei toimu muutusi, mida kasutaja pole algatanud*);

- **3.3 sisestusabi** (*vigade tuvastamine, vigade ennetamine; sildid/instruktsioonid sisendi kohta*);

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- **Töökindlus (*robust*)**
 - Sisu peab olema piisavalt töökindel, et seda saaksid usaldusväärset tõlgendada erinevad kasutajaagendid, sealhulgas tugitehnoloogiad.
- **4.1 ühilduvus (*kvaliteetne HTML*)**

AVALIKU SEKTORI VEEBIDE JA MOBIILIRAKENDUSTE LIGIPÄÄSETAVUS STANDARDI ÜLEVAADE

- **TESTIMINE**

- Teksti suurendamine (kas kõik jääb alles ja loetav?)
- Piltide / heli keelamine – kas info jääb alles?
- Mustvalge väljatrükk – kas kontrastsus on piisav?
- Kas saab navigeerida ainult klaviatuuriga?



TEABEHALDUSEST

TEAVE KUI HEA TEENUSE ALUS

Vajalikku infot on lihtne leida ja kasutada ->

-> masin/ametnik/kodanik/ettevõtja saab kiiresti langetada
õiged otsused ->

-> asutus ja riik täidab oma eesmärged
tõhusalt ja tulemuslikult

Õige info õigel ajal õiges kohas õiges mahus õigel kujul (s.t eelduslikult hästi hallatud)

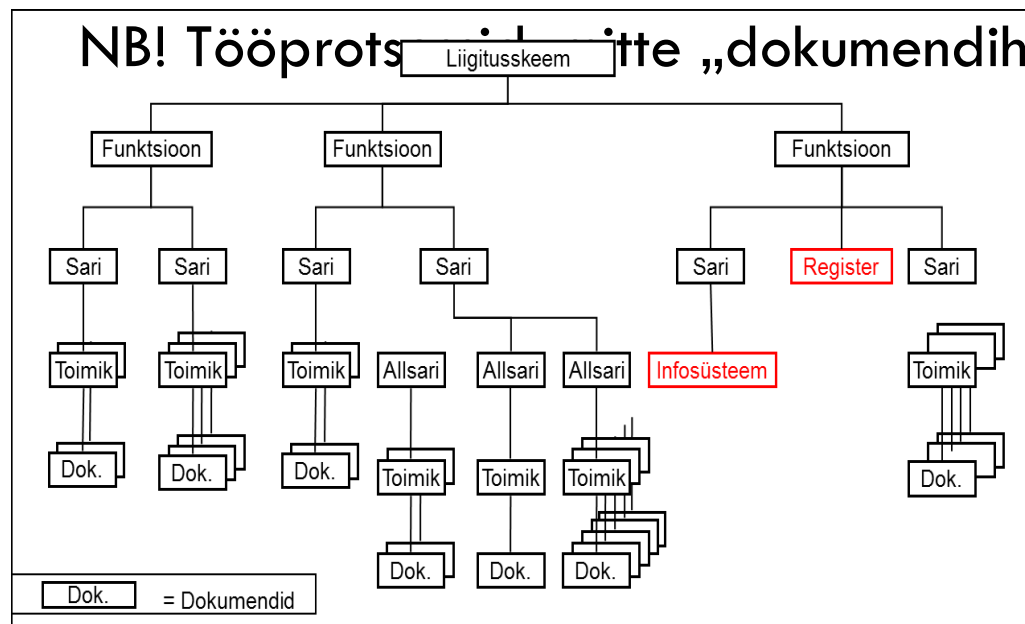
TKTA – TEABEHALDUS JA TEENUSTE OSUTAMINE

- Teame kes millist teavet vajab, mis mahus, mis kujul. Arvestame kasutajate vajadusi
- Kogume ainult vajalikku teavet, kasutame olemasolevat
- Teame, kui kaua millist teavet alal hoida ja hoiame just nii kaua.
- Eelistame andmevahetust dokumendivahetusele, elektroonilisi dokumente paberdokumentidele
- Loobume mittevajalikust (allkirjad, dubleeriv säilitamine)
- Tagame teabe turvalisuse (sh turvalised teabevahetusviisid)
- Tagame läbipaistvuse (avaandmed, andmejälgija jne)

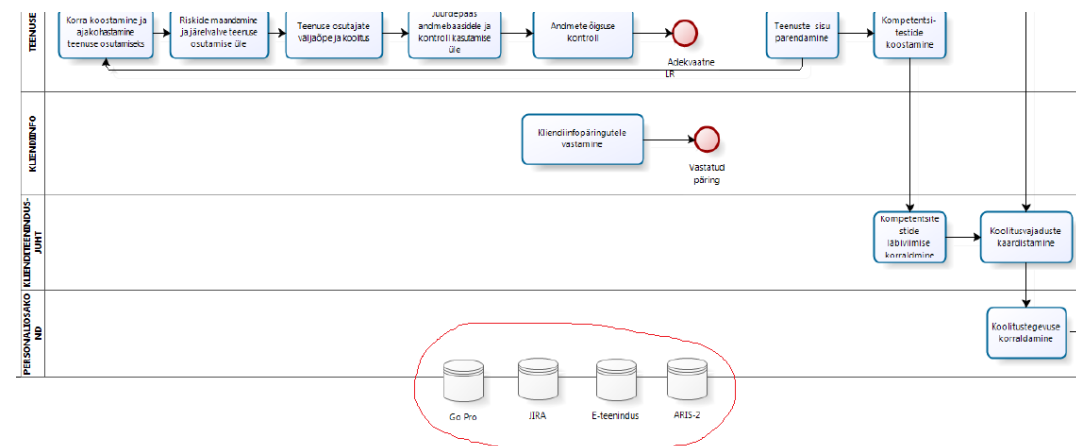
TEAVE – ÜLEVAADE JA ANALÜÜS

NB! Protsessi, mitte infosüsteemi kaupa! (kõik allikad, hoiukohad, kasutajad...)

NB! Tööprotsessi mitte „dokumendihaldusprotsessid“



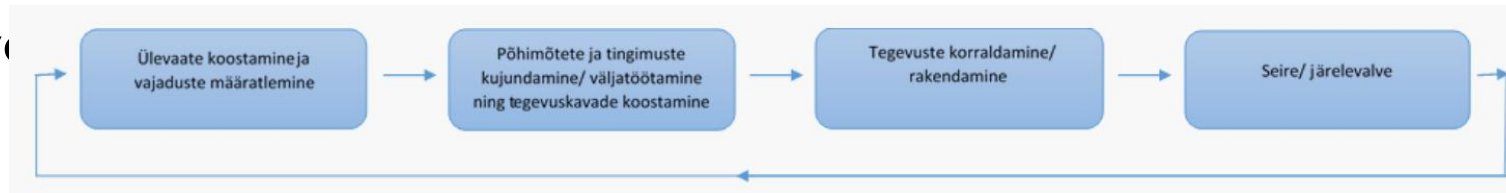
Probleem 1



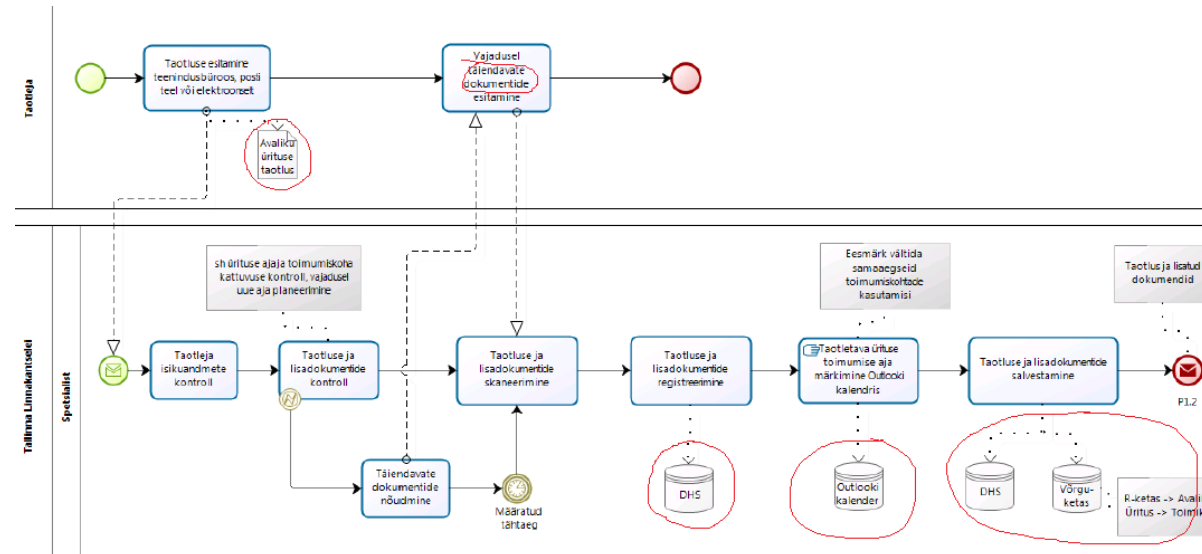
Probleem 2

TEAVE – ÜLEVAADE JA ANALÜÜS

Detailsus vastava
Detailsustase 2



Detailsustase 5



TEAVE – KASUTAJATE VAJADUSED

NB! Protsessi/teenuse, mitte infosüsteemi kaupa! Näiteks:

- TKTA otsene avalik teenus, kasutaja – ...
- TKTA otsene avalik teenus, teenindaja/menetleja – ...
- TKTA otsene avalik teenus, omanik – ...
- TERE (otsene) põhiteenus, kasutaja – ...
- TERE (otsene) põhiteenus, omanik – ...
- Asutuse/ministeeriumi teenuste arengu koordinaator – ...
- Asutuse juht – ...
- Teenuste arengu keskne koordineerija (valdkonnapoliitika kujundaja) – ...
- Valitsus – ...

Teabe haldamine on mõeldud teabe kasutajaid toetama

TERE MKM

Ajakava 2018

- jaanuar: töö algas
- veebruar-märts: strateegilise planeerimise korrastamine
- jaanuar-juuli: strateegilise planeerimise ümberkujundamine; teenuste kaardistamine
- august: kulumudelid
- oktoober-november: programmdokumendid
- 1. detsember: RES/RE sisendmaterjalid valmis

Hetkeseis

Avaseminar tehtud, vaatame üle strateegia poolt, tulemas teenuste koolitus

MUUD TEEMAD. KÜSIMUSED.

MIS EDASI?

- Järgmine koosolek 13.03 kell 14.00-16.30
- Teemad:
- Saarsen + RKAS Protsessid
- SOM teenuste loetelu TKTA mõistes