



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

ATN 9. KOOSOLEK

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, infoühiskonna teenuste arendamise
osakond

09.10.2018

PÄEVAKAVA

- 14.30-14.45 **Andmejälgija tegelik hind**
Janek Rozov (MKM)
- 14.45-15.15 **TKTA määruse rakendamisest**
Liivi Karpištšenko (MKM)
- 15.15-15.45 **Üldine teenuste kvaliteedi mõõtmine ja TKTA mõõdikud**
Janek Rozov (MKM)
- 15.45-16.00 **Kohvipaus**
- 16.00-16.15 **Terviklike teenuste küsimustik**
Janek Rozov (MKM)
- 16.15-16.30 **Järgmise ATNi teemad**

Andmejälgija projekti hind

- Infosüsteemi lisamine seiresse: 4h per infosüsteem
- Seiratavate protsesside kaardistus analüüs: 4h per protsess
- Protsessi lisamine seiresse: 6h per protsess
- Seireandmete esmane riskikontroll infosüsteemi omanikuga: 4h per protsess
- Tagasiside ja andmete tõlgendamine koos süsteemi omanikuga: 4h per infosüsteem + 2h per protsess
- Projektijuhtimine: 8h per infosüsteem

Kui seiresse tuleb üks uus infosüsteem ühe uue protsessiga, siis kuluks 32h tööd, 1 infosüsteem 10 protsessiga $4 + 40 + 60 + 40 + 4 + 20 + 8 = 166$ töötundi tööd. Tunnihinna jäaks 60 eur/h. NB! Arvestus sisaldab ainult täitja poolset töömahtu

Üldine teenuste kvaliteedi mõõtmine ja TKTA mõõdikud



3. juunil 2017 jõustus Vabariigi Valitsuse määrus „[Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused](#)“ (TKTA). Määruse rakendussätete kohaselt pidi asutustel olema 1. juuliks 2018 loodud ülevaade oma põhiülesannete täitmise käigus või tulemusel osutatavatest teenustest ning esitatud riigi teenuste kataloogis enda osutatavate teenuste loetelu.

Et samal ajal on käinud ettevalmistused tegevuspõhisele riigieelarvele (TERE) üleminekuks, siis sai töötasandil kokku lepitud, et TKTA nõuete rakendamiseks anname vajadusel lisa-aeg. Nimelt on ka TERE projekti käigus asutused määratlemas oma teenuseid valitsemisala kulumudeli koostamiseks ja TKTA rakendamiseks juures tegutsev avalike teenuste nõukogu on leidnud, et TERE kaardistus on mõistlik esimesena lõpule viia - sest [TKTA mõistes teenused on osaks TERE vaate teenustest](#).

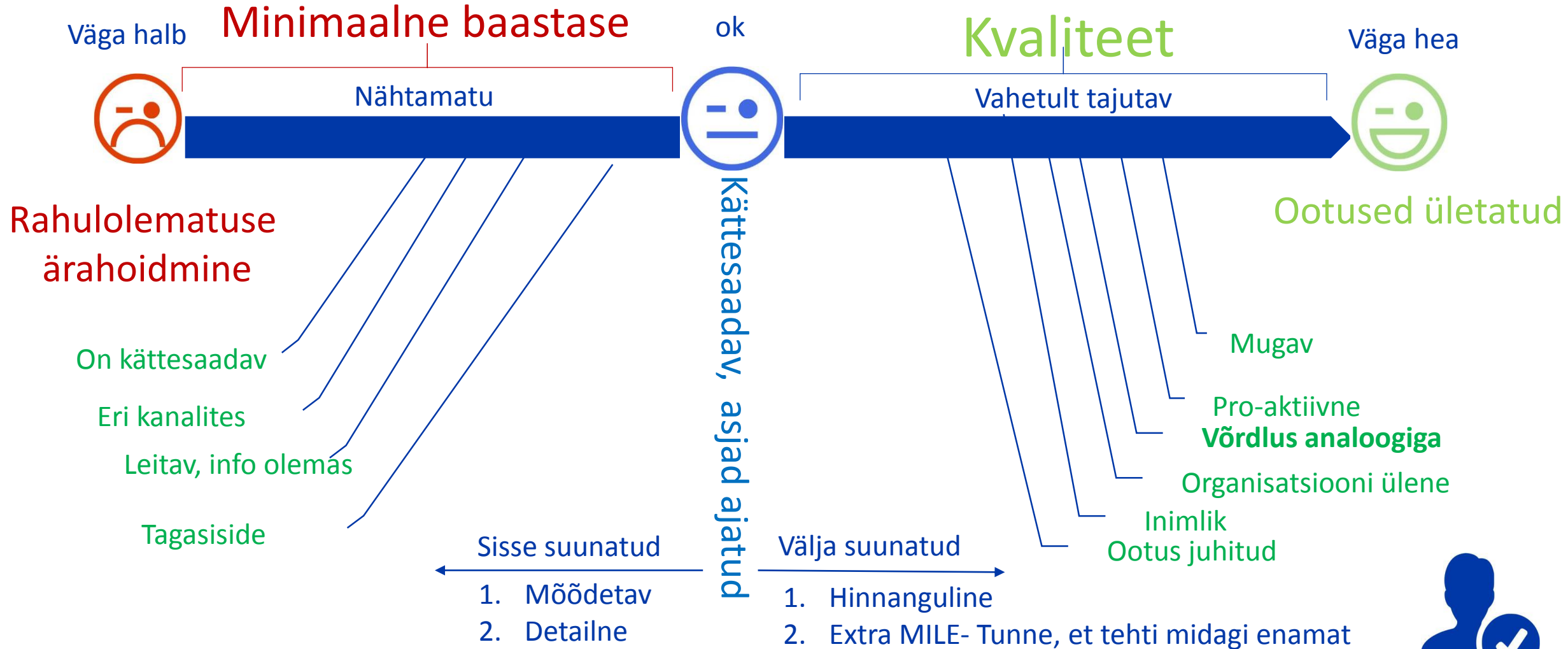
Kuna peagi on teenuste kaardistamine 2020. aasta riigieelarve tarbeks lõpusirgel, siis tuletame teile aga nüüd TKTA kohustusi meelde. Ootame, et teie haldusala asutused lisaksid või uuendaksid [teenuste kataloogis](#) 1. detsembriks 2018 teenuste andmed ja esitaksid esmakordselt ka vastavalt TKTA nõuetele kvaliteedinäitajad.

Tahan just rõhutada avalike teenuste kvaliteedi mõõtmise ja seega näitajate jälgimise ja esitamise tähtsust. Ilma mõõtmiseta ja vastava kliendi vaates tagasisideta ei tea teenuste omanikud ega ka riik tervikuna, millised teenused töötavad hästi ja millised mitte ning millised võiks olla parenduskohad nii teie asutuse kui üleriiklikus vaates.

MKMis oleme edaspidiseks välja töötamas näitajate mõõtmise lihtsustamiseks ja osaliseks automatiseerimiseks infotehnoloogilisi tööriistu, mida hetkel katsetame MKM haldusala mõnede teenuste ja asutuste peal. Need saavad seejärel kõigile asutustele kättesaadavaks. Esmased näitajate mõõtmised ja esitamised saate aga sellegipoolest juba ära teha. Teame seda kogemusest, sest riigiteenused.ee kataloogis on juba asutusi, kes näitajad korralikult raporteerinud. Ootan sama kõigilt haldusaladelt – nii nagu TKTA ka ju ette näeb.

Lisame lingid [teenuste sisestamise ja haldamise juhendile](#) ning [oluliste otsete avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhisele](#).

Milline teenus on kliendi arvates kvaliteetne?



Heade tavade lisad – näited kuidas kirjeldada

Teenuste kvaliteedi maatriks

- **Ühiskondlik väärtus** – Makrotasand (5 aasta vaade)
- **Lubadus kliendile (SLA)** – Mesotasand (1 aasta vaade)
- **Org sisene kvaliteedi süsteem** – mikrotasand (arendustsükli vaade)
- Nanotasand (nt IT teenuse SLAd, OLAd jne)

[Link dokumendile:](#)





Heade tavade lisad – Tava; TERE; TKTA

Juhend	Kvaliteedi tase 1			Tase 2		Tase 3
Tavad	Ühiskondlik tasand (makro) nt 5 aasta vaade			Lubadus kliendile SLA (meso) 1 aasta vaade		Org sisene KPId Arendustsükli vaade
TERE	Tulemus-valdkond (TUV)	Programm	Meede & programmi tegevus	Avalik teenus	Teenuse tegevus	Ressursid (sh maksumus)
TKTA	Elu- Äri-Sündmus				Kliendi kontaktiga seotud teenus	Osutamiste arv, rahulolu, maksumus, aeg

Tavad: Hea kasutuskogemusega avalike teenuste kujundamise tavad

TERE: Tegevuspõhine riigieelarve

TKTA: Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused määrus

Juhend	Kvaliteedi tase 1			Tase 2		Tase 3
Tavad	Ühiskondlik tasand (makro) nt 5 aasta vaade 1-2			Lubadus kliendile SLA (meso) 1 aasta vaade 3		Org sisene KPId arendustsükli vaade 4
TERE	Tulemus- valdkond (TUV) 1	Programm 2	Meede & programmi tegevus 3-4	Avalik teenus 5	Teenuse tegevus 6	Ressursid (sh maksumus) 7
TKTA	Elu- Äri- Sündmus				Kliendi kontaktiga seotud teenus 1	Osutamiste arv, rahulolu, maksumus, aeg 2

NÄIDE: Siseministeeriumi valitsemisala, Häirekeskuse teenus: Hädaabinumber 112

Tavad	EESTI ELANIKKONNA TURVATUNNE: kiire ja asjatundlik hädaabi			Baastase Tagame kiire hädaabi jõudmise abivajajani 7/24 üle Eesti (aja- ja geokaetus) Kvaliteet (ootuste ületamine): automaatne teavitus (e-Call); SMS teavitus		Baastase 90% kõnedest on vastatud 10 sek jooksul; ohuhinnang 30 sek; abi väljas 1 minutiga. Kvaliteet (ootuste ületamine): kõnede järeleanalüüs, et ennetada võimalike tulevasi tõrkeid.
TERE	Siseturvalisus ja õigusruum	Kindlam ja kiirem abi korraldamine	Hädaabiteadet e menetlemine	Hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus		Maksumus –
TKTA	Juhtus õnnestus				Hädaabiteadete vastuvõtmine ja töötlemine hädaabinumbril 112	Arv: 1 148 040 Rahulolu 90% Maksumus- Aeg-

Kuidas edasi?



1) Kvaliteedi mõõtmine on ATNis töösse võetud

3) Teenuste mudeli töötoad valdkondadega

August 18

Oktoober
18

Kuni
August
2019

September
18

November
18

2) ATNi kaudu
praktiliselt
valideeritud

Terviklike teenuse küsimustik

- Antud küsimustik on suunatud teenuse omanikele, et saada ülevaade oma teenuse tasemest ja juurutada arusaama, milline üldse on hea teenus.
- Küsimustik koosneb 10 osast: 1. Terviklikkus 2. Kättesaadavus digitaalsetes kanalites 3. Võimalus e-teenusest loobuda, 4. Proaktiivsus ja Once Only Principle 5. Personaliseeritud (rolli- ja situatsioonikeskne) 6. Intuitiivsus ja lihtsus 7. Läbipaistvus 8. Värske ja ajakohane informatsioon 9. Turvatunne ja tagatud usaldusväärsus 10. Tagatud mitmekeelsus.

MUUD TEEMAD. KÜSIMUSED.

MIS EDASI?

- Järgmine koosolek 13.11 kell 14.30-16.30