

# Hea teenuse nimekiri

Regina Sirendi

MKM; TTÜ

# Tervikliku teenuse nimekiri

- Sisuliselt
  - Sündmusteenuste arendamise ja disaini kontrollnimekiri
- Põhimõtted
  - Sõnastatud võttes arvesse kasutaja eeldatavaid vajadusi
  - Kontrollküsimused vormistatud, et toetada teenuse omanikku/haldajat teenuse valideerimisel

# Terviklik

- Põhimõte
  - Ligipääs teenusele toimub valdavalt nähtamatuna ehk ühe ainsa suhtluskorraga või päris automaatselt.
  - Sellise teenuse "käivitaja" on inimese elusündmus (ettevõtte puhul ärisündmus).

# Proaktiivsus ja *Once Only Principle*

- Põhimõte
  - Riik pakub teenust proaktiivselt, st oma initsiatiivil, võttes arvesse isikute eeldatavat tahet ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel automaatselt või isiku nõusolekul.
  - Samuti ei küsi riik korduvalt informatsiooni, mis tal olemas on.

# Kättesaadav digitaalsetes kanalites

- Põhimõte
  - Teenuseid pakutakse isikutele eelistatult digitaalsetes kanalites (*digital-by-default*).
  - Samas, vastavalt vajadusele ka muudes isikule olulistes kanalites.

# Võimalus e-teenusest loobuda

- Põhimõte
  - Isik võib loobuda e-teenuse formaadi kasutamisest.

# Personaliseeritud (rolli- situatsioonikeskne)

- Põhimõte
  - Teenuste ja informatsiooni pakkumine toimib vastavalt isiku eelistustele ja lähtuvalt elusündmustest ja –situatsioonist.

# Intuitiivne ja lihtne

- Põhimõte
  - Teenuse keskkond ja teenuse pakkumine on isiku jaoks intuitiivne ja lihtne nii stiili, disaini kui keelekasutuse poolest.



# Läbipaistev

- Põhimõte
  - Isikule on selge, kuidas käib teenuse pakkumise ja menetlemise protsess, millised on erinevate poolte kohustused ja kuidas on võimalik anda tagasisidet.

# Värske ja ajakohane informatsioon

- Põhimõte
  - Isikul on alati ligipääs kõige viimasele uuendatud infole. Viide on sellele, millal on info uuendatud ja kus arhiveeritud.

# Turvatus ja usaldusväärsus tagatud

- Põhimõte
  - Isik usaldab riiki, et lubada oma andmete töötlust. Isik tunneb, et tema usaldust ja andmeid ei kuritarvitata.

# Mitmekeelsus tagatud

- Põhimõte
  - Teenust ja sellekohast informatsiooni pakutakse kõige enam Eestis kasutatud keeltes.