



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

Määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ rakendamine

Liivi Karpištšenko

09.10.2018

TKTA - eesmärgid

- Asutuste töö on hästi korraldatud
- Vähe bürokraatiat
- Teenus- ja väärtuspõhine avalik sektor
- Head otsesed avalikud teenused – võimalikult väike koormus kodanikule ja ettevõtjale

Vastutus ja koostöö (§ 4)

(Valitsus)asutuses on määratud **VASTUTAJAD**:

- otseste avalike teenuste;
- protsesside;
- teabehalduse kui terviku;
- teabehalduse iga alategevuse (1. andmehaldus, 2. dokumendi-
haldus, 3. teabe kaitse ja juurdepääs, 4. sisuhaldus veebis)

korraldamise ja kvaliteedi eest.

KOOSTÖÖ (meeskonnad), et tagada asutuse teenuste ühtlane kvaliteet

Igal teenusel + igal avalike teenuste osutamise kanalil on „**OMANIK**“

Asutusteülene teenuste arengu koordineerimine (§ 5)

- Ministeeriumi valitsemisala teenuste terviklikku arengut korraldab **KANTSLEER VÕI TEMA VOLITATUD ISIK**

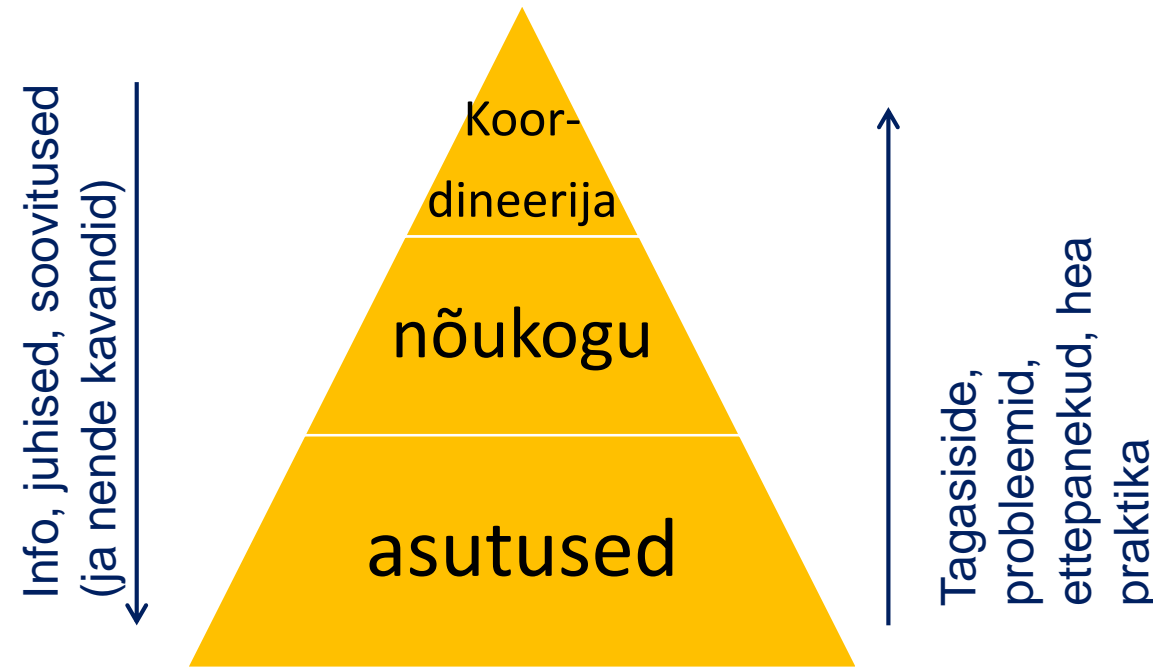
Lähtutakse valitsemisala ülesannetest ja strateegiate eesmärkidest

- **(ALATEGEVUSE) ÜLDKOORDINEERIJA** (MKM, AKI, RIA):
 - kavandab arengu põhisuunad ja tegevused
 - annab juhiseid ja soovitusi
 - jälgib tegevuste elluviimist ja juhiste rakendamist
 - korraldab teavitustööd
 - teeb koostööd teiste koordineerijatega
 - kaasab vastavalt vajadusele teisi osalisi

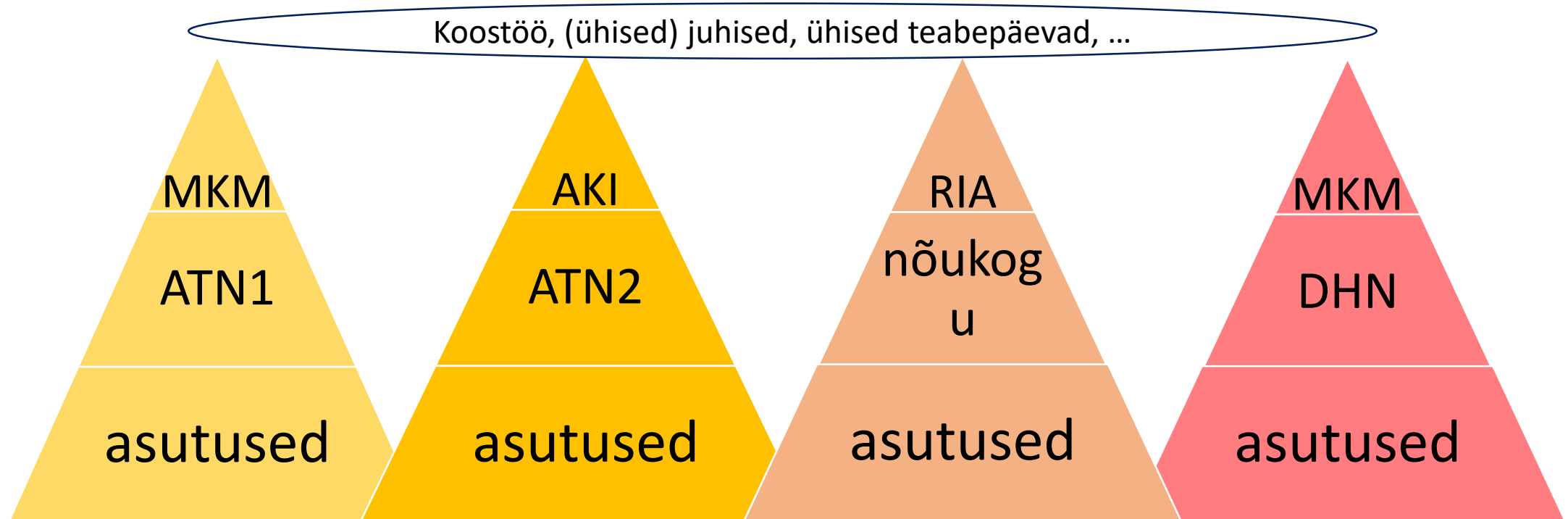
Asutusteülene teenuste arengu koordineerimine (§ 5)

NÕUKOGU toetab koordineerijat ülesannete 1–3 täitmisel

NÕUKOGU LIIGE teavitab ja kaasab enda ja valitsemisala asutusi



Asutusteülene teenuste arengu koordineerimine (§ 5)



Ülevaade teenustest ja teabest (§ 7, 12 ja 14)

Asutusel on ajakohane **ÜLEVAADE** põhiülesannete täitmisel: -

- osutatavatest **TEENUSTEST** ja
- tekkivast **TEABEST** – kõigis infosüsteemides ja hoiukohtades

Asutus on kindlaks määranud:

- teenuste olulisuse
- teabe väärtuse (säilitustähtajad) ja juurdepääsutingimused

Tõendusväärtusega teave on kirjeldatud – on nn dokumentide loetelu - ja liigitusskeem Rahvusarhiiviga kooskõlastatud

Asutus on tuvastanud teabe dubleerimised (nt DHS + muu infosüsteem)

Teenuste ja protsesside arendamine (§ 7, 8, 12, 13 ja 14)

Asutus **HINDAB OLULISTE TEENUSTE KVALITEETI** vähemalt kord aastas, määrab kindlaks muudatus- ja arendusvajadused koos prioriteetidega ning takistused. Kvaliteedinäitajate arvutamisel arvestab (MKMi) juhust

Asutus **VIIB** prioriteetidest lähtudes **VAJALIKUD MUUDATUSED ELLU**

Asutus **ARVESTAB** teenuste ja protsesside arendamisel erinevate **KASUTAJARÜHMAD VAJADUSI TEABE, SELLE ESITAMISE VIISI JA MAHU KOHTA**

Asutus esitab oluliste teenuste (otsesed, teistele asutustele osutatavad tugiteenused) kohta info ja kvaliteedinäitajad teenuste kesksesse kataloogi

Proaktiivsed ja sündmusteenused (§ 7 ja 9)

- Asutused teevad koostööd, et teavet jagada ja teenusteks kasutada. Isikult **EI KÜSITA UUESTI ANDMEID**, mis isik on juba esitanud
- Kui teenuse osutamiseks vajalik teave on olemas, ei pea ootama kliendi pöördumist – **PROAKTIIVNE TEENUS**
- **ASUTUSED** võivad teenust korraldada ja osutada **ÜHISELT** – vaja kokkuleppeid
- Ühised teenused peaksid lähtuma ühest sündmusest inimese elus või ettevõtja äritegevuses – **SÜNDMUSTEENUSED**
- Sündmusteenuse võib algatada asutus või koordineerija

Teabe vahetamine ja avalikustamine (§ 9, 14, 15 ja 16)

Asutus **KOGUB AINULT VAJALIKKU** infot

VÄHEM DOKUMENTE – andmed ja andmepõhised otsused, X-tee, dubleerimise vähendamine, juurdepääs teabele

Kui dokumenti on vaja, siis on **DOKUMENDID ELEKTROONILISED**

- valmimise/menetlemise protsess jälgitav, ühetaoline
- allkirja pole alati vaja või digiallkiri
- isiku ametlik e-postkast @eesti.ee
- avalikustamine (JPP, sobivad vormingud)
- turvaline dokumendivahetus (DVK, DHX)
- pole hübriiddokumente, ühetaoline menetlus

ANDMEJÄLGIJA – isikul võimalus näha, mis andmeid tema kohta on, kellele edastatud, kes kasutanud

TEABE KASUTAJASÕBRALIK ESITAMINE – teave lihtsasti leitav, sobival kujul

Juhised/juhendid ja korrad (§ 10 ja 17)

Asutus täpsustab ise, kuidas oma teenuseid osutab ja teavet haldab

Juhendite arv ja vorm vaba

Kus vaja ühtlustamist – koordineerija juures tegutseva nõukogu otsus

Kontrollküsimused

- Kas vastutus on kindlaks määratud ja koostöö toimib? (t-a [01.10.17](#))
- Kas ATNi liige teavitab ja kaasab oma ja allasutuste töötajaid?
- Kas ülevaade teenustest ja teabest on olemas/valmimas? ([01.07.18](#))
- Kas teenuste olulisus on kindlaks määratud/määramisel? ([01.07.18](#))
- Kas (oluliste) otseste teenuste kvaliteeti on asutud mõõtma / tehtud ettevalmistusi? ([hiljemalt 2019. a kohta](#)) Teabe uuendamine kataloogis?
- Kas *once-only* on rakendamisel? ([01.07.2019](#)) Sh ühiste, proaktiivsete ja sündmusteenuste loomine?
- Kas teenuste arendamisel arvestatakse teabehalduse nõudeid? (@eesti.ee – [01.01.2019](#), kasutajarühmade vajadused, andmejälgija jm)?
- Kas asutuse juhiseid-kordi on uuendatud? ([01.07.18](#), [kehtima 01.01.19](#))

Peamised küsimused

- Kas bürokraatiat on vähem?
- Kas kodaniku/ettevõtja elu on lihtsam?