



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET

# Teenuspõhine RIA

RIA kvaliteedijuht Urve Pastarus

*12.06.2018 Avalike Teenuste Nõukogu*

# Miks protsessipõhine juhtimine?

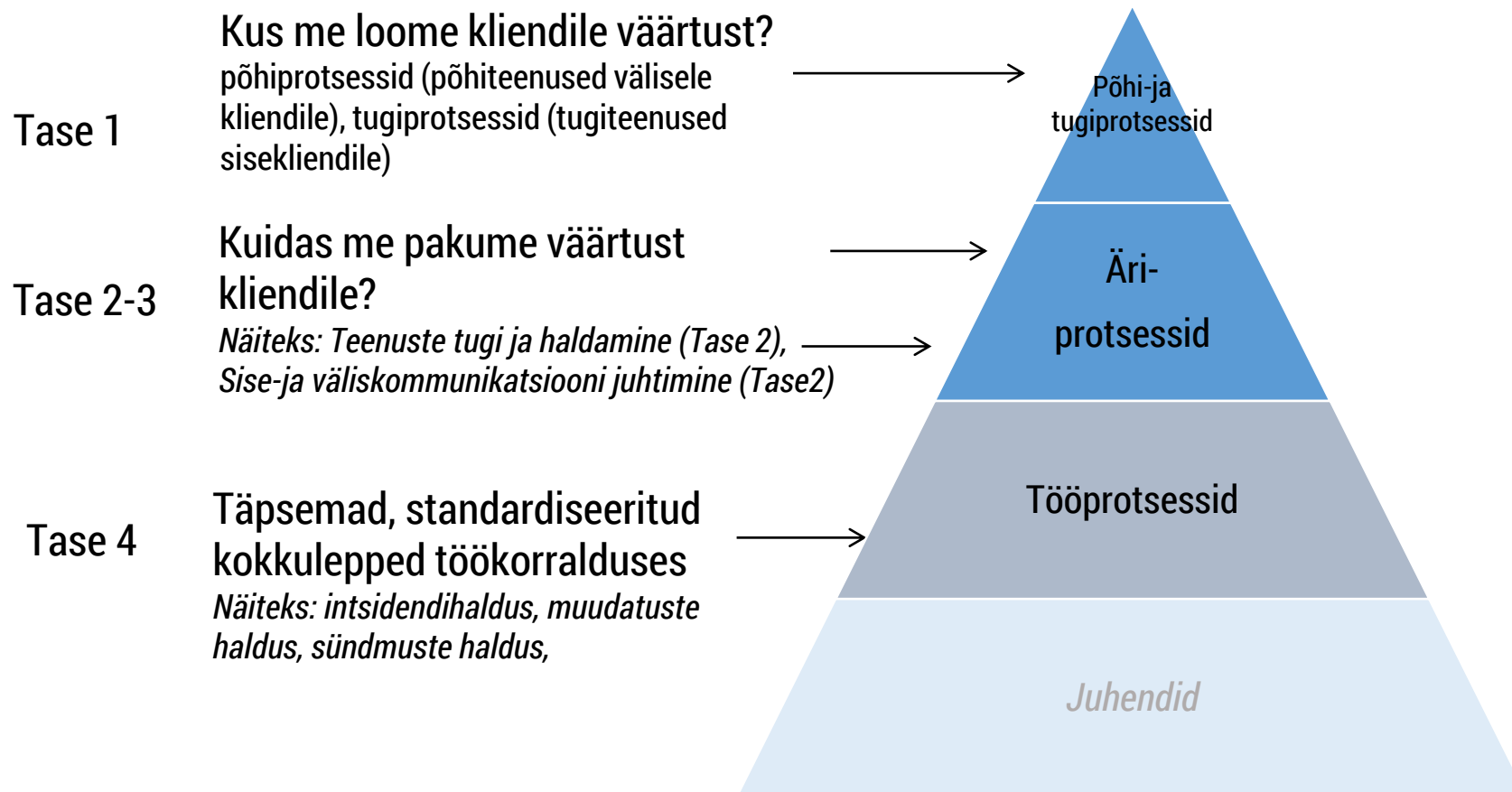
- Protsessipõhine juhtimine on väärtuse pakkumisele suunatud tõhusa töökorralduse loomine ja tagamine kogu organisatsiooni koostöös
- Protsessipõhine juhtimine on eelkõige mõtteviis
- Protsessipõhist juhtimist kirjeldab organisatsiooni protsessikaart

Processes are rolling along in organizations, whether we attend to them or not. We have two choices – we can ignore processes and hope they do what we wish, or we can understand them and manage them.

V. Daniel Hunt

# Protsessikaart

**Protsessikaart** on ettevõtte tegevuste kokkuleppeline jaotus, et tagada teenuste osutamine ehk väärtuse loomine välis- või sisekliendile



## Sisendid:

- Eesti IÜAK 2020/IÜAK rak.plaan
- Riigikaitse arengukava 2017-2021/
- Küberjulgeoleku strateegia



RIA visioon:

**Eesti digitaalne riik on toimiv, turvaline, jätkusuutlik ja alati käeulatuses**

## Põhiprotsessid

**E-riigi baastaristu ja teenuste tagamine**

**Küberturvalisuse tagamine**

IKT projektide EL struktuuritoetustest rahastamise korraldamine

Infoühiskonna teadlikkuse tõstmise toetuskeemi haldus

## Tugiprotsessid

Strateegiline juhtimine

Finantsplaneerimise ja -arvestuse korraldamine

Personalijuhtimine

Tööreeglitiku, töökeskkonna ja töövahendite haldus

Dokumendi – ja arhiivihalduse korraldamine

Hanketegevuse korraldamine

Kvaliteedijuhtimine

Sise- ja väliskommunikats. korraldamine

Rahvusvahelise koostöö korraldamine

IT sisemise baastaristu arendus ja haldus

CERT IT baastaristu arendus ja haldus

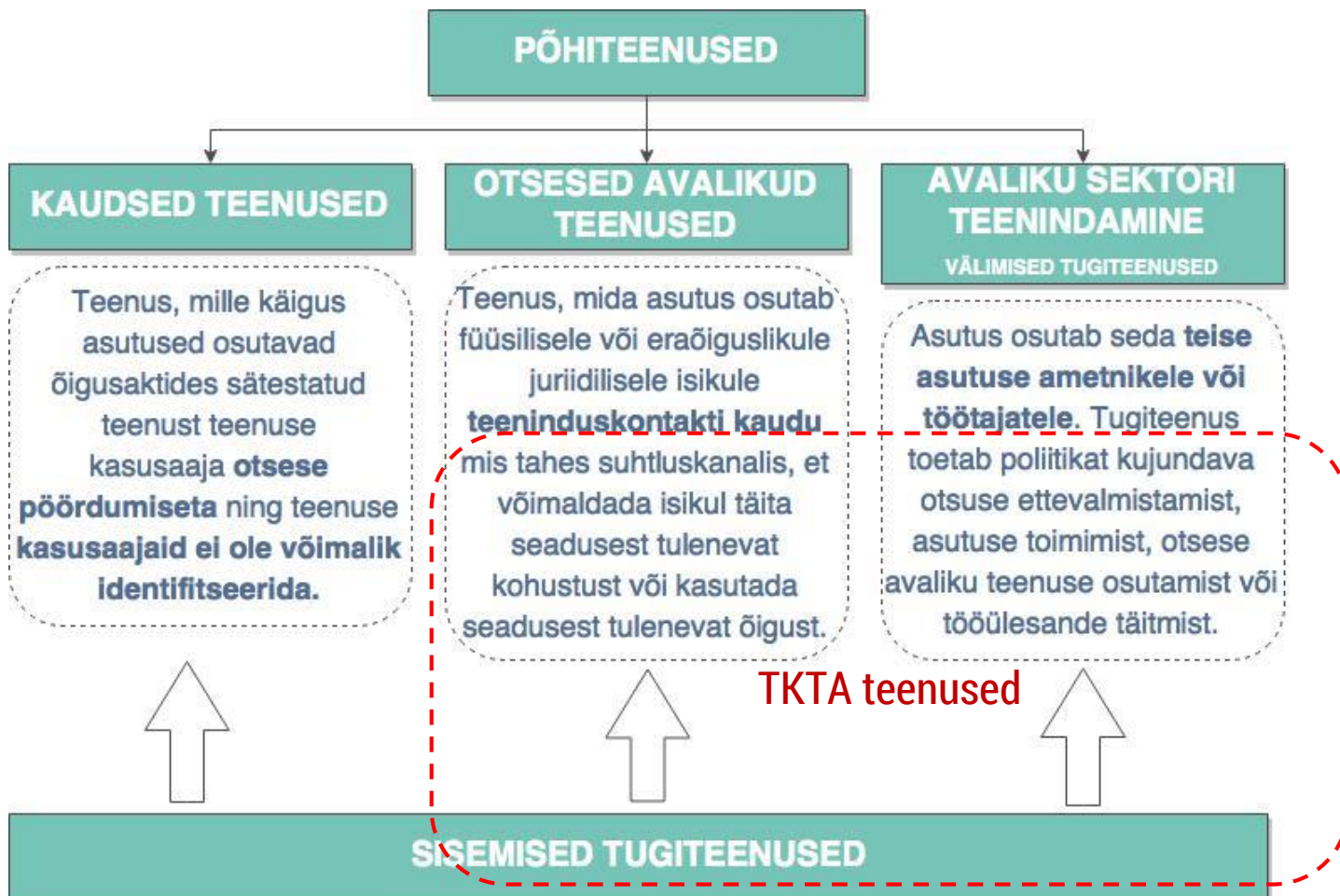
Õiguslase teadlikkuse tõstmine, nõustamine, õiguskeskkonna kujundamine

Riskide juhtimine ja sisekontrolli korraldamine

Infoturbe halduse korraldamine

# Protsessid + teenused

- Protsessi väljundiks on **teenus** (või toode), mis on **suunatud kliendile**. **Teenus** on protsesside ja tegevuste tulem ning nende väljapaistvaim osa
- **RIA põhiprotsessid** tulenevad meie põhieesmärkidest ja on **suunatud väliskliendile**
- **RIA tugiprotsessid** toetavad põhiprotsesside eesmärkide täitmist ja on **suunatud sisekliendile**



# Teenuspõhine RIA - väärtuse loomisele orienteeritud

- **Teame oma teenuseid, tunneme oma kliente ja loome teenustega kliendile väärtust**
- **Teame, millised on meie välistele klientidele pakutavad teenused ja selleks vajalikud tegevused. Teame, millised on organisatsiooni nn siseteenused**
- Teenuste haldus ja arendus lähtub kliendist ja RIA eesmärkidest, sh silmas pidades tõhusust ja kliendi rahulolu
- Teenuse omanik vastutab teenuse halduse, arendamise ja kvaliteedi tagamise eest, sh selleks vajalikud ressursid (inimesed, raha)
- Juhime teadlikult teenuste haldamiseks, arendamiseks ja toeks vajalikke tegevusi rakendades protsessijuhtimise põhimõtteid

## E-riigi baastaristu ja teenuste tagamine

ANDRUS KAARELSON

eID ja usaldusteenused

Riigiportaali keskkond ja teenused

Riigi andmehalduse teenused

Riigivõrgu teenused

*Valimiste infosüsteemide arendus*

RIA kasutajatugi



*Kliendi kogemus*

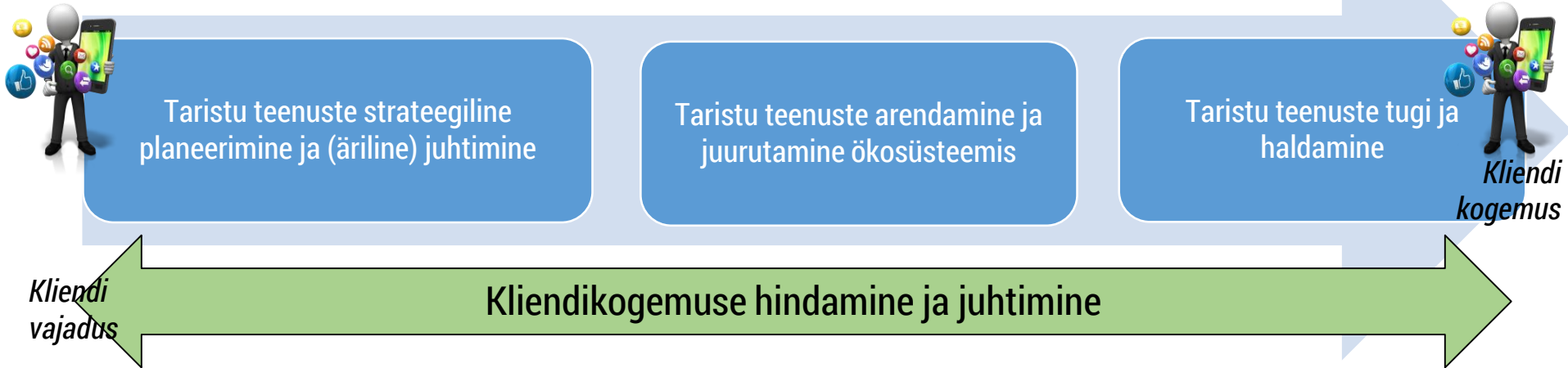
## Eesmärk:

Tagada avalike teenuste osutamist toetavate tehnoloogiliste lahenduste ja baastaristu teenuste pakkumine (sh arendus –ja haldus), mis on vajalikud riigi infosüsteemi koosvõime tagamiseks ning paremate avalike teenuste pakkumiseks

Põhiteenused

Tugiteenused

## E-riigi baastaristu ja teenuste tagamine



### Eesmärk:

Kliendi vajadustest ja RIA strateegilistest eesmärkidest lähtuvate teenuste planeerimine ja jätkusuutlikkuse tagamine

### Eesmärk:

Kliendile väärtust loovate teenuste arenduste elluviimine ja kättesaadavaks tegemine

### Eesmärk:

Kokkulepitud tingimustel teenuse toimivuse ja toe tagamine



**Küberturvalisuse tagamine**  
UKU SÄREKANNO**Eesmärk:**

Tagada Eesti küberturvalisus, kaitstes Eesti e-eluviisi ning kindlustades küberkeskkonna turvalise toimimise sh:

- Tagada baasturbenõuete järgimine riigiasutuste ning ühiskonna seisukohalt oluliste teenuseosutajate poolt;
- Koondada riigiülene ohupilt ning tõsta süsteemselt teadlikkust küberohtudest;
- Tagada valmisolek küberintsidentide ja kriiside lahendamiseks;
- Tagada e-riigi seisukohalt kriitiliste lahenduste turvaline ülesehitus.

**Küberintsidendi haldus****Infoturbe meetmete arendus ja järelvalve****Kriitilise infrastruktuuri kaitse ja valmisolek****Poliitika kujundamine ja analüüs*****Turvaarhitektuuri nõustamine***