



Avalike teenuste nõukogu (14.05.2019)

Tallinn

20.05.2019 nr 26-6/19-0137/3861

Algus: 14:30

Lõpp: 16:30

Juhatas: Helena Lepp (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, ITAO)

Protokollis: Helena Lepp ja Alar Teras (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, ITAO)

Võtsid osa: Enely Prei (Kaitseministeerium)

Liis Didvig (Justiitsministeerium)

Kristiina Hunt (Sotsiaalministeerium)

Kätlin Mandel (Keskkonnaministeerium)

Ülle Johanson (Siseministeerium)

Maiu Merihein (Kultuuriministeerium)

Astrid-Helena Teär (Rahandusministeerium, RIHATO)

Nele Nõu (Rahandusministeerium, RIHATO)

Urve Pastarus (Riigi Infosüsteemi Amet)

Merje Frey (Maaeluministeerium)

Kaire Karp (Riigikantselei)

Tiina Ellervee (Haridus- ja Teadusministeerium)

Erkki Jakobson (Haridus- ja Teadusministeerium)

Eneken Lipp (Rahandusministeerium, RO)

Liis-Getter Mandel (Registrite ja Infosüsteemide Keskus)

Liivi Karpištšenko (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, ITAO)

Alar Teras (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, ITAO)

Janek Rozov (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, ITAO)

Puudusid: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindaja

Välisministeeriumi esindaja

Rahandusministeeriumi esindaja

Kutsutud: -

Päevakord:

1. Kaitseministeeriumi juhtimiskeskonna tutvustus. Enely Prei (KaM)
2. Määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ muudatusettepanekud
3. Järgmine ATN

1. Kaitseministeeriumi juhtimiskeskonna tutvustus

Enely Prei Kaitseministeeriumist tegi ettekande Kaitseministeeriumi juhtimiskeskonnast.

2. Määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ muudatusettepanekud

Arutati määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ (edaspidi TKTA) mitteametliku eelnõu muudatusettepanekuid.

Eelnõu põhiohk on sellel, et TERE ja sellest tulenevad teenuste mõisted ning nii asutuse vaade ja kui ka kliendivaade oleksid kaetud. Ei ava eelnõud pikkadeks ja detailseteks muudatusteks, kuna muudatused tehakse andmehalduse reguleerimisega koos ja ootus on, et eelnõu menetlus ei veniks.

Kontaktteenuse mõiste tekitab segadust - kas pöördumisest või ainult kanalist tulenev teenus. Seletuskirja panna 4 proaktiivse viisi näidet.

Paragrahv 2 tekitab kõige rohkem küsimusi. Teenuste liigitus on segane. Proaktiivne ja sündmusteenus on pigem teenuste osutamise viis, kui eraldi teenuse liik. Keeruline aru saada, proaktiivsele teenusele ei määra vastutajat, kanalit. Paragrahv 2 ümber struktureerida, vaadata võrdluseks näiteks TERE käsiraamatut.

Paragrahv 4 lõige 1 punkt 1: teenuste omanike ja rollide määramine. Kes tagab teenuste põhise juhtimise? Siin ei ole mõeldud, et peadirektor või kanstler vastutab teenuste eest, vaid on ikka määratud kindel roll/ametikoht, mille tööülesandeks on teenuste juhtimine. Ühte rolli võib täita mitu inimest või ka üks inimene vastutada mitme rolli eest (nt teenuste ja protsesside juhtimise eest).

Paragrahv 5. Kas RM tahaks mõnda ametlikku nõukogu luua? Hetkel on võrgustikud, kuid neil puudub selline otsustusõigus nagu nõukogudel. RM: peab mõtlema, kas on vajadust selleks. Kui on vajadus, siis saab moodustada. TKTA loob sellise võimaluse igal juhul.

Paragrahv 7 lõige 2: oluliste kontaktteenuste osutamise protsessid. Siin mõeldakse kliendiprotsesse. Seda lõiget vaja seletuskirjas täpsemalt lahti kirjutada. Konsultantide käest küsida häid termineid protsessijuhtimise mudelitest (kliendiprotsessid).

Tugiteenuste kliendivaade on TKTA eelnõus välja jäetud, st neid ei pea enam samamoodi nagu kontaktteenuseid teenuste kataloogis kirjeldama.

Kontaktteenuste mõiste osas konsulteerida ja uurida, kas on parem mõiste selle kohta juba kuskil mujal kasutusel.

Otsustati: MKM ja RaM RO täiendavad vastavalt eelpool välja toodud ettepanekutele eelnõud ning saadavad uuendatud eelnõu teksti hiljemalt 3. juuniks ATNi liikmetele mitteametlikuks kooskõlastuseks.

3. Järgmine ATN

Järgmine ATNi kohtumine toimub 12. juunil kell 14:30-16:30 ministeeriumite ühishoone koosolekuruumis Kuusk.

(allkirjastatud digitaalselt)
Helena Lepp
Koosoleku juhataja

(allkirjastatud digitaalselt)
Helena Lepp
Protokollija