



**Avalike teenuste nõukogu koosoleku
protokoll (13.02.2018)**

Tallinn

20.02.2018 nr 26-6/18-0093/1510

Algus: 13:00 **Lõpp:** 15:30

Juhatas: Janek Rozov – nõukogu esimehe asendaja (MKM ITAO)

Protokollis: Alar Teras (MKM ITAO)

Võtsid osa: Olga Kuvatova – RaM esindaja

Merilin Olo – RaM esindaja

Helena Kõrge – MKM esindaja

Urve Pastarus – RIA esindaja

Sirli Kalbus – MeM esindaja

Ülle Johanson – SiM esindaja

Hille Oidema – VäM esindaja

Hille Oidema – VäM esindaja

Indrek Reimand – KuM esindaja

Bert Blös – JuM esindaja

Enely Prei – KaM esindaja (saabus kell 13:30)

Kadri Kilp – Riigikantselei esindaja

Tatjana Kiilo – HTM esindaja

Anneli Laansoo – SoM esindaja (väljas kell 13:25-14:30)

Puudusid: Raido Roop – RaM esindaja

Kätlin Mandel – KeM esindaja

Kutsutud: Regina Sirendi (MKM ITAO praktikant)

Liivi Karpištšenko (MKM ITAO)

Katrin Hänni (MKM ITAO)

Päevakord:

1. Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhisele tulnud tagasiside ja juhise kinnitamine. Memo kinnitamine TERE ja TKTA koosrakendamise osas
2. Lühülevaade eGovernment benchmark 2017 (metoodika, esialgsed tulemused)
3. Avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse direktiiv (ülevõtmise vaheseis, standardi nõuete ülevaade)
4. Infohalduse põhimõtted
5. MKM TERE projekti arengud
6. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek

Janek Rozov avas koosoleku ja tutvustas päevakorda.

1. Oluliste otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate esitamise juhisele tulnud tagasiside ja juhise kinnitamine. Memo kinnitamine TERE ja TKTA koosrakendamise osas.

Janek Rozov tegi ettepaneku alustada memo kinnitamisest.

Vaadati läbi memo koos Olga Kuvatova ettepanekutega.

Arutelu.

Tatjana Kiilo: Milline on kokkulepe, kas vajab õigusakti muutmist?

Janek Rozov: Ei vaja.

Olga Kuvatova: Meie kaardistame asutuse vaatest. TKTA huvi on kliendivaade.

Ülle Johanson: Ei vaja õigusakti muutmist.

Urve Pastarus: Aga ei saa välistada, et teenuste kirjeldamise tulemusel ilmneb vajadus mõne õigusakti muutmiseks.

Janek Rozov: Areneme ju kogu aeg edasi.

Tatjana Kiilo: Kas volitusnorm sellise juhise andmiseks tuleb seadusest?

Olga Kuvatova: See on asutuse juhtimine. Eelarve raames tuleb kaardistada kõik teenused. Selles osas on TERE rangem.

Urve Pastarus: Olulisuse ja teenuste portfelli otsustamise jätab TKTA asutuse juhile.

Liivi Karpištšenko: Olulisuse üle otsustamiseks peab olema pilt ees. Sealt saab olulised teenused kätte.

Ülle Johanson: Loetelu, nimekiri, portfell – võiksime kasutada läbivalt loetelu.

Urve Pastarus: Meil on olemas portfelli juhtimise uuring. Kas saaksime lisada memosse, et portfell = loetelu. Inimeste taustsüsteem on erinev. Alaviide panna memosse.

Olga Kuvatova: Meil ju ka ministriportfell. Sellest minu ettepanek memos kasutada loetelu. TERE raames kaardistatud teenused ei lähe lukku. See on dünaamiline protsess.

Merilin Olo: Ehtne avalik teenus memos lahti kirjutada. Lisada asutuse vaade TERE raames ja kliendi vaade TKTA raames.

Liivi Karpištšenko: Parem lisada memosse üks näide.

Janek Rozov sõnastab memos arutelu tulemusel muudatused.

Olga Kuvatova näitas TERE meelespea kavandit.

OTSUSTATI: kinnitada memo (lisatud protokollile) ja edastada see ministriumidele ja Riigikantseleile.

Jätkati juhise arutelu.

Janek Rozov tutvustas tõstatatud teemasid ja saabunud ettepanekuid. Kokkuvõtvad slaidid on lisatud protokollile.

Arutelu.

Tatjana Kiilo: Kuidas antud juhise juhised TERE teenustega haakub? HTM pakub poliitika kujundamise ja toetuste jagamise teenust. Kus see klient on? Mida ma saan teha, et kliendi elu lihtsam oleks.

Janek Rozov: TERE-ga saame kokku pildi, kuidas me riiki seestpoolt juhime. Kui suudame selekteerida need kohad välja, kus kliendil on vajadused, siis saame need kokku siduda elusündmuse teenuseks.

Tatjana Kiilo: Toetust me jagame sihtasutustele.

Olga Kuvatova: TKTA teenustega jõuame mõõdikuteni. Peame aru saama, kas teenuse otsas on konkreetne klient.

Bert Blös: Kas ministriumide poolt teenuse osutamine hõlmab ka valitsemisala teenuse osutamist?

Janek Rozov: See sõltub teie eesmärgist. Asutus ise defineerib selle.

Enely Prei: Meil on poliitikakujundamise teenus nimetatud valitsemiseks. Selle sees õigusloome ja tulemuste hindamine. Asutuse sisse me üksikuid mõõdikuid määrama ei lähe. Asutuse kvaliteedijuhtimist me ära tegema ei lähe.

Tatjana Kiilo: Me peaksime seda protsessi ka KOV-dega rääkima.

Olga Kuvatova: KOV-d on praegu TERE skoobist väljas. Võivad tulla teise ringiga sisse.

Janek Rozov: Suuremate KOV-dega oleme rääkinud. Tallinna linnal on huvi TKTA-d rakendada teenuste osas.

Katrin Hänni ja Janek Rozov jätkasid ettekannet.

Arutelu.

Sirli Kalbus: Tahame selget otsust, et kuidas kajastame järelevalve teenust.

Olga Kuvatova: Järelevalve on üldjuhul seaduste täitmise tagamine. See ei ole isiku huvi.

Liivi Karpištšenko: TKTA määruses sihtrühm ja huvirühm. TKTA tegemise alguses olid juhid laua taga. Vaatasime järelevalvet kahest aspektist – suurem kasu ühiskond, aga ka mõju isikule, kuna kujundab oma arvamuse võimu suhtes.

Merilin Olo: Ärme avame vanu teemasid.

Olga Kuvatova: TKTA teenus on osa TERE teenusest. Ei saa välistada, et kaudse teenuse puhul

kliendikontakt puudub.

Urve Pastarus: Järelevalve teenus ei ole kõikides majades ühte moodi. Sõltub olulisusest. Nõus, et võiks selles osas jagada parimat praktikat. Maanteeameti näide. TERE teenuste kaardistamise juhend annab selleks ka võimaluse.

Olga Kuvatova: TERE juhendis sellepärast, et kontaktiga teenuseid on lihtne pildile tuua, aga suur osa eelarvest jääb teenustega katmata. Oluline on, et midagi ei jääks skoobist välja.

Bert Blös: Mis on otsese ja kaudse teenuse vahe? Kuidas saab järelevalvet lugeda kaudseks teenuseks?

Olga Kuvatova: Kasusaaja on ühiskond laiemalt.

Janek Rozov jätkas ettekannet.

Kokkuvõttev arutelu.

Ülle Johanson: Peaks olema kirjeldatud riigi ootus, et näiteks kui kiirelt passide taotlusi menetleme.

Urve Pastarus: Peame kõrvuti panema klientide ootuse ja ressursid.

Merilin Olo: Me ei räägi klassikalistest kvaliteedinäitajatest. Olukorra kirjeldus. Info asutuse jaoks kuhu edasi liikuda.

Janek Rozov: See juhise versioon on baas, mille peale saab edasi arendada. Juhis läheb MKMi veebilehele välja ja siis nõukogu liikmed teavitavad sellest oma valitsemisala asutusi.

OTSUSTATI: Kinnitada juhise juhise (lisatud protokollile).

2. Lühiülevaade eGovernment benchmark 2017 (metoodika, esialgsed tulemused)

Katrin Hänni tegi tutvustava ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Arutelu.

Ülle Johanson: Need persoonad ei muutu?

Katrin Hänni: Hetkel ei muutu. Märtsi alguses kohtumine ja arutelu. Saaksime kasutada seda metoodikat ka enda teenuste hindamiseks.

Janek Rozov tegi ettepaneku võtta info teadmiseks.

3. Avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse direktiiv (ülevõtmise vaheseis, standardi nõuete ülevaade)

Katrin Hänni tegi tutvustava ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Janek Rozov tegi ettepaneku võtta info teadmiseks.

4. Infohalduse põhimõtted

Liivi Karpištšenko tegi tutvustava ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Arutelu.

Enely Prei: Tahaks praktilist näidet.

Liivi Karpištšenko: Peatun probleemidel. Peaksime vaatama teavet ja ka näiteks kliendi rahulolu mitte infosüsteemi kaupa, vaid protsessi kaupa. Protsessi vaadata üle infosüsteemide. Erineval tasemel teabest ülevaade. Teave tekib mitmes erinevas infosüsteemis.

Enely Prei: Kas protsessi kaardistamine võrdub teabe kaardistamisega?

Janek Rozov: Iga protsessi sees on ka teave

Urve Pastarus: Protsessi kaardistamist pole mõtet ilma teabe kaardistamiseta teha.

Liivi Karpištšenko: Arhiivieskirjas ja TKTA-s on sätestatud, et teabe kaardistamine toimub protsesside kaardistamise käigus. Lisada ka juurdepääsu info, liigitusskeemi jõudmise info, säilitustähtaegade info.

Merilin Olo: Suurem eesmärk on jõuda protsessipõhisele juhtimisele.

Urve Pastarus: Tegevuspõhine juhtimine ongi protsessipõhine juhtimine.

Hille Oidema: Kui kogu ITAO otsustab lahkuda, siis kuhu ladestub info?

Liivi Karpištšenko: Osa on dokumendihaldussüsteemis.

Hille Oidema: Oleme tagasi jõudnud samasse kohta. Väga palju infot liigub e-posti kaudu.

Merilin Olo, Urve Pastarus: See on organisatsioonikultuuri teema.

Tatjana Kiilo: Küsimus formaalne. Mida me e-kirjadega teeme? Kuidas me teadmuse hoiame?

See on organisatsiooni teadmuse edasiandmise küsimus.

Liivi Karpištšenko: Praegu asutuse otsustada. Ka Rahvusarhiiv on seda öelnud.

Merilin Olo: Mida see määrus meile teabehalduse osas laiemalt juurde andis?

Liivi Karpištšenko: Me ei vaata teavet ühe süsteemi piires, räägime teabe vajadusest. Teabehaldusele põhineb teenuste osutamine.

Enely Prei: Toomas Saarsen on uurinud TÜ-s. Ta tegi ettekande protsesside ümarlaul. Ettepanek kutsuda ta rääkima.

Janek Rozov tegi ettepaneku võtta info teadmiseks.

5. MKM TERE projekti arengud

Helena Kõrge tegi lühikese ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Janek Rozov tegi ettepaneku võtta info teadmiseks.

6. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek

OTSUSTATI: järgmine koosolek toimub 13.03.2018 kell 14.00.

(allkirjastatud digitaalselt)
Janek Rozov
Juhataja

Alar Teras
Protokollija