



**Avalike teenuste nõukogu koosoleku
protokoll (10.01.2018)**

Tallinn

23.01.2018 nr 26-6/18-0093/672

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
Raido Roop – RaM esindaja
Helena Kõrge – MKM esindaja
Urve Pastarus – RIA esindaja
Sirli Kalbus – MeM esindaja
Ülle Johanson – SiM esindaja
Hille Oidema – VäM esindaja
Kadri Maasik – VäM esindaja
Kätlin Mandel – KeM esindaja
Indrek Reimand – KuM esindaja
Marit Karjus – JuM esindaja
Enely Prei – KaM esindaja
Kadri Kilp – Riigikantselei esindaja
Liisa Haabpiht – HTM esindaja
Anneli Laansoo – SoM esindaja

Puudusid: -

Kutsutud: Liis Getter Silberg, Kristel Reimo (RIK)
Raavo Palu (AKI)

Silver Salla (JuM)

Katrin Hänni (MKM ITAO)

Liivi Karpištšenko (MKM ITAO)

Mihkel Lauk (AS PricewaterhouseCoopers Advisors)

- Päevakord:**
1. TERE ja TKTA teenuste seosed. Otsene avalik teenus.
(RaM, MKM, Mihkel Lauk PwC-st TERE projekti koolitaja)
 2. Juhise muudatuste arutelu (juhise teenuste kvaliteedinäitajate kohta)
 3. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi (EL) nr 2016/2102, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavust, tutvustus. (Katrin Hänni, MKM ITAO)
 4. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek.

Janek Rozov avas koosoleku ja tutvustas päevakorda.

1. TERE (tegevuspõhine riigieelarve) ja TKTA (teenuste korraldamise ja teabehalduse alused) teenuste seosed. Otsene avalik teenus.

Mihkel Lauk AS-st PricewaterhouseCoopers Advisors tegi ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile. Selgitas, et on tegelenud teenustega nii TERE raames kui ka TKTA määruse raames. Eesmärk täna kokku leppida fundamentaalsetes punktides, mille juurde saab alati tagasi tulla. Oluline et ei tekiks erinevaid teenuste portfelle riigis. Portfell erineva detailsusega TERE jaoks või TKTA nõuete täitmiseks. TERE projekt on kõva motivaator protsessijuhtimise arendamiseks asutustes. Portfelli põhjendustega eelarvet kaitsta.

Arutelu.

Merilin Olo: Põhimõte 2. Teenuseid eraldiseisvalt ei juhi. Miks ei tohi olla TKTA teenus tegevuse sees.

Olga Kuvatova: TERE kontekstis tervikteenus. TKTA määruse kontekstis kogutakse andmeid eraldi teenuse osa kohta.

Liivi Karpištšenko: Konflikte on tekkinud otsese teenuse mõiste kasutamisel kahel erineval tasemel. TERE räägib paljuski nn ehtsast avalikust teenusest.

Urve Pastarus: Kui lähtuda pensioni näitest. TERE käsitleb tervikuna. TKTA vaates räägib detailidest. Kas teenuse võib jaotada tükki, osadeks? Igal tükil alameesmärk.

Mihkel Lauk: Ettepanekud on tehtud kõikide asjaolude samaks jäämisel. Mõisted on identsed. Interpretatsioonid taga erinevad. Võtta portfell ühes tähenduses või panna TERE juhendisse mõiste tervikteenus. Kui vaja, saab portfellile luua hierarhia. Kuidas detailsem loend segab eelarve koostamist?

Urve Pastarus: Kuidas detailses vaates kuvada välja mõõdikud?

Janek Rozov: Kliendid ei tea, mida nad peavad väärtuse saamiseks tegema.

Enely Prei: Kliendikontakt ongi osa suuremast teenusest.

Liivi Karpištšenko: Otsene teenus sai kokku lepitud 2 aasta jooksul TKTA menetlemise ajal.

Urve Pastarus: Praegu on riik jõudnud ka uuele tasemele.

Enely Prei: Ei taha avada mõiste arutelu. Aktsepteerida, et meil ongi hierarhia. Ehtsa teenuse sees on otsesed teenused. Vaidlused jõudsid hierarhiani.

Mihkel Lauk: Eesmärgid on igal tasandil erinevad. TERE puhul on eesmärk riigieelarve kokku panna.

Urve Pastarus: Meie maja ei alusta teenustega alt üles. Esmalt vaadata tervikut.

Kadri Maasik: Tervitan arutelu, et saada ühtemoodi aru. Tihti vaja rohkem kui mõisted paberil. Kui mõtleme tegevuspõhisele eelarvele, siis kuidas ehitada puu riigieelarvesse. Kuidas pakume teenust kodanikule, on TKTA vaade ja kolmas vaade on, et kuidas kujundame poliitikat. Näitlikustan haridusvaldkonnas riigieelarves olevat digipöörde programmi. Kodaniku vaates alustaksime üldharidusest, kuid IT vaatest jõuame sisseastumise teenuseni. Strateegilises planeerimises jooksevad eesmärgid mitmesse kohta. Maastik on kirjum.

Merilin Olo: TERE eesmärk on riigi strateegiline planeerimine korda saada. TKTA eesmärk teenuse lihvimine asutuse sees. TERE puhul ülevalt alla tulles jõutaksegi avaliku teenuseni TERE eesmärgist lähtuvalt.

Janek Rozov: Enne TERE projekti nimetasid Riigikontroll ja Tallinna linn teenuseid otsesteks ja ehtsateks. Täna ühe mõiste sees kaks asja.

Liivi Karpištšenko: Klienti huvitab näiteks lapse põhiharidus. Sama palju aga huvitab, kuidas saab lapse sobivasse kooli esimesse klassi panna. Tasandite teema. Räägime ühest ja samast asjast, probleem on üksnes mõistes.

Enely Prei: Oleme leppinud, et nimetame kanaleid otsesteks avalikeks teenusteks.

Mihkel Lauk: Sõltuvalt asutuse küpsusest on detailsusaste. Teenuseid ei saa segi ajada juhtimistasanditega. Loend sõltub iga asutuse võimekusest. Näiteks MTA puhul oli võimalik rääkida kliendikontaktist iga kanali lõikes. Portfelli haldab iga asutus ise. Arutelus ei kuulnud vastuolusid.

Kadri Maasik: Tervikteenus, kus see paikneb strateegilise planeerimise hierarhias?

Mihkel Lauk: Ei paiknegi kuskil. Kasutada tuleb õiget mõistet. Avaliku teenuse sees võib olla otsene teenus. Konsultandi jaoks on vaja kokkulepet, mille alusel on võimalik koolitada ja nõustada. Hallata tuleb ühte portfelli.

Janek Rozov: Kohustuslik on TERE raames teenused paika panna, edasi TKTA raames koos MKM ITAO-ga üle vaadata.

Olga Kuvatova: Sobib, et TERE teenuse osa on TKTA teenus.

Liivi Karpištšenko: TKTA teenus ei saagi alati võrduda TERE teenusega. Pensioni näitel ei saa kõik esitatud taotlused rahuldatud ja seetõttu ei järgne alati maksmine.

Merilin Olo: Väärtuse tekkimine on maksmine. Ei nõustu konsultandi põhimõttega 2.

Enely Prei: Ei nõustu ka.

Liivi Karpištšenko: Otsene teenus ei saa olla kahes tähenduses. Ka põhimõte 2 räägib mõistetest, mitte sisust.

Olga Kuvatova: Räägime ja arutame veel konsultandiga, et mõisteid ühtlustada.

Ülle Johanson: SiM-il tabel koos ja tahaks koos MKM-ga TKTA vaates üle vaadata.

Janek Rozov: Aeg kokku leppida. SoM-iga käisime nende teenused üle.

Olga Kuvatova: Milles on TERE teenuse erinevus? Ei näe vastuolu TERE ja TKTA teenuste määratlemisel.

Raido Roop: Pension ei ole hea näide. TERE teenus ei pruugi alati olla TKTA teenuste kogum.

Enely Prei: Näited riigikaitseõpetuse korraldamine, ajateenistusse kohtumine.

Olga Kuvatova: Kliendikogemuse juhtimine. Kontakti kogemus ja edasi teenuse kogemus.

Urve Pastarus: Erasektoris alustatakse ka alati ülevalt.

Raido Roop: Riikliku statistika teenuse all on palju TKTA teenuseid ja need ei pruugi alati TERE teenustest välja tulla. Statistikaameti näide.

Janek Rozov: Kui TKTA teenused ei tule välja, on raske näiteks riigimaja vaates otsuseid teha.

Olga Kuvatova: Sõltub selles, et millise mudeli Statistikaameti puhul valime.

Enely Prei: Kommunikatsiooni mõttes ei peaks olema kodanikele otsesed avalikud teenused.

Silver Salla: Vangide puhul kas osutame teenust?

Enely Prei: Tagasiside küsimisel ei tohi piirduda ainult kontakti kohta tagasisidega.

Liivi Karpištšenko: Kliendina ei taha teada ainult suurtest ehtsatest teenustest. Tahan teada ka kuidas ühendust võtta, kuidas kirja panna jne.

Liis Getter Silberg: Siis ei saa rääkida ühest portfelligist.

Olga Kuvatova: Portfell on ikka üks. Suure teenuse all on tegevused.

Merilin Olo: Kliendil on suurema teenuse mõttes vaja teada kõiki võimalikke kontakte.

Silver Salla: Praktikast. Teenuse planeerimisel unustatakse ära, et kas seda on üldse vaja. Riik on täis teenuseid, mida võib-olla polegi vaja. Altpoolt tulles ei pruugi vajalikkuse küsimust tekkida.

Liivi Karpištšenko: TKTA eesmärk on ka olnud, et vähendada neid teenuseid. Neid kokku pakkida, minna üle proaktiivsetele ja sündmusteenustele.

Janek Rozov: TKTA teenus on osa TERE teenusest. Praktikast on teenuse tegevus või teenuse tegevuste kogum. Mõistete üle käib vaidlus. Lähtume ühtsest portfelligist. Juhtkond otsustab. MKM ITAO saab pakkuda abi. TKTA teenus võib olla TERE teenuse osa.

Raido Roop: Teen ettepaneku tänase arutelu otsustest vormistada *onepager* – saata asekanteritele „manifest“, millega purustada müüt vastuoludest. Panna kirja, et asjad on kokku lepitud ja segadust ei ole.

Otsustati: TKTA teenus on osa TERE teenusest. Lähtume ühest teenuste portfelligist asutuses, millel võivad olla erinevad vaated. Asutuse juht otsustab, millise hierarhiaga ja detailsusega teenuste portfelli liigendab. TERE ja TKTA teenuste vaadete kindlakstegemisel ja kirjeldamisel ei pea tegema dubleerivaid tegevusi.

2. Juhise muudatuste arutelu (juhise teenuste kvaliteedinäitajate kohta)

Katrin Hänni tegi ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Arutelu.

Urve Pastarus: Teen ettepaneku eesti.ee kanalit mitte käsitleda. Kui eesti.ee jääb teenuse keskkonnaks – veebikeskkond/portaal. Juhiloa taotlemise näide, kui alustas eesti.ee keskkonnast. Portaalis oleku aeg ei saa alati olla teenuse tarbimise aeg. Rahulolu puhul skaala 0 kuni 10. Miks kasutaja mõiste jäi? Kliendi mõiste on natuke laiem. Mitmeid teenuseid, kus ei saa ainult kasutajaga piirduda.

Katrin Hänni: Seda mõistet võib arutada.

Enely Prei: Klient võib olla üks ja selle taga võib olla mitmeid kasutajaid.

Janek Rozov: Juhendis võiks läbivalvalt olla üks mõiste.

Ülle Johanson: Redigeeritud juhend tuli eile. Millal tagasiside anda? Tahaks valitsemisala näite

varal üle vaadata.

Janek Rozov: Järgmiseks kolmapäevaks 17.01.2018.a.

Merilin Olo: *Google Docs*is võiks olla üks versiooni kuhu täiendusi teha.

Otsustati: Ettepanekud juhise kohta esitada 17.01.2018.a.

3. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi (EL) nr 2016/2102, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavust, tutvustus.

Katrin Hänni tegi ettekande. Ettekande slaidid on lisatud protokollile.

Arutelu.

Ülle Johanson: Kes peab tegelema? IT või teenuste juht?

Indrek Reimand: See ei ole uus nõue.

Merilin Olo: Välisveebide ühine platvorm juba vastab nõuetele.

Raavo Palu: AvTSi muutmine plaanis. Siis ka AKI järelevalve?

Katrin Hänni: Mõte on olnud. AKI lisaressursi vajadus on meil teada.

Nõuete rakendamisel on 10-30% arendamine kallim. Lisakulu testimine ja läbimõtlemine.

Ülle Johanson: RES tsüklisse kulud sisse arvestada.

Kadri Kilp: Valitsusportaali ühtse veebilehe osas Riigikantselei tegeleb keskselt.

Otsustati võtta teadmiseks.

4. Muud teemad. Küsimused. Järgmine koosolek

Katrin Hänni: Järgmisel kohtumisel juhise kinnitamine. Benchmark. Juurdepääsetavuse direktiivi rakendamise puhul saame rääkida ajakavast kuidas liigub AvTS-i muutmise eelnõu.

Ülle Johanson: Ettepanek teha kohtumised korra kuus. TKTA määruse tähtaegadest ka rääkida. Jagada parimat praktikat.

Enely Prei: Kas järgmisel korral võiks rääkida teabe kaardistamisest?

Raido Roop: Vaadata juba valminud teenuste loetelusid ja sealt praktilised arutelud.

Helena Kõrge: MKM-il kiire ajakava. Juhtkonnale tutvustamine. Veebruari alguses koolitus kõigile MKM-i töötajatele.

Otsustati: Järgmine koosolek toimub 13.02.2018 kell 13.

(allkirjastatud digitaalselt)

Janek Rozov

Juhataja

Alar Teras

Protokollija

Lisa: Mihkel Lauk ettekande slaidid

Katrin Hänni ettekande slaidid

