



**Avalike teenuste nõukogu koosoleku
protokoll (12.06.2018)**

Tallinn

18.06.2018 nr 26-6/18-0093/5360

Algus: 14.00 **Lõpp:** 16.45

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

Protokollis: Liivi Karpištšenko (MKM ITAO)

Võtsid osa: Liisi Seene – JuM esindaja asendaja

Enely Prei – KaM esindaja

Kätlin Mandel – KeM esindaja

Maiu Merihein – KuM esindaja

Urve Pastarus – RIA esindaja

Merilin Olo – RM AO esindaja

Olga Kuvatova – RM RO esindaja

Ülle Johanson – SiM esindaja

Anneli Laansoo – SoM esindaja

Terje Mäesalu – VäM esindaja asendaja

Puudusid: Liisa Haabpiht – HTM esindaja

Sirli Kalbus – MaM esindaja

Helena Kõrge – MKM esindaja

Kadri Kilp – RK esindaja

Raido Roop – RM RIHATO esindaja

Kutsutud: Merilin Truuväärt – RK

Ilona Reiljan – KaM

Alar Teras – MKM ITAO

Regina Sirendi – MKM ITAO praktikant

Päevakord:

1. Teenusepõhine juhtimine
2. Avalike teenuste arendamise programmist
3. Teenuse kasutamise teekonna jälgimise projekt: vahepeal toimunud arengud
4. Muud teemad, järgmine kohtumine.

Janek Rozov avas koosoleku.

1. Teenusepõhine juhtimine

Enely Prei ja Urve Pastarus rääkisid asutuse teenusepõhisest juhtimisest (slaidid lisatud). Toimus arutelu.

Ühine seisukoht oli, et teenusepõhine juhtimine ei tähenda asutuse protsesside ja toimingute juhtimist, vaid selle juhtimist, millise väärtuse klient teenusega saab. Vastasel korral võib protsess töötada hästi, aga väärtusloomet ei toimu.

Arutleti protsesside on mitmekihilisuse üle, kus äriprotsess – nt poliitikakujundamise protsess – on kõrgemal tasandil ja koosneb tööprotsessidest. Leiti, et suuri erinevusi on ka nt IT-teenuse ja avaliku teenuse protsessis. Oldi ühel nõul, et teenusepõhisest juhtimisest võib olla vaja erinevaid vaateid – teenus on üks, protsessivaateid (mudeleid) aga mitu. See on vaja läbi käia ja otsustada iga valitsemisala põhiselt.

Leiti, et asutuse klient on sama olenemata sellest, kas teenust osutab asutus ise või on volitanud selle kellelgi teisele. Arutleti, kes on asutuse klient, kui ministeeriumi valitsemisala asutus osutab teenust ministeeriumi poliitika elluviimiseks. Leiti, et kuigi asutus panustab ka ministeeriumi nn suurtesse avalikesse teenustesse, ei tohi ähmastuda, kes on asutuse teenuse otsene klient. Inimene/ettevõtja on oluline.

Rahulolu küsimise kohta oli erinevaid arvamusi, näiteks kas teenuse kvaliteedi kohta annab piisavalt teavet see, kui küsitakse kliendi tagasisidet protsessi või klienditeeninduse kohta. Leiti, et rahulolu küsimine oleneb vajadustest – võidakse küsida tagasisidet nii kasutajatoe kui ka teenuse enda kohta.

Lühidalt peatuti mõistetel, nagu sihtrühm ja huvirühm, TERE otsene avalik teenus ja TKTA otsene avalik teenus, kanal. MKM ITAO selgitas, et TKTAs on teenuse sihtrühm ja huvirühmad. Sihtrühm on teenuse kasutajad ning huvirühm laiem grupp, sh ühiskond, kelle huvides näiteks kohustuse täitmist toetavat teenust osutatakse. RM RO lubas üle vaadata, kuidas sihtrühma mõistet on kasutatud TERE tekstides. Otseste teenuste küsimuses tõi MKM ITAO välja, et TKTAs peeti silmas, et teenuse käigus on otsekontakt kliendiga, TEREs aga, et teenus on suunatud otse kliendile. Sama teenust võidakse osutada ühe või mitme kanali kaudu. E-kanali omanikuks ei peaks olema IT, vaid IT osutab teenust SLA alusel.

Arutelus toodi välja, et ministeeriumi nn suurte avalike teenuste protsess hõlmab kogu valitsemisala, samas kui TERE ja TKTA teenuseid vaadeldakse asutuse kaupa. Tõstatati küsimus, kuidas seonduvad omavahel TERE teenused, TKTA põhiprotsessid ja TKTA teenused.

RM RO ja MKM ITAO esindajad selgitasid, et asutuse põhiülesande täitmise protsess (TKTAs) võib olla seotud TERE kaudse või otsese avaliku teenusega ning mõne asutuse puhul ka avaliku sektori teenindamisega. TKTA teenuste loetelu teenused on kindlasti seotud TERE otseste avalike teenustega ja avaliku sektori teenindamisega, aga mõnel juhul osutatakse neid ka kaudsete teenuse

puhul. Peamine on mõista, et TKTA vaade on detailsem kui TERE oma, kuna kaardistatakse kliendi otsekontaktiga seotud teenused. Kuluarvestuse infosüsteemis saab luua erinevaid vaateid (TERE, TKTA). Nõukogu liikmed märkisid, et mõnda sisemist tugiteenust võib vaadelda ühe protsessina ja mõnel juhul võib üks põhiprotsess – näiteks poliitikakujundamine – olla üks teenus.

Leiti, et kui TERE teenused juba kirjeldatakse kuluarvestuse infosüsteemis, siis peaks see sisaldama kõike vajalikku ka TKTA teenuse kohta. Kui seda infot saaks masinloetavalt välja võtta, ei peaks eraldi kataloogi pidama. Küsiti, kas millal selline võimalus tekib, sest see teadmine on oluline asutustele, kel pole praegu oma haldusvahendit. Jäi seisukoht, et esmalt tuleb luua ülevaade, millistel asutustel juba on oma haldusvahend ja millistel mitte. Seejärel saab teha otsuse, kas on võimalik ära kasutada olemasolevaid lahendusi või peab looma midagi uut.

Nõukogu võttis saadud info teadmiseks.

2. Avalike teenuste arendamise programmist.

Merilin Truuväart Riigikantseleist rääkis kahest teenuste arengut toetavast koolitusprogrammist (slaidid lisatud).

Avalike teenuste arendamise programmi valiti erinevaid teenuseid – nii neid, kus kasutatakse ära olemasolevaid „tükke“ kui ka neid, kus loodav teenus on täiesti uus. Ei vaadatud, et teenus oleks kindlasti ka nt TERE mõistes teenus või mõne asutuse portfellis olemas. Programmi põhirõhk on õpetamisel, õpetatakse lahendama probleemi. Sooviti, et valim oleks võimalikult mitmekesine ja koolituse mahtu arvestades ei valitud väga suuri projekte. Osalejate tagasiside koolitusele on olnud väga positiivne. Mõnel valitud teenusel on palju osapooli, kuid vastutaja ehk omanik ei ole veel paigas. Väga põhjalik koolitus tehakse eraldi kolme teenuse – vähihaige teekond, transport ja õigusloome – disainimiseks.

Kõik, kes valimist välja jäid, võivad esitada taotluse ka järgmisel korral, kuid teistkordsetel esitajatel ei ole eelist esmakordsete ees. Formaat jääb samaks. Meeskonna piiriks on 5–8 inimest, kuna suurema meeskonna puhul vastutus hajub. Oleks mõistlik, kui meeskonnas oleks ka teenuste koordinaator või keegi teine „laiema pildiga“ inimene, et keegi jagaks saadud teadmisi ka teistele.

Poliitikakujundamise koolitus haakub kindlasti TEREga, näiteks mõõdikute seadmise osa, kuigi teenuste sisse ei minda. Kevadel oli ABC koolitus, kus registreerimisel antud info alusel komplekteeriti rühmad ja anti soovitusi mooduli valikul. Sügisel algab uus koolitus.

Nõukogu leidis, et tulevikus võiks avalike teenuste programmi valida mõne asutuste ülese teenuse ja arutati, kuidas määrata siis asutuste osalus (vastutus, ressursid). Võiks tekkida jätkuprogramm edasijõudnutele, kus saaks keskenduda sündmusteenustele. Oluline on, et osalejad saaksid ajaliselt panustada. ATNis tuleks otsustada, milliste teenustega hakata üheskoos tegelema, kuidas määrata vastutaja, kuidas peaks lahendama eelarve jaotamise küsimused. Nõukogu liikmed rõhutasid, et oluline on ka efektiivsus. Olemasoleva õhemaks ja paremaks lihvimisega ei saa kaua tegeleda. Tuleb jõuda sinna, et asju tehakse põhimõtteliselt teisiti.

Räägiti, et ministeeriumid saavad teenusdisaini koolitusi ka ise tellida ning KuM ja SiM ongi seda teinud. Ülle Johanson rääkis SiMi koolitusest, millega jäädigi väga rahule. Saadi kogemus, et oluline on õigete miks-küsimuste esitamine (õige probleemipüstitus), väga selge ajakava ja see, et jõutakse ka lahenduseni. Grupitööd eeldavad, et inimesed on koos, seetõttu on väga oluline aja leidmine ja vastutuse võtmine: teen asja lõpuni. See kõik on ka RK programmi kandideerimisel väga oluline.

Otsustati:

- 1) nõukogu liikmed edastavad RK koolituse kohta asutustest saadud tagasiside Merilin Truuväärtille, et toetada koolituse parendamist;
- 2) Merilin teavitab Janek Rozovit ja Janek ATNi, kui algab taotluste esitamine ja registreerimine sügisestele koolitustele;
- 3) järgmisele koosolekule kutsutakse kogemusi jagama disainikoolituses osalejaid;
- 4) nõukogu võtab oma tegevuskavasse asutuste üleste teenuste kavandamise.

3. Teenuse kasutamise teekonna jälgimise projekt: vahepeal toimunud arengud

Janek Rozov näitas projekti esimese etapi visualiseeritud tulemusi (näited lisatud).

Katsetatud tööriistaga aadeldi erinevate teenuste kasutamise teekonda: eesti.ee autentimata vaade, Maanteeameti, ehtisregistri ja majandustegevuse registri teenused. E-toimik oli plaanis, kuid JuM otsustas loobuda. Iga teenuse omanik määras ära teenuse alguse, otsustuskohad ja teenuse lõpu.

AKIga arutati enne teenuse tellimist andmekaitsetelised küsimused läbi. Oli selge, et ei tohi koguda IPsid, et inimest saaks eri andmekogude kasutamise alusel profileerida. Autenditud vaates analüüsi anonüümitud andmeid, sh lõigati ära IP-aadress. Tööriista abil selgitati välja mitte isikuid, vaid käitumismustreid. Sama saaks kasutada ka füüsilises büroos.

Kokkuvõttes selgus, et ajakulu hindamise osas rahuldab tööriist TKTA ajamõõtmist 100%-liselt:

- 1) ajakulu sisenemisest kuni seansi lõpuni, 2) ajakulu esitamisest kuni otsuse saamiseni. Selgus, et kõige populaarsem kanal teenusteni jõudmiseks on jätkuvalt eesti.ee, mille kaudu tarbiti 60% kõigist teenustest. Vaadeldud teenustest oli kliendile kõige töömahukam töövõimetuslehtede täiendamine tööandja poolt. Sai vaadelda ka ajavahemikku kliendi viimase ja ametniku esimene klikki vahel. Näiteks taksoveo tegevusloa menetlemist alustati 3 päeva pärast.

Puhastatud andmed saab MKM ITAO augustis, infot on võimalik tagasiulatuvalt vaadelda kuni projekti alguseni. Praegu on teenus ostetud nelja andmekogu teenuste uurimiseks, kuid augustis selgub, kas saab mõne asutuse veel projekti lülitada. Soov on ka, et kui selgub, et mõnda teenust pole kolme kuu pärast edasi mõõta mõtet, saaks loobuda. Otsuste tegemiseks ei ole alati vaja andmeid igapäevaselt koguda.

Projektiga telliti uuring ja see tähendab, et uuringu tulemused jäävad MKMi omandisse, kuid nende tegemiseks kasutatud tööriist mitte. Kui selgub, et tööriist on kasutatav, siis edasine lähenemine võiks olla, et iga asutus ei pea looma oma lahendust, vaid tööriist võetakse riigis kasutusele. Üks võimalus on, et see oleks riigipilve teenus. Enne tuleb selgeks teha, millised on olulised teenused, sest igat teenust pole mõtet mõõtma hakata..

Nõukogu liikmed küsisid, kas teekonna jälgimise tööriista kasutamiseks tuleb midagi teha juba infosüsteemi arendamisel. J. Rozov vastas, et teenuse omanik ja IT peavad tegema koostööd. Infosüsteemis määratakse teatud tunnused. Põhimõtteliselt saaks IT sama asja kasutada ka IT-süsteemide seiramisel, kuid praegu vaadatakse ainult teenuse tarbimist.

Otsustati:

- 1) nõukogu liikmed selgitavad, kas ja milliste teenuste juures oleks tööriista kasutamiseks vajadus, et projektiga võimalusel liituda;
- 2) järgmisel koosolekul räägitakse projekti seisust uuesti.

4. Muud teemad, järgmine kohtumine.**Otsustati:**

Järgmine koosolek toimub 4. septembril 2018. a, edaspidi iga kuu teisel teisipäeval.

4. septembri kohtumise esialgne päevakord:

- 1. Teenuse kasutamise teekonna jälgija**
- 2. Riigikantselei avalike teenuste arendusprogrammi kogemused**
- 3. Mis jääb DHSidesse ja dokumendihalduse roll**
- 4. KaMi infohaldussüsteemi (juhtimise infosüsteemi) tutvustus.**

(allkirjastatud digitaalselt)
Janek Rozov
Juhataja

Liivi Karpištšenko
Protokollija