

# *E-teenuse kirjeldus*

## Maanteeamet: Eksamiaegade broneerimine

*20 avaliku sektori  
e-teenuse  
detailanalüüs ja  
kontseptsiooni  
väljatöötamine*

*september 2014*

Projekt „20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatöötamine“ on algatatud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi infoühiskonna teenuste arendamise osakonna (ITAO) poolt ning rahastatud Euroopa Liidu struktuurifondide programmist „Eelduste loomine avalike teenuste kvaliteedi tõstmiseks IKT vahendite abil“.

Projekt on suunatud olemasolevate avalike teenuste äriprotsesside kvaliteedi tõstmisele ja uute ja parendatud kasutajasõbralikemate teenuste planeerimisele. Iga projektis analüüsitud e-teenuse kohta loodud kontseptsiooni on võimalik kasutada IT-arenduse alusdokumendina.



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

 **TRINIDAD**  
CONSULTING



# Sisukord

---

<b>Teenuse kirjeldus.....</b>	<b>3</b>
<b>Teenuse kliendid.....</b>	<b>3</b>
<b>Peamised probleemid .....</b>	<b>3</b>
Teenus ei ole täielik.....	3
Teenuse kasutamine PARK-keskkonnas on kohmakas .....	3
<hr/>	
<b>Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused.....</b>	<b>3</b>
<hr/>	
Tulevikuvisioni kirjeldus.....	3
Teenus ei ole täielik.....	3
Teenuse kasutamine PARK-keskkonnas on kohmakas .....	4
<hr/>	
Teenuse mõõdikud .....	4
<hr/>	
<b>Lisad .....</b>	<b>6</b>
<hr/>	
Lisa 1. Teenuse kirjeldus .....	6
Lisa 2. Protsessijoonised .....	10
to-be .....	10
<hr/>	
Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon .....	12
Kliendi funktsionaalsus Maanteeameti e-keskkonnas.....	12
Prototüüp.....	13

---

# Teenuse kirjeldus

Hetkel on võimalik isikutel registreerida end liiklusteooria eksamile ja sõidueksamile liiklusregistri büroos või PARK (paberivaba ARK) keskkonnas. Klient peab esitama eksamile registreerimiseks taotluse. Taotluse esitamiseks peab klient olema läbinud koolituskursuse, mille andmed on kantud liiklusregistrisse ja esitanud taotluse eksami sooritamiseks. Täna sel päeval on PARK keskkonnas pakutav teenus kohmakas ja ei võimalda registreerimist kõikide mootorsõiduki kategooriate eksamitele.

## Teenuse maht

Kogu 2013a 76739 sisaldab PARK-is registreerimist

# Teenuse kliendid

Koolituskursuse läbinud isikud või isikud, kes taastavad juhtimisõigust peavad sooritama liiklusteooria või sõidueksami.

# Peamised probleemid

## Teenus ei ole täielik

Hetkel saab registreerida ainult esmakordse B-kategooria juhtimisõiguse eksamitele, teiste kategooriate eksamitele registreerimiseks peab isik pöörduma büroosse. Samuti ei ole võimalik e-keskkonnas muuta teiste kategooriate eksami aega.

## Teenuse kasutamine PARK-keskkonnas on kohmakas

Klientidel on probleeme keskkonna kasutamisega ja nad pöörduvad PARK-keskkonnas registreerides ka infotelefoni poole abi saamiseks. Näiteks on klientidel probleeme kalendri kasutamisega (ei saada aru, et hallid päevad on need, kuhu ei ole võimalik aega broneerida)

# Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused

## Tulevikuvisioni kirjeldus

## Teenus ei ole täielik

Uues e-teeninduse keskkonnas saab klient uue teenuse realiseerimisel registreerida end liiklusteooria eksamile ja kõikidele mootorsõiduki kategooriate sõidueksamitele. Lisaks on klientidel võimalik e-keskkonna kaudu muuta eksami aega.

Väheneb ametnike tööaeg, mis nad peavad kulutama isikute eksamitele registreerimisele ja aegade muutmisele.

## Teenuse kasutamine PARK-keskkonnas on kohmakas

Uues keskkonnas on suuremat tähelepanu pööratud kasutusmugavusele sobiva aja leidmisel ning loodud on ka võimalus mobiilivaate realiseerimiseks.

## Teenuse mõõdikud

Tabel 1. Teenuse mõõdikud ja soovitud muutus

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist
<b>TÕHUSUS</b>				
<b>Teenuse kulud</b>				
1	Personalikulud	€	Teooriaeksam 10753 Sõidueksam 21347	Proгноositav väärtus vähemalt 50% kasutajatest
5	Keskmine ajakulu teenuse juhtumi kohta	h/ FTE	Teooriaeksam (büroos) 5 min Teooriaeksam (PARK) 4 min Sõidueksam (büroos) 8 min Sõidueksam (PARK) 5 min	Samal tasemel või madalam, kui praegune PARK
<b>Teenuse mahud</b>				
15	Tegelik nõudlus	Tk	Teooriaeksam 35540 Sõidueksam 43776	Ei muutu
17	Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk	Tk	0	Ei muutu
<b>Teenuse kvaliteet</b>				
22	Põhjendatud kaebuste arv	Tk	0	Proгноositav arv 0
24	Tehnoloogiline küpsus	Klassifikaator	Büroos 3 PARK 5	5
<b>Organisatsiooni juhtimise kvaliteet</b>				
37	Teenuste eesmärkide koosõla organisatsiooni eesmärkidega	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	4	4
<b>DEMOKRAATIA</b>				
<b>Teenuse mõjueesmärkide saavutamine</b>				
41	Mõjueesmärkide saavutamise määr	%	100	Ei muutu
<b>EFEKTIIVSUS</b>				
<b>Väärtus kasutajale</b>				
47	Halduskoormus: teenuse tarbimisele kulutatud aeg	€	Teooria	Proгноositav väärtus vähemalt

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist
			<b>215057+riigilõiv</b> <b>Sõit 276844+ riigilõiv</b>	<b>50% kokkuhoidu</b>
<b>Kättesaadavus</b>				
51	<b>Kasutajate arv sihtrühmade lõikes</b>	Tk	<b>79316</b>	<b>ca 40 000</b>
<b>Kasutajamugavus</b>				
56	<b>Teenuse kasutamise lihtsus</b>	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	<b>4</b>	<b>4</b>

# Lisad

## Lisa 1. Teenuse kirjeldus

Teenust kirjeldavad atribuudid on toodud alljärgnevas tabelis:

**Tabel 2. Teenuse kirjeldus**

		Teenus	
<b>Teenuse tunnus</b>		[tekst]	Teenusel puudub tähis
<b>Teenuse nimetus</b>		[tekst]	<b>Liiklusteooria- või sõidueksamile registreerimine e-teeninduses</b>
<b>Teenuse kirjeldus</b>		[tekst]	Võimaldada isikutel, elektroonilises kanalis, registreerida liiklusteooria- või sõidueksamile.
<b>Omanik, vastutaja</b>		[tekst]	Tarmo Terreping
<b>Teenuseosutaja</b>		[tekst]	
<b>Kasutaja/sihtrühm</b>	<b>Füüsiline isik</b>	[Jah/Ei]	<b>Jah</b>
	<b>Juriidiline isik &gt;&gt;</b>		<b>Ei</b>
	ettevõtte		<b>Ei</b>
	vabäühendus, sihtasutus		<b>Ei</b>
	riigiasutus		<b>Ei</b>
	omavalitsus		<b>Ei</b>
	riigiasutus		<b>Ei</b>
	omavalitsuse allasutus		<b>Ei</b>
<b>Kanal</b>	<b>Füüsilised kanalid &gt;&gt;</b>	[Jah/Ei]	
	Letiteenus büroos		<b>Jah</b>

	Teenuseosutaja juures	<b>Ei</b>
	Kliendi juures >>	<b>Ei</b>
	Kodukülastus	<b>Ei</b>
	Muus kliendi asukohas	<b>Ei</b>
	<b>Mitteelektronilised kaugkanalid &gt;&gt;</b>	
	Post	<b>Ei</b>
	Telefon	<b>Ei</b>
	Faks	<b>Ei</b>
	<b>Elektronilised kanalid &gt;&gt;</b>	
	Veebileht/portaal	<b>Ei</b>
	E-post	<b>Ei</b>
	Iseteenindus	<b>Jah (osaliselt)</b>
	Nutirakendus	<b>Ei</b>
	Tekstisõnum	<b>Ei</b>
	Digitelevisioon	<b>Ei</b>
<b>Eeldus</b>	[tekst]	<b>Isikul peab olema taotlus vastava toimingute tegemiseks</b>
<b>Sisend</b>	[tekst]	<b>Kliendi sooviavaldus</b>
<b>Väljund</b>	[tekst]	<b>Info broneeritud eksami aja ja koha kohta, broneering</b>
<b>Piirangud</b>	[tekst]	
<b>Seotud teenus</b>	[tekst, URL]	<b>Puudub</b>
<b>Riigi taseme regulatsioon</b>	[tekst]	<b>Liikluseadus ja Mootorsõidukijuhi eksamineerimise, talle juhtimisõiguse andmise kord ja juhiloa vormid ning nõuded eksamisõidukitele määrus</b>
<b>Teenuse taseme regulatsioon</b>	[tekst]	<b>ISO korrad</b>

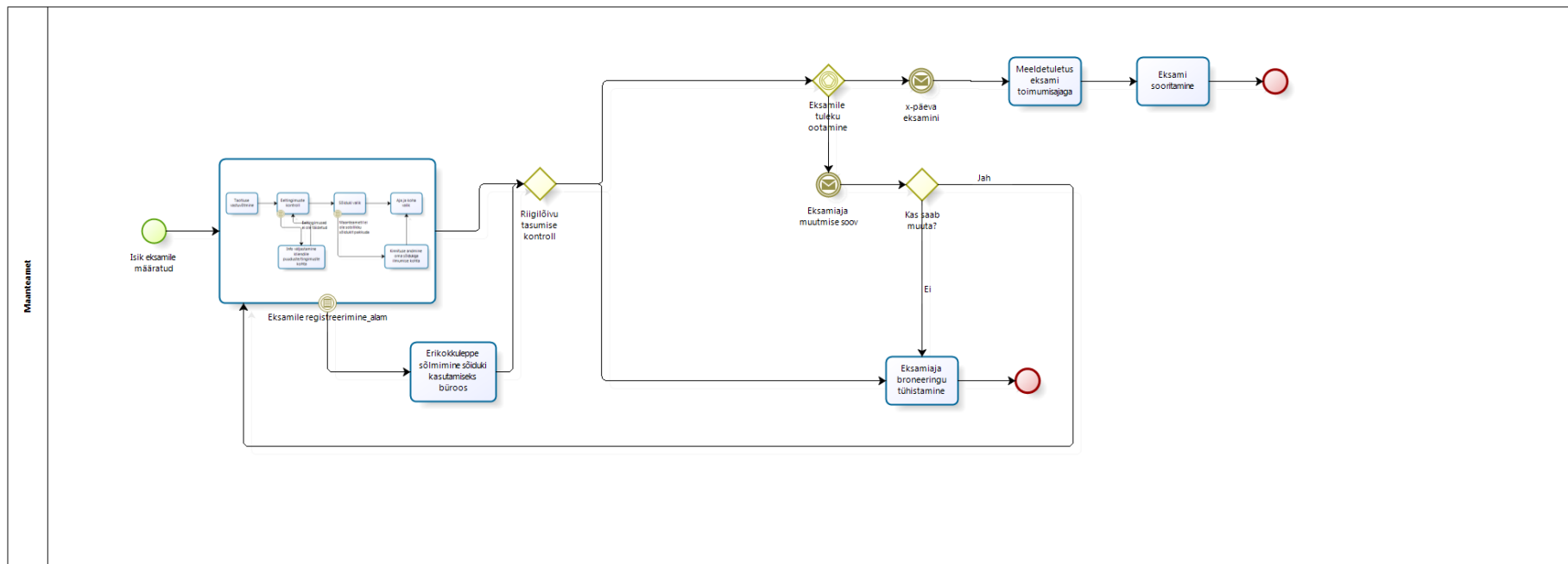
<b>Füüsiline asukoht</b>		[tekst]	<b>Liiklusregistri bürood</b>
<b>Koduleht</b>		[URL]	<b>paberivaba.ark.ee , www.mnt.ee</b>
<b>Veebiteenus</b>	WSDL	[URL]	
<b>Keel</b>		[tekst]	<b>eesti, vene</b>
<b>Funktsioon</b>	<a href="http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html">http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html</a>	[tekst, URL]	<b>Ei leidnud</b>
<b>Teenuse tüüp</b>	<a href="http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html">http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html</a>	[tekst, URL]	<b>Ei leidnud, pakkuda oli ainult Driving licence (1383)</b>
<b>Haldusmenetlust sisaldav teenus</b>		[Jah/Ei]	<b>Jah</b>
<b>Rahastamine</b>	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	<b>1</b>
<b>Makse</b>	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	<b>3</b>
<b>Autentimise tase</b>	0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised) 1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles) 2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne) 3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoolse tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)	[nr]	<b>2</b>



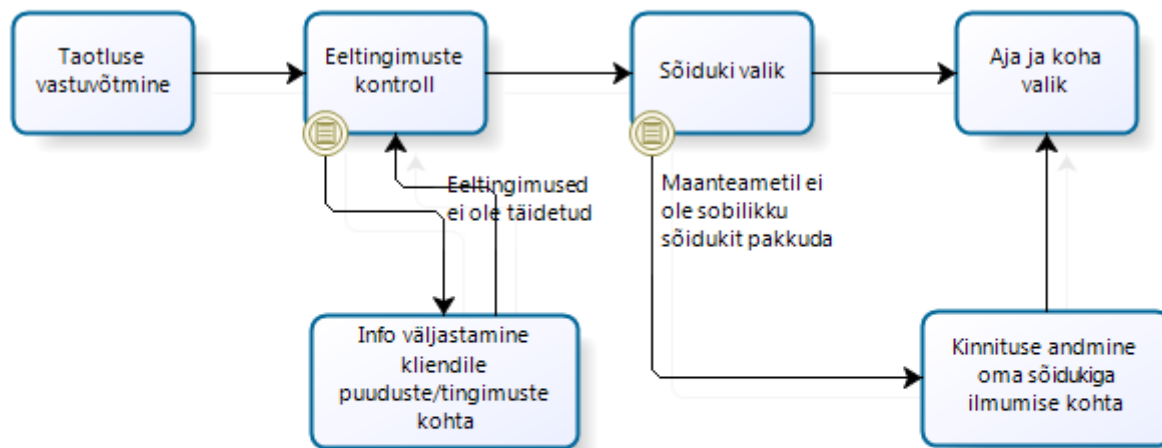
<b>Konfidentsiaalsus</b>		[Jah/Ei]	<b>Ei</b>
<b>Teenuse seisund</b>	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	<b>Aktiivne (osaliselt)</b>
<b>Tähtaeg</b>		[kuupäev]	
<b>Hinne</b>	Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge	[tekst]	<b>Uuenda</b>

## Lisa 2. Protsessijoonised

to-be



Joonis 1. Eksamile registreerimine



Powered by  
**bizagi**  
 Modeler

**Joonis 1. Eksamile registreerimine, alamprotsess**

## Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

E-teenuse realiseerimiseks vajalik infotehnoloogiline lahendus realiseeritakse Liiklusregistri infosüsteemi ARIS2 juurde.

### Kliendi funktsionaalsus Maanteeameti e-keskkonnas

#### Eksamile registreerimine

1. Kasutaja avab Maanteeameti iseteeninduskeskkonna Juhi vaates
2. Kasutaja valib menüüst Juhtimisõigus
3. Süsteem kuvab kasutajale eksamid, millele kasutajal on võimalik registreerida (eksamid tekivad nimekirja siis kui kasutaja on läbinud vajaliku koolituse või täitnud eeltingimused ja esitanud eksami sooritamise taotluse).
4. Kasutaja valib eksami, millele ta soovib registreerida
5. Süsteem kontrollib eeltingimuste täidetust:
  - 5.1. Kas tervisetõend kehtib?
  - 5.2. Kas kliendilt on ära võetud juhtimisõigus (kui tegemist ei ole juhtimisõigust taastava eksamiga)
  - 5.3. Süsteem ei lase eksamile registreerida kui eeltingimused on täitmata ja kuvab puudused.
6. Süsteem kuvab vabade aegade vaate:
  - 6.1. Kõige ees kuvab süsteem selle büroo vabad ajad, kus kasutaja esitas eksamile registreerimise taotluse
  - 6.2. Süsteem võimaldab valida vabasad aegasid kuni kolm kuud ette:
    - 6.2.1. Vaikimisi kuvab süsteem vabad ajad üheks nädalaks (kasutaja saab liikuda nädala kaupa).
    - 6.2.2. Kasutajal on võimalik avada kuu vaade vabade aegadega.
  - 6.3. Kasutajal on võimalik vabasad aegasid otsida:
    - 6.3.1. büroo kaupa – vaikimisi on kuvatud taotluse esitamise büroo, klassifikaatorist saab valida teisi büroosid. Kasutaja saab valida korraga kuvamiseks mitu bürood.
    - 6.3.2. kuupäevast alates- süsteem avab kalendri, kust on võimalik valida sobilik kuupäev
    - 6.3.3. kellaajast alates – kasutaja saab valida, mis kellaajast alates ta soovib aegasid vaadata. Vajalik selleks, et kui inimene teab, et ta saab näiteks ainult õhtustel aegadel minna, siis talle kuvatakse ainult õhtused ajad.
7. Erisused vabade aegade kuvamisel:
  - 7.1. Juhul kui teooriaeksami kehtivus on lühem kui kolm kuud, siis kuvab süsteem vabasad aegasid ainult kuni teorieksami kehtivuse lõpuni
  - 7.2. Korduseksamile registreerides kuvab süsteem aegasid arvestades nõutud ooteaja möödumist ebaõnnestunud eksamisooritusest (nädal aega peab ootama enne uut sooritust)
  - 7.3. Juhul kui tervisetõendi kehtivus lõppeb enne kolme kuud, siis kuvab süsteem vabad ajad ainult tervisetõendi kehtivuse lõppemiseni
8. Klient valib kalendrist sobiliku aja
9. Süsteem küsib kinnituse valitud koha ja aja kohta.
  - 9.1. Juhul kui tegemist ei ole manuaalkastiga B-kategooria eksamiga, nõuab süsteem kasutajalt kinnitust oma sõidukiga saabumise kohta.
10. Süsteem kuvab info õnnestunud broneeringu kohta koos infoga, et aeg on registreeritud alles peale riigilõivu laekumist.
11. Süsteem esitab riigilõivu nõude vastavalt eelpool tehtud valikutele.
12. Klient tasub riigilõivu kas pangalingi kaudu või kasutab ettemaksu.
13. Süsteem saadab kliendile meeldetuletuse eksamiaja kohta x aega enne eksamit

## Eksamiaja muutmine

1. Kasutaja avab Maanteeameti iseteeninduskeskkonna Juhi vaates ja valib menüüst Juhtimisõigus
2. Süsteem kuvab kasutajale eksamid, millele kasutaja on registreerunud.
3. Kasutaja märgib eksamiaja juures, et soovib aega muuta
4. Süsteem kontrollib, kas muutmist saab teha sama riigilõivu eest või tuleb tasuda uus riigilõiv (sõltub sellest kui palju aega on jäänud eksamini)
  - a. Kui klient peab maksma uuesti riigilõivu, siis kuvab süsteem hoiatuse „Kas oled kindel, et soovid aega muuta? Pead tasuma uuesti riigilõivu!“
5. Klient saab valida uue aja samadel põhimõtetel nagu esmakordselt eksamile registreerides. Juhul kui riigilõivu ei ole vaja uuesti tasuda, siis jääb see osa registreerimisest vahele.

## Maanteeameti tagatuba

Selleks, et klient saaks eksamile registreerida peavad tagatoas olema tehtud järgmised tegevused ja kontrollid:

1. Ajagraafiku sisestamine süsteemi
  - 1.1. Teooriaeksami graafiku koostamisel tuleb kõigepealt paika panna klasside graafikud (millal ruum vaba on ja kui palju inimesi sinna mahub).
  - 1.2. Süsteemi sisestatakse eksami läbivijjate vabad ajad.
  - 1.3. Valitavad ajad sisestatakse kolm kuud ette, ametnike graafikud kinnitatakse nimeliselt 1 kuu ette
2. Süsteemis peab olema olema andmed koolituskursuse läbimise kohta ja isiku taotlus.
3. Registreerimist alustades tuleb kontrollida:
  - 3.1. Juhtimisõiguse kehtivust (kas juhtimisõigus on ära võetud?)
  - 3.2. Tervisetõendi kehtivust
4. Kui klient on aja välja valinud, kontrollib süsteem:
  - 4.1. Tervisetõendi kehtivust valitud kuupäeval
  - 4.2. Koolitus (ADR) kehtib?
  - 4.3. Eeltingimuseks oleva eksami sooritust (kui on nõutud)?
5. Süsteem peab kontrollima riigilõivu laekumist

## Prototüüp

### Prototüüp:

[http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM\\_20teenust/maanteeamet/eksamile\\_registreerimine/#p=home](http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM_20teenust/maanteeamet/eksamile_registreerimine/#p=home)

**Kasutajanimi:** avalikkasutaja

**Parool:** uaph6aeZ