

E-teenuse kirjeldus

Veeteede Amet: Merel töötamise dokumentide väljastamine

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


pwc

Sisukord

Teenuse kirjeldus	4
Teenuse kliendid	4
Peamised probleemid	4
Taotleja ei tea, millised on talle esitatavad nõuded	4
Taotleja peab käima korduvalt klienditeeninduses.....	5
Dokumentide aegumisest ei teavitata taotlejat	5
Meremeeste koolituse korraldavad õppeasutused edastavad lõpetanute andmed mittemasinloetaval kujul ...	5
Tööandjal puudub kiire võimalus väljastatud dokumentide kontrollimiseks	5
Dokumendil kasutatakse paberfotot	5
Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused	5
Tulevikuvisioni kirjeldus.....	5
Taotleja ei tea, millised on talle esitatavad nõuded	5
Taotleja peab käima korduvalt klienditeeninduses.....	6
Dokumentide aegumisest ei teavitata taotlejat	6
Meremeeste koolituse korraldavad õppeasutused edastavad lõpetanute andmed mittemasinloetaval kujul ...	6
Tööandjal puudub kiire võimalus väljastatud dokumentide kontrollimiseks	6
Dokumendil kasutatakse paberfotot	6
Teenuse mõõdikud	6
Riskid	8
Tehnoloogiline keskkond puudub	8
Kasu on raskesti mõõdetav	8
Lisad	9
Lisa 1. Teenuse kirjeldus	9
Lisa 2. Protsessijoonised	16
as-is	16
to-be	17
Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon	18
Kliendi kasutatav funktsionaalsus	18
Menetleja kasutatav funktsionaalsus	18
Nõuete hierarhia ametikohtade lõikes	19
Prototüüp.....	19

Teenuse kirjeldus

Merel töötamiseks on vaja isikul tõendada oma kvalifikatsiooni, kuna isik võib läbida kvalifikatsiooni aluseks olevad koolitused mistahes riigis ja õppeasutuses, merel töötades aga ei ole võimalust nt tööandjal veenduda, et töötaja kvalifikatsioon vastab nõutud tasemele. Veeteede Amet (edaspidi VA) väljastab isiku soovil ametikohale vastava dokumendi (n.ö kinnituslehe) ning kinnitab sellega, et isiku kvalifikatsioon vastab ametikohale seatud nõuetele. Merel töötamise dokumendile seatakse kehtivuse tähtaeg sõltuvalt läbitud koolituste kehtivuse tähtajast. Kogu info algdokumentide kohta (läbitud koolitused, kehtivad tunnistused jm) säilitatakse VA andmekogus.

Kõik dokumendid peab taotleja füüsiliselt klienditeeninduses esitama (dokumentide originaalid) ning väljastatava dokumendi kättesaamisel allkirjastama. On teatud hulk Eestis tehtavaid koolitusi, mille läbinute andmed edastavad koolitusettevõtte protokollina VA-le ning protokollis olevad andmed sisestab VA ametnik käsitsi andmebaasi (ca 2000 tunnistuse andmed aastas).

Isik algatab taotluse klienditeeninduses, kus ta esitab vajalikud dokumendid (tunnistused, tervisetõend, foto, teatud ametikohtadel ka praktikat tõendavad dokumendid jm), tasub riigilõivu. Menetleja kontrollib üle kõik esitatud dokumendid nii vormiliselt kui sisuliselt – nt aktsepteeritakse vaid teatud arstide väljastatud tervisetõendeid (sõltuvalt meresõidu spetsiifikast), samuti kontrollitakse üle kõik välisriikides saadud diplomid ja tunnistused, et välistada võltsinguid. Juba andmebaasis olevate kehtivate koolituste tunnistusi ja diplomeid ei nõuta uuesti, vaid usaldatakse juba kord baasi lisatud andmeid.

Peale dokumentide kontrolli ja vajadusel täiendavate dokumentide ja lisainfo küsimist kontrollitakse riigilõivu tasumist ning vormistatakse dokument.

Merel töötamise dokumente väljastatakse ca 60 eri liiki, st erinevate nõuete alusel sama protsessi alusel. Käesoleva aasta esimese nelja kuuga on väljastatud ca 4000 merel töötamise dokumenti. Kokku on meremehi andmebaasis ca 10 tuhat, kuid ühel inimesel võib olla mitu erinevat kvalifikatsiooni tõendavat dokumenti.

Teenuse kliendid

Kõik merel töötavad isikud (nii Eesti kodanikud kui välisriikide kodanikud).

Peamised probleemid

Taotleja ei tea, millised on talle esitatavad nõuded

Taotlejale ei ole selge, milliseid dokumente temalt oodatakse. Iga ametikoha lõikes kehtib erinev komplekt nõudeid, milles orienteerumine ei pruugi olla taotlejale jõukohane. Info on esitatud VA veebilehel teenusstandardites¹ ning ei ole taotlejale selgelt esitatud.

Kui isik soovib kvalifikatsiooni uuendada (olemasoleva kvalifikatsiooni kehtivust pikendada), siis ei ole tal infot, millised koolitused on tal kehtivad ning mis koolitusi peab ta kvalifikatsiooni säilitamiseks läbima. Ometi on vastav info VA andmebaasis olemas, kuid taotlejale pole see kättesaadav teisiti kui klienditeenindajaga suheldes.

¹ <http://www.vta.ee/atp/index.php?id=3923>

Taotleja peab käima korduvalt klienditeeninduses

Kuna dokumentide originaalid on vaja esitada klienditeeninduses ning dokumendi kättesaamine on samuti klienditeeninduses, siis peab enamuse kliente käima füüsiliselt kohapeal vähemalt kaks korda. Enamus taotlejaid käib täiendavaid dokumente esitamas mitmel korral.

Dokumentide aegumisest ei teavitata taotlejat

Isik peab ise pidama meeles dokumendi aegumist. Talle ei saadeta sellekohaseid meeldetuletusi.

Meremeeste koolituse korraldavad õppeasutused edastavad lõpetanute andmed mittemasinloetaval kujul

Eestis meremehi koolitavad õppeasutused edastavad lõpetanute kohta protokollid VA-le ning andmed sisestatakse käsitsi VA andmebaasi. Õppuritel, kes tulevad taotlema merel töötamise dokumenti, ei nõuta täiendavalt diplomi esitamist, kui andmed on saadud koolitajalt ning on VA andmebaasis olemas.

Tööandjal puudub kiire võimalus väljastatud dokumentide kontrollimiseks

Ettevõtjatel, kes värbavad meremehi, ei ole võimalust kontrollida neile töölesoojija poolt esitatud merel töötamise dokumendi õigsust ise veebist, vaid selleks peavad nad tegema isiku nime ja sünniaja järgi päringu e-posti teel VA-le.

Dokumendil kasutatakse paberfotot

Dokumendile kleebitakse paberfoto, mis teeb lihtsaks väljastatud dokumendi võltsimise.

Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused

Tulevikuvisioni kirjeldus

Taotleja ei tea, millised on talle esitatavad nõuded

Teenusedisainis saab keskenduda protsessi algusfaasile ning lahendada taotlejale info kättesaadavaks tegemine, et tal oleks loodud eeldused võimalikult täieliku alusandmete komplektiga taotlust esitada. Selleks komplekteeritakse info küsimustiku kujul, et taotlejal oleks lihtsam end profileerida läbi ameti ning eeldatava töökoha (millist tüüpi laev), et jõuda võimalikult vähese vaevaga tulemuseni, millised on kindlal ametikohal töötamise nõuded (millised koolitused peavad olema läbitud, millised dokumendid tuleb esitada).

Võimalik lahendus saaks suunata taotlejat nt tema ametikoha alusel nõutavate dokumentide loendini. Kui isik end e-teeninduses autendib, saab kõrvutada nõuded infoga, mis on VA-l olemas selle isiku kehtivate koolituste osas ning anda isikule väga selge loetelu dokumentidest, mida ta peab täiendavalt esitama.

Taotleja peab käima korduvalt klienditeeninduses

Kuna teenus eeldab dokumendi väljastamist isiku füüsilisel tuvastamisel ning võltsingute avastamiseks ka läbitud koolituste tunnistuste ja diplomite originaalide füüsilist esitamist, ei ole veel mõeldav taotlemise protsessi täielik digitaliseerimine, nii et taotleja ei peaks ühtegi korda klienditeenindust külastama. Seejuures tuleneb paberpõhisus suuresti ka muu maailma arengust, kus digitaalse info vahetamine ei ole täna veel igapäevane. Küll aga on võimalik vähendada klienditeeninduse külastuse arvu minimaalseks – üksainus külastus dokumendi kättesaamisel, kusjuures klienditeenindaja saab märkida, milliste dokumentide originaalid on vaja dokumendile järele tulles esitada. E-teeninduses on võimalus taotluse algatamiseks, nõutud tingimuste ja täidetud tingimuste võrdlemiseks, dokumentide üleslaadimiseks ning selle alusel riigilõivu tasumiseks (nt pangalingi abil).

Dokumentide aegumisest ei teavitata taotlejat

Dokumendi aegumisest saadetakse isikule teavitus e-posti või sms-iga piisava varuga ette (nt esmane teavitus 6 kuud enne dokumendi aegumist, et vajadusel uuendada nõutud baaskvalifikatsiooni).

Meremeeste koolituse korraldavad õppeasutused edastavad lõpetanute andmed mittemasinloetaval kujul

Õppeasutused, kes Eestis koolitavad meremehi, ei väljasta tulevikus protokollid (pdf), vaid luuakse liides Eesti Hariduse Infosüsteemiga (EHIS), kust kantakse üle kõikide vastava valdkonna lõpetanute andmed. Taotlejalt ei nõuta täiendavalt diplomi esitamist, kui andmed läbitud koolituste kohta on saadud koolitajalt ning on VA andmebaasis olemas.

Tööandjal puudub kiire võimalus väljastatud dokumentide kontrollimiseks

Ettevõtjatele luuakse iseteeninduskeskkonda päring, et kontrollida neile töölesoojija poolt esitatud merel töötamise dokumendi õigsust ise veebist isiku nime ja sünniaja järgi. Nii kaob ära spetsialisti poolt päringutele vastamise vajadus.

Dokumendil kasutatakse paberfotot

Kui isik on taotlenud viimase 6 kuu jooksul mõnda muud dokumenti, kuhu ta on esitanud foto, pakutakse taotlejale võimalust selle foto kasutamiseks. Ühtlasi luuakse VA klienditeeninduses võimalus fotoboksi teenuse kasutamiseks ning digitaalset fotot saab ka üles laadida iseteeninduskeskkonnas.

Teenuse mõõdikud

Tabelis on tähisega „-“, märgitud need mõõdikud, mille kasutamine ei ole olnud seni vajalik või mille kohta pole võimalik andmeid koguda. Mõõdikud, mille osas puudub teadmine tulevikuväärtusest, on märgitud vastavas

veerus samuti tähisega „-“, Mõõdikute puhul, mille kasutamine on oluline, kuid mille osas täna puuduvad andmed, on tähistatud tulevikuvaates märkega „Muutub mõõdetavaks“.

Tabel 1. Teenuse mõõdikud ja soovitud muutus

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist
TÕHUSUS				
Teenuse kulud				
1	Personalikulud	€	-	-
5	Keskmine ajakulu teenuse juhtumi kohta	h/ FTE	- ²	Muutub mõõdetavaks³
Teenuse mahud				
15	Tegelik nõudlus	Tk	8000-10000	Tõenäoliselt ei muutu
17	Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk	Tk	-	-
Teenuse kvaliteet				
22	Põhjustatud kaebuste arv	Tk	-	-
24	Tehnoloogiline küpsus	Klassifikaator	3	4
Organisatsiooni juhtimise kvaliteet				
37	Teenuste eesmärkide kooskõla organisatsiooni eesmärkidega	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	4⁴	-
DEMOKRAATIA				
Teenuse mõjueesmärkide saavutamine				
41	Mõjueesmärkide saavutamise määr	%	-	-
EFEKTIIVSUS				
Väärtus kasutajale				
47	Halduskoormus: teenuse tarbimisele kulutatud aeg	€	- ⁵	Väheneb
Kättesaadavus				
51	Kasutajate arv sihtrühmade lõikes	Tk	-	-
Kasutajamugavus				
56	Teenuse kasutamise lihtsus	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	-	Muutub lihtsamaks

² Ei mõõdata, varieerub sõltuvalt väljastatavast dokumendist.

³ Muutub mõõdetavaks, kuid ei näe mõõtmises kasu.

⁴ Täiesti kooskõlas, rahvusvaheliste direktiividega määratletud.

⁵ Ei ole võimalik hinnata, sõltub taotleja elukohast, dokumentide väljastamine toimub Tallinnas.

Riskid

Tehnoloogiline keskkond puudub

VA kliendiportaali täna ei eksisteeri ning see tuleb luua. Samas on protsessi mõttes ka teistes asutustes sarnaseid teenuseid, mistõttu tekib oht ka infotehnoloogiliste lahenduste dubleerimiseks (nt sama ministeeriumi allasutustes), kuigi võiks kasutada ühtset platvormi.

Kasu on raskesti mõõdetav

Võimalust, et isik saaks esitada kõik oma dokumendid digitaalselt, täna veel ette ei nähta ning vajadus selleks ei ole kriitiline. Teenuse sihtrühma digitaalne kirjaoskus võib olla väga erinev ning kasu ei pruugi olla selgelt piiritletav. Samuti võivad olla taotlejaks välisriikide kodanikud, kellel puudub digitaalne ID. Täna ei osata hinnata, kas kui palju võiks olla e-teenuse kasutajaid ja tegelik kasu.

Lisad

Lisa 1. Teenuse kirjeldus

Teenust kirjeldavad atribuudid on toodud alljärgnevas tabelis:

Tabel 2. Teenuse kirjeldus

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
Teenuse tunnus		[tekst]	MR (Meremeeste register)
Teenuse nimetus		[tekst]	Merel töötamise dokumentide väljastamine
Teenuse kirjeldus		[tekst]	Meremeeste registri pidamine, laeva- ja siseveelaeva laevapere liikmetele, lootsidele ja laevaliikluse korraldamise süsteemi operaatoritele diplomite, kutsetunnistuste, Ameti poolt väljastatavate täiendõppe läbimist tõendavate tunnistuste ja teenistusraamatute, kinnituslehtede, sooduslubade, lootsitasõidu lubade ja väikelaeva raadiosideoperaatori tunnistuste vormistamine/väljastamine. Kliendile tööks vajalike dokumentide vormistamine
Omanik, vastutaja		[tekst]	Veeteede Ameti peadirektor
Teenuseosutaja		[tekst]	Meremeeste diplomeerimise ja registri büroo, juhataja
Kasutaja/sihtrühm	Füüsiline isik	[Jah/Ei]	Jah
	Juriidiline isik >>		
	ettevõtte		
	vabaühendus, sihtasutus		
	riigiasutus		
	omavalitsus		
	riigiasutus		
	omavalitsuse allasutus		
Kanal	Füüsilised kanalid >>	[Jah/Ei]	Jah
	Letiteenus büroos		

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
	Teenuseostutaja juures		
	Kliendi juures >>		
	Kodukülastus		
	Muus kliendi asukohas		
	Mitteelektronilised kaugkanalid >>		
	Post		
	Telefon		
	Faks		
	Elektronilised kanalid >>		
	Veebileht/portaal		
	E-post		
	Iseteenindus		
	Nutirakendus		
	Tekstisõnum		
	Digitelevision		
Eeldus		[tekst]	Vajalike koolituste läbimine, riigilõivu tasumine, fotode esitamine, töökogemust tõendavate dokumentide esitamine (originaalid, tööandjalt), tervisetõendi esitamine, kutseeksami sooritamine Veeteede Ametis
Sisend		[tekst]	Kliendi (meremehe) taotlus
Väljund		[tekst]	Tööks vajaliku dokumendi väljastamine kliendile meremeeste diplomeerimise ja registri büroost. Dokumendid allkirjastatakse kliendi poolt
Piirangud		[tekst]	Lume 9, Tallinn, aastaringelt
Seotud teenus		[tekst, URL]	Kliendi andmete kontrollimine rahvastikuregistrist, riigilõivu laekumine E-riigikassasse, laevade andmete kontrollimine (IHS Fairplay)
Riigi taseme regulatsioon		[tekst]	Meresõiduohutuse seadus. Riigilõivuseadus. Vabariigi Valitsuse 20.06.2013. a määrus nr 96 "Laevapere liikmete koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded ning diplomeerimise kord". Vabariigi Valitsuse 29.08. 2005. a määrus nr 225

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
			<p>„Väikelaevajahi teadmiste, oskuste ja väljaõppe nõuded ning tunnistuste vormid“. Vabariigi Valitsuse 16.03.2005. a määrus nr 51 "Meretöölepingu sõlmimist taotleva isiku, laevapere liikme, mereõppeasutuses õppija ja mereõppeasutusse õppima asuja tervisenõuded, tervisekontrolli kord ning tervisetõendite vormid".</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 12.02.2003. a määrus nr 35 "Siseveelaeva laevapere liikmete koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded, diplomeerimise kord ning diplomite ja kutsetunnistuste vormid".</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 11.01.2012. a määrus nr 4 "Lootsi kvalifikatsiooniastme taotlemise, lootsi kutsetunnistuse väljaandmise ja lootsikandidaadi ja lootsi eksamineerimise kord ning lootsieriala õppekava".</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 23.09.2011. a määrus nr 93 „Lootsitasõidu loa väljaandmise, kehtivusaja pikendamise, kehtivuse peatamise ja kehtetuks tunnistamise ning kapteni ja vanemtüürimehe eksamineerimise kord ja loa vorm“.</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 15.05.2003. a määrus nr 89 "Laevaliikluse korraldamise süsteemi operaatori koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded, kutsetunnistuse vorm ja väljastamise kord ning operaatori atesteerimise kord".</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 06.12.2002. a määrus nr 24 "Laeva juhtkonna liikme meresõidudiplomi või – kutsetunnistuse kinnituslehe kehtivuse peatamise või tühistamise kord".</p> <p>Majandus- ja kommunikatsiooniministri 10.01.2003. a määrus nr 1 "Meremeeste registri asutamise, pidamise ja likvideerimise kord".</p> <p>Veeteede Ameti meresõiduohutuse teenistuse põhimäärus. VA 02 01 "Dokumentide loetelu" Veeteede Ameti dokumentide loetelu.</p>
Teenuse taseme regulatsioon		[tekst]	<p>VEETEEDDE AMETI KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMI JUHENDID - 500-se ja suurema kogumahutavusega laeva vahitüürimehe meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Vanemtüürimehe meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe</p>

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
			<p>väljaandmine</p> <p>Kapteni meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Väiksema kui 500-se kogumahutavusega laeva kapteni ja vahitüürimehe diplomite ning nende kinnituslehtede väljaandmine</p> <p>750 kW ja suurema peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaeva vahimehaaniku meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Teise mehaaniku meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Vanemmehaaniku meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Reakoosseisu meresõidukutsetunnistuste väljaandmine</p> <p>Raadiosideoperaatori, piirangutega raadiosideoperaatori ja väikelaeva raadiosideoperaatori tunnistuste ning nende kinnituslehtede väljaandmine</p> <p>Raadioelektroniku meresõidudiplomi ja selle kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Laeva elektrimehaaniku ja külmutusseadmete mehaaniku meresõidudiplomite ning elektrimehaaniku meresõidudiplomi kinnituslehe väljaandmine</p> <p>Mittekonventsionaalsete meresõidukutsetunnistuste ning nende kinnituslehtede väljaandmine</p> <p>Mittestandardsete olukordade lahendamine, täiendusõppekursuste tunnistuste väljastamine ja meremeeste diplomeerimisega seotud muud protseduurid</p> <p>Meremeeste registri pidamine</p> <p>Lootsi kutsetunnistuse ja lootsitasõidu loa väljaandmine</p> <p>Siseveelaeva laevapere liikmete diplomeerimine, laevaliikluse korraldamise osakonna VTS operaatori kutsetunnistuse ning laeva turvaülema tunnistuse väljaandmine</p> <p>Lootsi kvalifikatsioonieksami ja lootsitasõidu eksami läbiviimine</p> <p>TEENUSSTANDARDID - 500-se ja suurema kogumahutavusega laeva vahitüürimehe diplomi ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard</p> <p>750 kW ja suurema peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaeva vahimehaaniku diplomi ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard</p> <p>Teise ja esimese klassi raadioelektroniku diplomite ja</p>

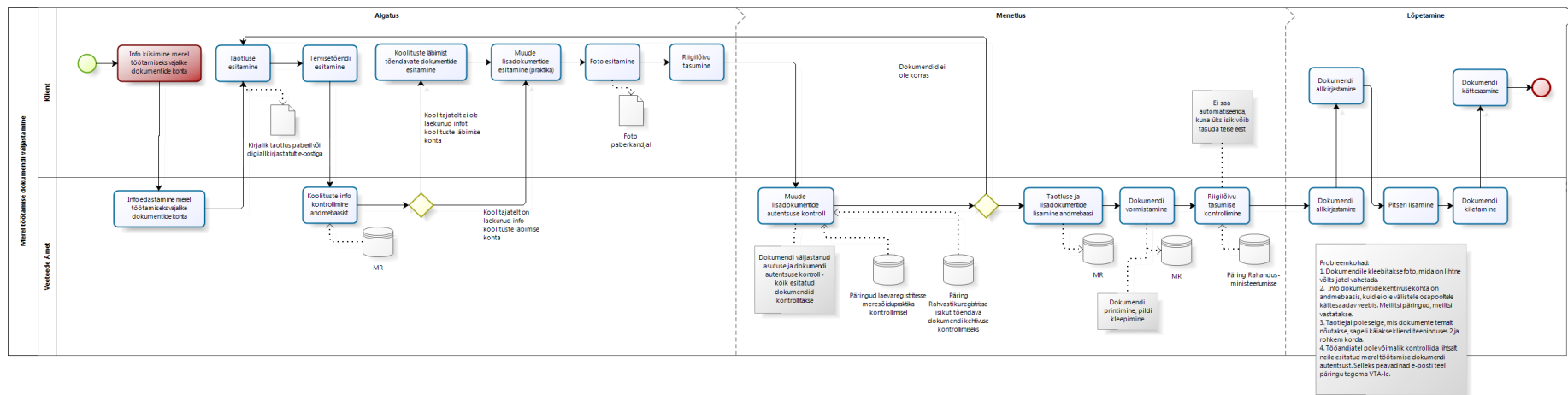
Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
			<p>kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 3000 kW peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaeva vanemmehaaniku ning 3000 kW ja suurema peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaeva vanem- mehaaniku diplomite ja kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 3000-se kogumahutavusega laeva ning 3000-se ja suurema kogumahutavusega laeva kapteni diplomite ja kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Laevakoka tunnistuse väljaandmise teenusstandard</p> <p>Lootsi kvalifikatsioonieksami ja lootsitasõidu eksami läbiviimise ning dokumentide väljastamise teenusstandard</p> <p>Madruse, vahimadruse ja vanemmadruse tunnistuste väljaandmise teenusstandard</p> <p>Laevamotoristi, vanemmotoristi, laevaelektriku ning laeva külmutusseadmete masinisti tunnistuste väljaandmise teenusstandard</p> <p>Päästevahendite ja valvepaadi vanema, kiirvalvepaadi vanema ning päästeparve vanema tunnistuste väljaandmise teenusstandard</p> <p>Raadiosideoperaatori, piirangutega raadiosideoperaatori ja väikelaeva raadiosideoperaatori tunnistuste ja kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 200-se kogumahutavusega laeva vahitüürimehe ja kipri tunnistuste ja kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 500–se kogumahutavusega laeva kapteni diplomi ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 500–se kogumahutavusega laeva vahitüürimehe diplomi ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 750 kW peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaeva vanemmehaaniku tunnistuse ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 3000-se kogumahutavusega laeva ja 3000-se ja suurema kogumahutavusega laeva vanemtüürimeeste diplomite ja nende kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard</p> <p>Väiksema kui 3000 kW peamasinate efektiivse koguvõimsusega ning 3000 kW ja suurema peamasinate efektiivse koguvõimsusega mootorlaevade teise mehaaniku</p>

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
			diplomite ja kinnituslehtede väljaandmise teenusstandard Laeva elektrimehaaniku ja laeva külmutusseadmete mehaaniku diplomi ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard Väiksema kui 50-se kogumahutavusega laeva rannasõidukipri tunnistuse ja kinnituslehe väljaandmise teenusstandard Ohutusalase koolituse, turvaalase, tuletõrjealase, tankeritel töötamist tutvustava koolituse ja tankeritel töötamise laiendatud koolituse tunnistuste väljaandmise teenusstandard
Füüsiline asukoht		[tekst]	Lume 9, 10416 Tallinn
Koduleht		[URL]	http://www.vta.ee/atp/index.php?id=3923
Veebiteenus	WSDL	[URL]	-
Keel		[tekst]	Eesti
Funktsioon	http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html	[tekst, URL]	ID 1235
Teenuse tüüp	http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html	[tekst, URL]	ID 1235
Haldusmenetlust sisaldav teenus		[Jah/Ei]	Jah
Rahastamine	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	2-klient maksab
Makse	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	3-riigilõiv
Autentimise tase	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 osapoole tegudega)	[nr]	2.tase

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
	nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)		
Konfidentsiaalsus		[Jah/Ei]	Ei
Teenuse seisund	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	Aktiivne
Tähtaeg		[kuupäev]	Alaline
Hinne	Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge	[tekst]	Uuenda ja korrasta

Lisa 2. Protsessijoonised

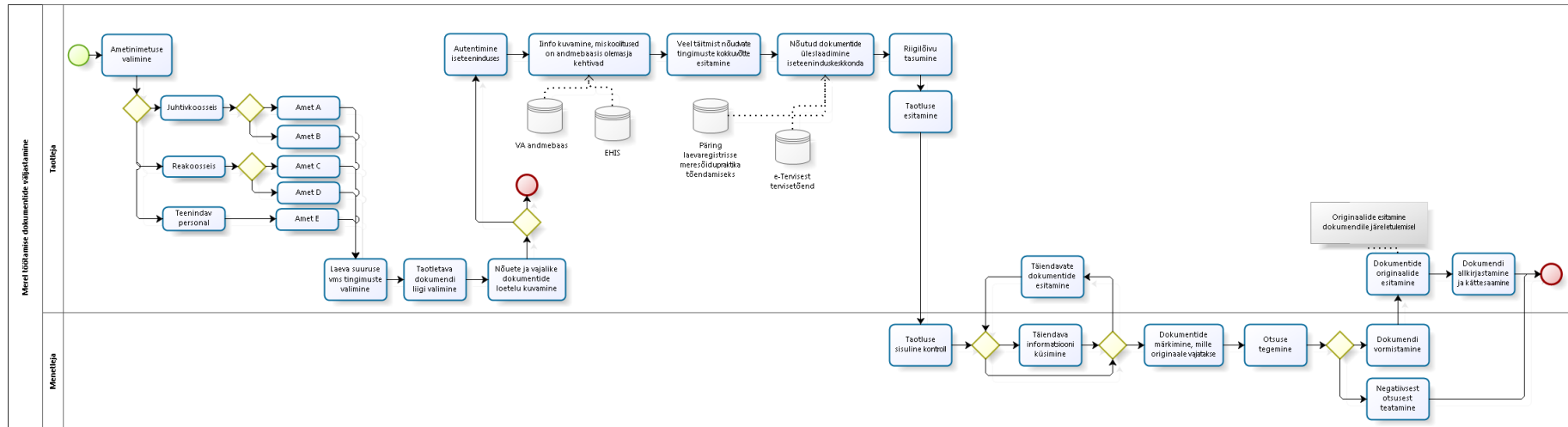
as-is



Joonis 1. Merel töötamise dokumentide taotlemine hetkeseisus

Märkus: Punaselt on märgitud probleemsed tegevused.

to-be



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 2. Merel töötamise dokumentide taotlemine tulevikuvaates

Märkus: Protsessis võib teenuse prototüüpimisel muutuda tegevuste järjekord – ametinimetus, dokumendi liik, laeva tüübist tulenevad täpsustused.

Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

Kliendi kasutatav funktsionaalsus

Teenuse taotlemine

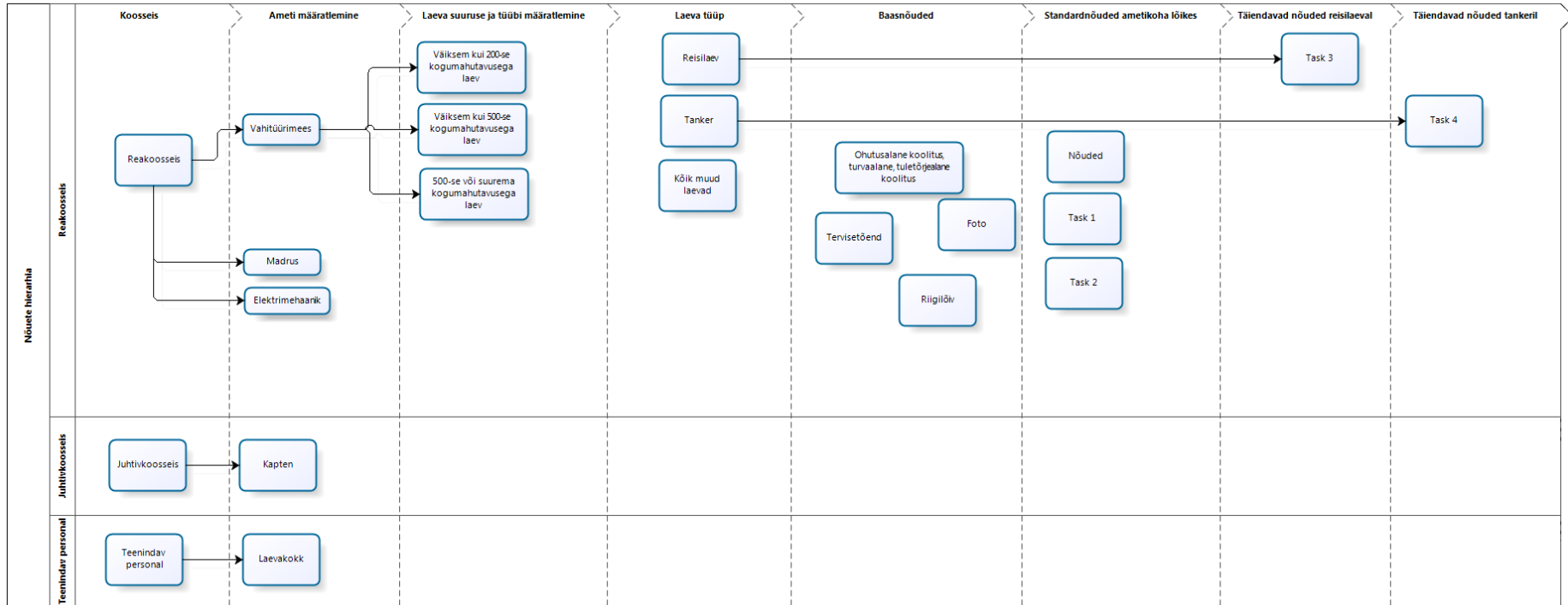
1. Kasutaja avab Veeteede Ameti veebilehelt jaotise „Teenused“.
2. Kasutaja valib teenuse.
3. Kasutaja valib tingimused (ametikoht, laeva suurus jm, vt Nõuete hierarhia ametikohtade lõikes), mille osas ta soovib teada, millised nõuded teenuse taotlemisel rakenduvad.
4. Süsteem kuvab nõuete loetelu.
5. Kasutaja logib iseteeninduskeskkonda.
6. Süsteem kuvab loetelu tingimustest, mis on kasutajal juba eelnevalt täidetud ning millised nõuded on vaja täita. Kui nõutud dokumentide hulgas on selliseid, mille osas vajab ametnik originaali olemasolu, kuvab süsteem vastava märke „Too originaal kaasa“ nõude real. Need dokumentide originaalid peab kasutaja esitama taotletava dokumendi kättesaamisel.
7. Kasutaja alustab taotlemist, sisestades nõutud andmed.
8. Kasutaja tasub riigilõivu ja esitab taotluse.

Menetleja kasutatav funktsionaalsus

Taotluse läbivaatamine

1. Menetleja avab saabunud taotluse oma töölaualt.
2. Menetleja viib läbi taotluse sisulise kontrolli, täites teenuse kohase kontroll-lehe.
3. Vajadusel märgib menetleja tingimused, mille osas vajatakse täiendavat informatsiooni. Menetleja võib märkida tingimuse täidetuks, piirangutega täidetuks, mittetäidetuks või paluda täiendavaid selgitusi. Osalise või mittetäidetud tingimuse kohta sisestab menetleja märkused. Menetleja võib märkida tingimuse täidetuks piirangutega ning anda välja positiivse otsuse. Kontroll-leht on vajalik, kuna üks nõutud dokument võib täita mitu kontrollitavat tingimust. Samuti võib mitu dokumenti/selgitust täita ühte tingimust. Seetõttu kontrollib menetleja sisuliselt kõikide tingimuste täitmist ning märgib kvalitatiivse info põhjal tingimuste täitmise tulemust. Kontroll-leht on aluseks otsusele.
4. Menetleja edastab vajadusel taotluse tagasiside saamiseks kliendile või suunab edasi otsuse vormistamisele.
5. Menetleja vaatab läbi saabunud tagasiside, annab oma hinnangu ning suunab taotluse otsustamisele. Otsus võib olla positiivne, piirangutega positiivne või negatiivne.

Nõuete hierarhia ametikohtade lõikes



Joonis 3. Nõuete hierarhia

Prototüüp

Viide: http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM_20teenust/Veeteedeamet_dokumendid
Kasutajanimi: avalikkasutaja
Parool: uaph6aeZ