

E-teenuse kirjeldus

Lennuamet: Osa 66

lennundustehnilise töötaja loa taotlemine

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 | 3 |
| Teenuse kliendid | 3 |
| Peamised probleemid | 4 |
| E-teeninduses ei saa taotlust esitada | 4 |
| Infosüsteem ei toeta meneteleja tööprotsessi | 4 |
| <hr/> | |
| Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused | 4 |
| <hr/> | |
| Tulevikuvisioni kirjeldus..... | 4 |
| E-teeninduses ei saa taotlust esitada | 4 |
| Infosüsteem ei toeta meneteleja tööprotsessi | 4 |
| <hr/> | |
| Teenuse mõõdikud | 4 |
| <hr/> | |
| Riskid | 6 |
| <hr/> | |
| Arenduse elluviimine..... | 6 |
| Standardiseerimata jätmine..... | 6 |
| <hr/> | |
| Lisad | 7 |
| <hr/> | |
| Lisa 1. Teenuse kirjeldus | 7 |
| Lisa 2. Protsessijoonised | 11 |
| as-is | 11 |
| to-be | 12 |
| <hr/> | |
| Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon | 13 |
| Kliendi kasutatav funktsionaalsus | 13 |
| Meneteleja kasutatav funktsionaalsus | 13 |
| Prototüüp..... | 13 |

Teenuse kirjeldus

Lennundustehnilised töötajad taotlevad loa lennukihoolduse teostamiseks vastavalt kategooriatele, pädevustele, omandatud praktilistele kogemustele.

Lennukihoolduses jagunevad mehaanikud vastavalt ettevalmistusele, oskustele ja töökogemusele kolme kategooriasse:

A – mehhaanik – tohib teha piiratud mahus lihtsaid töid, ei oma õigust väljastada lennuki hooldustõendit.

B – tehnik – on saanud baaskoolituse ja tüübikoolituse (igal lennukitüübil on oma litsents). Tüübikoolitust tellitakse välismaalt, erinevatele lennukitüüpidele tellib ettevõtte koolituse. Koolituse kestus sõltub lennukitüübist – üldine seaduspära on, et mida suurem lennuk, seda pikem koolitus. Tüübikoolitus on väga kallis ja seetõttu peab töötaja olema enne end näidanud hea spetsialistina. B kategooria spetsialist võib teostada suuremahulisi ja keerulisi töid, mootorite ja jõuallikate ülevaatust ja remonti jne.

B1 kategooria – tehnik-mehhaanik - lennundustehnilise töötaja luba omav töötaja võib teha hooldust kerekonstruktsioonidele ja süsteemidele (v.a. avioonikasüsteemid);

B2 kategooria – tehnik-avioonik - võib teha hooldustöid avioonikasüsteemidele (õhusõiduki elektroonika).

C kategooria luba omav töötaja – baashoolduse insener - võib teostada lennuki baashooldust ja tal on õigus välja anda lennuki hooldustõendit. C-kategooria saamiseks peab olema B1 või B2 kategooria ja vähemalt 3 a B kategooria töökogemus. Eestis on C-kategooriat omavaid spetsialiste üksikuid.

Loa taotlemine: vanus vähemalt 21 a., arvesse võetakse töökogemust (nii aeg kui oskused), ettevõttest määratakse luba omav inimene, kes allkirjastab tehtud tööd, dokumendid loa taotlemiseks esitatakse Lennuametisse, Lennuamet otsustab (vestluse, kohapealse töö vaatluse, teadmiste kontrollimise põhjal), kas taotleja saab lennundustehnilise töötaja loa.

Põhimõtteliselt võib töötada ka ilma kategooriata, kuid sel juhul pole töötajal õigust väljastada dokumenti tehtud hooldustööde kohta.

Lennundusspetsialistide atesteerimist, lennunduslubade väljaandmist ja välisriigis väljaantud lennunduslubade tunnustamist ning nende kohta arvestuse pidamist teostab Lennuamet.

Lennuameti e-teeninduses on võimalik taotleda luba, ent tehniliste keerukuste tõttu esitatakse taotlus enamasti paberkanalil ning Lennuameti spetsialist vormistab loa taotluse infosüsteemis LOIS¹.

Teenuse kliendid

Luba saavad taotleda füüsilised isikud, kes on läbinud nõutud koolitused ja omavad nõutud pädevusi.

¹ <https://lois.ecaa.ee/LoginClient.aspx>

Peamised probleemid

E-teeninduses ei saa taotlust esitada

E-teeninduses ei ole tehnilistel põhjustel võimalik taotlust esitada, kuigi funktsionaalsus peaks selle jaoks olema olemas.

Infosüsteem ei toeta menetleja tööprotsessi

LOIS-i kasutajaliides on menetleja jaoks ebamugav – andmete sisestamine ei toimu vastavalt tööprotsessi kulgemisele. Samuti puudub funktsionaalsus, mis võimaldaks menetlejal märkida, millised nõuded on taotleja poolt täidetud ning millised mitte või milliste andmete osas vajatakse lisainformatsiooni.

Nii toimub menetlus infosüsteemi väliselt ning LOIS-i kantakse otsuste põhjal mineviku info.

Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused

Tulevikuvisiooni kirjeldus

E-teeninduses ei saa taotlust esitada

Loa taotlemise protsess viiakse eesti.ee keskkonda, kus isik saab teha loa taotluse, mis edastatakse menetluseks LOIS-i. Kui ametnikul tekib vajadus täiendava info küsimise järele, toimub taotlejaga suhtlus samuti süsteemide omavahelise liidestuse kaudu. Lisaks taotluse andmetele saab iseteeninduses üles laadida taotluse lisadokumendid, mille alusel menetleja teeb kaalutusotsuse.

Infosüsteem ei toeta menetleja tööprotsessi

LOIS-i funktsionaalsust täiendatakse menetleja vajaduste kohaselt nii, et oleks võimalik märkida, millised nõuded on täidetud, millised nõuded on täitmata ja vajavad lisainfot ning millised nõuded jäävad täitmata ning kujunevad loa väljastamisel piiranguteks.

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 | € | 1575, umbes 70-80 tundi kuus | Ametniku töö maht väheneb |
| 5 | Keskmine ajakulu teenuse juhtumi kohta | h/ FTE | 2 tundi kuni 7 tundi | Menetlemise aeg väheneb |
| Teenuse mahud | | | | |
| 15 | Tegelik nõudlus | Tk | 70 | Tõenäoliselt ei muutu |
| 17 | Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk | Tk | - | Muutub mõõdetavaks |
| Teenuse kvaliteet | | | | |
| 22 | Põhjustatud kaebuste arv | Tk | - | - |
| 24 | Tehnoloogiline küpsus | Klassifikaator | 3 (Valdavalt isiklikult toodud dokumentide alusel + täisautomaatne e-teenuse tase) | 5 – täisautomaatne e-teenuse tase |
| Organisatsiooni juhtimise kvaliteet | | | | |
| 37 | Teenuste eesmärkide kooskõla organisatsiooni eesmärkidega | Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal | 4 | - |
| DEMOKRAATIA | | | | |
| Teenuse mõjueesmärkide saavutamine | | | | |
| 41 | Mõjueesmärkide saavutamise määr | % | - | - |
| EFEKTIIVSUS | | | | |
| Väärtus kasutajale | | | | |
| 47 | Halduskoormus: teenuse tarbimisele kulutatud aeg | € | - ² | Halduskoormus võib väheneda ³ |
| Kättesaadavus | | | | |
| 51 | Kasutajate arv sihtrühmade lõikes | Tk | 70, eraisikud | Tõenäoliselt ei muutu |
| Kasutajamugavus | | | | |
| 56 | Teenuse kasutamise lihtsus | Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal | 2 – pigem keeruline | 4 – väga lihtne |

² Raske hinnata, ametnik teeb dokumentidega töö taotleja eest ära, kuid taotleja peab kohale tulema.

³ Halduskoormus võib väheneda, kuid ei pruugi, kuna taotlejal tekib vajadus leida dokumentide skaneerimise võimalused, kulutada selleks aega.

Riskid

Arenduse elluviimine

Suutlikkus arendust ellu viia viisil, et oleks saavutatud kliendi ja ametniku vaatest parim, on väljakutse, millega ei pruugi asutus oma jõududega toime tulla.

Standardiseerimata jätmine

Tööprotsess on sarnane Veeteede Ameti teenusega „Merel töötamise dokumentide väljastamine“. Seetõttu tuleks ka infotehnoloogiline lahendus välja töötada ühtselt, mitte kahe iseseisva süsteemina. Loodud prototüüp visualiseerib võimalust, et luua sarnase tööprotsessiga teenustele ühtne infotehnoloogiline lahendus, kuid selle reaalne teostamine ei pruugi olla võimalik. Seega on risk, et luuakse ühe standardiseeritud lahenduse asemel mitu sarnast, nii et igal asutusel on oma eraldiseisev lahendus.

Samuti on sarnaseid teenuseid ka Lennuametil endal, nt piloodilubade väljastamine, mille puhul oleks võimalik rakendada sama lahendust.

Lisad

Lisa 1. Teenuse kirjeldus

Teenust kirjeldavad atribuudid on toodud alljärgnevas tabelis:

Tabel 2. Teenuse kirjeldus

| Atribuut | Klassifikaator | Väärtus | Teenus |
|-------------------|----------------|---------|---|
| Teenuse tunnus | | [tekst] | EASA vorm 26 |
| Teenuse nimetus | | [tekst] | Osa-66 lennundustehnilise töötaja loa taotlemine |
| Teenuse kirjeldus | | [tekst] | Loa esmane taotlemine, muutmine, uuendamine. Loa taotleja esitab lennuametile taotluse, koolitust ja töökogemust tõendavad dokumendid, et saada litsentseeritud ja Euroopas tunnustatud mehaaniku luba õhusõidukite hooldamiseks. Taotlus registreeritakse dokumendihaldussüsteemis ja suunatakse menetlemiseks lennundustehnika osakonna inspektorile. Kui dokumendid vastavad EASA regulatsiooni nõuetele väljastatakse luba vormil 26. Loa saab kätte Lennuametist ja see muutub kehtivaks peale loa omaniku allkirja andmist. Esitatud originaal dokumentidest jäävad koopiad loa omaniku faili. Luba antakse kehtivusega 5 aastat, tähtaja möödumisel esitatakse uus taotlus loa pikendamiseks ja väljastatakse uue kehtivusajaga luba. Uute pädevuste lisamiseks esitatakse taotlus ja tõendavad dokumendid koolituse läbimisest, nõuetele vastavusel omistatakse taotletud kategooria/pädevus ja antakse välja muudetud luba. Teenuse eesmärk on lennundustehnilise töötaja litsentsimine vastavalt Komisjoni määrus (EÜ) nr 2042/2003 lisa III (Osa-66) nõuetele ja tagada sellega lubade tunnustamine Euroopa Liidus. Luba on kvalifikatsiooni tõendav dokument sellest, et luba omava isiku teadmised ja kogemused vastavad Osa-66 nõudmistele. |
| Omanik, vastutaja | | [tekst] | Peadirektor, Kristjan Telve |
| Teenuseosutaja | | [tekst] | Lennundustehnika osakonna vaneminspektor, Imbi Ots |

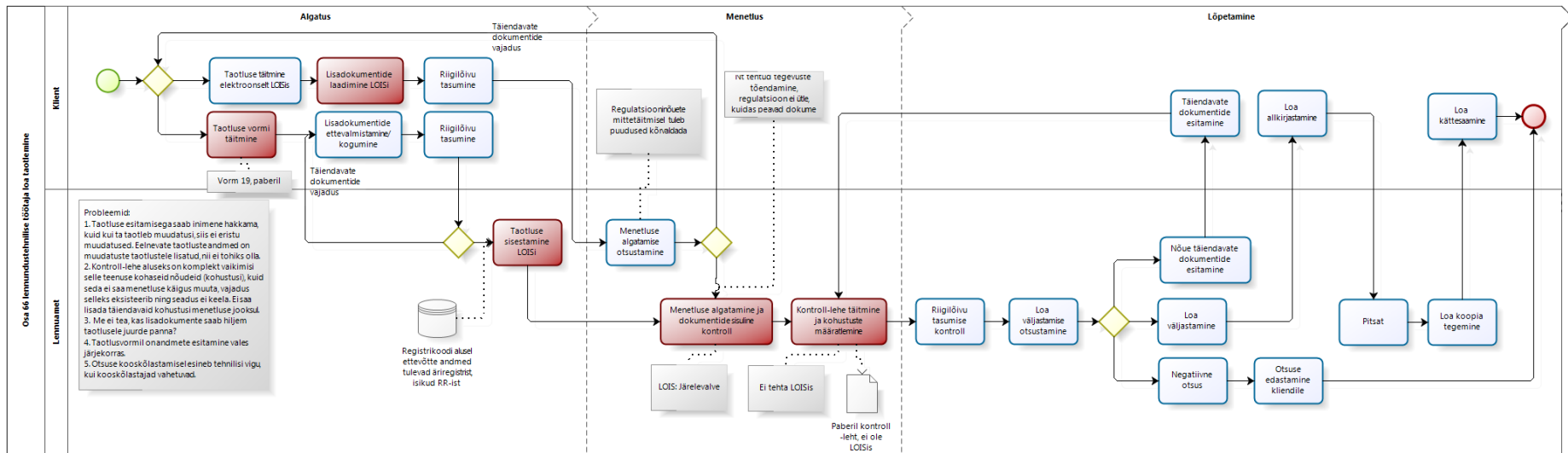
| Atribuut | Klassifikaator | Väärtus | Teenus |
|---|--|----------|---|
| Kasutaja/sihtrühm | Füüsiline isik | [Jah/Ei] | Jah |
| | Juriidiline isik >> | | |
| | ettevõte | | |
| | vabaühendus, sihtasutus | | |
| | riigiasutus | | |
| | omavalitsus | | |
| | omavalitsuse allasutus | | |
| Kanal | Füüsilised kanalid >> | [Jah/Ei] | |
| | Letiteenus büroos | | |
| | Teenuseosutaja juures | | Jah |
| | Kliendi juures >> | | |
| | Kodukülustus | | |
| | Muus kliendi asukohas | | |
| | Mitteelektroonilised kaugkanalid >> | | |
| | Post | | Jah |
| | Telefon | | |
| | Faks | | |
| | Elektroonilised kanalid >> | | |
| | Veebileht/portaal | | Jah |
| | E-post | | Jah |
| | Iseteenindus | | |
| | Nutirakendus | | |
| | Tekstisõnum | | |
| | Digitelevisioon | | |
| Eeldus | | [tekst] | Tasuda riigilõiv |
| Sisend | | [tekst] | Taotlus EASA vormil 19. Luba taotleb isik personaalse avalduse alusel Lennuametis või läbi info süsteemi LOIS. |
| Väljund | | [tekst] | <u>Osa-66 lennundustehnilise töötaja luba EASA vormil 26</u> |
| Piirangud | | [tekst] | Loa annab välja Lennuamet, vastuvõtuajad tööpäevadel 9.00-12.00 ja 13.00-15.00 |
| Seotud teenus | | [tekst, | Puudub |
| 20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatöötamine | | | |
| Trinidad PwC | | | |

| Atribuut | Klassifikaator | Väärtus | Teenus |
|--|--|--------------|---|
| | | [URL] | |
| Riigi taseme regulatsioon | | [tekst] | <u>Lennundusseadus</u> |
| Teenuse taseme regulatsioon | | [tekst] | <u>Osa-66 lennundustehnilise töötaja loa väljaandmise teenusstandard</u> |
| Füüsiline asukoht | | [tekst] | Lennuamet, Rävåla 8 Tallinn 10143 |
| Koduleht | | [URL] | http://ecaa.ee/ |
| Veebiteenus | WSDL | [URL] | https://lois.ecaa.ee/LoginClient.aspx |
| Keel | | [tekst] | EST |
| Funktsioon | http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html | [tekst, URL] | |
| Teenuse tüüp | http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html | [tekst, URL] | |
| Haldusmenetlust sisaldav teenus | | [Jah/Ei] | Jah |
| Rahastamine | 1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud | [nr] | 3 – kombineeritud |
| Makse | 1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud | [nr] | 3 – riigimaks (lõiv, toll) |
| 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 nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne) | [nr] | 2. tase |
| Konfidentsiaalsus | | [Jah/Ei] | Ei |

| Atribuut | Klassifikaator | Väärtus | Teenus |
|------------------------|---|----------------|-----------------|
| Teenuse seisund | Loomisel Aktiivne Arhiveeritud | [tekst] | Aktiivne |
| Tähtaeg | | [kuupäev] | |
| Hinne | Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge | [tekst] | Korrasta |

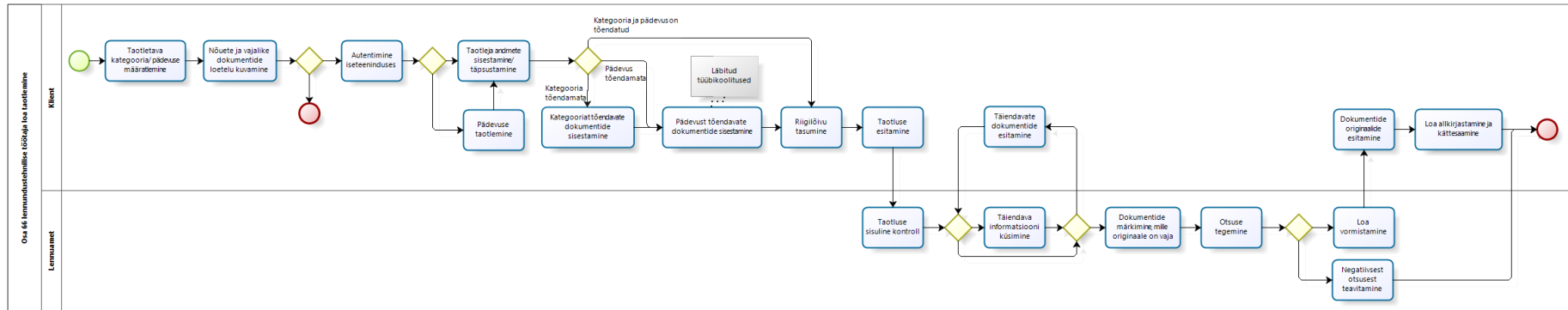
Lisa 2. Protsessijoonised

as-is



Joonis 1. Osa 66 lennundustehnilise töötaja loa taotlemine hetkeseisus

to-be



Powered by
bizagi
Modeler

Joonis 2. Osa 66 lennundustehnilise töötaja loa taotlemine tulevikuvaates

Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

Kliendi kasutatav funktsionaalsus

Teenuse taotlemine

1. Kasutaja avab Lennuameti veebilehelt jaotise „Teenused“.
2. Kasutaja valib teenuse.
3. Kasutaja valib tingimused (kategooria, pädevused jm), 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.

Prototüüp

Viide: http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM_2oteenust/Lennuamet_Osa66
Kasutajanimi: avalikkasutaja
Parool: uaph6aeZ