

E-teenuse kirjeldus

Riigi Infosüsteemi Amet: Teenuse avamine asutustele

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	3
Sarnased teenused dubleeritakse	3
Teenused ei ole võrdselt kättesaadavad	4
Kliendil/tellijal puudub võimekus teenuste kirjeldamiseks	4
RIHA kasutatavus pärsib teenuste arendamist	4
Tellijal pole võimekust visualiseerida ja testida lahendust	4
Taotlusel ei ole kindlat vormi ja kontaktpunkti	4
Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused	5
Tulevikuvisioni kirjeldus	5
Sarnased teenused dubleeritakse	5
Teenused ei ole võrdselt kättesaadavad	6
Kliendil/tellijal puudub võimekus teenuste kirjeldamiseks	6
RIHA kasutatavus pärsib teenuste arendamist	6
Tellijal pole võimekust visualiseerida ja testida lahendust	6
Tellimusel ei ole kindlat vormi ja kontaktpunkti	6
Teenuse mõõdikud	7
Riskid	8
RIHA kasutatavus	8
Ressursipuudus	8
Teenuste klassifikaatori loomine.....	8
Juristid innovatsiooni takistajatena.....	8
Uute võimaluste tutvustamine	8
E-teenuste vajalike eelduste elluviimine.....	8
Lisad	9
Lisa 1. Teenuse kirjeldus	9
Lisa 2. Protsessijoonised	12
as-is	12
to-be	13
Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon	14
Teenuse kirjeldamise mudel avaliku teenuse kirjeldamiseks	14
Kliendi kasutatav funktsionaalsus eesti.ee portaalil	17

Menetleja kasutatav funktsionaalsus	18
Prototüüp.....	18

Teenuse kirjeldus

Teenuse avamine teenusele tähendab eesti.ee portaalis e-vormi või PEPE-teenuse (X-tee teenuse esitluskiht) avamist.

E-vormid¹ on elektroonilised avaldused, taotlused vms dokumendid, mida on teenusepakkujal (ametil või kohalikul omavalitsusel) lihtne koostada ja kasutusele võtta. E-vorme saavad kasutajad täita pärast internetipanga, ID-kaardi või mobiil-IDga riigiportaali eesti.ee sisenemist. E-vormi võib seadistada ka selliselt, et seda on võimalik kasutajal teenusepakkujale edastada vaid digitaalselt allkirjastatuna. Täidetud e-vorm edastatakse läbi dokumendivahetuskeskuse (DVK) teenusepakkuja dokumendihaldussüsteemi. E-vormide tehniline ülesehitus on standardiseeritud, mis tähendab, et ühte e-vormi malli on võimalik võtta kasutusele mitmel asutusel ja lisada asutusepõhiselt funktsionaalsust ja kujunduselemente. Kui riigiportaalis on soovitud teenuse jaoks juba universaalselt kasutatav e-vorm olemas, siis saab selle kasutusele võtta. E-vormide eeltäitmise toimub osaliselt X-tee päringute abil (näiteks täidetakse automaatselt e-vormil täitja ees- ja perekonnanimi, mis saadakse X-tee kaudu rahvastikuregistrist). Riigiportaali e-vorme kasutab praegu erinevate e-teenuste pakkumiseks üle 70 kohaliku omavalitsuse.

X-tee päringute esitluskiht (PEPE) annab riigiportaali kasutajatele (kodanik, ettevõtja, ametnik) võimaluse kasutada riigi andmekogusid ja infosüsteeme kasutavaid e-teenuseid. E-teenusteks võivad olla andmekogust andmete pärimine, taotluste või aruannete esitamine jm. X-tee päringute esitluskihi abil on paljud andmekogude omanikud loonud ja avalikustanud riigiportaalis eesti.ee e-teenused, mille vahendusel on kasutajal võimalik näiteks vaadata ja vajadusel muuta andmekogus enda kohta käivaid andmeid. Riigiportaalis eesti.ee e-teenuse kasutajatel on võimalik saadud päringute vastuseid saata näiteks PDF või XML vormingus oma e-postile või salvestada arvutisse. Samuti saab päringute vastuseid krüpteerida või lisada eesti.ee digitempel.

Teenuse kliendid

Riigiportaalis saavad teenuseid kodanikele, ettevõtjatele kui ka ametnikele pakkuda avaliku sektori asutused ning avalikke ülesandeid täitvad ettevõtted.

Peamised probleemid

Sarnased teenused dubleeritakse

Teravalt kajastub probleem kohalike omavalitsuste teenuste osas, kellele on seadusega pandud kohustus teenust osutada, kuid osutamise viis ja täpne teenuse kirjeldus on igal KOV-il tõenäoliselt erinev. Seetõttu tekib olukord, kus iga KOV kirjeldab sisuliselt sama teenust omanäolisena ja eesti.ee portaalis publitseeritakse sama teenust dubleerivalt (nt Lapsehoiuteenuse taotlus (Kose), Lapsehoiuteenuse taotlus (Pärnu), Lapsehoiuteenuse taotlus (Kuusalu)).

¹ https://www.eesti.ee/est/teemad/ettevotja/riigiportaali_abi/partnerile_1/e-vormid

Teenused ei ole võrdselt kättesaadavad

On teenuseid, mida on seaduse alusel kõigil KOV-idel kohustuslik osutada, ent mille kättesaadavus on erinev. Kohustuslikud teenused ei ole kirjeldatud kõigi KOV-ide lõikes, kuigi KOV-il ei ole võimalust seda teenust osutamata jätta. Kuna avalike teenuste ja nendega seotud e-teenuste kirjeldamine on iga asutuse enda initsiatiivil põhinev, on teenused kirjeldatud ebahühtlaselt (erinevad kirjeldused, erinev hulk teenuseosutajaid KOV-e).

Kliendil/tellijal puudub võimekus teenuste kirjeldamiseks

Avalike teenuste kirjeldamiseks puudub tellijal oskus ja kogemus. On tavapärane, et e-teenuse loomisel mõtestatakse esmakordselt teenuse sisu, vormi ja vajadust.

E-teenust luues või kavandades ei teata sageli, miks ja kellele seda vaja on, teenuse kasutajate vajadus on läbimõtlemlata. Selleks, et selgitada vajadust, kulutab RIA täiendavat ressursi. Sageli tehakse vajaduse väljaselgitamiseks dubleerivaid tegevusi ning protsessis osaleb mitmeid osapooli. Samuti ei teata, millist liiki e-teenust vajatakse – e-vormi, x-tee teenust (PEPE-teenus) või teavitusteenust. Tellija ei orienteeru tehnoloogias ega tunneta üht või teist lahendust soovides erinevust saavutatavas tulemuses.

RIHA kasutatavus pärsib teenuste arendamist

E-teenuste kontekstis on oluline, et iga küsitud andmeväli oleks mõtestatud ja asjakohane. Selleks, et konsolideerida oma vajadusi teiste sarnase teenuse osutajatega, vajab tellija täiendavat teavet RIHA²-st. RIHA-s kirjeldatakse andmekogud ning võiksime eeldada, et leiame sealt teabe, millised andmekogud võiksid sisaldada andmeid, mida oma teenuse tarbeks vajame. RIHA kasutatavus aga ei soosi info leidmist ja pigem avastatakse info teiste asutuse ametnikega suheldes. See pärsib teenuste arendamist oluliselt, kuna puudub teadmine, kus ja kellel on info.

Tellijal pole võimekust visualiseerida ja testida lahendust

E-teenuste loomine eeldab analüüsi, teenuse kasutaja teekonna (navigatsiooniskeemi e teenuse asukoha määratlemist eesti.ee portaalis) ja kuvade (prototüübi) visualiseerimist ning lahenduse testimist. Võimekus arendusprotsessis osaleda on tellijal väga madal ning RIA poolt on vaja teha täiendav pingutus tellija kompetentsi tõstmisel, täites vajadusel ka tellija ülesandeid.

Taotlusel ei ole kindlat vormi ja kontaktpunkti

Taotlus võib tulla väga erineval kujul ja eelkõige arendajatel on kombeks pöörduda otse nt haldusosakonna poole, mis aga tähendab tegeliku vajaduse väljaselgitamiseks taaskord protsessi algusesse tagasipöördumist. Teenuse omanik distantseerib end e-teenuse loomise protsessist ning eeldab, et arendaja valdab lisaks teenuse tehnilisele infole ka sisulist informatsiooni.

² <https://riha.eesti.ee/riha/main>

Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused

Tulevikuvisiooni kirjeldus

Sarnased teenused dubleeritakse

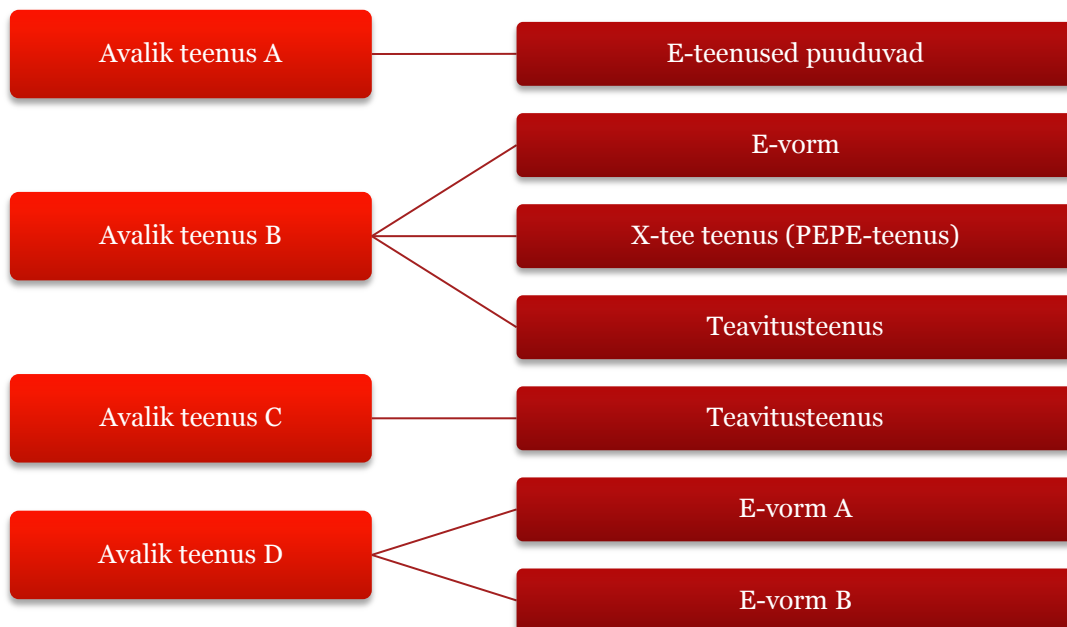
Uue e-teenuse lisamisel pakutakse teenuse kirjeldajale esmalt võimalust leida sama teenus (avalik teenus, millega võib, kuid ei pruugi olla seotud e-teenuseid), mille on juba kirjeldanud teine asutus, ning täiendada seda vaid oma asutuse spetsiifilise infoaga.

Samuti on teenuse kirjeldamise aluseks klassifikatsioon, mis on piisavalt üldistatud ja aitab teenuseid kategoriseerida.

Teenusele annab oma aktsepti RIA, kes täidab portfelli halduri ülesandeid. RIA ülesanne on kujundada teenuse info sellisel tasemel, mis võimaldab paljude teenuseosutajate ülest konsolideerimist, veendudes, et igakordse teenuse lisamisel on püütud leida sama või sarnast avalikku teenust. Pisut erineva teenuse pealkirjastamise puhul ei pruugi tegemist olla erineva teenusega.

Ühe avaliku teenusega võib olla seotud mitu erinevat tüüpi e-teenust (nt e-vorm, X-tee teenus, teavitusteenus). Avaliku teenuse info koosneb teenuse muutumatust osast ning spetsiifilisest infost, mille täiendamine on e-teenuse loomise oluline eeldus.

Avaliku teenuse seost e-teenustega illustreerib allolev joonis:



Joonis 1. Avaliku teenuse seos e-teenustega

Kui teenuse tellijale on olemasolevate teenuste info paremini kättesaadav, võiks see vähendada vajadust luua sama teenuse kohta erinevaid samaliigilisi e-teenuseid (nt mitu e-vormi erinevate KOV-ide lõikes).

Teenused ei ole võrdselt kättesaadavad

Seadusega pandud kohustuse puhul teenust osutada piisab ühe KOV-i initsiatiivist avalik teenus kirjeldada ning siduda see e-teenusega. Kui teenus on avatud, avatakse see proaktiivselt ka kõigile teistele KOV-idele samal tasemel ning antakse KOV-ile aeg teenusest loobumiseks või täiendavaks KOV-i spetsiifiliste andmete lisamiseks, kui see osutub vajalikuks. Nii tekib automaatselt võimalus vähemvõimekatele KOV-idele e-teenuse loomiseks, kes ise ei oleks ise tõenäoliselt selleks initsiatiivi avaldanud. Teenuste osas, mis ei ole kõigile KOV-idele kohustuslikud, saab edastada KOV-idele teate vabatahtlikult liitumise võimaluse kohta, kui KOV osutab teenust, mida osutavad ka teised KOV-id.

Kliendil/tellijal puudub võimekus teenuste kirjeldamiseks

E-teenuse taotlemisel suunatakse tellija avalikku teenust kirjeldama. Selleks suunatakse kasutaja kõigepealt märksõnaotsingu abil soovitud teenust või sarnast teenust otsima. Kui teenus on eelnevalt juba kirjeldatud, saab täiendada teenust teenuseosutaja spetsiifilise infoga. Avaliku teenuse kirjeldamiseks kasutatakse avaliku teenuse kirjeldamise mudelit ning andmed teenuse kohta talletatakse RIHA-s. Mudeli abil kirjeldatakse teenused läbi ühesuguste parameetrite. Samuti antakse teenuse kirjeldajale näiteks teenuse nimetuse (või muu märksõna) alusel sarnaste teenuste loetelu, et tekiks võimalus siduda sama teenusega mitut teenuseosutaja. See tähendab, et näiteks maamaksuvabastuse teenus on kirjeldatud üks kord, kuid iga KOV seob teenuse oma spetsiifilise teenuseosutamise infoga. Nii välditakse dubleerivalt samasuguste teenuste kirjeldamist ning iga järgnev sama teenuse kirjeldaja peab teenuse kirjeldust rikastama vaid oma spetsiifilise infoga, mitte tegema kogu protsessi tervikuna algusest.

Avaliku teenuse kirjeldamise mudel koos ettepanekuga, milline võiks olla teenuse osutajast sõltumatu üldinfo, on toodud lisades (*vt Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon. Teenuse .)*

RIHA kasutatavus pärsib teenuste arendamist

RIHA-sse luuakse avalike teenuste andmekogu, mis baseerub avaliku teenuse kirjeldamise mudelil. Seal on omavahel seotud teenused ning andmekogud, mille abil teenuseid osutatakse. Teenuste ja andmekogude kirjeldused võimaldavad märksõnalise otsingu abil ka infotehnoloogivõõral inimesel aduda, millises andmekogus ja asutuses asub info, mida asutus oma teenuse osutamiseks vajab.

Tellijal pole võimekust visualiseerida ja testida lahendust

Selgete nõuete kehtestamine koos abistava info ja küsimustikega, mis juhatavad teenuse taotleja läbi e-teenuse protsessi, aitavad paremini läbi mõelda teenuse vajaduse ning teenuse visualiseerimine saab senisest parema sisendi. Tõenäoliselt peab RIA pakkuma omalt poolt teenuse taotlejale tuge ja nõustamist, kuid tegevuste maht peaks olema ajas kahanev.

Tellimusel ei ole kindlat vormi ja kontaktpunkti

E-teenus võimaldab saada teenuse taotlejal lihtsalt talle vajaliku informatsiooni ning koondada teenuse avamiseks vajaliku andmehulga. Samuti ei teki võimalust osaliselt või täielikult valmis lahendusega (X-tee teenus) pöörduda mistahes vormis ükskõik millise spetsialisti poole.

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 „-“.

Tabel 1. Teenuse mõõdikud ja soovitud tulemus

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	-	-
Teenuse mahud				
15	Tegelik nõudlus	Tk	73 uut teenust, 38 uuendatud teenust, 14 suletud teenust	Nõudlus võib suureneeda
17	Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk	Tk	-	Tõenäoliselt väheneb
Teenuse kvaliteet				
22	Põhjendatud kaebuste arv	Tk	-	-
24	Tehnoloogiline küpsus	Klassifikaator	1	-
Organisatsiooni juhtimise kvaliteet				
37	Teenuste eesmärkide kooskõla organisatsiooni eesmärkidega	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	3	-
DEMOKRAATIA				
Teenuse mõjueesmärkide saavutamine				
41	Mõjueesmärkide saavutamise määr	%	-	-
EFEKTIIVSUS				
Väärtus kasutajale				
47	Halduskoormus: teenuse tarbimisele kulutatud aeg	€	-	-
Kättesaadavus				
51	Kasutajate arv sihtrühmade lõikes	Tk	-	-
Kasutajamugavus				
56	Teenuse kasutamise lihtsus	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	-	Teenus muutub lihtsamaks

Riskid

RIHA kasutatavus

RIHA päsib teenuste arendamist. Kui RIHA kasutatavus ei parane, jääb info kättesaadavus endiselt probleemiks ning teenuste kvaliteet ei saa paraneda.

Ressursipuudus

Ressursipuudusel võib teenuste portfelli loomine ebaõnnestuda.

Teenuste klassifikaatori loomine

Avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise projekti ühe soovitusena on ette nähtud teenuste klassifikaatori väljatöötamine. Kui klassifikaatorit ei looda, ei saa toimuda teenuste konsolideerimist.

Juristid innovatsiooni takistajatena

KOV-id on väga iseseisvad oma õigusloomes ja juristid võivad lõhkuda plaani teenuseid ühtlustada.

Uute võimaluste tutvustamine

Kui keegi ei tutvusta lahendusi, ei jõua innovatsioon KOV-ideni. Edukad KOV-id saavad edukamaks, kehvemad jäävad kehvaks. KOV-idele tuleb tutvustada uusi lahendusi ning teadmist kodanikele laiendada, et tekiks nõudlus e-teenuste järele. Kuni tehnoloogiliste lahendustele kasutuselevõtt on keeruline, ei teki KOV-idel initsiatiivi lahenduste kasutuselevõtuks. Kui lahendused muutuvad lihtsaks ja neid tutvustatakse, tekib suurem huvi uute lahenduste kasutamiseks.

E-teenuste vajalike eelduste elluviimine

Kui jäetakse ellu viimata soovitused, mis on välja töötatud projekti „Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine“ raames, milles seatakse rollid, vastutused ja kehtestatakse portfelli halduse põhimõtted, ei osutu e-teenuste innovatsioon võimalikuks.

Lisad

Lisa 1. Teenuse kirjeldus

Teenust kirjeldavad atribuudid on toodud alljärgnevas tabelis:

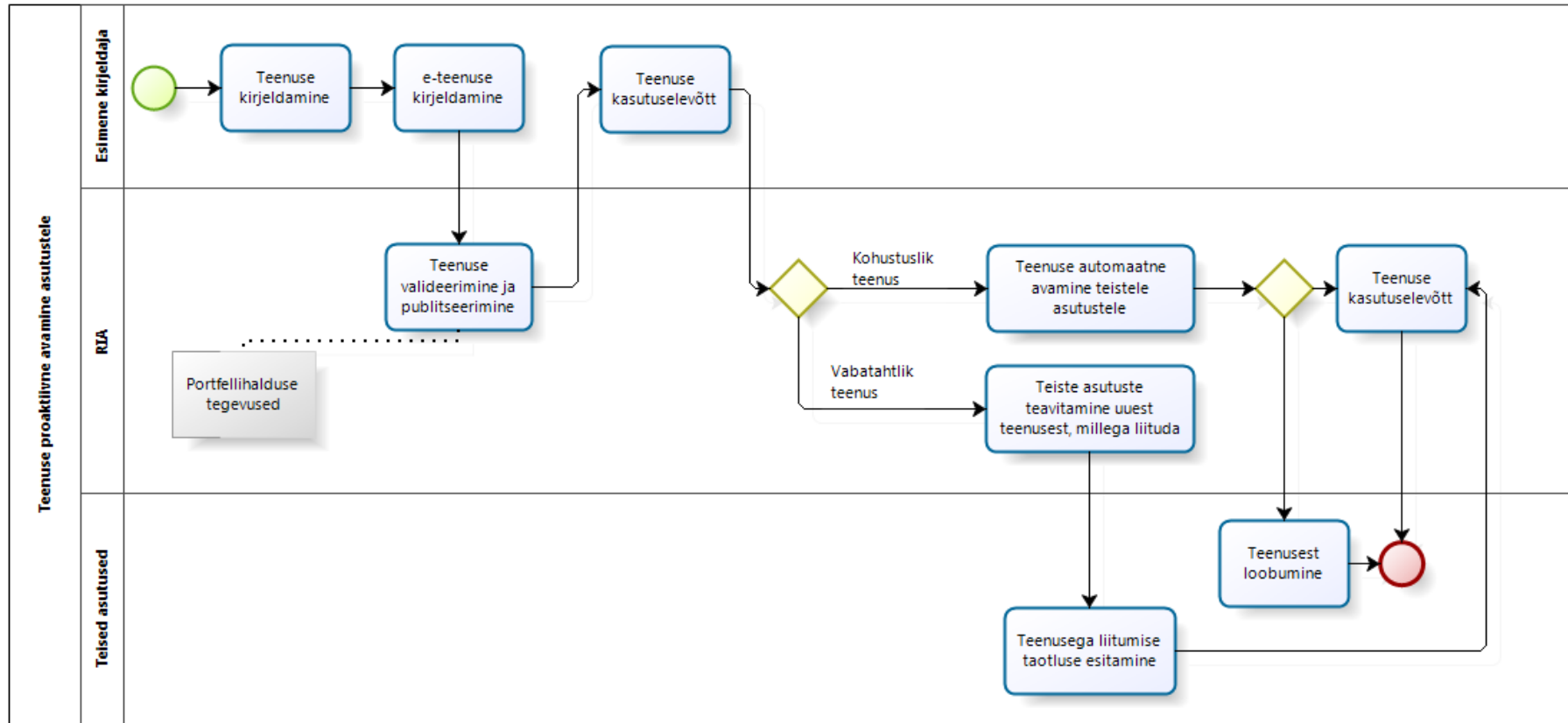
Tabel 2. Teenuse kirjeldus

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
Teenuse tunnus		[tekst]	
Teenuse nimetus		[tekst]	Teenuse avamine asutustele
Teenuse kirjeldus		[tekst]	Teenust kasutades suunatakse avaliku sektotri asutus läbi rias kehtiva teenuse loomise korra. Asutus saab edastada infot, kinnitada nõuetele vastavust jne.
Omanik, vastutaja		[tekst]	Jaanus priisalu
Teenuseosutaja		[tekst]	
Kasutaja/sihtrühm	Füüsiline isik	[Jah/Ei]	
	Juriidiline isik >>		
	ettevõte		
	vabäühendus, sihtasutus		Jah
	riigiasutus		Jah
	omavalitsus		Jah
	omavalitsuse allasutus		Jah
Kanal	Füüsilised kanalid >>	[Jah/Ei]	
	Letiteenus büroos		
	Teenuseosutaja juures		
	Kliendi juures >>		
	Kodukülastus		
	Muus kliendi asukohas		
	Mitteelektroonilised kaugkanalid >>		

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
	Post		Jah
	Telefon		Jah
	Faks		
	Elektronilised kanalid >>		Jah
	Veebileht/portaal		Jah
	E-post		Jah
	Iseteenindus		
	Nutirakendus		
	Tekstisõnum		
	Digitelevision		
Eeldus		[tekst]	Sõltuvalt plaanitava teenuse iseloomust võib eelduseks olla arendusvõimekus või arenduslepingu olemasolu. Samuti võib eelduseks olla x-tee võimekus.
Sisend		[tekst]	Igasugune info plaanitava teenuse kohta, selle kasutajate kohta, selle praeguse kasutamise kohta.
Väljund		[tekst]	RIA kooskõlastused teatud etappides. Teenuse tulemuseks on teatud juhtudel kasutuskõlbulik teenus või prototüüp, mille alusel saaks arendada.
Piirangud		[tekst]	Klient peab olema Eesti avaliku sektori asutus.
Seotud teenus		[tekst, URL]	
Riigi taseme regulatsioon		[tekst]	Avts, VV määrus "Eesti teabevärava eesti.ee haldamise, teabe kättesaadavaks tegemise, arendamise ning kasutamise nõuded ja kord"
Teenuse taseme regulatsioon		[tekst]	https://www.eesti.ee/est/teemad/ettevotja/riigiportaali_abi/partnerile_1
Füüsiline asukoht		[tekst]	Www.eesti.ee/est/...
Koduleht		[URL]	Www.eesti.ee/est/...
Veebiteenus	WSDL	[URL]	-
Keel		[tekst]	Eesti
Funktsioon	http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html	[tekst, URL]	
Teenuse tüüp	http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.htm	[tekst, URL]	

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
Haldusmenetlust sisaldav teenus	1	[Jah/Ei]	Ei
Rahastamine	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	3
Makse	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	1
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
Konfidentsiaalsus		[Jah/Ei]	Ei
Teenuse seisund	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	Loomisel
Tähtaeg		[kuupäev]	
Hinne	Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge	[tekst]	Lihtsusta

to-be



Joonis 3. Teenuse avamine asutustele tulevikuvaates

Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

Teenuse kirjeldamise mudel avaliku teenuse kirjeldamiseks

Tabel 3. Teenuse sõnastik

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Selgitus	Muutuv/ püsiv info
Teenuse tunnus		[tekst]	Avaliku teenuse tähis (nr, ID vm)	Püsiv info
Teenuse nimetus		[tekst]	Avaliku teenuse nimi	Püsiv info
Teenuse kirjeldus		[tekst]	Avaliku teenuse vabatekstiline kirjeldus ja eesmärk.	Püsiv info
Omanik, vastutaja		[tekst]	Seos avaliku teenuse ja isiku vahel, kes vastutab teenuse osutamise eest.	Muutuv info
Teenuseosutaja		[tekst]	Seos avaliku teenuse ja isiku vahel, kes osutab teenust, aga ei pruugi selle eest vastutada.	
Kasutaja/sihtrühm	Füüsiline isik	[Jah/Ei]	Seos avaliku teenuse ja isiku vahel, kes kasutab avaliku teenuse väljundit või annab sisendit, kuid otseselt ei vastuta teenuse eest. Märkida kõik sobivad variandid.	Püsiv info
	Juriidiline isik >>			
	ettevõte			
	vabaihendus, sihtasutus			
	riigiasutus			
	omavalitsus			
	omavalitsuse allasutus			
Kanal	Füüsilised kanalid >>	[Jah/Ei]	Viited kanalitele, milles on võimalik teenust taotleda.	Muutuv info
	Letiteenus büroos			
	Teenuseosutaja juures			
	Kliendi juures >>			
	Kodukülastus			
	Muus kliendi asukohas			
	Mitteelektronilised kaugkanalid >>			

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Selgitus	Muutuv/ püsiv info
	Post			
	Telefon			
	Faks			
	Elektroonilised kanalid >>			
	Veebileht/portaal			
	E-post			
	Iseteenindus			
	Nutirakendus			
	Tekstisõnum			
	Digiteleviisioon			
Eeldus		[tekst]	Eeldused või tingimused, mis peavad olema täidetud selleks, et teenust saada.	Muutuv info
Sisend		[tekst]	Avalik teenus võib vajada konkreetset sisendit Kliendilt või teiselt teenuselt, et toimida. Sisend võib olla suvaline ressurss, nt dokument.	Püsiv info
Väljund		[tekst]	Avaliku teenuse poolt Kliendile või teistele teenustele antav väljund. Väljund võib olla suvaline ressurss, nt dokument. On oluline kirja panna, kus väljund protsessi lõppedes asub.	Püsiv info
Piirangud		[tekst]	Atribuuti kasutatakse piirkondade ja aja määratlemiseks, kus ja millal teenust osutatakse (nt, kindlas piirkonnas, ainult talvel).	Muutuv info
Seotud teenus		[tekst, URL]	Seos teiste avalike teenustega juhul, kui antud teenus kasutab teise teenuse sisendit või annab teisele teenuse jaoks väljundit.	Püsiv info
Riigi taseme regulatsioon		[tekst]	Teenusega seotud riigi taseme regulatsioonid (seadused, määrused jm).	Püsiv info
Teenuse taseme regulatsioon		[tekst]	Teenusega seotud teenusstandardid, korrad, juhendid, lepingud jm.	Muutuv info
Füüsiline asukoht		[tekst]	Asukohad, mille kaudu klient saab teenust kasutada. Vajalik on lisada aadressid.	Muutuv info
Koduleht		[URL]	Veebiaadressid, mille kaudu teenus või teenuse info on kättesaadav.	Muutuv info
Veebiteenus	WSDL	[URL]	Veebiaadress, millelt WSDL teenus on kättesaadav.	Muutuv info
Keel		[tekst]	Keel või keeled, milles teenust osutatakse	Muutuv info

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Selgitus	Muutuv/ püsiv info
Funktsioon	http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html	[tekst, URL]	Kirjeldus sellest, milliseid seadusega määratud ülesandeid täidab.	Püsiv info
Teenuse tüüp	http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html	[tekst, URL]	Teenus, mille juriidiline või füüsiline isik saab tema enda või volitatud isiku poolt tehtud avalduse või muu pöördumise alusel.	Püsiv info
Haldusmenetlust sisaldav teenus		[Jah/Ei]	Määratlus sellest kas teenus on seotud haldusmenetlusprotsessiga või on tegemist mugavusteenusega (kas luuakse haldusakt või mitte).	Püsiv info
Rahastamine	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	Teenuse rahastamise tüüp	Muutuv info
Makse	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	Maksetüübid	Muutuv info
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]	Määratlus sellest, milline autentimise nõutud tase on teenuse osutamiseks vajalik. Ei väljenda reaalsel taset, vaid nõutud taset.	Püsiv info
Konfidentsiaalsus		[Jah/Ei]	Teenuse kirjeldus sisaldab konfidentsiaalset informatsiooni.	Püsiv info
Teenuse seisund	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	Teenuse asukoht teenuse elukaarel. Ei ole seotud kanalitega.	Muutuv info
Tähtaeg		[kuupäev]	Elutsükli tähtaeg, millal seisund muutub.	Muutuv info

Kliendi kasutatav funktsionaalsus eesti.ee portaalis

E-teenuse loomine sarnase teenuse põhjal

1. Kasutaja avab eesti.ee portaalis menüüst „Teenused“.
2. Kasutaja valib alammenüüst tegevuse „Alusta uue e-teenuse loomist“.
3. Kasutaja otsib märksõna(de) järgi teenust.
4. Süsteem pakub otsingu tulemusel kasutajale loetelu teenustest, mis vastavad otsingutulemusele.
5. Kasutaja saab vaadata pakutud tulemuste detailinfot.
6. Kasutaja võtab ühe pakutud teenustest aluseks uue e-teenuse loomisel, vajutades teenuse detailvaates „Soovin sarnast teenust“.
7. Sarnase teenuse aluseks võtmisel täiendab kasutaja teenuse andmestikku, läbides etapid „Teenuse üldandmed“, „Teenuseosutaja/asutuse spetsiifilised andmed“ ning „Tehnilised andmed“.
 - a. Teenuse üldandmete lehel on kirjeldatud teenuse üldinfo, mis on teenuseosutajast sõltumatu info. Kasutaja saab teha muudatustepepanekuid nt teenuse kirjelduse, nimetuse vm andmete täiendamiseks. Muudatustepepanekud konsolideerib teenuste portfelli haldur (RIA).
 - b. Teenuseosutaja spetsiifilised andmed on muutuvad andmed, mille kasutaja sisestab teenuse kohta.
 - c. Tehniliste andmete lehel teeb kasutaja Jah/Ei valikud:
 - „Teenuse tulemus peab jõudma minu asutuse dokumendihaldussüsteemi“,
 - „Teenus puudutab automaatset andmete kontrollimist, uue info saatmist, info muutmist, tõendite väljastamist“
 - „Teenus sisaldab automaatseid teavitusi“.Need valikud on aluseks menetlejale, kes saab otsustada, kas tegemist on e-vormi, PEPE-teenuse ja/või teavitusteenusega.
8. „Teenuse spetsiifilised andmed“ annab kasutajale valikud, milliseid andmevälju kasutada e-teenuses. Kasutaja võtab e-teenuse andmekomplekti loomise aluseks juba valmis andmekomplektid.
 - a. Alajaotusest „Kasuta valmis andmekomplekte“ valib kasutaja, milliseid andmekomplekte ta e-teenusele vajab, kas väljad on eeltäidetud ning kas klient saab eeltäidetud väljal olevaid andmeid muuta. Kui kasutaja võtab aluseks sarnase e-teenuse, on andmekomplektidel märgitud, millised valikud on eelnevalt tehtud. Kasutaja saab valikuid muuta.
 - b. Väljad, mida valmis andmekomplektid ei sisalda, lisab kasutaja alajaotusest „Täiendavad andmeväljad“. Kasutaja saab kirjeldada täiendavaid andmevälju ning peab põhjendama nende vajalikkust. Täiendavate andmeväljade lisamisel kirjeldab kasutaja välja nimetuse, selgitab andmete vajadust ning määrab, kas väli on eeltäidetud või mitte. Eeltäidetud välja puhul on kasutajal võimalus lisada vaba tekstina kommentaar, millisest andmekogust andmed pärinevad.
9. E-teenuse eelvaade annab kasutajale ülevaate, milline on tulevane e-teenus.
10. Kasutaja esitab e-teenuse loomise taotluse.

Uue e-teenuse loomine

1. Kasutaja avab eesti.ee portaalis menüüst „Teenused“.
2. Kasutaja valib alammenüüst tegevuse „Alusta uue e-teenuse loomist“.
3. Kasutaja otsib märksõna(de) järgi teenust.
4. Süsteem pakub otsingu tulemusel kasutajale loetelu teenustest, mis vastavad otsingutulemusele.
5. Kasutaja saab vaadata pakutud tulemuste detailinfot.
6. Kasutaja valib „Ei leidnud sobivat, alustan uue teenuse kirjeldamist“.
7. Uue teenuse loomisel kirjeldab kasutaja teenuse andmestiku, läbides etapid „Teenuse üldandmed“, „Teenuseosutaja/asutuse spetsiifilised andmed“ ning „Tehnilised andmed“.
 - a. Teenuse üldandmete lehel sisestab kasutaja teenuse üldinfo, mis on teenuseosutajast sõltumatu info.
 - b. Teenuseosutaja spetsiifilised andmed on muutuvad andmed, mille kasutaja sisestab teenuse kohta.
 - c. Tehniliste andmete lehel teeb kasutaja Jah/Ei valikud:
 - i. „Teenuse tulemus peab jõudma minu asutuse dokumendihaldussüsteemi“,

- ii. „Teenus puudutab automaatset andmete kontrollimist, uue info saatmist, info muutmist, tõendite väljastamist“
 - iii. „Teenus sisaldab automaatseid teavitusi“.
- Need valikud on aluseks menetlejale, kes saab otsustada, kas tegemist on e-vormi, PEPE-teenuse ja/või teavitusteenusega.
8. „Teenuse spetsiifilised andmed“ annab kasutajale valikud, milliseid andmevälju kasutada e-teenuses. Kasutaja võtab e-teenuse andmekomplekti loomise aluseks juba valmis andmekomplektid.
 - a. Alajaotusest „Kasuta valmis andmekomplekte“ valib kasutaja, milliseid andmekomplekte ta e-teenusele vajab, kas väljad on eeltäidetud ning kas klient saab eeltäidetud väljal olevaid andmeid muuta.
 - b. Väljad, mida valmis andmekomplektid ei sisalda, lisab kasutaja alajaotusest „Täiendavad andmeväljad“. Kasutaja saab kirjeldada täiendavaid andmevälju ning peab põhjendama nende vajalikkust. Täiendavate andmeväljade lisamisel kirjeldab kasutaja välja nimetuse, selgitab andmete vajadust ning määrab, kas väli on eeltäidetud või mitte. Eeltäidetud välja puhul on kasutajal võimalus lisada vaba tekstina kommentaar, millisest andmekogust andmed pärinevad.
 9. E-teenuse eelvaade annab kasutajale ülevaate, milline on tulevane e-teenus.
 10. Kasutaja esitab e-teenuse loomise taotluse.

Menetleja kasutatav funktsionaalsus

1. Menetleja saab kategoriseerida taotluse. Vastavalt taotluses märgitud andmetele kinnitab menetleja, kas tegemist on e-vormi, PEPE-teenuse ja/või teavitusteenusega.
2. Menetleja suunab taotluse menetlusse.

Prototüüp

Prototüüp: http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM_20teenust/RIA/#p=e-teenused
Kasutajanimi: avalikkasutaja
Parool: uaph6aeZ