

E-teenuste kirjeldamise VII juhtrühm

Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno

Vahepeal toimunud

- Hange püsti
- Kohtumine teenuse mõiste juhtrühmaga
(<https://itpraktikud.eesti.ee/dokuwiki/doku.php?id=itari:toogrupid:erasektor:teenusemoiste>)
- Soome teenuste kataloog: <https://beta.suomi.fi/fi/> (info: <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/>)
- Juhendite rubriik on täienenenud: <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused/wiki/M%C3%B5%C3%B5dikud>

Koostöö RIHAga

- Viide RIHA x-tee teenusele, infosüsteemile
- Ühine sõnastik aasta lõpuks

Ülevaade

12

haldusala



108

allasutust

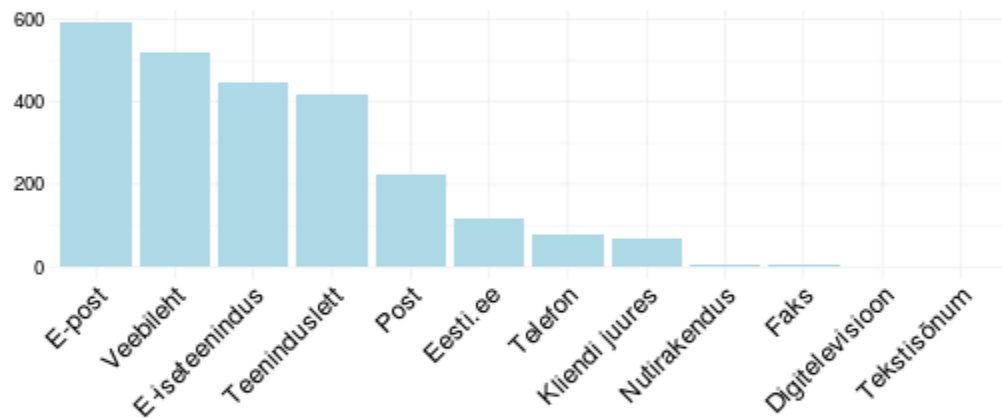


1649

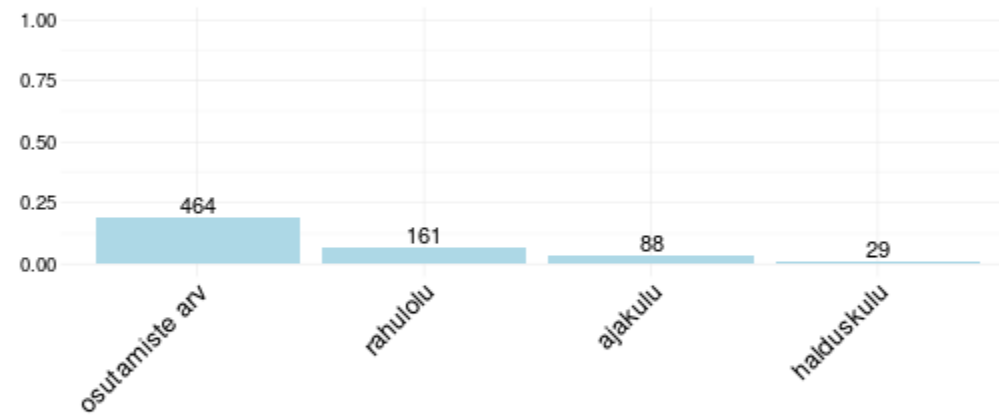
kaardistatud teenust



Teenuste arv kanalite lõikes



Möödikutega kanalite osakaal ja arv



78 347 794

korda kasutati teenuseid



63.4

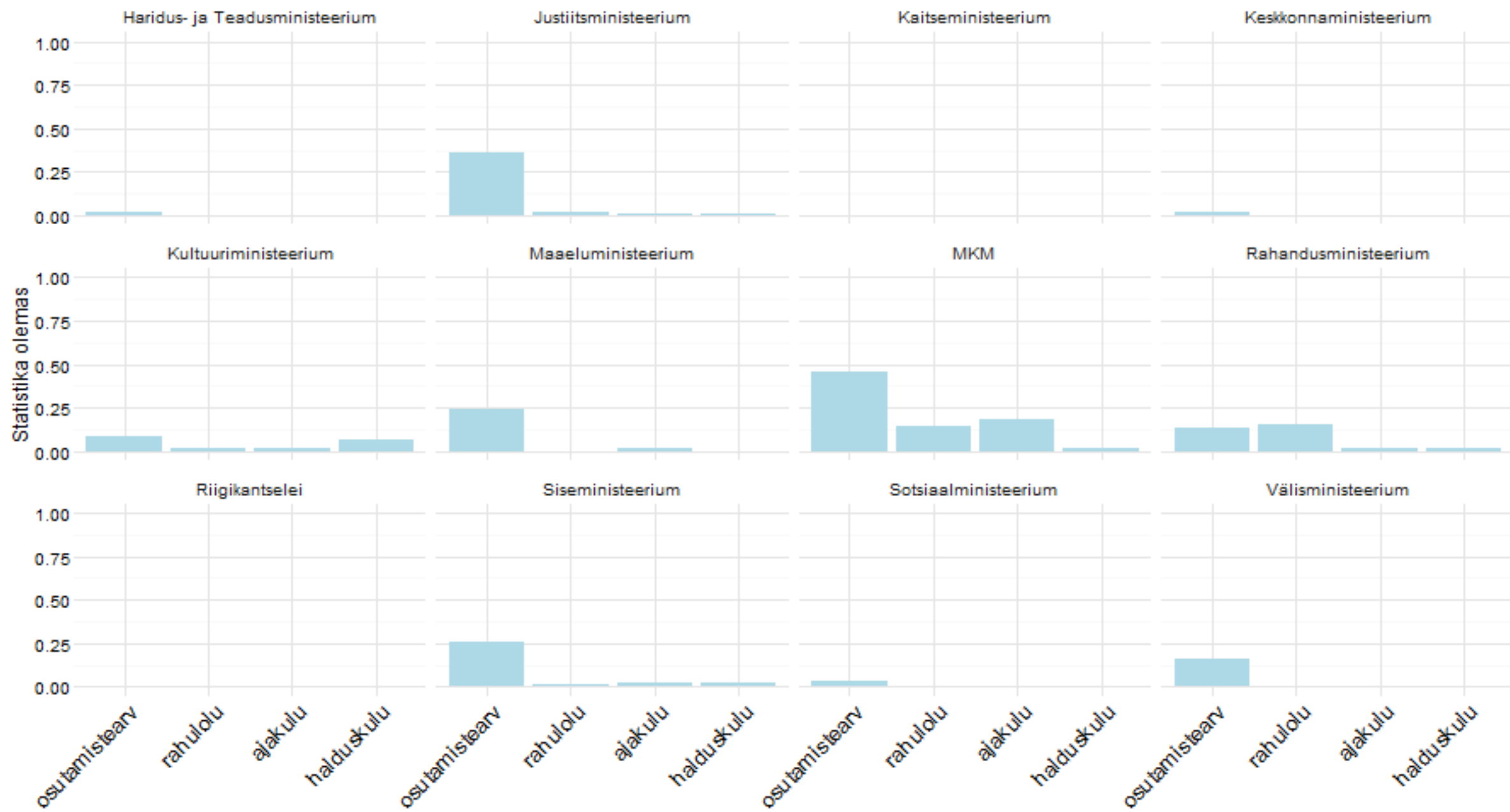
% keskmine rahulolu



1 301 388

teenuste kulu riigile





Maanteeameti kulumudeli näidis

- Leitav siit: <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused/tree/master/Teenuste%20m%C3%B5%C3%B5tmine/Kulumudel/Maanteeameti%20n%C3%A4ide> (vajuta failile ning allalaadimiseks nupule „Raw“ või „View Raw“)
- Koostati ca 1 kuuga



Maanteeameti kulumudel

- Eeldused:
 - Teenused kaardistatud (st teenuste nimekiri on olemas)
 - Teenuse osutamise protsess peab olema kaardistatud (abiks: https://www.mkm.ee/sites/default/files/protsessianaluuksi_kasiraamat.pdf)
 - Kulukeskused peavad vastama reaalsele struktuurile
 - Mõõdetakse töötajate ajakulu erinevatele teenustele
 - Mõõdetakse teenuste osutamiste arvu erinevates kanalites



Maanteeameti kulumudelid

- Esiteks:
 - Leitakse teenuse osakaal kõikidest teenustest (% osutamiste arvust)
 - Leitakse teenuse bürookanali osakaal tööjõukuludest (% palgafondist)
 - Leitakse teenuse osakaal e-teenustest (% osutamiste arvust)
- Teiseks:
 - Kulukeskuste kulud võetakse kokku
 - Leitakse kulud, mis on seotud teenustega ning millise kanaliga (e-teenindus, büroo)
 - Nt serveri kulu seotud nii büroo kui ka e-kanaliga
 - Büroo töötajate palgakulu seotud ainult büroo kanaliga

Maanteeameti kulumudelist

- Kolmandaks:
 - Teenustega seotud kulud jaotatakse büroo ja e-kanali vahel (kasutades esimeses punktis leitud osakaalusid)
 - Nt büroo töötajate kulu võetakse teenuse osakaaluna tööjõukuludest
 - Nt
- Neljandaks:
 - Kanalite lõikes kulud summeeritakse ja jagatakse osutamiste arvuga läbi



Järgmiseks korraks

- Tagasiside, miks ei ole võimalik osutamiste arvu välja võtta
- Alustada lisaks 1 teenuse rahulolu mõõtmisega (kui seda pole veel tehtud)
 - Pakume abi küsitluse läbiviimisel, tulemuste analüüsimisel
- Anda teada, mis on raskused rahulolu mõõtmisel

Järgmine juhtrühm

- 16.06.2016 kell 14.00-16.00

Täna tähelepanu eest!