

E-teenuste kirjeldamise koolitus

Ajakava

- **ITAO:**

- **Koolitused:** 08.10-27.10.2015 (igale haldusalale (ca 30 inimest) 1, vajadusel rohkem)
- **ITAO konsultatsioonid:** igal neljapäeval 15-17 (vajalik eelnev registreerumine)
- Hange mõõtmismetoodika väljatöötamiseks

- **Teie:**

- E-teenuste **kirjeldamine:** ... - 01.03.2016

- **Koostöös:**

- Järgmine **juhtrühm 05.11.2015**
- E-teenused **kirjeldatud: 01.03.2016**

Eesmärk

- Laiem: pakkuda paremaid teenuseid optimaalse kuluga
- Kitsam: struktureeritud ülevaade avalike teenuste hetkeolukorrast

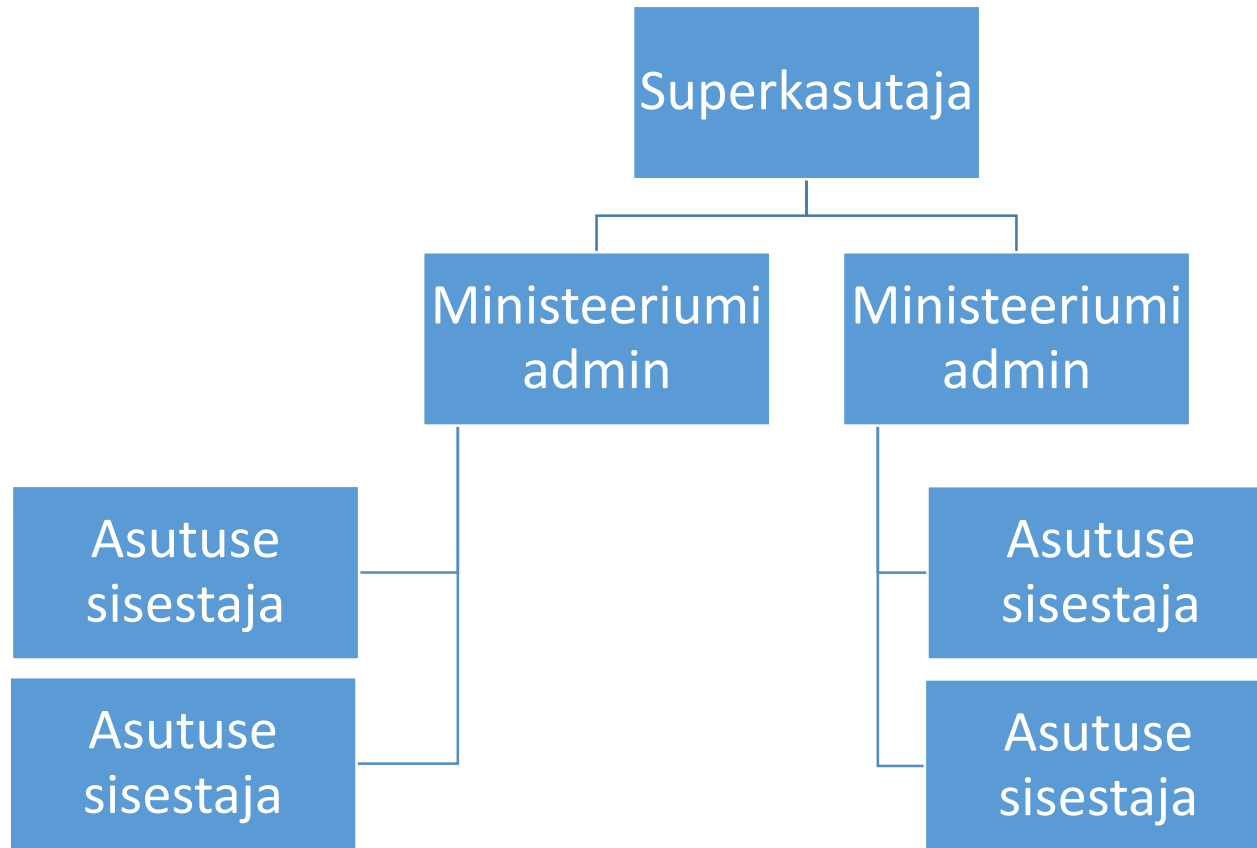


Tööriist

- www.riigiteenused.ee
- kasutajakonto saamiseks kirjuta: riigiteenused@mkm.ee (lisa ka oma asutuse nimi)
- NB! igas asutuses on **1 peavastutaja!**



Õiguste hierarhia



Tööriist

- www.riigiteenused.ee
- Logi sisse > „Lisa uus teenus“

Keel

Eesti keel ▾

⊖ Teenuse osutaja

Allasutuse reference *

Vali väärtus ▾

See on lisaväli, mis on kasutatud view-ides.

Osakond / Üksus

Teenuse omaniku osakond.

Lisainfo ja märkused teenuse osutaja kohta

⊖ Teenuse üldandmed

Sündmus

Elu- või ärisündmus, millega teenus on seotud (nt lapse sünd, ettevõtte asutamine).

Kirjeldamine

- Ca 30 atribuuti, neist 9 kohustuslikku:
 - Avaliku teenuse nimi
 - Kirjeldus
 - Sihtgrupp
 - Tegevusvaldkond
 - Tüüp
 - Kanal
 - Viide teenusele
 - Makse
 - Regulatsioon



Kõik atribuudid

- Allasutus – automaatne
- Osakond / Üksus – teenuse osutaja osakond
- Lisainfo ja märkused teenuse osutaja kohta – täiendav info teenuse osutaja kohta
- Sündmus – elu –või ärisündmus, millega teenus on seotud (nt. lapse sünd, ettevõtte asutamine)
- **Asutuse prefix** - genereeritakse automaatselt. Vajalik asutuse eristamiseks.
- **Tunnus** - genereeritakse automaatselt. Vajalik teenuste eristamiseks.
- **Avaliku teenuse nimi** - Maksimum tähemärkide arv on 80 tähemärki. Teenuse nimi kuvatakse kasutajale välja statistika ja otsingu vaadetes.
- **Kirjeldus** – kuvatakse kasutajale teenuste otsingu tulemuste vaates teenuse lühikirjeldusena (max tähemärkide arv on 245 tähemärki).
- **Sihtgrupp** - kuvatakse kasutajale teenuste otsingu tulemuste vaates.
- **Tegevusvaldkond** –näitab asutuse/ministeeriumi tegevusvaldkonda, millega teenus on seotud. Tegevusvaldkondi on peaministraatoril (MKMil) võimalik vajadusel juurde lisada/muuta.
- **Teenuse tüüp** - kuvatakse kasutajale teenuste otsingu tulemuste vaates. Võimalik vajadusel peaministraatoril (MKMil) juurde lisada/muuta.

Kõik atribuudid

- Lisainfo ja märkused teenuse üldandmete kohta – täiendav info teenuse üldandmete kohta
- Nimi – teenuse omaniku nimi
- Ametnimetus – teenuse omaniku ametnimetus
- Telefon – teenuse omaniku telefon
- E-mail – teenuse omaniku e-mail
- Lisainfo ja märkused teenuse vastutaja / omaniku kohta – täiendav info teenuse omaniku kohta
- Mõõtmismetoodika kirjeldus – kirjeldus teenuste mõõtmisel kasutatud meetoditest
- Mõõtmise aasta ja kanalid:
 - Ühele teenusele saab lisada statistikat erinevate aastate lõikes. Uue aasta lisamiseks vajuta nuppu “lisa uus”. Samuti on võimalik lisatud aastat eemaldada.
 - Ühele teenusele saab lisada rohkem, kui ühe kanali.
 - **Kanal** – kanal, mille kaudu teenust osutatakse. Kui teenuse kanali kohta kogutakse alljärgnevat statistikat, siis sisestada näitaja kohta arvvärtus. Statistikat kogutakse konkreetse mõõtmise aasta kohta tervikuna. Näitajad, mille kohta statistikat sisestada:
 - Osutamiste arv (kordades)
 - Aasta rahulolu (%)
 - Aasta halduskulu (€, asutuse palga- ja halduskulud, mis on seotud teenuse osutamisega. Täpne metoodika on väljatöötamisel)
 - Ajakulu klientidele (h)
 - **Viide teenusele** – link kanalile/infole kanali kohta

Kõik atribuudid

- **Makse** – tasuta/tasuline teenus
- **Eeltingimused** – millised eeltingimused peavad olema täidetud enne, kui teenust saab tarbida (nt peab olema juriidiline isik, peab olema mingi luba jne)
- **Järeltingimused** – millised järeltingimusi teenuse tarbimine loob. Ehk millistele teenustele on selle teenuse tarbimine eeltingimuseks.
- **Seotud dokumendid** – dokumendid, mis peavad kliendil olemas olema, et teenust tarbida (nt pass/ID kaart, mingi luba).
- **Regulatsioon** – Antud välja tuleb sisestada URL seadustele / juhenditele teenuse kohta.
- **Teenuse seisund** – Kokku on neli erinevat seisundit:
 - Loomisel - teenus/teenuse kirjeldus on loomisel ning seda ei avalikustata kasutajale.
 - Aktiivne - teenus on valmis ja kasutajale avalik.
 - Arhiveeritud - teenus ei ole enam kasutusel ning selle kirjeldust kasutajale ei avalikustata.
 - Muudatust vajav (Asenda, Lihtsusta, Korrasta, Uuenda) - teenus on aktiivne, kuid on teada, et teenus vajab ümbertegemist (hetkel ei pruugi teada olla, millal ümber tehakse). Teenuse kirjeldus on kliendile kuvatud, tema ei näe märget muudatust vajav.
- **Teenuse aegumise kuupäev** - antud kuupäeva saabumisel teenus pole enam avalik kasutajale. Teenus saab pärast kuupäeva seisundi "arhiveeritud".
- **Funktsioon** – millist asutusele seadusega pandud eesmärki aitab teenus saavutada.
- **Lisainfo ja märkused** – lisainfo ja märkused makse, eel-, järeltingimuse, regulatsiooni, seisundi kohta.

Kanalid

Teenuste kanalite tüübid ja prioriteetidid on järgmised:

- **E-iseteenindus***
- **Eesti.ee***
- **Veebileht***
- **Nutirakendus***
- **Digitelevisioon***
- **E-post***
- Tekstisõnum
- Telefon
- Faks
- Post
- Letiteenus büroos
- Kliendi juures

Copyright 2001 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com

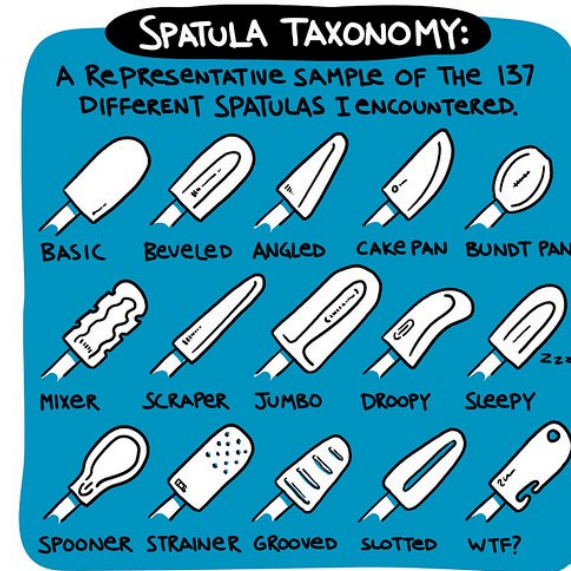


**„E-iseteenindus on meie tegevust
kiirendanud. Nüüd kaotame kliente
palju kiiremini kui kunagi varem.“**

*teenus, millel on see kanal, tuleb kataloogis kirjeldada

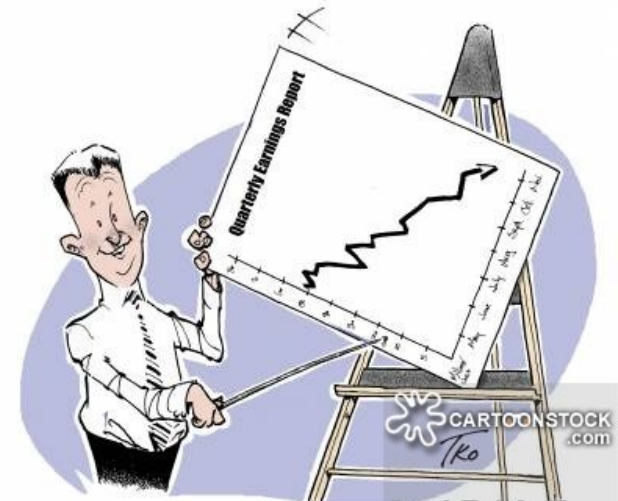
Taksonoomia

- Asutuste hierarhia
- Teenuse tüüp
- Sihtgrupp
- Tegevusvaldkond
- Kanal
- Superadmin saab muuta/lisada



Mõõdikud kanalite lõikes

- Osutamiste arv
 - Rahulolu
 - Maksumus/halduskulu
 - Kliendi ajakulu
-
- Pole kohustuslikud!
 - Metoodika ühtlustamise projekt alles algab

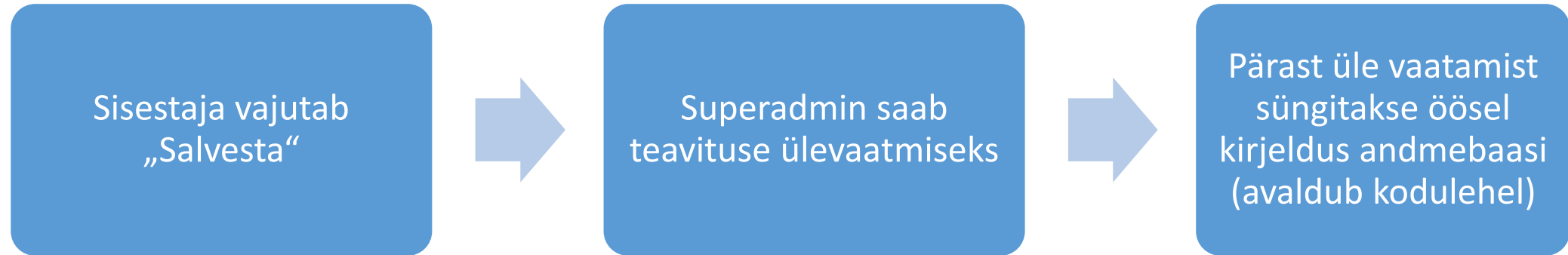


**Meie kasum sõltub perspektiivist.
Proovime näiteks seda perspektiivi**

Kirjeldamine

- Lõpptarbijale (sh teisele asutusele) osutatavad teenused
 - Tekib menüü asutuse pakutavast
- Max 2h teenuse kohta (kui eelnev ülevaade puudub)
- Kirjeldusi on võimalik hiljem muuta/kustutada
- Kirjeldusi avalikult näeb esialgu siin:
<https://www.mkm.ee/et/teenuste-otsing>

Kirjelduste avaldamine



- Kui ei taha avalikustada, siis vali teenuse seisund „Loomisel“

Teenuse muutmine

- Logi sisse > „Sisu“ > vali teenus ja kliki „Muuda“
- Tõlkimine:
 - Logi sisse > „Sisu“ > vali teenus ja kliki pealkirjal > kliki lehe all nupule „Tõlge“ > sobiva keele järel vali „Tõlke lisamine“



Masinloetaval kujul

- JSON formaadis
- <https://www.riigiteenused.ee/api/et/all>
 - "createdAt":"15-06-2015",
 - "objectId":"d0987ad0-9b61-412b-ad0d-2890a7b5fcda",
 - "updatedAt":"15-06-2015",
 - "keel":"et",
 - "nimetus":"Lõhkematerjali käitlemisloa taotluse läbivaatamine",
 - "eluarisyndmus": "",
 - "identifikaator":"TJA-007,, ...

Projekti materjalid

- <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused>
- Probleemid/ettepanekud: <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused/issues>

Küsimused