
MEMO

Reg nr: 2-6/DocNumber
Kuupäev: DateSet
Kellele: Merike Saks
Kellelt: Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno, Alar Teras (MKM ITAO)
Teema: Teenuste omanike kontseptsiooni rakendamine

Austatud kantsler

Meenutame, et 30.06.2015 kiitis Vabariigi Valitsus heaks teenuste omanike kontseptsiooni ja jagan teavet selle kohta, et kuidas meil on läinud valitsuse poolt seatud ülesande täitmine.

Kirjale on lisatud kokkuvõtlik vaade MKM-i poolt kirjeldatud teenustest (*DashBoard*) 01.03.2016 seisuga. Statistika baseerub üldjuhul 2015.a andmetele või asutuse poolt viimati mõõdetud terve kalendriaasta andmetele. Samuti on kirjale lisatud teavet ja linke seni toimunud tegevuste tulemustest.

Järgmised väljakutsed kontseptsiooni rakendamisel:

Teisele kooskõlastusringile on tulemas Vabariigi Valitsuse määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ eelnõu. (VV tegevusprogrammi kavandis vastuvõtmise tähtaeg 31.07.2016).

Ootame aktiivset panustamist ka teistes kanalites (lisaks e-kanalile) osutatavate teenuste kirjeldamisel ning informatsiooni avaldamisel nende teenuste kohta kataloogis.

Omalt poolt jätkame teenuste peakoordinaatoritega koostööd – nõustame ja oleme abiks, arendame edasi keskkonda (kataloogi) ja ühtlustame olemasolevat teavet.

Teave teenuste omanike kontseptsiooni rakendamise seisust on edastatud kõikidele ministeeriumidele ja Riigikantseleile.

Lisad: Kirjeldatud teenuste kokkuvõtlik vaade

Täiendav info:

01.03.2016 seisuga on kaardistatud **1362** teenust (link: <https://mkm.ee/et/statistika/valitsus>) 11 ministeeriumi, Riigikantselei ja 75 asutust. Vaatama sellele, et valituse poolt oli seatud eesmärgiks kirjeldada e-kanalite kaudu osutatavad teenused, on mitmes valdkonnas kaardistatud ka füüsiliste kanalite kaudu osutatavad teenused. Käivitatud on teenuste omanike peakoordinaatorite (iga ministeerium on määranud ühe peakoordinaatori, kes tegeleb teenuste kirjeldamise protsessiga enda haldusalas) regulaarsed juhtrühmad. Teenuste kataloog täidab järgmiseid eesmäärke:

1) Kuvab lõppkasutajale informatsiooni olemasolevatest teenustest kokkulepitud kujul (nimetus, mis on varustatud lingiga, mis viib kasutaja teenuse osutaja keskkonda või detailsema infoni teenusest; kirjeldus – mis avab teenuse sisu; filtrid – mis aitavad avada kliendile teenuse tüübi ja valdkonna; link regulatsioonile; link eeltingimustele juhul kui see on oluline.

Link: <https://mkm.ee/et/teenuste-otsing>

2) Statistikaavaade – ilmestab aasta statistikat teenuste kasutatavuse, maksumuse, rahulolu ning kliendi halduskoormuse osas.

3) Masinloetav vaade, mis põhineb CPSV – AP (*Core Public Service Vocabulary Application Profile*) ja mis on toetatud ISA poolt (*European Commission's programme for interoperability Solutions for European Public Administration*). Teenuste kataloog kasutab 26 kokkulepitud atribuuti teenuste kirjeldamiseks.

Kõik juhendid ja teenuste kataloogi kood on leitav *GitHub*is: <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused>

Käivitatud on koostöö Rahandusministeeriumiga teenuste kulumudeli väljatöötamise osas, mis peab toetama nii tegevuspõhisele eelarvele üleminekut kui ka lõpptarbijale suunatud teenuse osutamise hinna arvutamist.

Teisele kooskõlastusringile on minemas määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ eelnõu, millega luuakse valitsusasutustele õigusruum teenuste kaardistamisel ja kvaliteedi mõõtmisel.

Link kataloogis kirjeldatud teenuste kasutajale: <https://mkm.ee/et/teenuste-otsing>

Link statistilise koondvaatele: <http://mkm.ee/et/statistika/valitsus> (ole kannatlik leheküljel laeb andmeid aeglaselt)

Lisaks sellele on loodud nn eksperimentaalne juhtimisvaade *DashBoard*iga, mis kogub info automaatselt kokku masinloetavatest andmetest. (filtrite abil vasakul menüüribal saab kõikide ministeeriumite ja nende allasutuste osas eraldi infot kuvada).

Link *DashBoard*ile: https://ristohinno.shinyapps.io/Riigiteenused_dashboard/

Probleemid:

- Kirjeldatud teenused ei ole ühtlustatud. Näit kes on teenuse all kirjeldanud tervet registrit, kes on kirjeldanud infosüsteemi ühte funktsionaalsust
- Statistika on puudulik. Väga väheste asutuste osas on võimalik väikse vaevaga nn kasutatavuse statistikat välja võtta.
- Asutuste personali ametijuhendites ja osakondade põhikirjades puudub enamasti ülesanne teenuste kvaliteediga tegelemiseks.
- Raskusi tekitab kliendivaatest lähtuvalt teenuste kirjeldamine. Teenuste kohta kirjelduste puhul lähtutakse sellest mida teeb ametnik (menetletakse midagi), mitte sellest mida klient peab tegema (esitama avalduse, taotluse jne).
- Üldjuhul täidab koordinaatori rolli IKT valdkonna esindaja. Tegelikult peaks olema vedajaks nn sisupoole esindaja (nt strateegilise juhtimise, arendusjuhtimise, teenusekvaliteedi juhtimise funktsioonid).

Järgmised sammud kontseptsiooni rakendamisel.

Juhtimine ja kaasamine:

- Määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ vastuvõtmine – määrus tekitab õigusliku „ökosüsteemi“ teenuste kvaliteedi juhtimiseks ja korraldamiseks asutustes (täna on peakoordinaatorite ametijuhendites ja osakondade põhimäärustes see ülesanne määratud ainult

40% juhtudest. SiM oli ainuke ministeerium, kus ametijuhendis oli kirjeldatud vastav ülesanne).

- Teenuste kvaliteedi juhtimise kompetentside mudel. (st missugused baasoskused, teadmised peaks olema inimesel, kes täidab nn peakoordinaatori rolli, teenuse halduri rolli, teenuse omaniku rolli jne). Tulevikus on see sisend ametijuhendite ja osakondade põhimääruste täpsustamiseks.

- Teenuste kasutajate ja vabakogukondade kaasamine (kataloogi kasutatavus, avatud valitsemise partnerlus jne).

- Ministeeriumide soovi korral tutvustused ministeeriumite kantsleri koosolekul (18.03.2016 MKM).

Arendustööd:

- Teenuste kataloogi rakenduse *vers* 2.0 arendamine (laekunud *ca* 50 parandusettepanekut, eelduste loomine liidestamiseks RIHA-ga ja teabevärvaga eesti.ee).

- Teenuste kataloogi saki avamine kõikide ministeeriumide veebides.

Teenuste kvaliteedi mõõdikud:

- Osutatavate teenuste arv (aastas).

- Kulumudeli koostamiseks koostöö RaM-iga.

- Rahulolu (näit soovitusindeks).

- Halduskoormus.

Jooksev haldus (sh teenuse kataloogi sisukorrastamise tööd):

- Ühtlustada sisuliselt ühetaoliste teenuste kirjeldusi (sh töötada välja abistavad teenustüüpide loendid ning grupid, mis koondavad teenused elu- ja ärisündmustest lähtuvateks tegevuste pakettideks).