

E-teenuste kirjeldamise V juhtrühm

Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno

Ajakava

- **12.00 – 13.00** Lõuna
- **13.00 – 13.15** Sissejuhatus
- **13.15 – 14.15** Kokkuvõtte seni tehtust, edasised plaanid
- **14.15 – 15.00** SMITi kulumudel
- **15.00 – 15.20** Kohvipaus
- **15.20 – 17.00** Praktiline osa

Vahepeal toimunud

Kodutöö:

- Igas **asutuses** on kirjeldatud vähemalt ca 95% haldusala teenustest



"This is a major project of utmost importance, but it has no budget, no guidelines, no support staff, and it's due in 15 minutes. At last, here's your chance to really impress everyone!"

Kirjeldatud teenused*

88 Haridus- ja
Teadusministeerium

71 Kultuuriministeerium

- Riigikantselei

91 Justiitsministeerium

77 Maaeluministeerium

75 Siseministeerium

39 Sotsiaalministeerium

257 MKM

9 Kaitseministeerium

93 Keskkonnaministeerium

265 Rahandusministeerium

10 Välisministeerium

*teenuste andmed (sh „loomisel“ staatusega) seisuga 17.02.2016

Ingliskeelsed teenused

2

Ministry of Education
and Research

7

Ministry of Economic
Affairs and
Communications

1

Ministry of Culture

1

Ministry of Justice

13

Ministry of Finance

3

Ministry of the Interior

1

Ministry of Social
Affairs

1

Ministry of
Environment

Palju teenuseid puudu on?

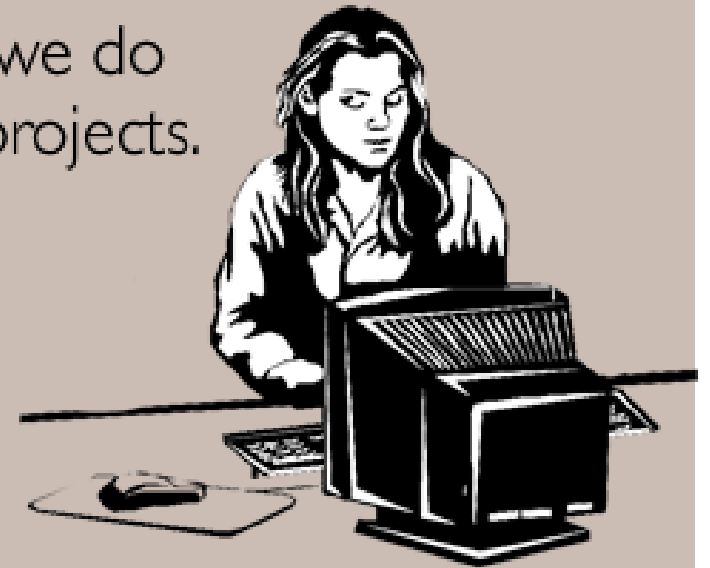
- kodanike rahulolu küsitlus, ettevõtjate rahulolu küsitlus ning riigilõivu seadus
 - Keskkonnaagentuur
 - Põllumajandusamet
 - Terviseamet
 - Ravimiamet
 - Tööinspektsioon
 - Välisministeerium (?)



Osalejate arv

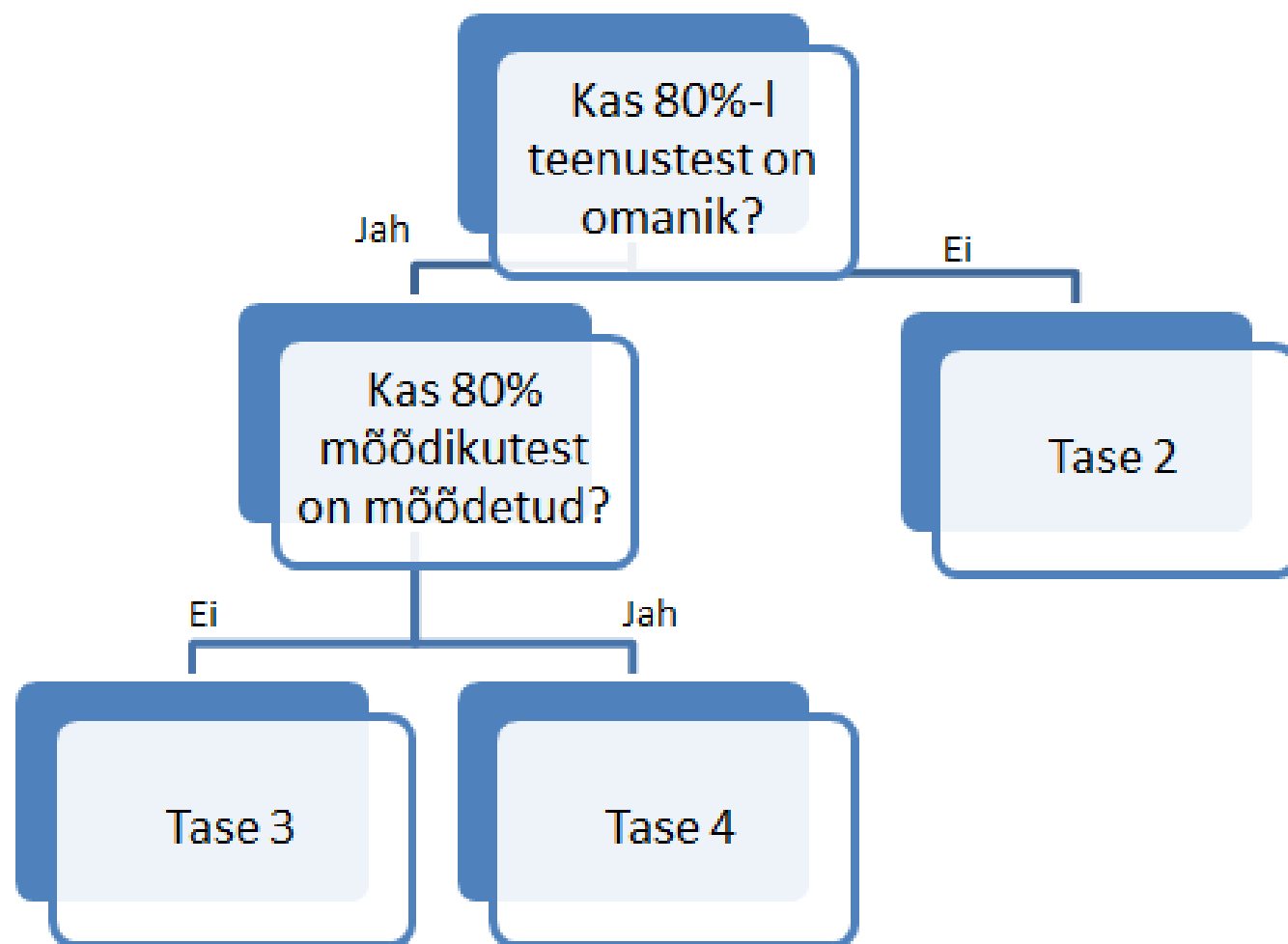
- Üldkoordinaatorid: 12
- Sisestajad: ca 160

We spend more time managing the project management software than we do managing the projects.

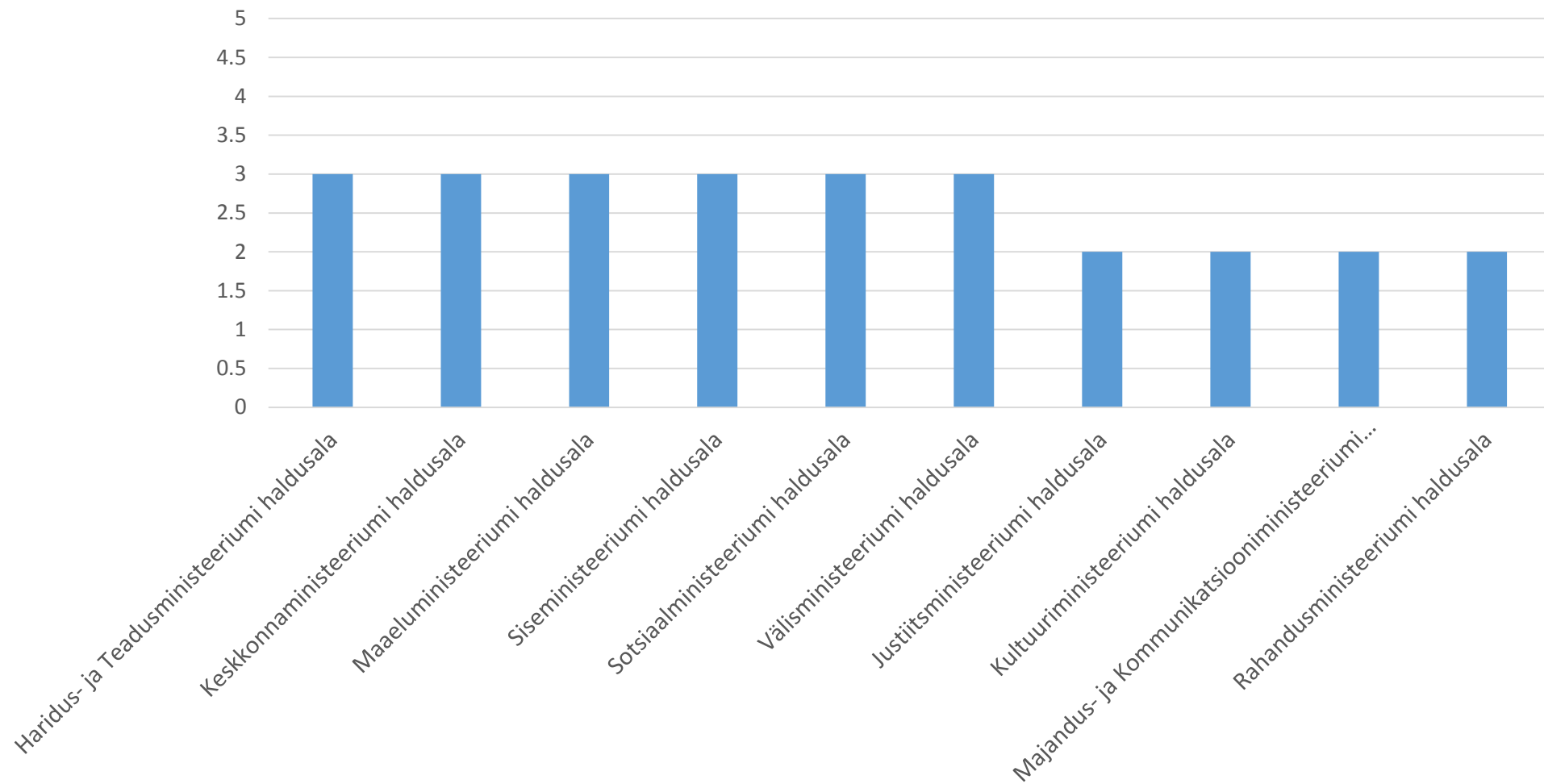


your  cards
someecards.com

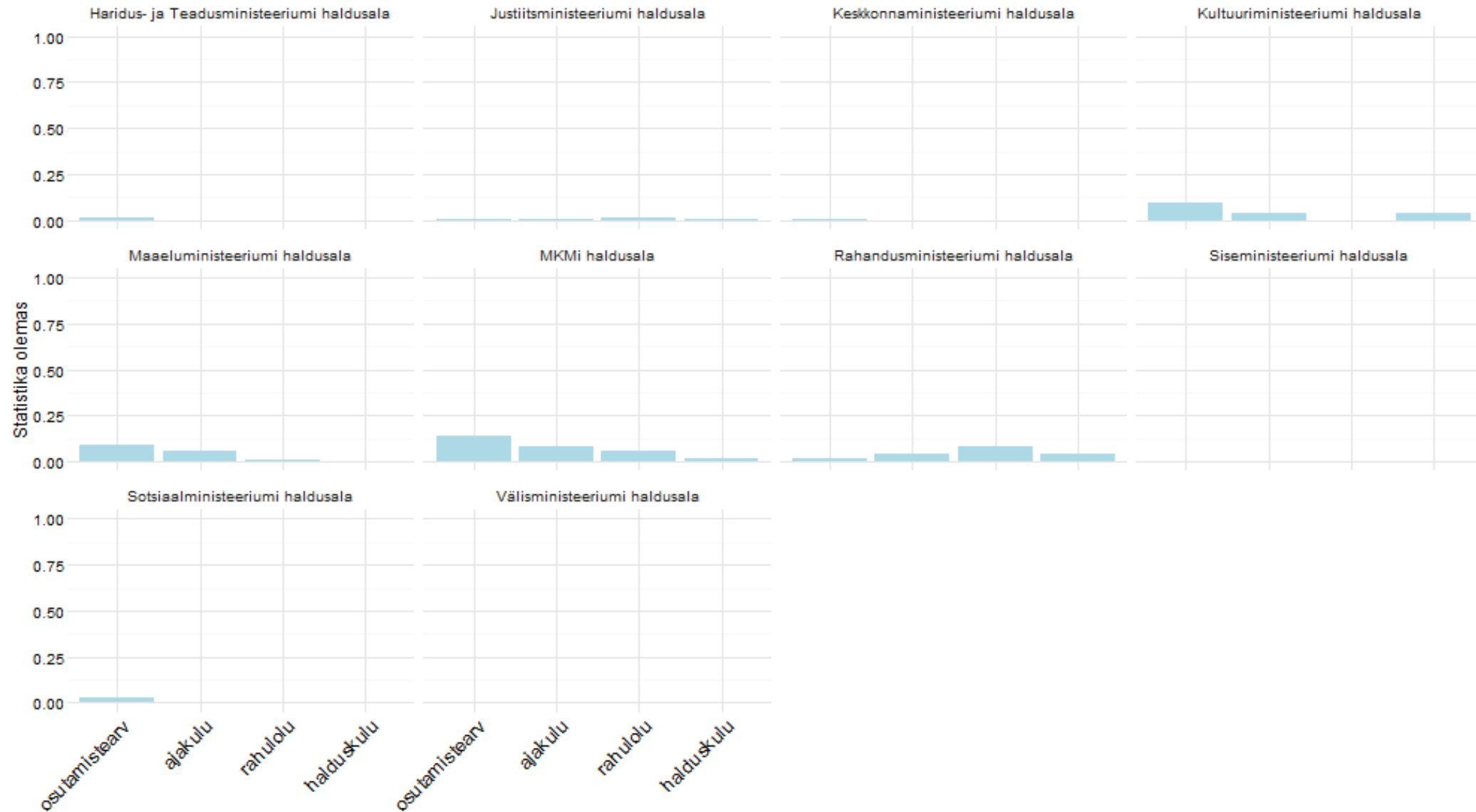
Teenuste juhtimise küpsusmudel



Teenuste juhtimise küpsus



Statistika olemasolu



Kuidas edasi?

- [Wiki](#) info jagamiseks
- Teenustele omanike leidmine
- Sisu kvaliteetsemaks, ühtsemaks:
 - Meie tagasiside
 - Statistika
- Jätkuarendus
- Kataloogi avalik vaade igale kodulehele



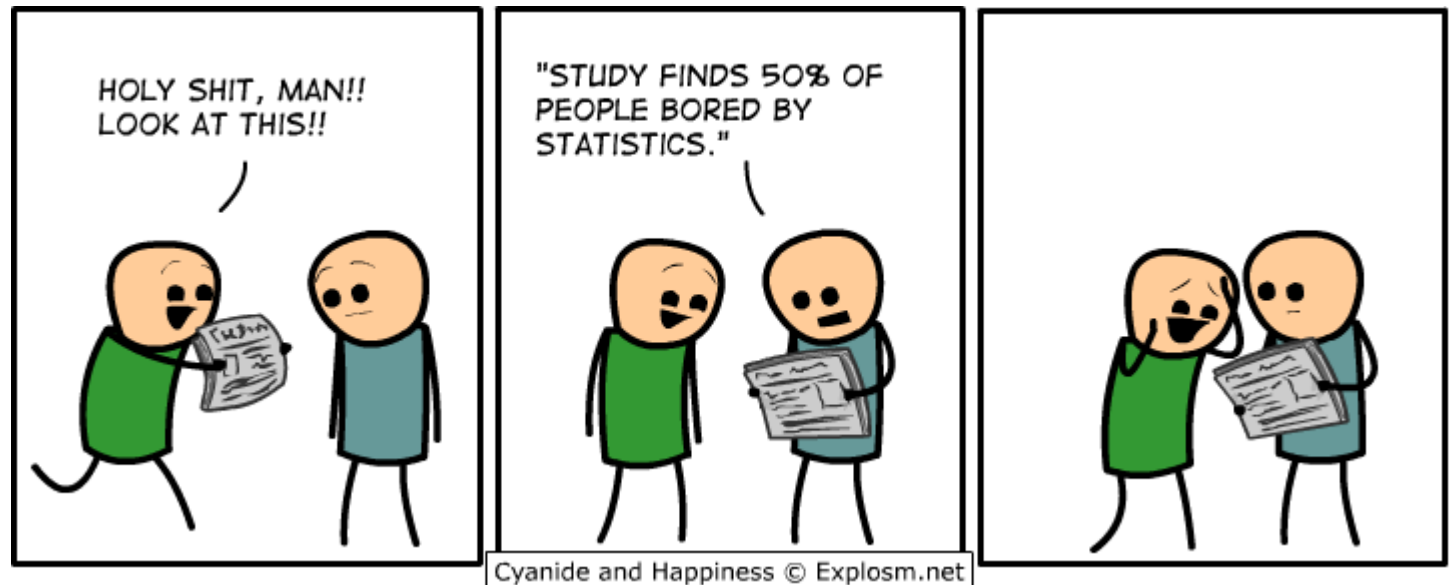
Tagasiside

Tähelepanek	Ettepanek
Teenuse nimi, selgitus ametikeskne („dokumentide vastuvõtmine“)	Kirjelda, mida klient teeb („dokumentide esitamine“)
Kirjeldus puudu/sama, mis nimetus	Anna kirjelduses olulist lisainfot
Lingid katki, link suunab üldlehele (nt „kontaktid“), kus pole teenuse infot	Link lehele, kus on teenuse info
Sarnased teenused (nt erinevad load) hetkel kirjeldatud eraldi teenused	Sarnased teenused (nt erinevad load) panna kokku üheks teenuseks (nt Maanteeameti lubade väljastamine) NB! enne muuta protsess ühtseks
	Elusündmuspõhine lähenemine?
	Kasutajatestimine teenuse kirjelduse peal

Statistika

- Järgmisena:
 - Osutamiste arv
 - Rahulolu (SI metoodika. Aitame, kirjuta: riigiteenused@mkm.ee)

- Kui eelnevad olemas:
 - Teenuse kulu/hind
 - Ajakulu kliendile



Jätkuarendus

- Kataloogi versioon 2.0:
 - Eesmärk: kasutajasõbralikum (vt ettepanekuid <https://github.com/MKM-ITAO/riigiteenused/issues>)
- Hange: aprill 2016
- Juhtrühmas: üldkoordinaatorid

Järgmine kohtumine

- 24.03 kell 14.00-16.00, MKM Aatrium



**"Great to see you everyone.
Come on back for next year's
stockholders meeting."**

dreamstime.com

Küsimused?