



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

MÄÄRUS „TEENUSTE KORRALDAMISE JA TEABEHALDUSE ALUSED“ (TKTA)

Liivi Karpištšenko

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, infoühiskonna teenuste arendamise
osakond

15.11.2017

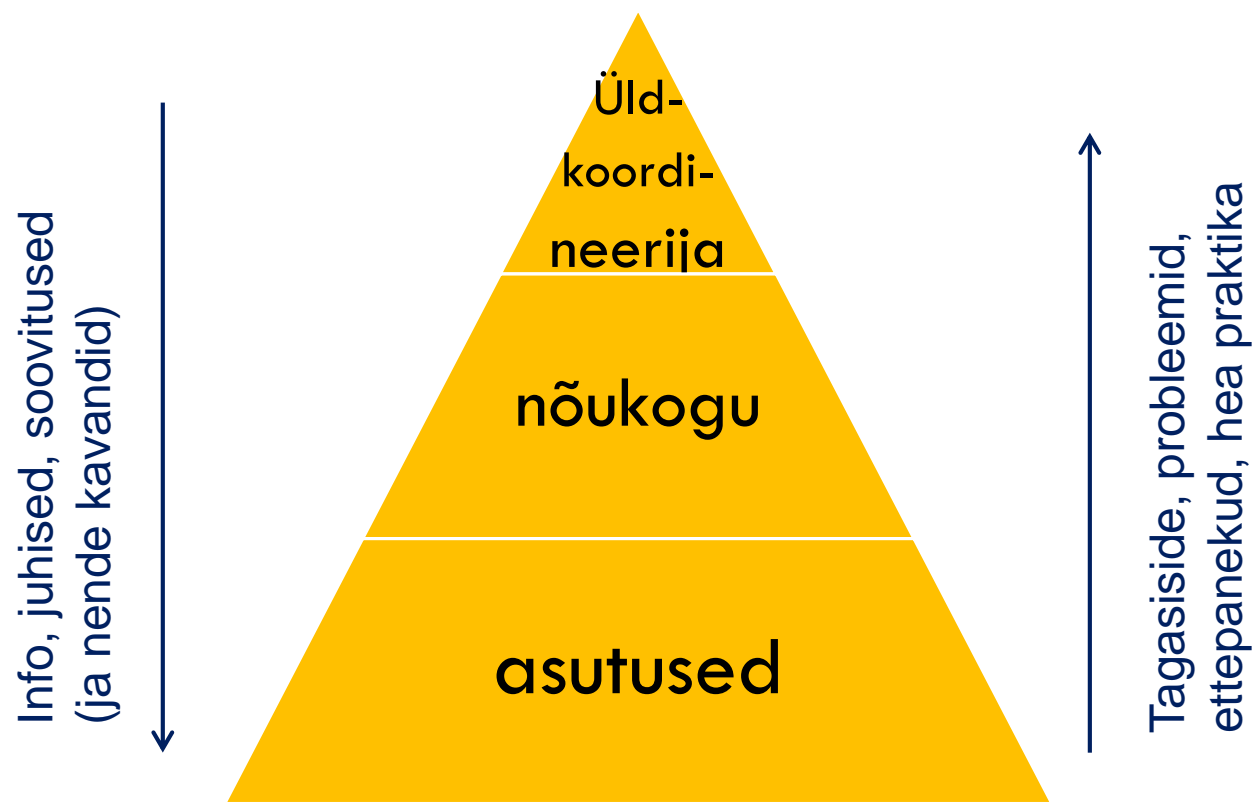


TKTA ALUSPÕHIMÕTTED

- Teenuspõhine lähenemine:
 - Iga tegevuse eesmärk on osutada kellelegi teenust
 - Iga teenus peab looma väärtust oma sihtrühmale (ja huvirühmadele)
 - Väärtust mitte loovad tegevused ja teenused tuleb lõpetada või ümber korraldada
- Teabealdus:
 - katab kogu teabe
 - ei ole asi iseeneses, vaid toetab teenuste osutamist
 - „Õige info õigel ajal õiges kohas õigel kujul“ (õiged ja kiired otsused)
- Avalik sektor toimib oma kliendist lähtuvalt ja efektiivselt

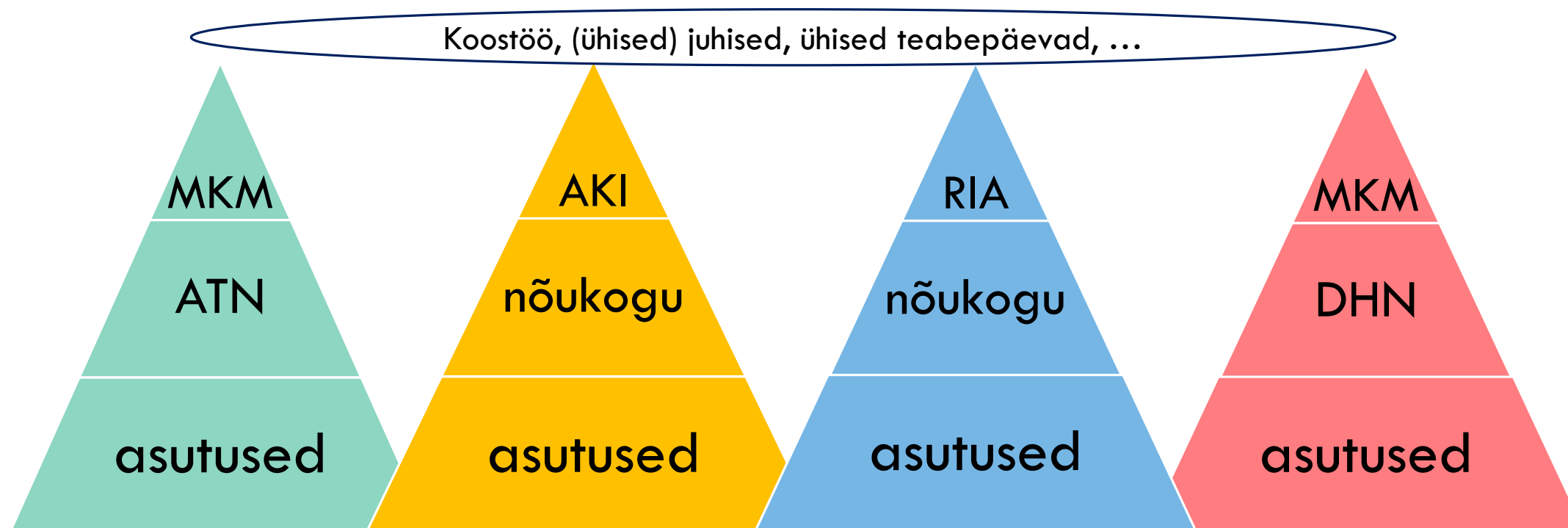


TKTA ASUTUSTE ÜLENE KOORDINEERIMISMUDEL





TKTA ASUTUSTE ÜLENE KOORDINEERIMISMUDEL





TKTA ASUTUSE SISENE KOORDINEERIMISMUDEL

Üldvastutajad valitsusasutustes (NB! Loetletud on rollid):

- otseste avalike teenuste;
- protsesside;
- teabehalduse;
- teabehalduse alategevuste:
 - andmehalduse;
 - dokumendihalduse;
 - sisuhalduse (sise- ja välisveeb);
 - teabele juurdepääsu ja teabe kaitse korraldamise ja kvaliteedi eest.

KOOSTÖÖ – MEESKONNAD



TKTA EESMÄRGID AVALIKE TEENUSTE OSUTAMISEL

- Kasutatakse riigi infosüsteemi võimalusi (eID, andmed, hajus arhitektuur, X-tee)
- *Once-only*
- Proaktiivsed teenused
- Sündmusteenused
- Isikule jääb ülevaade enda andmete kasutamisest



Allikas: <http://www.datamentors.com/blog/life-stage-marketing-3-examples-targeting-consumers-when-it-matters-most>



TKTA – MIKS PROAKTIIVSED JA SÜNDMUSTEENUSED?

Probleemid tavateenustega:

- isik ei pruugi teada õigusest/kohustusest/teenusest
- isik võib loobuda sildistamise hirmus
- isik võib loobuda liigse bürokraatia tõttu
- isik võib tarbida pahauskselt – tagasinõuded/karistamine (vs ennetamine), kahju õiglustundele
- administreerimiskulud



TKTA – TEABEHALDUS JA TEENUSTE OSUTAMINE

- Teame kes millist teavet vajab, mis mahus, mis kujul. Arvestame kasutajate vajadusi
- Kogume ainult vajalikku teavet, kasutame olemasolevat
- Teame, kui kaua millist teavet alal hoida ja hoime just nii kaua
- Eelistame andmevahetust dokumendivahetusele, elektroonilisi dokumente paberdokumentidele
- Loobume mittevajalikest (allkirjad, dubleeriv säilitamine)
- Tagame teabe turvalisuse (sh teabevahetusviisid)
- Tagame läbipaistvuse (ADRID, avaandmed, andmejälgija jne)



TKTA – OLULISI TÄHTAEGU

1.10.2017

1.7.2018

1.1.2019

1.7.2019

- TKTA-d rakendatakse
- Vastutajad määratud (valitsusasutus)

- Terviklik ülevaade põhiprotsessidest, teenustest ja teabest olemas
- Juhendid ja korrad uuendatud

- Juhendid ja korrad kehtivad
- @eesti.ee kui isiku ühine kontakt

Once-only
(valitsusasutus)



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

TÄNAN TÄHELEPANU EEST

liivi.karpistsenko@mkm.ee