

Aruanne

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

Smart City Lab

Aprill 2014





Hannes Astok
MTÜ Smart City Lab
Lai 30
51005 Tartu

17. aprill 2014

Austatud Hannes Astok

Oleme läbi viinud projekti „Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine“.

Töö teostamisel lähtusime kahepoolselt allkirjastatud lepingust (22.01.2014).

Käesoleva dokumendi näol on tegemist lõpparuandega. Juhul, kui järeldused lõppversioonis erinevad meie varasemate diskussioonide käigus väljaöeldust või kirjeldatust, tuleb eelistada neid, mis esitatakse lõpparuandes.

Juhime Teie tähelepanu asjaolule, et meie ülesannete hulka ei kuulunud lähteandmete õigsuse kontrollimine, mistõttu AS PricewaterhouseCoopers Advisors (PwC) ei vastuta algandmete õigsuse eest ega ka tulemuste eest juhul, kui need põhinevad puudulikel või ebaõigetel algandmetel. Meie töö oli piiratud lepingus sätestatud tegevustega.

Lisaks juhime Teie tähelepanu, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors ei võta vastutust kolmandate osapoolte ees, kellele käesolev dokument on avaldatud või mõnel muul moel kättesaadavaks saanud.

Lugupidamisega

Teet Tender
AS PricewaterhouseCoopers Advisors

Sisukord

Mõisted	5
Sissejuhatus	6
Teenuste kirjeldamine.....	9
Teenuse kirjeldamine ja tunnuste omistamine.....	9
Tartu LV avaliku teenuse kirjeldus	9
Teenuste register	14
Teenusprotsessi küpsuse hindamine.....	17
Teenuse tehnoloogilise küpsuse hindamine	20
Teenuse klassi määratlemine.....	23
Teenusprotsessi modelleerimine.....	26
Teenuste analüüs	28
Teenuse klassi ja küpsuse võrdlemine	28
Tuvastatud probleemid ja parendusettepanekud.....	32
AEO	32
GoPro ei ole kõikides teenustes kasutusel.....	32
Pildimaterjalid ei ole teenistuse siseselt kergesti kättesaadavad	32
Teenuste osutamisel esineb mittevastavust kehtivate kordadega.....	33
Teenuste tehnoloogiline küpsus on madal	33
Ressursikasutus ei ole kõikides teenustes optimaalne.....	34
Kommunikatsioon ja infovahetus teenistuse siseselt ning klientidega on mõningates teenustes ebapiisav...	34
Ametnike kompetentsid ei vasta mõningate teenuste puhul nendele seatud ülesannetele.....	34
Sarnastel teenustel tehakse sarnaseid tegevusi erinevalt	35
Teenuste küpsuse mittevastavus teenuste klassidega.....	36
SAO.....	38
Info dubleeriv sisestamine või pärimine mitmetes infosüsteemides (STAR, GoPro, SER, X-tee).....	38
Teenusprotsessi ebastandardsus.....	39
Teenuste küpsuse mittevastavus teenuste klassidega.....	40
Teenuste madal tehnoloogiline küpsus.....	41
Soovitused metoodika laialdaseks rakendamiseks	42
Meie soovitused metoodika paremaks rakendamiseks	42
Teenuste kirjeldamine	42
Tugiprotsesside kirjeldamine	44

Teenuspõhise juhtimise rakendamine	44
Portfelli halduse põhitegevused	44
Rollid teenuste portfelli halduses.....	46
Rakendussoovitused	46

Lisad **47**

Lisa 1. Teenuste nimekiri	47
Lisa 2. Teenuskaart.....	55
Lisa 3. Lihtsustatud teenuskaart	60
Lisa 4. Teenuse küpsuse hindamise küsimustik.....	64
Lisa 5. Teenusprotsess BPMN-notatsioonis	65
Lisa 6. Parendusvõimaluste mudel.....	66
Lisa 7. AEO probleemide kaardistus teenuste lõikes.....	72
Lisa 8. Protsessijoonistel kasutatud tingmärgid.....	79

Tabelid

Tabel 1. Projektis läbiviidud tegevused jaanuar – märts 2014	6
Tabel 2. Tartu LV avaliku teenuse kirjeldus.....	9
Tabel 3. Aktiivsete teenuste nimekiri - AEO	14
Tabel 4. Aktiivsete teenuste nimekiri - SAO	15
Tabel 5. SAO delegeeritud avalikud teenused.....	16
Tabel 6. Teenusprotsessi küpsuse hindamise küsimustik	17
Tabel 7. Teenuste küpsus	18
Tabel 8. Teenuste tehnoloogiline küpsus.....	21
Tabel 9. Teenuse klassi ja küpsuse võrdlemise maatriks	28
Tabel 10. AEO teenuste jaotumine vastavalt klassile ja küpsusele.....	29
Tabel 11. SAO teenuste jaotumine vastavalt klassile ja küpsusele.....	30
Tabel 12. AEO teenused, mille küpsus ei vasta klassile.....	36
Tabel 13. SAO AEO teenused, mille küpsus ei vasta klassile	40
Tabel 14. Teenuste nimekiri.....	47
Tabel 17. AEO teenuste parendusvõimalused.....	66
Tabel 18. SAO teenuste parendusvõimalused.....	71

Joonised

Joonis 1. Teenuste klassidesse määramine	24
Joonis 2. Protsessijoonise näide	26
Joonis 3. AEO teenuste tehnoloogiline küpsus.....	33
Joonis 4. SAO teenuste tehnoloogiline küpsus.....	41
Joonis 5. Organisatsiooni küpsus teenuste juhtimisel	42
Joonis 6. Portfelli halduse põhitegevuste tsükkel	45
Joonis 7. Protsessijoonis. AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine	65

Mõisted

Mõiste/ lühend	Selgitus
AEO	Tartu Linnavalitsuse arhitektuuri ja ehituse osakond.
ALT	Arhitektuuri- ja linnakujundusteenistus.
AT	Avalik teenus.
Avalik teenus	Teenus, mille juriidiline või füüsiline isik saab tema enda või volitatud isiku poolt tehtud avalduse või muu pöördumise alusel.
BPMN-notatsioon	Märkide keel protsesside modelleerimiseks.
EP/EPIHKT	Eakate ja puuetega isikute hoolekandeteenistus.
IKT	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia.
IT	Infotehnoloogia.
JVT	Järelevetevteenistus.
KVT	Kultuuriväärtuste teenistus.
LRT	Lubade- ja registriteenistus.
LKT	Lastekaitseteenistus.
LV	Linnavalitsus.
Muu teenus	Teenusprotsess, mille käigus linna asutused täidavad õigusaktides sätestatud ülesandeid teenuse tarbija otsese pöördumiseta ning teenuse tarbijaid ei ole võimalik üheselt identifitseerida.
Protsess (teenusprotsess)	Ülesande täitmiseks vajalike loogiliselt seotud tegevuste kogum, mida tehakse kokkulepitud tulemuste saavutamiseks.
Protsessi omanik	Protsessi eest vastutav isik.
Põhiprotsess	Teenusprotsess, mis lähtub kliendi vajadustest ja lõpeb kliendi vajaduse rahuldamisega.
SAO	Tartu Linnavalitsuse sotsiaalabi osakond.
STT	Sotsiaaltööteenistus.
Tegevus	Ülesande täitmise samm või sammud.
TLV	Tartu Linnavalitsus.
Tugiprotsess	Põhiprotsesse toetav protsess.

Sissejuhatus

Projekt „Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine“ viidi läbi perioodil 20.01.2014-25.03.2014 MTÜ Smart City Lab tellimusel projekti „Tarkade e- ja m-linna lahenduste klaster (Smart City Lab)“ (EU 43050) raames, mida toetab osaliselt EAS-i klastrite arendamise programm Euroopa Regionaalarengu Fondi vahenditest. Projekti viis läbi AS PricewaterhouseCoopers Advisors.

Avalik teenus - teenus, mille juriidiline või füüsiline isik saab tema enda või volitatud isiku poolt tehtud avalduse või muu pöördumise alusel.

Tartu linna eesmärgiks on linnaelanikele pakutavate teenuste osutamise tõhustamine, kaasajastamine, kvaliteedi tõstmine ning kasutajasõbralikumaks muutmine.

Hetkel on suurimateks puudusteks avalike teenuste osutamisel¹, et:

- teenuste kohta ei ole piisavalt infot;
- teenuste osutamise protsessi kirjeldus on ebäühtlane või puudub üldse;
- teenuseid menetletakse mitte ühetaoliselt;
- teenustes kasutatakse erinevaid dokumendivorme;
- kasutatakse liiga vähe infotehnoloogilisi lahendusi.

Projekti tulemiks on kaardistatud Tartu Linnavalitsuse **sotsiaalabi osakonna** ning **arhitektuuri ja ehituse osakonna** teenused, ettepanekud olemasoleva metoodika täiendamiseks ning metoodika teenuste ümberkorraldamise plaani koostamiseks, loodud teenuste ümberkorraldamise plaanid ning antud soovitused ja ettepanekud, kuidas muuta teenuste uuendamise protsess Tartu Linnavalitsuse tegevuse pidevaks ja lahutumatuks osaks.

Käesolev projekt jätkab 2013. aastal teostatud projekti, mille raames töötati välja Tartu LV protsesside kaardistamise metoodika.

Tartu linna eesmärkide saavutamiseks teenuste arendamisel ja puuduste likvideerimiseks viisime projekti käigus läbi järgmised tööd:

- Avalike teenuste kirjeldamine ning neile iseloomulike tunnuste määramine.
- Teenusprotsesside modelleerimine BPMN-notatsiooni abil.
- Teenustega seotud probleemide määratlemine ja analüüsimine.
- Parendusettepanekud ja soovitused teenuste ümberkorraldamiseks.
- Soovitused metoodika laialdaseks rakendamiseks.

Tegevused töö läbiviimiseks olid järgmised:

Tabel 1. Projektis läbiviidud tegevused jaanuar – märts 2014

Tegevus	PwC panus	TLV panus
I etapp – Ettevalmistus		
Avakohtumine ja lepingu allkirjastamine	Avakohtumise ettevalmistamine, avakohtumisel osalemine	Avakohtumise ettevalmistamine, avakohtumisel osalemine
Teenustele vastutajate määramine		Rollide ja vastutuste kokkuleppimine; teenuseomanike nimetamine

¹ Smart City Lab pakkumuskutse, RHR 147601

Tegevus	PwC panus	TLV panus
Relevantse dokumentatsiooni kaardistamine		Dokumentatsiooni koondamine ja edastamine PwC-le – teenuste kirjeldamisega seotud kirjalik materjal (regulatsioonid, protseduurid, eeskirjad, senised kirjeldused, jms)
II etapp – Teenuste kirjeldamine		
Teenuste kirjeldamine ja tunnuste omistamine, teenusprotsesside küpsuse hindamine	Teenuskaartide mallide loomine	Teenuskaartide täitmine, teenuste küpsuse ja tehnoloogilise küpsuse hindamine
	Teenuskaartidel oleva info valideerimine	Teenuskaartidel oleva info täiendamine, teenuse küpsuse ja tehnoloogilise küpsuse hindamine
	Täiendatud teenuskaartide valideerimine, delegeeritud avalike teenuste ning muude teenuste välistamine	Välistatud teenuste kooskõlastamine
	Teenuskaartide koondamine ühtseks teenuste registriks ja teenuste nimekirjaks	
Teenusprotsesside modelleerimine	Teenuskaardi malli loomine	
	BPMN-notatsiooni ülevaatliku koolituse läbiviimine eesmärgiga protsesse lugeda ja mõista (1 tund)	Koolitusel osalemine
	Teenuskaartidel oleva info põhjal teenusprotsesside modelleerimine	
	SAO töötubade läbiviimine (6 x 4 tundi)	Töötubades osalemine, protsesside täpsustamine
	AEO töötubade läbiviimine (4 x 4 tundi + 5 x 2 tundi)	Töötubades osalemine, protsesside täpsustamine
	Töötubades tehtud muudatuste sisseviimine teenusprotsessidesse	
	Teenuskaartidel oleva info korrigeerimine teenuste registris (teenuse, protsessi ja menetlusprotsessi kirjeldus, protsessi tunnused)	
III etapp – Teenuste ümberkorraldamise plaani koostamine		
Teenuste analüüs, parendusvõimaluste analüüs ja järelduste tegemine	Teenuste klasside määratlemine	
	Teenuste klasside võrdlemine teenuste küpsusega	
	Teenustega seotud probleemide määratlemine	
	Teenuste halduse prioriteetide määratlemine juhtrühmas	Juhtrühma arutelul osalemine
	Parendusvõimaluste analüüs	
SAO teenuste parendusvõimaluste töötoa läbiviimine (1 x 4 tundi)	Töötoas osalemine, tagasiside andmine	

Tegevus	PwC panus	TLV panus
	AEO teenuste parendusvõimaluste töötoa läbiviimine (1 x 4 tundi)	Töötoas osalemine, tagasiside andmine
	Töötubades tehtud muudatuste sisseviimine protsessijoonistesse	
	Teenuste registris oleva info korrigeerimine (teenuse, protsessi ja menetlusprotsessi kirjeldus, protsessi tunnused) vastavalt töötubades tehtud kokkulepetele	
Partnerite kaasamine	Partneritega fookusgrupiarutelu korraldamine ja läbiviimine	Partneritega fookusgrupiarutelu korraldamine
	Partneritelt saadud tagasiside analüüs	
Aruandlus ja soovitude formuleerimine	Aruande koostamine ja soovitude formuleerimine	
Lõpparuande esitamine	Lõpparuande esitamine	Tagasiside andmine lõpparuandele
Lõpuseminar	Lõpuseminari ettevalmistamine, seminaril tulemuste tutvustamine	Lõpuseminari ettevalmistamine, lõpuseminaril osalemine

Teenuste kirjeldamine

Teenuse kirjeldamine ja tunnuste omistamine

Tartu LV avaliku teenuse kirjeldus

Esimeses etapis toimus avalike teenuste kirjeldamine (teenusprotsessid) ning teenustele iseloomulike tunnuste määramine. Teenuste kirjeldamisel lähtusime Tartu LV 2013. aastal väljatöötatud protsesside kaardistamise metoodikast² ning täiendasime seda riikliku avalike teenuste kirjeldamise metoodikaga³.

Igale teenusele omistasime tähise, mis koosneb lühendist „AT“ (avalik teenus), kolmekohalisest järjekorranumbrist teenuste registris ning osakonna tähisest (antud projektis „SAO“ või „AEO“). Uute teenuste loomisel ei võtnud me kasutusele juba kasutusel olnud järjekorranumbreid, vaid omistasime registris uus tähise. See võimaldas hoida ülevaadet ka ümberkujunenud või suletud teenustest.

Iga teenuse kohta on kirjeldatud tema nimetus ja üldsõnaline kirjeldus, protsess ja menetlusprotsess detailsuses, mis võimaldab teenuse sisust aru saada. Protsesside sõnalist kirjeldust rikastab protsessijoonis detailides, mille kirjapanek tekstiliselt ei ole mõistlik. Samuti on määratletud teave, kellele, kuidas ja mis tingimustel teenust osutatakse, mis teenuseosutamist reguleerib ja mõjutab, milliseid ressursse selleks vaja on ning millised on teenuse osutamise mahud. Teenusele omistatud tunnustest nähtub, milline on teenuse iseloom, keerukus ja eripärad.

Esmase teenuse kirjeldamise viisid läbi teenuseomanikud TLV-s. Hiljem, vastavalt teenusprotsesside visualiseerimise tulemustele, on PwC poolt korrigeeritud teenuste, protsesside ning menetlusprotsesside kirjeldusi vastavalt tekkinud täpsustustele või teenuste ümberkujunemisele. Kuna Tartu linnaametnike jaoks oli tegemist esmakordse projektiga ning PwC ei oma iseseisvalt täit ülevaadet teenuseid puudutavate detailandmete kohta, võib esineda teenuste kirjeldustes ja tunnustes lõpptulemusena ebatäpsusi. Need ebatäpsused saab tuvastada ja korrigeerida edaspidise teenuste halduse protsessi käigus.

Teenused koondasime kirjeldamise tulemusel ühtsesse andmetabelisse, mis võimaldab teenuseid analüüsida ja rühmitada sarnaste tunnuste alusel.

Tartu LV avaliku teenuse kirjeldamiseks kasutasime vastavalt väljatöötatud metoodikale järgnevat komplekti tunnustest (vt teenuskaardi näidis *Lisa 2. Teenuskaart*):

Tabel 2. Tartu LV avaliku teenuse kirjeldus

Teenuse tähis:

Teenuse nimetus:

Teenuse tüüp:

Protsessi tüüp:

Protsessijoonis:

Versiooni number:

Muutmise kuupäev:

Dokumendi versiooni autor:

Teenuse kirjeldus ja eesmärk:

² FocusIT OÜ (2013). Tartu linnavalitsuse protsesside kaardistamise metoodika

³ PwC (2014). Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine.

Protsessi kirjeldus:

Protsessi tunnused

Omanik, vastutaja:

Teenuseosutaja:

**Teenuse kasutaja/
sihtgrupp:**

Füüsiline isik:

Juriidiline isik:

- ettevõte
- vabaihendus
- riigiasutus
- omavalitsus
- omavalitsuse allasutus

**Teenuse osutamises
osalevad ametnikud ja
nende rollid:**

**Teenuse osutamise
ga seotud osapooled:**

**Kasutatavad
andmeallikad ja
infosüsteemid:**

Regulatsioonid:

Seadus:

VV määrus:

Asutuse põhimäärus:

Osakonna/ komisjoni põhimäärus:

Teenusstandard/ kord:

Määrus/ korraldus/ käskkiri:

Muud juhendid:

Lepingud:

Seotud teenus(ed):

Füüsiline asukoht:

Täitmise paik:

Teenuslett/ boks:

Tagatuba:

Eraldi sissepääsuga ala:

Koduleht:

Piirangud:

Keerukus:

Kaalutusotsus:

Info keerukas otsing:

Otsus mitme osakonna/ asutuse
koostöös:

Aeg pole määratletav:

Standardsus:

Haldusmenetlusprotsess:

Lihtne menetlus:

Suhteliselt kindel aeg:

Kindel hulk tegevusi:

Tihti korratav:

- päevas
- nädalas
- kuus

- aastas

Turvalisus:	Privaatsus: Isikuandmete kaitse:
Autentimise tase:	Selgitus: 0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised) 1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles) 2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne) 3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoolse tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)
Rahastamine:	Selgitus: 1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud
Makse:	Selgitus: 1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud
Keel:	
Riskid ja piirangud:	
Tehnoloogilise küpsuse tase:	Selgitus: Tase 1 - informatsiooni tase Tase 2 - ühesuunaline tase Tase 3 - kahe-suunaline tase Tase 4 - veebivormi tase Tase 5 - täisautomaatne e-teenuse tase Tase 6 - proaktiivse teenuse tase
Teenusprotsessi küpsuse tase:	Selgitus: Tase 1 - toimiv protsess Tase 2 - hallatud protsess Tase 3 - korrastatud protsess Tase 4 - ennustatav protsess
Teenuse klass:	Selgitus: 0. klass – iseseisvus – teiste osakondadega sarnaseid protsesse ei ole. 1. klass – ühiskasutus – osakonnal on oma teenindaja teenuslaadis. 2. klass – standardsus – protsess on lihtne või standardiseeritud sel määral, et seda on võimalik teenindusletis universaalteenindajal. 3. klass – koostöö – protsess sisaldab keerukaid teenuseid, mis sisaldavad ka kaalutusotsuse tegemist. Protsess võib olla ka seotud teiste protsessidega, näiteks algatab neid või vajab neist sisendit. 4. klass – integratsioon – osakondade protsessid on integreeritud väga keerukal tasemel, mitmete protsesside juures kasutatakse ühiseid ressursse.

Protsessi detailne kirjeldus

Kanalid:	Käivitusviis	Suhtlusviis	Lõpetamise viis
Füüsilised kanalid:			
Letiteenus büroos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Teenuslett/boks • Tagatuba • Eraldi sissepääsuga ala • Teenuseosutaja juures 			
Kliendi juures:			
<ul style="list-style-type: none"> • Kodukülastus • Muus kliendi asukohas 			

Kanalid:	Käivitusviis	Suhtlusviis	Lõpetamise viis
Mitteelektronilised kaugkanalid:			
• Post			
• Telefon			
• Faks			
Elektronilised kanalid:			
• Veebileht/portaal			
• E-post			
• Iseteenindus			
• Nutirakendus			
• Tekstisõnum			
• Digiteleviioon			
<i>Algatus</i>			
Sisend:			
Eeldus teenuse taotlemiseks:			
Algataja:			
<i>Menetlus</i>			
Menetlusdokumendid:			
<i>Lõpetamine</i>			
Väljund:			
Protsessi lõpetaja:			
<i>Ressursid</i>			
Ametnikud:	Vajalik tööjõu maht:		
	Kvalifikatsioon:		
Aeg:	Aktiivne protsessis kuluv aeg:		
	Kogu protsessi aeg:		
Kliendikontaktide arv:	Füüsiline isik:		
	Juriidiline isik:		
Koormus:	Kõrgeim koormus:		
	Madalaim koormus:		
Töökohtade arv:	Teenuslett:		
	Boks:		
	Tagatuba:		
	• piiratud juurdepääsuga büroo		
	• kinnine büroo		
Ruumide vajadus:	Arhiiv:		
	Eriruum:		
	Eraldi sissepääsuga ala:		

	Ladu:
	Tehniline ruum:
	Seminariruum:
	Nõupidamisteruum:
Töövahendid:	Unikaalne eritarkvara:
	Universaalne standardtarkvara:
	Kontoritarkvara:
Erinõuded:	

Teenuste register

Alljärgnevalt on välja toodud aktiivsete teenuste register osakondade lõikes. Teenuste esialgne loend, teenuste väljaarvamine ning ümberkujunemine on toodud lisades (vt Lisa 1. Teenuste nimekiri). Kokku kirjeldasime aktiivsete teenustena 27 AEO ja 41 SAO teenust. Välja said arvatud teenused, mis ei ole avalikud teenused või mis on küll avalikud teenused, ent näiteks delegeeritud teenuseosutajatele, seega vaatlusaluste osakondade teenuste nimekirjast välja jäetud.

Tabel 3. Aktiivsete teenuste nimekiri - AEO

Nr	Teenuse nimi
Arhitektuuri- ja linnakujundusteenistus	
1.	AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine
2.	AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine
3.	AT-116-AEO-Eskiisprojektide kooskõlastamine
4.	AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine
5.	AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine
Järelevalveteenistus	
6.	AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine
7.	AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned)
8.	AT-092-AEO-Ehitusjärelevalve (hooned)
9.	AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes
10.	AT-098-AEO-Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmöödistuste kontrollimine
Kultuuriväärtuste teenistus	
11.	AT-002-AEO-Kultuuripärandi alase info andmine
12.	AT-003-AEO-Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine
13.	AT-007-AEO-Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine
14.	AT-010-AEO-Miljöalade kaitset puudutav nõustamine
15.	AT-013-AEO-Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine
16.	AT-016-AEO-Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine
17.	AT-126-AEO-Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine
Lubade- ja registriteenistus	
18.	AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine
19.	AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine
20.	AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine
21.	AT-106-AEO- Ehitusjärelevalve (rajatised)
22.	AT-107-AEO-Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine
23.	AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta
24.	AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine
25.	AT-111-AEO-Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine
26.	AT-112-AEO-Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine

Nr	Teenuse nimi
27.	AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)

Tabel 4. Aktiivsete teenuste nimekiri - SAO

Nr	Teenuse nimi
1.	AT-086-SAO-Sotsiaalhoolekandeleaste projektide toetus
2.	AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides
3.	AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve
Eakate ja puuetega isikute hoolekandeteenistus	
4.	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksimine
5.	AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine
6.	AT-038-SAO-Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud
7.	AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus
8.	AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)
9.	AT-051-SAO-Psüühikahäiretega eakate päevahooldusteenus
10.	AT-052-SAO-Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus
11.	AT-055-SAO-Invataksoteenus
12.	AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus
13.	AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus
14.	AT-059-SAO-Toidu kojuvedu
15.	AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus
16.	AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus
17.	AT-122-SAO-Toetus eakatele aukodanikele
Lastekaitseteenistus	
18.	AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine
19.	AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine
20.	AT-028-SAO-Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine
21.	AT-029-SAO-Peretoetuste ümbermääramine
22.	AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine
23.	AT-064-SAO-Tugigiisik puuetega lastele ja perele
24.	AT-066-SAO-Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele
25.	AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus
26.	AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus
27.	AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus
28.	AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale
29.	AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele
30.	AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine

Nr	Teenuse nimi
Sotsiaaltööteenistus	
31.	AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
32.	AT-019-SAO-Sotsiaaleluasemeteenus
33.	AT-020-SAO-Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele
34.	AT-021-SAO-Volanõustamine
35.	AT-049-SAO-Sotsiaalmajutustenus
36.	AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)
37.	AT-077-SAO-Toimetulekutoetus
38.	AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus
39.	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluse esitamine
40.	AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)
41.	AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)

Täiendavalt on alljärgnevalt toodud välja SAO avalikud teenused, mis on delegeeritud ning antud projekti skoobist väljas, ent vajavad jätkuprojektides käsitlemist muude protsesside analüüsi käigus. Delegeeritud teenuseid saab käsitleda näiteks järgmiste põhi- ja tugiprotsesside analüüsimisel: teenuste arendamine, hankimine, teenuste järelevalve.

Tabel 5. SAO delegeeritud avalikud teenused

Nr	Teenuse nimi
1.	AT-041-SAO-Peavarju ja hoolituseeta laste ööpäevaringne hooldamine
2.	AT-042-SAO-Päevakeskuse teenus
3.	AT-043-SAO-Abistavad teenused (pesupesemine, hügieen jne)
4.	AT-044-SAO-Koduhooldusteenus (tasuta vs tasuline)
5.	AT-045-SAO-Päevakeskuse teenus
6.	AT-047-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (öömaja)
7.	AT-053-SAO-Psüühiliste erivajadustega inimeste igapäevaelu toetamine
8.	AT-054-SAO-Avalik töö
9.	AT-060-SAO-Puuetega inimeste ja eakate päevakeskus
10.	AT-061-SAO-Eakate päevakeskus
11.	AT-065-SAO-Ajutine hoideteenus puuetega lastele
12.	AT-067-SAO-Vägivalla all kannatavate laste ja pereliikmete nõustamine
13.	AT-068-SAO-Perekülastusteenus
14.	AT-070-SAO-Laste päevakeskuse teenus
15.	AT-072-SAO-Lähisuhte vägivalla all kannatavate laste ja naiste varjupaik
16.	AT-075-SAO-Tartu toidupanga ruumide ülalpidamiskulude toetamine

Teenusprotsessi küpsuse hindamine

Teenuse kirjeldamise teise sammuna hindasid teenuseomanikud teenusprotsessi küpsust, täites iga teenuse kohta vastava küsimustiku.

Kui iga küsimus on saanud vastuse „üldse mitte“, „osaliselt“, „enamasti“ või „täielikult“, tekib ülevaade teenuse seisundist. Igale teenusele omistatud küpsuse taseme kandmine teenuste registrisse.

Taseme 1 saavutamiseks on vajalik, et teenusprotsessi sisend ja väljund oleks määratletud ning oleks mõistetav, mis tegevustest teenus koosneb. Et tegemist on madala küpsustasemega, eeldatakse, et olemas on minimaalne hulk informatsiooni.

Taseme 2 puhul eeldatakse, et on teada, kes teenuse tegemises osalevad, mis ressursse nad kasutavad, kes on vastutajad ning see info on dokumenteeritud. On teada, millise kvaliteediga peaks olema oodatav lõpptulemus. Isegi, kui protsessis esineb liiasusi, siis piirduakse väiksemate korrektuuride tegemisega.

Taseme 3 eelduseks on standardiseerimistegevuste läbiviimine, suured liiasused ja eripärad on protsessist eemaldatud. Dokumenteeritud on nii ressursid, vastutajad kui kompetentsid ning analüüsitud on protsessi vastavust nõuetele või reeglitele.

Taseme 4 saavutamise eelduseks on mõõdikute rakendamine teenusele. Eesmärk on teenuse osutamisega seotud statistiliste andmete kogumine, näitajate analüüsimine ning selle teadmise põhjal teenuse kvaliteedi parendamine või säilitamine.

Taseme määramisel võetakse arvesse iga taseme puhul aluseks vastused „enamasti“ ja „täielikult“. Teenusprotsessi küpsuse taset hinnatakse madalaima taseme alusel, millel on täidetud kõik kriteeriumid vähemalt tasemel „enamasti“. Kui taseme küsimustes esineb vastuseid „üldse mitte“ või „osaliselt“, on tegemist madalama tasemega. Näiteks, kui küsimustikus on kõigi taseme 2 küsimuste vastusteks „enamasti“, ent tasemel üks on märgitud ühele küsimusele vastuseks „osaliselt“, on tegemist küpsuse tasemega 0, kuna tasemel 1 ei ole miinimumtingimus (taseme kõikide küsimuste vastused vähemalt „enamasti“) täidetud. Täidetud küsimustik on toodud aruande lisades (vt Lisa 4. Teenuse küpsuse hindamise küsimustik).

Tabel 6. Teenusprotsessi küpsuse hindamise küsimustik

	üldse mitte	osaliselt	enamasti	täielikult
Tase 1 - toimiv protsess				
Kas protsessi sisend ja väljund on määratud?				
Kas protsessi tegevuste ja tulemite hulk on määratud?				
Tase 2 - hallatud protsess				
Kas protsessi läbiviimiseks vajalikud ressursid on määratud?				
Kas protsessi läbiviimise kvaliteedi näitajad on määratud?				
Kas protsessi tulemite eest on määratud vastutaja?				
Kas protsessi läbiviimist jälgitakse ja tehakse töö käigus vajalikke korrekture?				
Kas protsessid on dokumenteeritud?				
Tase 3 - korrastatud protsess				
Kas põhiprotsessid on standardiseeritud?				
Kas on olemas standardprotsesside kasutusjuhendid?				

	üldse mitte	osaliselt	enamasti	täielikult
--	-------------	-----------	----------	------------

Kas vajalikud rollid, vastutus ja kompetentsid protsessis on kindlaks tehtud ja dokumenteeritud?

Kas protsessis vajalikud ressursid (k.a taristu) on olemas ja kasutuses?

Kas protsess on kohandatud asutuse nõuetele vastavaks?

Tase 4 - ennustatav protsess

Kas protsessi soorituse käigus kogutakse andmeid selle toimimisest (möödetakse tulemuste saavutamist)?

Kas saadud andmeid analüüsitakse?

Kas kogutud andmeid kasutatakse protsessi läbiviimisel kontrollandmetena?

Alljärgnevalt on välja toodud teenused nende küpsuse taseme alusel:

Tabel 7. Teenuste küpsus

Küpsuse tase	Teenus
Küpsuse tase 0 või täitmata	AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes
	AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine
	AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine
	AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine
	AT-059-SAO-Toidu kojuvedu
	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluste esitamine
	AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine
	AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve
Tase 1 - toimiv protsess	AT-116-AEO-Eskiisprojektide kooskõlastamine
	AT-126-AEO-Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine
	AT-002-AEO-Kultuuripärandi alase info andmine
	AT-003-AEO-Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine
	AT-010-AEO-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine
	AT-098-AEO-Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmöödistuste kontrollimine
	AT-106-AEO-Ehitusjärelevalve (rajatised)
	AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine
	AT-111-AEO-Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine
	AT-112-AEO-Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine
	AT-007-AEO-Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine
	AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
	AT-029-SAO-Peretoetuste ümbermääramine
	AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides
	AT-086-SAO-Sotsiaalhoolekandealaste projektide toetus
AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus	

Küpsuse tase	Teenus
Tase 2 - hallatud protsess	AT-013-AEO-Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine
	AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)
	AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine
	AT-107-AEO-Kuni 20 m ² ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine
	AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine
	AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine
	AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine
	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine
	AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus
	AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)
	AT-051-SAO-Psüühikahäiretega eakate päevahooldusteenus
	AT-055-SAO-Invatakso teenus
	AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus
	Tase 3 - korrastatud protsess
AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine	
AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta	
AT-016-AEO-Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine	
AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine	
AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned)	
AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)	
AT-020-SAO-Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele	
AT-021-SAO-Võlanõustamine	
AT-066-SAO-Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele	
AT-019-SAO-Sotsiaaleluasemeteenus	
AT-049-SAO-Sotsiaalmajutusteenus	
AT-038-SAO-Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud	
AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus	
AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)	
AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)	
Tase 4 - ennustatav protsess	AT-028-SAO-Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine
	AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine
	AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus
	AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus
	AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)
	AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale
	AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele
	AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine
	AT-064-SAO-Tugiisik puuetega lastele ja perele
	AT-077-SAO-Toimetulekutoetus
	AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus
	AT-122-SAO-Toetus eakatele aukodanikele
	AT-052-SAO-Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus
	AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus
AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus	

Teenuse tehnoloogilise küpsuse hindamine

Kuigi Tartu LV teenuste kaardistamise meetodika ei näe ette teenuste tehnoloogilise küpsuse hindamist, pidasime siiski oluliseks sellega meetodikat täiendada, kuna riigi tasemel on avaliku teenuse tehnoloogilise küpsuse hindamine oluline.

Tehnoloogiline küpsus näitab, kui suures ulatuses on teenuseosutamise seotud protsesside puhul rakendatud tehnoloogiaid. Teenusele antakse kõrgeim võimalik tase. Teenuste tehnoloogilise küpsuse hindamisel lähtusime riiklikus avalike teenuste kirjeldamise meetodikas väljapakutud 6-tasemelisest skaalast, mille puhul iga järgnev tase sisaldab enam IT-komponente:

1 - informatsiooni tase

Teenusega seotud informatsioon on veebis avalikustatud ja vajaduse korral on võimalik seda informatsiooni alla laadida; informatsioon sisaldab teenuse taotlemiseks vajalikke kontaktandmeid, kuid ei sisalda taotlemiseks vajalike avalduste vorme.

2 - ühesuunaline tase

Teenuse taotlejale on loodud ühesuunaline elektroonilise suhtlemise võimalus; kõigi teenuste kohta käiv teave on koondatud ühtsete põhimõtete alusel teenuskaartidele/veebilehele; teenuse taotlemiseks vajalikud vormid on internetist kättesaadavad, kuid neid vorme ei saa esitada elektroonilises keskkonnas ega võeta vastu e-postiga.

3 - kahe-suunaline tase

Teenuse taotlemiseks on loodud kahe-suunaline elektroonilise suhtlemise võimalus; taotlemiseks vajalikke vorme saab internetist alla laadida, täita ning saata teenuse osutajale e-posti vahendusel; teenuse osutaja võtab vastu digitaalselt allkirjastatud taotlusi.

4 - veebivormi tase

Teenuse osutamiseks vajalikud vormid on võimalik täita elektroonilises keskkonnas; isik tuvastatakse ID-kaardi või internetipanga teel; ID-kaardil olevad andmed kantakse taotluse vormile; tasuliste teenuste eest on võimalik tasuda samas veebikeskkonnas; veebivormi tasemel võetakse taotlemiseks vajalik vorm vastu, viiakse see menetluskeskkonda ning saadetakse samas elektroonilises keskkonnas ka tagasi.

5 - täisautomaatne e-teenuse tase

Teenuse osutamiseks vajalikud vormid on võimalik täita elektroonilises keskkonnas; isik tuvastatakse ID-kaardi või internetipanga teel; ID-kaardil olevad andmed kantakse taotluse vormile; tasuliste teenuste eest on võimalik tasuda samas veebikeskkonnas; teenuse kasutajal on võimalik jälgida kogu menetlust sama internetilehekülje kaudu ning saada personaalset teavet; e-teenuse osutamiseks vajalikud andmed hangitakse eri infosüsteemidest infosüsteemide andmevahetuskihi X-tee kaudu.

6 - proaktiivse teenuse tase

Teenust osutatakse proaktiivselt, klient ei pea teenust taotlema, vaid talle pakutakse teenust, seejuures on kõik info teenuse saamiseks teenuseosutajal eelnevalt olemas; kliendi osa teenuse saamisel on vaid nõustumine või tagasilükkamine.

Alljärgnevalt on välja toodud teenused nende tehnoloogilise küpsuse alusel:

Tabel 8. Teenuste tehnoloogiline küpsus

Tehnoloogilise küpsuse tase	Teenus
Tehnoloogilise küpsuse tase 0 või määratlemata	AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes
	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine
	AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine
	AT-038-SAO-Likumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud
	AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus
	AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)
	AT-051-SAO-Psüühikahäiretega eakate päevahooldusteenus
	AT-052-SAO-Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus
	AT-055-SAO-Invataksoteenus
	AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus
	AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus
	AT-059-SAO-Toidu kojuvedu
	AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus
	AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus
	AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus
	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluste esitamine
	AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)
	AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)
	AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine
	AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve
1 – informatsiooni tase	AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine
	AT-116-AEO-Eskiisprojektide kooskõlastamine
	AT-126-AEO-Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine
	AT-002-AEO-Kultuuripärandi alase info andmine
	AT-003-AEO-Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine
	AT-010-AEO-Miljöölade kaitset puudutav nõustamine
	AT-013-AEO-Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine
	AT-092-AEO-Ehitusjärelevalve (hooned)
	AT-098-AEO-Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmõõdistuste kontrollimine
	AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
	AT-020-SAO-Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele
	AT-021-SAO-Võlanõustamine
	AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine
	AT-028-SAO-Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine
	AT-029-SAO-Peretoetuste ümbermääramine
	AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine
	AT-066-SAO-Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele
	AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus
	AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus
	AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)

Tehnoloogilise küpsuse tase	Teenus
	AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele
2 - ühesuunaline tase	AT-019-SAO-Sotsiaaleluasemeteenus AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine AT-049-SAO-Sotsiaalmajutusteenus AT-064-SAO-Tugigiisik puuetega lastele ja perele
3 - kahe-suunaline tase	AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine AT-106-AEO-Ehitusjärelvalve (rajatised) AT-107-AEO-Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine AT-111-AEO-Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine AT-112-AEO-Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine AT-007-AEO-Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine AT-016-AEO-Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned) AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised) AT-077-SAO-Toimetulekutoetus AT-086-SAO-Sotsiaalhoolekandealaste projektide toetus
4 - veebivormi tase	AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus
5 - täisautomaatne e-teenuse tase	
6 - proaktiivse teenuse tase	AT-122-SAO-Toetus eakatele aukodanikele

Teenuse klassi määratlemine

Teenuse klass aitab mõista, kui keeruka teenusprotsessiga on tegemist ning võimaldab arendada teenuseid süsteemselt ja struktureeritult. Kuigi alljärgnevas loetelus on vastavalt väljatöötatud metoodikale mitmeid tõlgendusvõimalusi, võime võtta aluseks mõned enim teenuse iseloomu kirjeldavad tunnused, mis aitavad klassi hõlpsasti määratleda. Hindamise aluseks kasutatav tunnus on lisatud iga klassi kirjelduse järele.

Väljatöötatud metoodika kohaselt kasutatakse teenuste klasside määratlemisel järgnevaid tingimusi:

0. klass – iseseisvus

Teiste osakondadega sarnaseid protsesse ei ole. Teenuste pakkumise võimalust (teenussaali, ühiseid koosolekuruume, teenindusletti või -bokse) ei kasutata. Osakonnal pole võimalik teiste osakondade teenustega integreeruda või puudub selleks vajadus.

1. klass – ühiskasutus

Osakonnal on oma teenindaja teenussaalis (nt Tallinna LV teenindussaal). Tavaliselt kasutab peale oma piiratud või vaba juurdepääsuga tagatoa ühiseid saale ja muid linnavalitsuse ruume.

2. klass – standardsus

Osakonna mõni protsess viiakse läbi teenussaalis (vähemalt üks protsessi osa on teenussaalis). Protsess on lihtne või standardiseeritud sel määral, et seda on võimalik teenindusletis universaalteenindajal teostada (nt avalduse esitamine, infopäringu tegemine). Teenussaali protsess võib olla ka mõne keerukama protsessi alamosa, võib anda sisendi muule protsessile, mida võidakse teostada teises teenuskohas.

3. klass – koostöö

Osakonna protsess sisaldab keerukaid teenuseid, mis sisaldavad ka kaalutusotsuse tegemist. Protsess võib olla ka seotud teiste protsessidega, näiteks algatab neid või vajab neist sisendit. Protsess sisaldab endas klassi 2 elemente nt universaalteenindaja juures protsess algatatakse ning suundub seejärel edasiseks täitmiseks tagatuppa. Protsessi teenuskohaks võib olla teenuslett, teenusboks, vaba või piiratud ligipääsuga ala. Vajalik on protsessi menetleva ametniku kõrgem kompetents, mis võimaldab teha kaalutusotsuseid.

4. klass – integratsioon

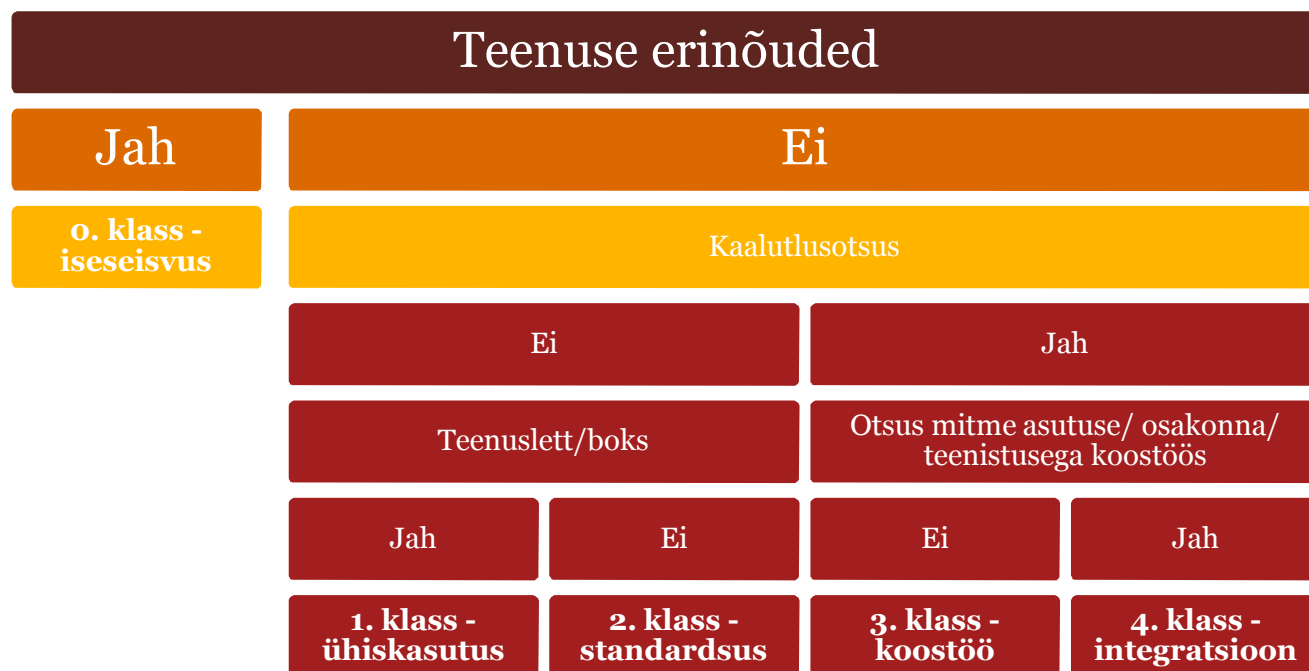
Osakondade protsessid on integreeritud väga keerukal tasemel. Teenuse osutamisel kasutatakse mitmete protsesside juures ühiseid ressursse.

Et eeltoodud kirjelduste puhul võib sama teenus sattuda korraga mitmesse klassi, kasutatakse teenuste lihtsustatud meetodil klassidesse määramist, mis võimaldab välistada ülekattuvuse ning mõista selgelt teenusele seatud nõuetele vastavust.

Klasside võimalikult lihtsaks määratlemiseks kasutatakse välistavaid kriteeriume, mille alusel sõeluda välja tingimustele vastavad teenused. Erinõuete tingimus välistab standardiseerimise, teisi kriteeriume arvesse ei võeta ning teenuse klass on 0. Eritingimusega teenuseks on näiteks SAO puhul teenused, mille osutajateks on teenuseosutaja poolne klienditeenindaja SAO piirkonnakeskuses, seejuures SAO enda töötajad teenuse osutamisele ei tegele. Niisugused teenused on erilised ning ei pruugi olla standardiseeritavad teiste osakonna teenustega.

Kui teenuse puhul kasutatakse kaalutusotsuse tegemist, siis võib ta edaspidi kuuluda klassidesse 3 või 4. Kui kaalutusotsust ei tehta, saab teenus kuuluda klassidesse 1 või 2. Ühiskasutusega ressursi kasutamise kriteeriumi alusel liigitatakse teenusletis osutatavad teenused klassi 1 ning ülejäänud teenused klassi 2. Seejärel vaadeldakse klasside 3 ja 4 puhul, kas teenuse osutamisel tehakse otsuseid teiste osakondade või asutustega koostöös. Klassi 3 kuuluvad kaalutusotsused, mis toimuvad osakonna sees, klassi 4 aga keerukad mitmete osapoolte osalusega keerukate otsustustega teenused.

Teenuste klassidesse määramiseks kasutasime alljärgnevat skeemi:



Joonis 1. Teenuste klassidesse määramine

Alljärgnevalt on toodud teenused määratletud klasside alusel:

Klass	Teenus
0. klass – iseseisvus	AT-051-SAO-Psüühikahäiretega eakate päevaholdusteenus AT-052-SAO-Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus
1. klass – ühiskasutus	AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus
2. klass – standardsus	AT-002-AEO-Kultuuripärandi alase info andmine AT-010-AEO-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine AT-112-AEO-Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine AT-038-SAO-Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus AT-059-SAO-Toidu kojuvedu AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus AT-122-SAO-Toetus eakatele aukodanikele AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve
3. klass –	AT-003-AEO-Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine

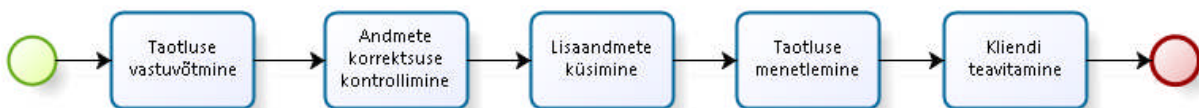
Klass	Teenus	
koostöö	AT-007-AEO-Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine	
	AT-013-AEO-Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine	
	AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes	
	AT-098-AEO-Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmöödistuste kontrollimine	
	AT-107-AEO-Kuni 20 m ² ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine	
	AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta	
	AT-111-AEO-Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine	
	AT-116-AEO-Eskiisprojektide kooskõlastamine	
	AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine	
	AT-126-AEO-Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine	
	AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine	
	AT-019-SAO-Sotsiaalehuasemeteenus	
	AT-020-SAO-Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele	
	AT-021-SAO-Võlanõustamine	
	AT-029-SAO-Peretoetuste ümbermääramine	
	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine	
	AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus	
	AT-049-SAO-Sotsiaalmajutusteenus	
	AT-055-SAO-Invatakso teenus	
	AT-064-SAO-Tugiisik puuetega lastele ja perele	
	AT-066-SAO-Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele	
	AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)	
	AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus	
	AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale	
	AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus	
	AT-086-SAO-Sotsiaalhoolekandevalaste projektide toetus	
	AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides	
	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluste esitamine	
	AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele	
	4. klass – integratsioon	AT-016-AEO-Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine
		AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned)
		AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)
AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine		
AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine		
AT-106-AEO-Ehitusjärelvalve (rajatised)		
AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine		
AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)		
AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine		
AT-028-SAO-Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine		
AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine		
AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine		
AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)		
AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus		

Klass	Teenus
	AT-077-SAO-Toimetulekutoetus
	AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)
	AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)
	AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine

Teenusprotsessi modelleerimine

Modelleerimine on olemasolevate või kujutletavate objektide (esemete, nähtuste ja protsesside, seoste ja sõltuvuse) tunnetamise, fikseerimise, talletamise ja vahendamise meetod. Modelleerimiseks ehk mudeldamiseks nimetatakse ka mudeli loomist. Mudeli järgi saab hinnata mingi objekti tegelikku olekut ning ennustada järgnevaid olekuid. Modelleerimise täpsus sõltub objekti keerukusest.⁴

Teenusprotsesside visualiseerimiseks kasutasime BPMN-notatsiooni ja *Bizagi Process Modeler*⁵ vabavaralist tarkvaralahendust. BPMN-notatsioon on lihtne süsteem protsessiskeemide loomiseks, mis samal ajal tagab piisava hulga vahendeid, et kirjeldada reaalses maailmas ette tulevaid keerulisi olukordi. Nii on BPMN-is kasutusel põhisümbolid, millele keerulisemate olukordade kirjeldamiseks on lisatud täpsustavaid elemente.



Joonis 2. Protsessijoonise näide

Protsesside kirjeldamise tulemusel moodustus baasinfo, mille alusel modelleerisime algsed protsessijoonised. Seejärel viisime läbi töötoad teenistuste ja osakondade juhtidega, et täiendada loodud protsessijooniseid.

Teenusprotsesside modelleerimisel lähtusime järgmistest küsimustest:

1. Mis käivitab protsessi?
2. Kes protsessis osalevad? Mida nad teevad?
3. Mis tegevused leiavad protsessis aset?
4. Mis infot/sisendit on mingite tegevuste jaoks tarvis?
5. Kus hoitakse infot mida on mingite tegevuste jaoks tarvis?
6. Kuidas info liigub?
7. Millega protsess lõpeb?

Protsessijooniste tegemise käigus võis selguda, et teenus ei ole avalik teenus. Samuti tekkis võimalus mitmeid teenuseid konsolideerida ning ümber kujundada, et teenusest arusaamine muutuks selgemaks. Nii toimus töö käigus ulatuslikult teenuste korrastamist, sh mitmeid teenuste ümberkorraldusi, standardiseerimisi ning alamprotsesside kirjeldamist. Töötubades aruteludel kujundasime alamprotsessid, mis on läbi erinevate teenuste standardsed, ning kasutasime neid protsessijooniste lihtsustamiseks.

⁴ Wikipedia <http://et.wikipedia.org/wiki/Modelleerimine>

⁵ <http://www.bizagi.com/en/products/bizagi-process-modeler>

Kirjeldatud alamprotsessid on:

AEO:

- Taotluse analüüs
- Kooskõlastamine
- Paikvaatlusest teavitamine
- Ettekirjutuse tegemine
- Ettekirjutuse menetlemine
- Lisainfo hankimine menetlusprotsessis

SAO:

- Taotluse esitamine
- Kooskõlastamine
- Komisjonis otsustamine
- Lepingu sõlmimine
- Väljamakse algatamine
- Kohtumenetluse algatamine
- Kohtumenetluses osalemine

Teenuste analüüs

Teenuse klassi ja küpsuse võrdlemine

Teenuse klassi ja küpsuse info on vajalik teenuse parendusvajaduse väljaselgitamiseks. Allolevast maatrikstabelist nähtub, et igale klassile vastab ideaalis sama või kõrgem teenuse küpsustase. Kui näiteks teenuse klass on 3 ehk tegemist on keeruka teenusega, siis tema küpsustase peaks olema vähemalt 3, kuid sobib ka tase 4. Mida vähem keerukad on protsessid, seda väiksema küpsuse tasemega saab neid parendada.

Mida keerukamad on protsessid, seda kõrgemad on nõudmised protsesside kirjeldamisele ja standardiseerimisele.

Tabel 9. Teenuse klassi ja küpsuse võrdlemise maatriks

Klass / teenuse küpsustase	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
0. klass - iseseisvus	Sobib	Sobib	Sobib	Sobib
1. klass - ühiskasutus	Osakonnal on fikseeritud tööülesanded, mida täidetakse endale sobival formaliseerimata viisil.	Sobib	Sobib	Sobib
2. klass - standardsus	Ei sobi, peab toimuma parendamine	Sobib. Protsess on lihtne ja võimalik kergelt letiteenindajale selgeks õpetada.	Sobib	Sobib
3. klass - koostöö	Ei sobi, peab toimuma parendamine	Ei sobi, peab toimuma parendamine	Sobib. Protsessid on võimalik integreerida tänu standardiseerituse kõrgele tasemele.	Sobib
4. klass - integratsioon	Ei sobi, peab toimuma parendamine	Ei sobi, peab toimuma parendamine	Sobib väikeste järeleandmistega, kui on võimalik prognoosida protsesside käitumist.	Sobib. Protsesse on võimalik paindlikult ümber korraldada klientidele märkamatult.

Analüüsi tulemusel on leitud **19** AEO ja **16** SAO teenusprotsessi, mis vajavad parendusi, et teenuse küpsust tõsta klassile vastavaks. Osa teenuseid on langenud teenuse küpsuse hindamisel tasemele 0. Selle põhjuseks on asjaolu, et küpsustaseme 1 küsimuste vastuses on märgitud „üldse mitte“ või „osaliselt“ ning tase 1 ei ole saavutatud. Samuti on osade teenuste küpsus määratlemata, mistõttu ka need langevad täiendavat tähelepanu vajavasse teenuste gruppi.

Alltoodud tabelites on välja toodud kummagi osakonna teenused ning määratletud nende klassi ja taseme vastavus:

Tabel 10. AEO teenuste jaotumine vastavalt klassile ja küpsusele

Klass / teenuse küpsustase	Tase 0 või küpsus määratlemata	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
0. klass - iseseisvus					
1. klass - ühiskasutus					
2. klass - standardsus	AT-114-AEO- Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine	AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine AT-112-AEO-Ehitisi puudutavate aadressandmete korrastamine AT-002-AEO- Kultuuripärandi alase info andmine AT-010-AEO-Miljöalade kaitset puudutav nõustamine	AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine	AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine	
3. klass - koostöö	AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine AT-093-AEO- Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes	AT-111-AEO-Ehitise reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine AT-116-AEO- Eskiisprojektide kooskõlastamine AT-126-AEO- Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine AT-003-AEO- Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine AT-007-AEO- Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine AT-098-AEO- Mahamärkimisaktide ja vundamenti	AT-107-AEO-Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine AT-013-AEO- Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine	AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta	

Klass / teenuse küpsustase	Tase 0 või küpsus määratlemata	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
		teostusmöödistuste kontrollimine			
4. klass - integratsioon		AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised)	AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)	AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned) AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)	

Tabel 11. SAO teenuste jaotumine vastavalt klassile ja küpsusele

Klass / teenuse küpsustase	Tase 0 või küpsus määratlemata	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
0. klass - iseseisvus			AT-051-SAO- Psüühikahäiretega eakate päevaholdusteenus		AT-052-SAO-Eakate koduhooldusteenus
1. klass - ühiskasutus					AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus
2. klass - standardsus	AT-059-SAO-Toidu kojuvedu AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelvalve	AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus	AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus	AT-038-SAO- Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud	AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus AT-122-SAO-Toetus eakatele

					aukodanikele
3. klass - koostöö	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluse esitamine	AT-018-SAO- Sotsiaalnõustamine AT-029-SAO-Peretoetuste üumbermääramine AT-086-SAO- Sotsiaalhoolekandeleaste projektide toetus AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus AT-055-SAO-Invதாகso teenus	AT-019-SAO- Sotsiaaleluasemeteenus AT-020-SAO- Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele AT-021-SAO- Volanõustamine AT-049-SAO- Sotsiaalrajutustenus AT-066-SAO- Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus	AT-064-SAO-Tugigiisik puuetega lastele ja perele AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided) AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele
4. klass - integratsioon	AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine		AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)	AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline) AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)	AT-028-SAO- Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenusele suunamine AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine AT-069-SAO- Asendushoolduse korraldamise teenus AT-077-SAO- Toimetulekutoetus

Tuvastatud probleemid ja parendusettepanekud

Teenuste parendamiseks ja vajalike ümberkorralduste tegemiseks tehtavate soovituste aluseks on parendusvõimaluste mudel, mis on loodud teenuste kirjeldamise ja protsessijooniste analüüsi tulemusel ning valideeritud vastavasisulistest töötubades. Töötubades läbiviidud arutelude käigus tõdeti, et mõned väljatoodud probleemid ei ole asjakohased – need on kas väheolulised või tingitud ühtlustamata alusandmetest. Samuti selgus, et osad probleemid valdavalt läbivad paljusid teenuseid ning on seetõttu olulised või kriitilised.

Alljärgnevalt on temaatilistes jaotustes osakondade lõikes välja toodud peamised probleemid ning võimalikud lahendused, täielik parendusvõimaluste mudel on toodud lisades (vt *Lisa 6. Parendusvõimaluste mudel*), mis sisaldab probleemidega tegelemise prioriteetsust ja parendusvõimaluste analüüsi.

AEO

Allolevalt oleme välja toonud kokkuvõtte AEO probleemidest ja parendusvõimalustest. Detailsem ülevaade on toodud lisades (vt *Lisa 7. AEO probleemide kaardistus teenuste lõikes*).

GoPro ei ole kõikides teenustes kasutusel

GoPro-d ei kasutatud osaliselt või üldse 60% AEO teenustest. Töötubade käigus selgus, et GoPro kasutamine ei ole vajalik juhul, kui tegemist on teenusega, mida dokumenteeritakse mõnes muus süsteemis (nt Kultuurimälestiste riiklikus registris) ning et osade teenuste puhul on plaanis GoPro kasutusele võtta lähitulevikus.

Arutelude käigus selgus, et GoPro-d ei kasutata peamiselt seetõttu, kuna selle kasutamine ei ole kasutajasõbralik, ametnike oskused ja praktikad varieeruvad ning GoPro kasutamine on kohati ebamugav ning ajakulukas.

Lahendused

Esmajärjekorras oleks vajalik koostöös TLV ametnikega ning GoPro kasutajatega analüüsida GoPro kasutajasõbralikkust. Samuti tuleks läbi viia koolitused oskuste tõstmiseks ning koostada juhendid info sisestamise ühtlustamiseks, mis võimaldaks lihtsustada info kättesaamist GoPro-st.

Pildimaterjalid ei ole teenistuse siseselt kergesti kättesaadavad

Pildimaterjale koguvad oma töö raames kõik AEO teenistused. Kuigi pilte on vaja ka riskkasutada, on piltide leidmine ajamahukas ning keeruline ülesanne. Pilte ei ole koondatud ühte asukohta, kuna teenistused kardavad, et info läheb kaduma, mistõttu säilitatakse pilte pigem sellises asukohas, kus teistel muutmise õigust ei ole. Kultuuriväärtuste teenistuse piltide spetsiifika erineb teiste teenistuste piltidest, mistõttu nende pilte hoitakse eraldi. Kokku on leppimata piltide säilitamise põhimõtted.

Lahendused

Piltide kättesaadavuse tõstmiseks tuleks leppida kokku piltide säilitamise põhimõtetes ning luua ühtne andmebaas, kus infot ei saa muuta, vaid ainult lisada. Andmebaasis peaksid kõik teenistused olema ühes kohas,

kuid erinevates kaustades. Vajalik on välja töötada ja kasutusele võtta piltide metaandmete mudel, et pildid oleksid vajalikus kontekstis leitavad.

Teenuste osutamisel esineb mittevastavust kehtivate kordadega

Töötubade käigus tuvastasime erineva riskiastmega kordadele mittevastavust. Parendusvõimaluste töötoa piiratud ajaraamistikus analüüsisime neist vaid levinumaid. Peamised põhjused, miks teenused ei ole kooskõlas kehtivate kordadega, on tehnilised põhjused (nt ei ole tehniliselt võimalik (ehitusloa) taotlust EHR-i õigeaegselt sisestada), ametnikel puudub sundus korda järgida ning on piiratud teadmised asjaajamisprotsessidest. Siinkohal juhime tähelepanu, et lisas olev probleemide kaardistus tuleks asjassepuutuvate osapoolte poolt täiendavalt läbi analüüsida, kuna mõningad ebakõlad kordadega võivad olla tõsisemate tagajärgedega TLV-le.

Samuti soovime juhtida tähelepanu asjaolule, et vaatamata kohustusele, ei osuta AEO teenust „AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes“.

Lahendused

Enne kui allutada teenusprotsessid kehtivatele kordadele, tuleks süvitsi analüüsida põhjuseid, miks kordadest kõrvalekaldumine aset leiab. Analüüsi tulemusel võib selguda, et täiendada on vajalik hoopis kordasid (nt kehtib see tõenäoliselt teenuse AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine puhul).

Lisaks on oluline töötada välja ning rakendada uue töötaja pakett, täpsustada asjaajamiskorda ning viia läbi koolitusi asjaajamisprotsesside tutvustamiseks ning kinnistamiseks.

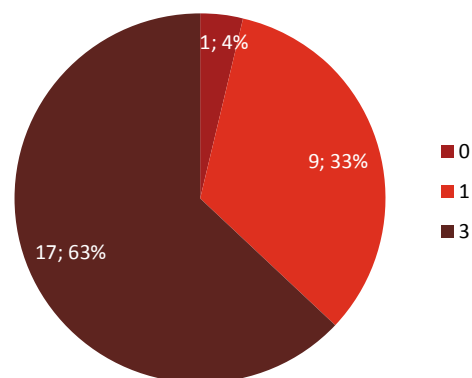
Kõikide tulevikus ette võetavate teenuste parendamise projektide osas tuleb läbi viia asjakohaste teenuste õiguslik analüüs, et tuvastada vajadused protsesside või kordade muutmiseks. Õiguslik analüüs ei saa olla kaardistusprotsessi osa, vaid peab käima käsikäes protsesside tulevikus soovitud seisundi väljatöötamisega.

Teenuste tehnoloogiline küpsus on madal

AEO teenuseid iseloomustab 6-tasandilises tehnoloogilise küpsuses mudelis pigem madal tehnoloogiline küpsus. 33% teenuseid iseloomustab kõige madalam tase, mis tähendab, et informatsioon on veebis kättesaadav, kuid teenuse taotlemiseks ei ole loodud vorme.

63% teenustest kuuluvad kolmandasse kategooriasse, mis tähendab, et teenuse saamiseks on võimalik esitada digitaalseid dokumente.

0 tehnoloogilise küpsusega on teenus, mida reaalselt ei osutata: AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes.



Joonis 3. AEO teenuste tehnoloogiline küpsus

Madala tehnoloogilise küpsuse tunnused on:

- menetluse toimumine mitte-digitaalselt (osaliselt või tervenisti);
- kontoritarkvara kasutamine GoPro vm infosüsteemi asemel info säilitamiseks/kogumiseks;
- veebivormide mitte kasutamine;
- GoPro mitte kasutamine;

Parendusvõimaluste töötoas selgus, et madal tehnoloogiline küpsus tuleneb teiste osapoolte vajadustest (nt arhiiv on paberandjal), GoPro piiratud funktsionaalsusest, veebivormide mitte kasutamisest, oskuste puudumisest digitaalse menetluse võimaluste kasutamiseks.

Lahendused

Iga teenuse puhul tuleks detailsemalt analüüsida, kas on vajalik ning mida tooks endaga kaasa tehnoloogilise küpsuse tõstmine. Parendusvõimaluste töötoas toodi võimalike esimeste sammudena välja digiarhiivi kasutuselevõtt, järelevalveregistri baasil infosüsteemi väljaarendamine ning veebivormide kasutuselevõtt.

Ressursikasutus ei ole kõikides teenustes optimaalne

Ressursikasutuse all välja toodud probleemid on peamiselt seotud inimressursi kasutamise efektiivsusega. Töötubade käigus selgus, et töökorraldus vajab mitmetes aspektides ülevaatamist, eriti arvestades olukorda, kus inimressurs on jäänud samaks, kuid protsesside keerukus on kasvanud. Targem ressursipaigutus võimaldaks tõsta protsessi efektiivsust.

Lahendused

Vajalik oleks analüüsida töökorraldust ning sellele vastavalt teha parendusi selles sh vajadusel palgata inimesi juurde.

Kommunikatsioon ja infovahetus teenistuse siseselt ning klientidega on mõningates teenustes ebapiisav

Kommunikatsiooniprobleemid tulid välja keerukamates teenustes, kus teavitada oleks vajalik erinevaid osapooli, kuid osapooltel puudub teadmine, keda peaks teavitama. Lisaks ei ole teenuspõhise juhtimise ühe põhilise juhtpõhimõttega, milleks on teenuste vastavus klientide vajadustele, kooskõlas kliendi mitte teavitamine menetluse lõppemisest (nt loa saamisest).

Lahendused

Parendused klientide teavitamiseks on juba töös. Kommunikatsiooniprobleemide lahendamiseks on vajalik koostöös ametnikega arutada erinevate osapoolte informatsioonivajadust ning kommunikatsiooni alustamise tingimused, kanalid ja sagedus kokku leppida.

Ametnike kompetentsid ei vasta mõningate teenuste puhul nendele seatud ülesannetele

Töötubade käigus selgus, et AEO ametnikel on valdavalt puudus oma ametiülesannete täitmiseks vajalikest juriidilistest ning infotehnoloogiaalastest kompetentsidest. Erilist tähelepanu väärrib asjaolu, et ametnikel ei ole aega ega vahendeid oma tööks vajalike kompetentside hoidmiseks/arendamiseks.

Lahendused

Vajalik on korraldada koolitusi juriidilise sõnavara omandamiseks. Oluline on võimaldada ametnikele aega enesetäiendamiseks ning tagada erialase kirjanduse kättesaadavus/võimalus osaleda erialastel messidel jmt.

Sarnastel teenustel tehakse sarnaseid tegevusi erinevalt

Valdav osa AEO teenuseid on unikaalsed ning tegevused, mida neis teostatakse, on erinevad. Suuri kattuvusi on kahe teenistuse teenustes: LRT ja JVT, kus esimene tegeleb rajatiste ning teine hoonetega. Teenused on aga ühed ja samad.

Lahendused

Analiüsida tuleks, millised töökorralduslikud alternatiivid kahe teenistuse sarnaste teenuste korraldamiseks annaksid parima tulemused nii organisatsiooni kui kliendi jaoks. Lõppeesmärgiks peaks olema samasisuliste teenuste standardiseerimine ning selle kaudu ka teenuste portfelli lihtsustamine.

Teenuste küpsuse mittevastavus teenuste klassidega

Teenused, mille küpsustase on madalam kui teenuse klass, vajavad küpsustaseme tõstmist vastavalt ettenähtud tasemele, et saaks alustada teenuste parendamist. Alljärgnevalt on jaotatud teenused vastavalt küpsusele ja klassidele ning punaselt märgistatud teenused, mis vajavad edasist tähelepanu, st nende küpsustase vajab tõstmist klassile sobivaks.

Tabel 12. AEO teenused, mille küpsus ei vasta klassile

Klass / teenuse küpsustase	Tase 0 või küpsus määratlemata	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
0. klass - iseseisvus					
1. klass - ühiskasutus					
2. klass - standardsus	AT-114-AEO- Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine				
3. klass - koostöö	AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine AT-093-AEO- Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes	AT-111-AEO-Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine AT-116-AEO- Eskiisprojektide kooskõlastamine AT-126-AEO- Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine AT-003-AEO- Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine AT-007-AEO- Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine AT-098-AEO- Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmõõdistuste	AT-107-AEO-Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine AT-013-AEO- Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine		

	kontrollimine		
4. klass - integratsioon	AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised)	AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)	AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned) AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)

SAO

Info dubleeriv sisestamine või pärimine mitmetes infosüsteemides (STAR⁶, GoPro, SER, X-tee)

Dubleerivad päringud

Nii esmased kui menetluse käigus teostatavad isikuandmete päringud tehakse paralleelselt GoPro-st, STAR-ist ja X-tee kaudu ligipäsetavatest andmekogudest. Samuti tehakse päringuid teiste ametiasutuste (nt PPA) või teenuseosutajate tellimusel, kui neil puudub selleks vajalik ligipääs või volitused.

Dubleeriv andmete sisestamine

Info dubleerimine toimub läbivalt kõigis teenustes. Menetluse käigus toimub info sisestamine paralleelselt GoPro-sse, STAR-i ja sotsiaaleluruumidega seotud andmebaasi SER. SER on eritarkvara, millest ei ole võimalik loobuda, kuna vastavat funktsionaalsust ei ole STAR-is välja arendatud. GoPro on Tartu LV dokumendihaldussüsteem, millele ei ole teistel asutustel ligipääsu. GoPro-s viiakse läbi aga oluline osa menetlusest, nt otsuste aluseks olevad analüüsid ja põhjendused, mida hiljem STAR-i ei kanta. STAR on riiklik sotsiaalinfosüsteem, millele on ligipääs kõikidel KOV-idel ning kui isik vahetab elukohta, on järgmisel KOV-il isiku kohta olemas taustandmestik (saadud toetused, teenused jm). STAR-i sisestatakse oluline info (teenused, toetused) käsitsi, seejuures jääb sinna kandmata oluline osa sisulisest infost, mis tekib menetluse käigus GoPro-sse. Dubleeritud andmesisestuse tulemuseks on erinev hulk infot erinevates infosüsteemides, mis omakorda põhjustab dubleerivate päringute tegemist uute menetluste algatamisel. Infopuudus põhjustab omakorda ka teenuseosutajate jt asutuste/organisatsioonide või kohtu poolt päringute tegemist.

Infovahetus teenuseosutajatega

Tartu linna sotsiaalabi valdkonna teenused on erilised võrreldes teiste KOV-idega, sest et paljud teenused on delegeeritud teenuseosutajatele. Selliste teenuste üheks komponendiks on teenuste eest arveldamine klientide ja/või teenuseosutajatega, mis tingib andmete ja arvelduste õigsuse kontrollimise vajaduse. Igakuistes arveldustes võib esineda mahukaid kontrollitegevusi, nt invatakso teenuse puhul kontrollitakse, kas iga isik, kelle eest arveldatakse, on teenuse tarbimise hetkel olnud elus või surnud või kas tal on olnud teenuse saamiseks vajalik alus.

Probleemi peamise põhjusena on välja toodud asjaolu, et STAR-is on välja arendatud vaid osa funktsionaalsusest – väga hästi on korraldatud toetuste osa, ent puudub teenustega seonduv funktsionaalsus. Samuti ei ole võimalik teenuseosutajatele anda võimalust andmetele piiratud ligipääsuks, mis võimaldaks teenuseosutajal temale delegeeritud ülesandeid täielikult täita.

Lahendused

Iga päringu tegemiseks kulutatakse spetsialistide ressursi, mida oleks võimalik infosüsteemide liidestamise või integreerimise korral kokku hoida. Samuti annaks STAR-i ja GoPro omavaheline liidestamine võimaluse koondada tervikinfo isiku kohta ühte kesksesse süsteemi, mis tõstaks kokkuvõttes teenuste osutamise kvaliteeti. Kuigi probleem on terav, ei nähta kiireid lahendusi, kuna STAR-i väljaarendamine on riigi ülesanne. Samuti on iga KOV piisavalt omanäoline, et ühtse süsteemi loomine ei pruugigi õnnestuda. Küll aga nähakse võimalust teatud ulatuses info ülekandmiseks GoPro-st STAR-i, mis võimaldaks vähendada spetsialistide poolt teostatavate päringute arvu erinevates süsteemides.

⁶ Riiklik sotsiaalinfosüsteem KOV-idele

Teenusprotsessi ebastandardus

Teenusprotsesside standardiseerimisega seonduvate probleemide osas selgus, et SAO teenustes sisulisi erinevusi protsessides ei esine, kuigi teenuste kirjeldused ja protsessijoonised võisid algselt sellele viidata, ning standardiseerimise tegevused on võimalik jooksvalt läbi viia. Nii lahendasime probleemide valideerimise töötoas sarnaselt protsesside kirjeldamise töötubades tehtule taotluse/avalduse esitamise, kooskõlastamise, lepingute sõlmimise ja väljamakse algatamisega seotud tegevused, standardiseerides need läbi kõigi teenuste, kuigi parenduste läbiviimine ei olnud antud projekti skoobis.

Rollide dubleerimine teenuste alustamise ja lõpetamise etapis

SAO teenuseid osutatakse nii keskuses kui piirkonnakeskustes. Piirkonnakeskustes tegelevad taotluste vastuvõtmise, menetlusdokumentide ja klientide teavitamisega piirkonnakeskuse spetsialist. Teenuse algatamise etapis võib juhtuda, et klient pöördub piirkonnakeskuse asemel SAO keskusesse. Siis tekib täiendav vajadus taotluste jm info edastamiseks õigele spetsialistile.

Keskuses võib nii taotluste vastuvõtmise kui teenuse lõpetamise faasis spetsialistid ja sekretärid tegevusi dubleerida. Igal teenusel on erinev lõpetamise viis – mõne teenuse puhul organiseerib spetsialist kliendi teavitamise, mõnel juhul teavitab sekretär klienti negatiivsest otsusest, vahel ei teavitata klienti üldse.

Lahendused

Siin näeme võimalust tegevuste ühtlustamiseks, et vältida probleeme, mis on põhjustatud ootustest kellegi teise tegevuse suhtes. Ei saa väita, et tegevusi dubleeritaks, kuid ka seda võib juhtuda, kui pole selge, kes tegevuste eest vastutab. Samuti ei ole alati põhjendatud spetsialisti poolt sekretäri ülesannete täitmine (nt lepingute sõlmimise korraldamine mitmete osapoolte poolt), kuna see on spetsialiseeritud tööjõuressursi raiskamine. Samuti võimaldaks parem info esitamine klientidele ära hoida segadusi, kui klient ei pöördu teenuse saamiseks õigesse kohta.

Teenuste küpsuse mittevastavus teenuste klassidega

Teenused, mille küpsustase on madalam kui teenuse klass, vajavad küpsustaseme tõstmist vastavalt ettenähtud tasemele, et saaks alustada teenuste parendamist. Alljärgnevalt on jaotatud teenused vastavalt küpsusele ja klassidele ning punaselt märgistatud teenused, mis vajavad edasist tähelepanu, st nende küpsustase vajab tõstmist klassile sobivaks.

Tabel 13. SAO AEO teenused, mille küpsus ei vasta klassile

Klass / teenuse küpsustase	Tase 0 või küpsus määratlemata	Tase 1 - toimiv protsess	Tase 2 - hallatav protsess	Tase 3 - korrastatud protsess	Tase 4 - ennustatav protsess
0. klass - iseseisvus					
1. klass - ühiskasutus					
2. klass - standardsus	AT-059-SAO-Toidu kojuvedu AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve				
3. klass - koostöö	AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluse esitamine	AT-018-SAO- Sotsiaalnõustamine AT-029-SAO-Peretoetuste üumbermääramine AT-086-SAO- Sotsiaalhoolekandeleaste projektide toetus AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides	AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus AT-055-SAO-Invatakso teenus		
4. klass - integratsioon	AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine AT-125-SAO-Alaerialiste komisjonis osalemine		AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)	AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline) AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühiekordne)	

Teenuste madal tehnoloogiline küpsus

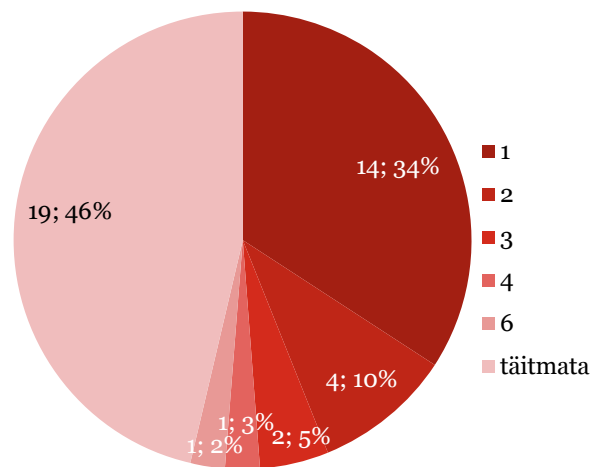
SAO teenuseid iseloomustab pigem madal tehnoloogiline küpsus. 41 teenusest 34% vastab kõige madalamale tasemele, mis tähendab informatsiooni olemasolu veebis, kuidas teenust saada ning kelle poole pöörduda.

10% teenuseid on tasemel 2 ehk ühesuunalise informatsiooni tasemel, mis tähendab vajalike taotlusvormide kättesaadavust internetis.

Kahesuunalise elektroonse suhtlemise tasemel on 5% teenustest, veebivorm on olemas 3% ning nähtamatu teenuse tasemel 2% teenustest.

Madalat tehnoloogilist küpsust selgitab SAO teenuste iseärasus, mis tingib suurel hulgal teenustest isikliku vahetu kontakti loomise kliendiga. Seetõttu ei peeta madalat tehnoloogilist küpsust SAO teenuste puhul probleemiks.

Oluline on aga täiendavat tähelepanu pöörata neile teenustele, mille tehnoloogiline küpsus on määratlemata, et võimaldada täpsemat analüüsi.



Joonis 4. SAO teenuste tehnoloogiline küpsus

Soovitused metoodika laialdaseks rakendamiseks

Meie soovitused metoodika paremaks rakendamiseks

Teenuste kirjeldamine

Teenuse kirjeldamine ja tunnuste omistamine

Teenuseid kirjeldatakse läbi kirjeldavate atribuutide ning neid iseloomustavate tunnuste ja ressursside, mis hõlmab ka teenuste baasmõdikuid. Et teenuste kirjeldamine oleks tulemuslik, tuleb kirjeldamisel lähtuda organisatsiooni küpsusest ja võimest teenuspõhisele juhtimisele üleminekuks.

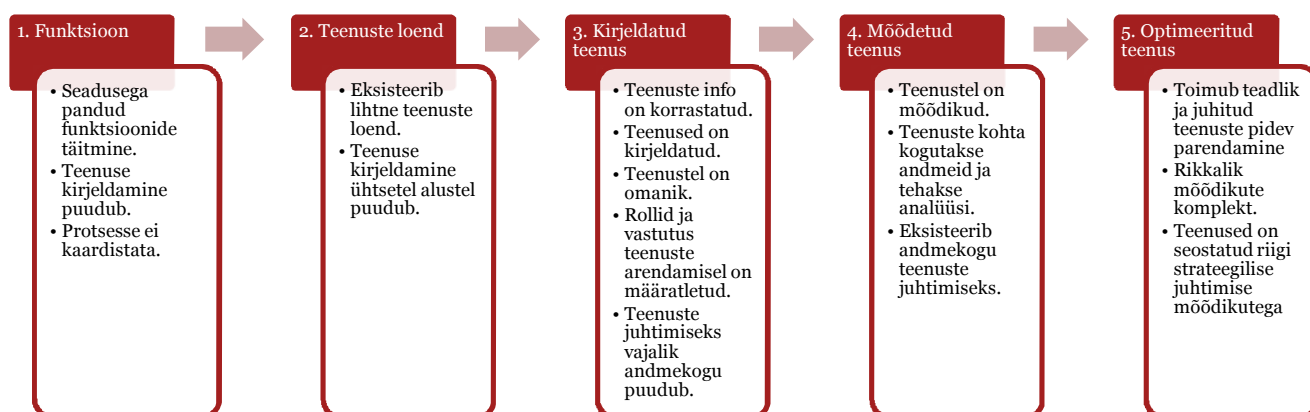
Organisatsiooni küpsus sõltub suuresti eestvedajate mõtteviisist. See tähendab, et teenuste juhtimise evolutsioonis on suureks väljakutseks mõtteviiside muutus ühelt küpsusastmelt teise liikudes.

Väga kokkuvõtlikult saab organisatsioonidele anda üldise tegevusjuhise:⁷

1. Koosta teenuste loend.
2. Sea teenuste juhtimisele eesmärgid ja vastavalt eesmärkidele korrasta teenuste info. Loo kirjeldused, jaga vastutus.
3. Sea teenustele olulised mõõdikud. Juuruta mõõtmise ja analüüsi protseduurid. Loo teenuste juhtimiseks vajalik andmekogu. Juuruta organisatsioonis teenustekeskne muudatuste juhtimise protsess.
4. Rikasta mõõdikuid, analüüsi tulemusi ja optimeeri teenuseid. Juuruta organisatsioonis pidev teenuste parendamise protsess. Analüüsi oma tulemuslikkust kooskõlas riigi eesmärkidega.

Mudeli aluseks on üldlevinud *Capability Maturity Model*⁸ (CMM), mis eristab küpsuse määramisel viite taset: algne, korratav, määratletud, juhitud, optimeeritud.

Vastavalt organisatsiooni küpsusele võime eristada teenuste kirjeldamisel viit taset:



Joonis 5. Organisatsiooni küpsus teenuste juhtimisel

Meie ettepanek on jaotada metoodikas teenust kirjeldavad atribuudid (kirjeldused, tunnused ja ressursid) erinevatesse teenuse kirjeldamise etappidesse, st kirjeldada teenused algselt ilma ressursside ja mõõdikuteta, et

⁷ PwC (2014). Uuring „Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine“

⁸ http://en.wikipedia.org/wiki/Capability_Maturity_Model

kiirendada teenuste kirjeldamise protsessi. Alles seejärel, kui teenuste kirjeldamisel on tase 3 saavutatud, on mõistlik liikuda taseme 4 poole, st kirjeldada vajalikud ressursid, seada mõistlikud ja vajalikud baasmõõdikud ning alustada teenuste mõõtmist. Olukorras, kus mõõtmiseks vajalikke eeltingimusi täidetud ei ole, on ressursside kirjeldamine ja mõõtmine ebamõistlik. Et mõõtmistegevused eeldavad adekvaatse tulemuse saavutamiseks infotehnoloogiliste lahenduste kasutamist, tuleb taseme 4 saavutamiseks ka vastavad ressursid planeerida.

Teenuste kirjeldamise käigus selgus, et mitmed teenust kirjeldavad tunnused ei ole kasutatavad, st adekvaatset infot ei eksisteeri. Eelkõige tekkis probleeme teenuste ressursside kirjeldamisega, kuna teenuseid täna reaalselt ei mõõdetata. Sellest tulenevalt soovime kasutusele võtta väiksema hulga teenust kirjeldavaid tunnuseid. Lihtsustatud teenuskaart on toodud aruande lisades (vt *Lisa 3. Lihtsustatud teenuskaart*).

Teenusprotsessi küpsuse hindamine

Teenusprotsessi küpsuse taseme hindamiseks on metoodikas välja pakutud küsimustik, mille abil määratleda, millisele küpsustasemele teenus vastab. Küsimustiku kasutamine annab võimaluse teenuseid vastavalt nende sarnasele tasemele rühmitada ning saada ülevaadet parendamist vajavatest teenustest ilma täpseid mõõtmisi läbi viimata. Seetõttu peame küsimustikku teenuste analüüsimise oluliseks aluseks. Et aga küsimustiku täitmisel lähtutakse subjektiivsetest hinnangutest, soovime täpsustada küsimusi või lisada neile selgitusi, kuidas võimalikult adekvaatseid hinnanguid anda. Oluline ei ole mitte vaid küsimuste täpsem sõnastamine, vaid ka organisatsioonis kommunikeerimine, mida tähendavad väärtused „osaliselt“ või „enamasti“, kuna sellest võib sõltuda teenuse küpsustaseme määratlus.

Teenuse tehnoloogilise küpsuse hindamine

Tartu LV teenuste kirjeldamise metoodikas ei ole välja toodud teenuste tehnoloogilise küpsuse mõõtmist. Kuna seda on riiklikul tasemel oluliseks peetud, soovime tehnoloogilise küpsuse komponendi metoodikasse lisada.

Teenuse klassi määratlemine

Väljatöötatud metoodika annab väga laia varieeruvuse klasside määratluses. Et vältida võimalikku ülekattuvust, kitsendasime parameetreid, mille alusel otsustada, millisesse klassi teenus kuulub.

Mudel on kirjeldatud peatükis

Teenuse klassi määratlemine.

Teenusprotsessi modelleerimine

Teenusprotsesside visualiseerimiseks kasutasime BPMN-notatsiooni ja *Bizagi Process Modeler* vabavaraalast tarkvaralahendust, kuna see on levinud Eestis avaliku sektori asutustes. Protsesside kirjeldamise tulemusel moodustus baasinfo, mille alusel modelleerisime algsed protsessijoonised. Läbiviidud töötubade käigus selgus olulisel määral täiendavat infot iga protsessi kohta, samuti muutus protsesside kirjeldamise detailsus. Iga teenuse osutamise protsessis tehtav muudatus tingib muudatuse ka teenuse kirjelduses ja protsessijoonisel, mistõttu muutub äärmiselt oluliseks teenusega seotud info adekvaatsena hoidmine. Seepärast on vajalik tulevikus luua Tellija poolne kompetents, et vastavalt vajadusele muuta olemasolevaid ning modelleerida uusi teenusprotsesse.

Lisaks kompetentsidele on oluline ka uuenenud info versioonihaldus, et välistada mitmete teenuskaartide või protsessijooniste versioonide paralleelset kasutamist.

Tugiprotsesside kirjeldamine

Avalike teenuste kirjeldamise käigus ilmnes vajadus mitmete alamprotsesside kirjeldamise järele. Tegemist on standardsete teenuse osadega, mis on kasutuses mitmetes teenustes. Selleks, et tulemuslikult kirjeldada avalikke teenuseid ka teistes osakondades (sh delegeeritud avalikud teenused), on vaja lahendada ka tugiprotsesside kirjeldamine, sh luua tugiprotsesside struktuur, tähistused ning kokku leppida protsesside kirjeldamise ja modelleerimise detailsusaste.

Teenuspõhise juhtimise rakendamine

Olukorras, kus organisatsioon alustab tööd protsessidega teenuste parendamise eesmärgil, on vajalik kasutusele võtta teenuspõhise juhtimise põhimõtted. Üks aluspõhimõte on teenuste portfelli juhtimine, nimetatud ka portfelli halduseks.

Portfelli halduse vajadus tekib kohe, kui on kaardistatud esimesed teenused ning käivitatud nende parendamiseks tegevusi. Igasugune parendustegevus tekitab automaatselt vajaduse teenustega seotud informatsiooni haldamiseks, et see oleks õige, terviklik ja ajakohane.

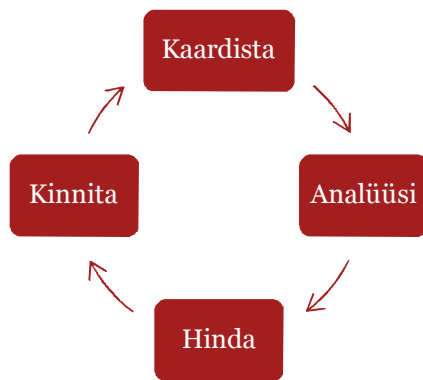
Teenuste portfelli halduse kohene kasutuselevõtt on vajalik selleks, et käesoleva projekti käigus loodud tulemid ei jääks kasutuna riiulile ning et tehtud pingutusest planeeritud kasu saaks realiseeritud.

Portfelli haldus eeldab teenuste kohta pädeva teabe olemasolu õigel ajahetkel õigetele inimestele. Teave on aluseks teenuste portfelli sisu analüüsiks ja selle põhjal edasiste arendusplaanide koostamiseks ja nende täitmiseks vajalike investeeringute planeerimiseks. Arvestades reaalselt olukorda, on praeguses seisus reaalne alustada vajaliku eeltööga. Selleks käesoleva projekti raames:

- Täiendati andmestruktuuri (sõnastikku) teenuste kirjeldamiseks, mis on kooskõlas riigi avalike teenuste sõnastikuga.
- Töötati välja struktureeritud alusandmed kirjeldatud teenustele, mis saab kasutada suvalise IT lahendusega andmekogu loomiseks.
- Määratleti olulised tegevused ja rollid, mis võimaldavad portfelli haldust teostada.

Portfelli halduse põhitegevused

Portfelli halduse koosneb tavaliselt järgmise nelja põhitegevuse regulaarsel (näiteks iga-aastaselt) rakendamisel:



Joonis 6. Portfelli halduse põhitegevuste tsükkel

Kaardistamine:

- Teenuste kirjeldamine kokkulepitud keeles koos vastavate atribuutide väärtuste määratlemisega.
- Teenuste kasu mõõtmine. Kasuna saab käsitleda nii kasusid teenuste endi paremaks tegemisel kui ka kasusid ametnikele, organisatsioonile ja klientidele.
- Teenuste seostamine teenusepakkuja strateegia ja eesmärkidega.

Analüüs:

- Kaardistatud teenuste funktsionaalse ja tehnilise valmisoleku hinnang. Funktsionaalsuse all me mõistame seda, mida teenus võimaldab teha, milliseid operatsioone läbi viia, milliseid tulemusi saavutada. Tehniline valmisolek tähendab nii IKT-alaste (riist- ja tarkvara) kui -väliste platvormide taset, millel teenus toimib.
- Teenuse kasu arvestus. Analüüsi etapis selgitatakse välja, kas ja mil määral on kasu saavutatud või antakse sellele algväärtus.
- Kokkuvõtte esitamine järgnevas hindamiseks.

Hindamine, analüüsi alusel teenustele hinnangu andmine järgmisest näidisvalikust:

- Säilita (*retain*) – suuresti iseseisev, taristu ja protsesside osas hästi piiritletud teenus, vastab organisatsiooni strateegiale ja on ka oluline selle suhtes.
- Asenda (*replace*) – teenus, mis tehniliselt ja funktsionaalselt pole isegi nõutaval minimaaltasemel.
- Lihtsusta (*rationalize*) – teenus, milles on oluliselt dubleerimist ning optimeerimiseks tuleks välja valida olulised tegevused. Näiteks teenus, mis toetab liiga paljusid erinevaid tehnilisi platvorme või juurdepääsukanaleid, mis pole aga kasutusel ja vajalikud. Siia kuuluksid ka teenused, millede funktsionaalsus on ebaselge või ülekattuv teiste teenustega.
- Korrasta (*refractor*) – teenus, mis on tehniliselt ja funktsionaalselt vajalik, aga mida saab selgemalt ja standardsemalt üles ehitada kasutades olemasolevaid tugiteenuseid või teenuseid konsolideerides. Näiteks teenus, mis ei kasuta kesket autentimisteenust, vaid teeb seda ise.
- Uuenda (*renew*) – teenused, millede funktsionaalsus on tasemel, aga tehniline tase puudulik. Näiteks teenused, mis toimivad vananenud riist- või tarkvara platvormidel või ei ole üldse IKT lahendustega realiseeritud.
- Sulge (*retire*) – teenus, mis ei vasta enam teenusepakkuja eesmärkidele või strateegiale.

Kinnitamine:

- Teenuse suhtes tehtud otsuse dokumenteerimine, mis on omakorda aluseks edasiste arendusprojektide algatamiseks.
- Otsuse kinnitamine ja sidumine eelarvega.

Rollid teenuste portfelli halduses

Teenuse omanik – see on teenuse suhtes otsustav roll, mida peaks täitma teenust tagavat põhiprotsessi valdav inimene. Tema peaks olema huvitatud teenuse toimivuse, kvaliteedi, kasu ja disaini tasemetest ja nende parandamisest. Tema peaks olema nii teenuse kvaliteedi tõstmise kui teenusega seonduvate regulatsioonide vajaliku muudatuse initsiaatoriks. Igal teenusel peaks olema omanik, aga ühe valdkonna mitmel teenusel võib vabalt omanikuks olla sama inimene.

Kanali omaniku roll on juhtida kanali arendust ja haldust. Ta peab tagama tasakaalu erinevate teenuste omanike ning organisatsiooni üldiste huvide vahel, sealjuures arvesse võttes organisatsiooni strateegilisi eesmärke. Ta vastutab ka kanali sihtrühmade defineerimise, iseloomustamise ja nende kasutajakogemust puudutavate ootuste tagamise eest. Kanali omaniku roll on detailselt lahti kirjutatud e-teenuste disaini käsiraamatus, peatükk 2.3.2⁹.

Portfelli halduri peamine ülesanne on vastutada portfelli halduse kogu toimivuse eest Tartu linnas, sealjuures eriti teenuste kasu mõõtmise, analüüsi ja hindamise eest. Teiseks on portfelli haldur sidemeheks riigi keskse portfelli haldusega, olles ühelt poolt partneriks keskse portfelli halduse tegijatele, teiselt poolt suheldes üksikute teenuste omanikega.

Rakendussoovitused

- Tuleb määrata Tartu linna teenuste portfelli haldaja, kes kogu protsessidega tegevust juhib, koolitab, standardiseerib ja propageerib. See on täiskohaga amet. Näiteks Tallinna linnas on Avalike teenuste ja linnauuringute osakonna koosseisus kolm ametnikku, kes tegelevad Tallinna teenuste arendamisega.
- Tuleb määrata vastutuse jagunemine ja protseduurid teenuste halduse protsessides, mille abil on teenuste portfelli haldajal võimalik haldustegevusi ellu viia.
- Tuleb välja töötada plaan teenuste haldusele infotehnoloogilise toe loomiseks.
- Soovitame võimalikult kiiresti formaalselt määrata igale oma avalikule teenusele omanik. Üks isik võib olla mitme teenuse omanikuks. Üks teenuse omanikest võib täita ka portfelli halduri rolli.

⁹ https://www.ria.ee/public/Programm/avalikud_teenused/E-teenuste_disaini_kasiraamat_versioon1.pdf

Lisad

Lisa 1. Teenuste nimekiri

Tabel 14. Teenuste nimekiri

Teenuse nimi	Staatust registris	Osakond	Teenistus	Teenuse omanik	Märkused
AT-001-AEO-Kultuurimälestiste kaitse korraldamine	Väljastatud	AEO	KV	Romeo Metsallik	Ei ole avalik teenus
AT-002-AEO-Kultuuripärandi alase info andmine	OK	AEO	KV	Romeo Metsallik	Endine nimetus: AT-002-AEO-Tartu linna kultuuriväärtusega asjade ja mälestiste registri pidamine
AT-003-AEO-Arheoloogiliste uuringute loa taotluste menetlemine	OK	AEO	KV	Romeo Metsallik	
AT-004-AEO-Ehitise (mälestise) uurimise loa taotluste menetlemine	Väljastatud	AEO	KV		
AT-005-AEO-Haljastus- ja kaevetööde loa taotluste menetlemine	Väljastatud	AEO	KV		
AT-006-AEO-Konserveerimise, restaureerimise ja ehitamise loa taotluste menetlemine	Väljastatud	AEO	KV		
AT-007-AEO-Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine	OK	AEO	KV	Romeo Metsallik	Endine nimetus: AT-007-AEO-Väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine
AT-008-AEO-Välireklaami paigaldamise ja väikeinventari paigaldamise taotluste menetlemine	Väljastatud	AEO	ALT	Elo Kiivet	Sama teenusega: AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine
AT-009-AEO-Vallasmälestise töötamise menetlemine	Väljastatud	AEO	ALT		
AT-010-AEO-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine	OK	AEO	KV	Ave Elken	Endine nimetus: AT-010-AEO-Miljööalade kaitsmine
AT-011-AEO-Infotahvlite ja viitade paigaldamine	Väljastatud	AEO	ALT	Elo Kiivet	Sama teenusega: AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

AT-012-AEO-Kaitsekohustuse teatise väljastamine	Väljastatud	AEO	ALT		
AT-013-AEO-Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine	OK	AEO	KV	Romeo Metsallik	Endine nimetus: AT-013-AEO-Mälestiste restaureerimine
AT-014-AEO-Mälestiste tähistamine	Väljastatud	AEO	KV		
AT-015-AEO-Muinsuskaitsealase teavitustöö läbiviimine	Väljastatud	AEO	KV		
AT-016-AEO-Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine	OK	AEO	KV	Ave Elken	
AT-017-AEO-Muinsuskaitse komisjoni töö korraldamine	Väljastatud	AEO	KV	Romeo Metsallik	Ei ole avalik teenus
AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine	OK	SAO	ST	Merle Kivest	
AT-019-SAO-Sotsiaaleluasemeteenus	OK	SAO	ST	Inge Kool	
AT-020-SAO-Tugiisikuteenus toimetulekuraskustega inimestele	OK	SAO	ST	Inge Kool	
AT-021-SAO-Volanõustamine	OK	SAO	ST	Merle Kivest	
AT-022-SAO-Sotsiaalnõustamine	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Sama teenusega: AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
AT-023-SAO-Last puudutavate vaidluste lahendamine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-024-SAO-Erivajadustega laste sotsiaalne kaitse	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Ei ole avalik teenus
AT-025-SAO-Asendushooldusele korraldamine	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Sama teenusega: AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus
AT-026-SAO-Eestkostja kohustuste täitmine	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Sama teenusega: AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine
AT-027-SAO-Linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Endine nimetus: AT-027-SAO-Lasterikastele peredele linnatranspordi sõidusoodustuse vormistamine
AT-028-SAO-Sõltuvusprobleemidega laste ravi- ja rehabilitatsiooniteenuse suunamine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-029-SAO-Peretoetuste ümbermääramine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-030-SAO-Õpilaskoduga kooli suunamine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-031-SAO-Lapse eraldamine perest ja	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Ei ole avalik teenus

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

hooldusõiguse äravõtmine					
AT-032-SAO-Sotsiaalnõustamine	Väljastatud	SAO	ST		Sama teenusega: AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	Endine nimetus: AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hooldusvajaduse teenused
AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	Endine nimetus: AT-034-SAO-teovõime piiramise ja eestkoste seadmise algatamine
AT-035-SAO-Eestkostja ülesannete täitmine	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Endine nimetus: AT-035-B-SAO-Eestkostja kohustuste täitmine, erihoolekande korraldamine, sama teenusega: AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine
AT-036-SAO-Sotsiaalteenuste ja toetuste vajaduse hindamine	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Sama mis 018, sotsiaalnõustamine
AT-037-SAO-Eestkostjate nõustamine ja eestkostega seotud toimingud	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Endine nimetus: AT-037-SAO-Psüühikahäiretega isikutele teenuste taotlemine, sama teenusega: AT-034-SAO-Teovõime piiramine ja eestkoste seadmine, osaliselt kaetud teenusega: AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
AT-038-SAO-Liikumispuudega inimestele dokumentide taotlemise toimingud	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-040-SAO-Ajutine hooldusteenus (intervallhooldus)	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-041-SAO-Peavarju ja hoolitusetä laste ööpäevaringne hooldamine	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Delegeeritud teenus
AT-042-SAO-Päevakeskuse teenus	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-043-SAO-Abistavad teenused (pesupesemine, hügieen jne)	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-044-SAO-Koduhooldusteenus (tasuta vs tasuline)	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-045-SAO-Päevakeskuse teenus	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-046-SAO-Abistavad teenused (pesupesemine, hügieen jne)	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Sama teenusega: AT-043-SAO-Abistavad teenused (pesupesemine, hügieen jne)
AT-047-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (öömaja)	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Delegeeritud teenus

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

AT-048-SAO-Päevakeskuse teenus	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Sama teenusega: AT-045-SAO-Päevakeskuse teenus
AT-049-SAO-Sotsiaalmajutustenus	OK	SAO	ST	Inge Kool	
AT-050-SAO-Psüühikahäiretega eakate ööpäevaringne hooldusteenus	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Sama teenusega: AT-039-SAO-Ööpäevaringne hooldusteenus
AT-051-SAO-Psüühikahäiretega eakate päevahooldusteenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-052-SAO-Eakate koduhooldusteenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	Endine nimetus: AT-052-SAO-Psüühikahäiretega eakate koduhooldusteenus
AT-053-SAO-Psüühiliste erivajadustega inimeste igapäevaelu toetamine	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-054-SAO-Avalik töö	Väljastatud	SAO	SO	Leana Lahesoo	Delegeeritud teenus
AT-055-SAO-Invatakso teenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-056-SAO-Psüühiliste erivajadustega inimeste igapäevaelu toetamine	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Sama teenusega: AT-053-SAO-Psüühiliste erivajadustega inimeste igapäevaelu toetamine
AT-057-SAO-Isikliku abistaja teenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-058-SAO-Viipekeele tõlketeenus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-059-SAO-Toidu kojuvedu	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-060-SAO-Puuetega inimeste ja eakate päevakeskus	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-061-SAO-Eakate päevakeskus	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Delegeeritud teenus
AT-062-SAO-Ajutise hooldusteenuse ost - projekt PÖHAT	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Aegunud teenus, teenuse osutamine lõpetatud
AT-063-SAO-Ajutise ööpäevaringse hooldusteenuse ost -projekt PÖHAT	Väljastatud	SAO	ST		Aegunud teenus, teenuse osutamine lõpetatud
AT-064-SAO-Tugigiisik puuetega lastele ja perele	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-065-SAO-Ajutine hoideteenus puuetega lastele	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Delegeeritud teenus
AT-066-SAO-Sotsiaaltranspordi teenus erivajadustega lastele	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Endine nimetus: AT-066-SAO-Koolitranspordi teenus erivajadustega lastele
AT-067-SAO-Vägivalla all kannatavate laste ja pereliikmete nõustamine	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Delegeeritud teenus

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

AT-068-SAO-Perekülastusteenus	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Delegeeritud teenus
AT-069-SAO-Asendushoolduse korraldamise teenus	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Endine nimetus: AT-069-SAO-Asendushooldusteenus
AT-070-SAO-Laste päevakeskuse teenus	Väljastatud	SAO	LK	Merle Liivak	Delegeeritud teenus
AT-071-SAO-Riigi rahastatav lapsehoiuteenus	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Endine nimetus: AT-071-SAO-Riigi rahastatav hoideteenus
AT-072-SAO-Lähisuhte vägivalda all kannatavate laste ja naiste varjupaik	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Delegeeritud teenus
AT-073-SAO-Vältimatu sotsiaalabi (toit ja riided)	OK	SAO	ST	Merle Kivist	
AT-074-SAO-Nõustamisteenus	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Sama teenusega: AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine
AT-075-SAO-Tartu toidupanga ruumide ülalpidamiskulude toetamine	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Delegeeritud teenus
AT-076-SAO-Tugiisiku teenus sotsiaaleluruumide üürnikele	Väljastatud	SAO	ST	Inge Kool	Sama teenusega: AT-075-SAO-Tartu toidupanga ruumide ülalpidamiskulude toetamine
AT-077-SAO-Toimetulekutoetus	OK	SAO	ST	Merle Kivist	
AT-078-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne toetus ja perioodiline)	Väljastatud	SAO	ST	Merle Kivist	Eraldatud kaheks teenuseks
AT-079-SAO-Vajaduspõhine peretoetus	OK	SAO	ST	Merle Kivist	
AT-080-SAO-Tartu linna lapsetoetus	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Endine nimetus: AT-080-SAO-Tartu linna täiendav lapsetoetus
AT-081-SAO-Hooldajatoetus puudega lapse hooldajale	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-082-SAO-Eluruumi kohandamise toetus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-083-SAO-Tehnilise abivahendi soodustingimustel ostmine ja rentimine	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Ei ole avalik teenus
AT-084-SAO-Hooldajatoetus täisealise puudega inimese hooldajale	Väljastatud	SAO	EP	Indrek Rohtla	Sama teenusega: AT-033-SAO-Eakate ja puuetega isikute hoolduse seadmine, hooldaja määramine, hooldajatoetuse maksmine
AT-085-SAO-Puuetega inimeste organisatsioonide toetus	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-086-SAO-Sotsiaalhoolekandealaste projektide toetus	OK	SAO	SO	Leana Lahesoo	

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

AT-087-SAO-Partnerlus välisprojektides	OK	SAO	SO	Leana Lahesoo	
AT-088-AEO-Ehitamise alustamise teatiste menetlemine	OK	AEO	JV	Andres Aint	
AT-089-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (hooned)	OK	AEO	JV	Andres Aint	
AT-090-AEO-Ehitusobjektidel ehitusjärelvalve teostamine	Väljastatud	AEO	JV	Andres Aint	Sama teenusega: AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)
AT-091-AEO-Omavoliliste ehitustegevuse avastamine ja kontrollimine	Väljastatud	AEO	JV	Andres Aint	Sama teenusega: AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)
AT-092-AEO-Ehitusjärelvalve (hooned)	OK	AEO	JV	Andres Aint	Sisaldab teenuseid: AT-092-AEO- ohtlike ehitiste avastamine ja kontrollimine AT-091-AEO- omavoliliste ehitustegevuse avastamine ja kontrollimine AT-090-AEO- ehitusobjektidel ehitusjärelvalve teostamine
AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes	OK	AEO	JV	Andres Aint	Endine nimetus: AT-093-AEO-Energiamärgiste olemasolu kontrollimine
AT-094-AEO-Sisekliima tagamisega hoone või selle eraldi kasutatava osa tasu eest võõrandamise või kasutusse andmise kuulutuste kohustusliku teabe kontrollimine	Väljastatud	AEO	JV		
AT-095-AEO-Ehitiste sihipärase kasutamise kontrollimine	Väljastatud	AEO	JV		
AT-096-AEO-Ehitusjärelvalve alaste ettekirjutuste menetlemine	Väljastatud	AEO	JV		
AT-097-AEO-Piirkonna järelvalveregistri pidamine	Väljastatud	AEO	JV		
AT-098-AEO-Mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmoodustuste kontrollimine	OK	AEO	JV	Andres Aint	
AT-099-AEO-Kasutusloa järgsete vaegtööde täitmise kontrollimine	Väljastatud	AEO	JV		
AT-100-AEO-Ehitise likvideerimise teatiste menetlemine	Väljastatud	AEO	JV	Andres Aint	Sama teenusega: AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine
AT-101-AEO-Väikeehitiste ehitise teatiste menetlemine	Väljastatud	AEO	JV	Andres Aint	Sama teenusega: AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	Endine nimetus: AT-102-AEO-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine
AT-103-AEO-Ehitusloa taotluste menetlemine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-104-AEO-Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-105-AEO-Rajatiste planeerimises, projekteerimises ja ehitamises osalemine	Väljastatud	AEO	LRT		Haldab teine osakond (LPMKO)
AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised)	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-107-AEO-Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-108-AEO-Ehitusprojekti muudatuste kooskõlastamine ilma ehitusloa taotlemiseta	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-109-AEO-Linnaehituskomisjoni töö korraldamine	Väljastatud	AEO	LRT		Ei ole avalik teenus
AT-110-AEO-Ehitise teatise registreerimine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	Sisaldab teenuseid: AT-100-AEO- ehitise likvideerimise teatiste menetlemine AT-101-AEO- väikeehitiste ehitise teatiste menetlemine
AT-111-AEO-Ehitiste reaalsadeks jaotamise taotluste menetlemine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-112-AEO-Ehitise puudutavate aadressandmete korrastamine	OK	AEO	LRT	Merlin Oja	
AT-113-AEO-Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine	OK	AEO	ALT	Elo Kiivet	
AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine	OK	AEO	ALT	Elo Kiivet	Endine nimetus: AT-114-AEO-Arhitektuurikonkursside korraldamine
AT-115-AEO-Linnakujunduslike konkursside korraldamine	Väljastatud	AEO	ALT		
AT-116-AEO-Eskiisprojektide kooskõlastamine	OK	AEO	ALT	Elo Kiivet	
AT-117-AEO-Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine	OK	AEO	ALT	Elo Kiivet	
AT-118-AEO-Reklaami ja avalikkusele suunatud info paigalduse taotluste menetlemine	OK	AEO	ALT	Elo Kiivet	Koondab kolme teenust: AT-118-AEO- Reklaami paigalduslubade taotluste menetlemine AT-008-AEO-Välireklaami paigaldamise ja väikeinventari paigaldamise taotluste menetlemine

					AT-011-AEO-Infotahvlite ja viitade paigaldamine
AT-119-AEO-Linnakujunduslike väikevormide paigaldamise taotluste menetlemine	Väljastatud	AEO	ALT	Elo Kiivet	Ei ole avalik teenus
AT-120-SAO-ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluse esitamine	OK	SAO	ST	Merle Kivest	Endine nimetus: AT-120-SAO-Ebapiisavate sissetulekutega inimeste ID-kaardi riigilõivust vabastamise taotluste esitamine Politsei-ja Piirivalveametile
AT-121-SAO-Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele	OK	SAO	LK	Merle Liivak	
AT-122-SAO-Toetus eakatele aukodanikele	OK	SAO	EP	Indrek Rohtla	
AT-123-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (perioodiline)	OK	SAO	ST	Merle Kivest	Endine nimetus: AT-078-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne toetus ja perioodiline)
AT-124-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne)	OK	SAO	ST	Merle Kivest	Endine nimetus: AT-078-SAO-Täiendav sotsiaaltoetus (ühekordne toetus ja perioodiline)
AT-125-SAO-Alaealiste komisjonis osalemine	OK	SAO	LK	Merle Liivak	Uus teenus
AT-126-AEO-Ehitusajalooliste uuringute taotluste menetlemine	OK	AEO	KV	Ave Elken	Endine nimetus: AT-126-AEO-Viimistluskihtide uuringute taotluste menetlemine
AT-127-AEO-Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised)	OK	AEO	LRT	Merilin Oja	
AT-128-SAO-Teenuse osutamise järelevalve	OK	SAO			Uus teenus

Lisa 2. Teenuskaart

Alljärgnevalt on näidisedena lisatud Sotsiaalnõustamise teenuse teenuskaart:

AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine

Teenuse tähis:	AT-018-SAO
Teenuse nimetus:	Sotsiaalnõustamine
Teenuse tüüp:	Avalik teenus
Protsessi tüüp:	Põhiprotsess
Protsessijoonis:	AT-018-SAO Sotsiaalnõustamine
Versiooni number:	0.1
Muutmise kuupäev:	25.02.2014
Dokumendi versiooni autor:	PwC

Teenuse kirjeldus ja eesmärk

Isikule vajaliku teabe andmine sotsiaalsetest õigustest ja seaduslike huvide kaitsmise võimalustest ning abistamine konkreetsete sotsiaalsete probleemide lahendamisel edaspidise toimetuleku soodustamiseks.

Protsessi kirjeldus

Isik pöördub SAO-sse isiklikult vastuvõtule, helistab või pöördub kirja teel. Sotsiaaltöötaja hindab vestluse käigus isiku abivajadust ja selgitab välja isiku/perekonna peamised toimetulekut takistavad tegurid ning isiku võimalused toimetulekuks. Olukorra hindamisel kasutatakse erinevaid infosüsteeme ja kliendi poolt tõendatud või kinnitatud andmeid. Sotsiaalnõustamine eelneb erinevatele sotsiaalteenusetele suunamisele või sotsiaaltoetuste määramisele.

Protsessi tunnused

Omanik, vastutaja:	Sotsiaalabi osakonna juhataja Meida Griin
Teenuseosutaja:	Sotsiaalabi osakonna sotsiaaltöötajad ja lastekaitsetöötajad piirkonnakeskustes
Teenuse kasutaja/sihtgrupp:	Füüsiline isik: Jah
	Juriidiline isik:
	Ettevõtte
	Vabaühendus
	Riigiasutus
	Omavalitsus
	omavalitsuse allasutus
Teenuse osutamises osalevad ametnikud ja nende rollid:	SAO sotsiaaltöötaja, muu ametnik või töötaja, kes annab infot ja abistab sotsiaalsete probleemide lahendamisel.
Teenuse osutamise seotud	Teenuse osutamise käigus antakse infot teiste teenuse osutajate kohta, kelle abi kliendi olukorra lahendamisel vajatakse ja kelle poole klient saab ise pöörduda

osapooled:	(nõustamisteenused, naiste ja laste varjupaigategenus lähisuhte vägivalla korral, vältimatu abi korras varjupaigategenus (ööbimine ja päevakeskuse kasutamise võimalus), tugiisikuteenus sõltlastele, tööle saamist toetavad projektid jms).	
Kasutatavad andmeallikad ja infosüsteemid:	STARi kaudu nähtavad andmekogud: rahvastikuregister (elukohaandmed, seotud isikud), töötukassa andmed (arvelolek, väljamaksed), SKAISi andmed (pensionid (ka neist kinnipidamised), peretoetused, vanemahüvitis, rehabilitatsiooniplaani kehtivus ja koostaja, erihoolekandeteenuse liik, kehtivus ja teostaja), haigekassa andmed (ravikindlustuse kehtivus ja tüüp, perearst). X-tee andmekogud: Maksu- ja Tolliameti andmed (töötasu (sh tulumaks), haigushüvitis), rahvastikuregister (registreeritud elukoht, seotud isikud, dokumendi liik, number ja kehtivus), liiklusregister (sõidukid), e-kinnistusraamat.	
Regulatsioonid:	Seadus:	Sotsiaalhoolekande seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/12851852?leiaKehtiv
	VV määrus:	
	Asutuse põhimäärus:	
	Osakonna/ komisjoni põhimäärus:	Tartu LV 14.08.2013 istungi protokolliline otsus-sotsiaalabi osakonna ülesanded
	Teenusstandard/ kord:	
	Määrus/ korraldus/ käskkiri:	
	Muud juhendid:	Tartu linna arengukava aastateks 2013-2020 https://www.tartu.ee/data/Tartu%20linna%20arengukava%20aastateks%202013-2020.pdf
	Lepingud:	
Seotud teenus(ed):		
Füüsiline asukoht:	Teenuse osutamine toimub sotsiaalabi osakonna piirkonnakeskustes: Staadioni 52, Kalda tee 4-2, Kaunase pst 23, Rahu 15, Vaksali 14, Raekoja plats 3.	
Täitmise paik:	Teenuslett/ boks:	
	Tagatuba:	Jah
	Eraldi sissepääsuga ala:	
Koduleht:	https://www.tartu.ee/?lang_id=1&menu_id=2&page_id=4379	
Piirangud:		
Keerukus:	Kaalutusotsus:	Jah
	Info keerukas otsing:	Jah
	Otsus mitme osakonna/ asutuse koostöös:	
	Aeg pole määratletav:	
Standardsus:	Haldusmenetlusprotsess:	Jah
	Lihtne menetlus:	
	Suhteliselt kindel aeg:	
	Kindel hulk tegevusi:	Jah
	Tihti korratav:	Jah
	päevas	Jah
	nädalas	

	kuus	aastas
Turvalisus:	Privaatsus:	Jah
	Isikuandmete kaitse:	Jah
Autentimise tase:	1	Selgitus: 0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised) 1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles) 2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne) 3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoole tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)
Rahastamine:	1	Selgitus: 1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud
Makse:	1	Selgitus: 1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud
Keel:	eesti keel	
Riskid ja piirangud:		
Tehnoloogilise küpsuse tase:	1	Selgitus: Tase 1 - informatsiooni tase Tase 2 - ühesuunaline tase Tase 3 - kahe-suunaline tase Tase 4 - veebivormi tase Tase 5 - täisautomaatne e-teenuse tase Tase 6 - proaktiivse teenuse tase
Teenusprotsessi küpsuse tase:	1	Selgitus: Tase 1 - toimiv protsess Tase 2 - hallatud protsess Tase 3 - korrastatud protsess Tase 4 - ennustatav protsess
Teenuse klass:	3	Selgitus: 0. klass – iseseisvus – teiste osakondadega sarnaseid protsesse ei ole. 1. klass – ühiskasutus – osakonnal on oma teenindaja teenuslaadis. 2. klass – standardsus – protsess on lihtne või standardiseeritud sel määral, et seda on võimalik teenindusletis universaalteenindajal. 3. klass – koostöö – protsess sisaldab keerukaid teenuseid, mis sisaldavad ka kaalutusotsuse tegemist. Protsess võib olla ka seotud teiste protsessidega, näiteks algatab neid või vajab neist sisendit. 4. klass – integratsioon – osakondade protsessid on integreeritud väga keerukal tasemel, mitmete protsesside juures kasutatakse ühiseid ressursse.

Protsessi detailne kirjeldus

Kanalid:	Käivitusviis	Suhtlusviis	Lõpetamise viis
Füüsilised kanalid:			
Letiteenus büroos:			
Teenuslett/boks			
Tagatuba	Jah	Jah	Jah
Eraldi sissepääsuga ala			

Teenuseosutaja juures			
Kliendi juures:			
Kodukülastus		Jah	
Muus kliendi asukohas			
Mitteelektronilised kaugkanalid:			
Post	Jah	Jah	Jah
Telefon	Jah	Jah	Jah
Faks			
Elektronilised kanalid:			
Veebileht/portaal			Jah
E-post	Jah	Jah	Jah
Iseteenindus			
Nutirakendus			
Tekstisõnum			
Digitelevisioon			
Algatus			
Sisend:	Kliendi pöördumine		
Eeldus teenuse taotlemiseks:	Sotsiaalsed ja majanduslikud probleemid, mille lahendamiseks ei tulla iseseisvalt toime		
Algataja:	Klient või tugivõrgustiku liige		
Menetlus			
Isik pöördub SAOsse isiklikult vastuvõtule, helistab või kirja teel. Sotsiaaltöötaja hindab vestluse käigus isiku abivajadust ja selgitab välja isiku/perekonna peamised toimetulekut takistavad tegurid ning isiku võimalused toimetulekuks. Olukorra hindamisel kasutatakse erinevaid infosüsteeme ja kliendi poolt tõendatud või kinnitatud andmeid. Sotsiaalnõustamine eelneb erinevatele sotsiaalteenustele suunamisele või sotsiaaltoetuste määramisele.			
Menetlus-dokumendid:	Vastuskiri info andmine toetuste ja teenuste ja muude abistamisvõimaluste kohta		
Lõpetamine			
Väljund:	Klient on saanud suulise või kirjaliku info toetuste ja teenuste määramise ja muude abistamisvõimaluste kohta		
Protsessi lõpetaja:	Väljaminev vastuskiri, milles antakse infot toetuste ja teenuste ja muude abistamisvõimaluste kohta või suulise info andmine kliendile		
Ressursid			
Ametnikud:	Vajalik tööjõu maht:	Kuna kõiki sotsiaalnõustamisi ei märgita üles on võimatu hinnata adekvaatselt tööjõu mahtu, pakun miinimum 300%	
	Kvalifikatsioon:	ametijuhend: http://info.raad.tartu.ee/tootajad.nsf/o/FC287CC8E1FC4D3EC2256BA70042B072/\$FILE/SAO_sotst_piirkonnad.pdf	

Aeg:	Aktiivne protsessis kuluv aeg:	30 min
	Kogu protsessi aeg:	14 päeva
Kliendikontaktide arv:	Füüsiline isik:	
	Juriidiline isik:	
Koormus:	Kõrgeim koormus:	Esmakordne klient: vestlusel saadakse esmane ülevaade isiku/perekonna sotsiaal-majanduslikust olukorrast, põhjalik abivajaduse hindamine (30 min) + andmete kontroll andmebaaside kaudu (20 min) = 50 min
	Madalaim koormus:	Info andmine (5 min)
Töökohtade arv:	Teenuslett:	
	Boks:	
	Tagatuba:	Jah
		piiratud juurdepääsuga büroo kinnine büroo
Ruumide vajadus:	Arhiiv:	
	Eriruum:	
	Eraldi sissepääsuga ala:	
	Ladu:	
	Tehniline ruum:	
	Seminariruum:	
	Nõupidamisteruum:	
Töövahendid:	Unikaalne eritarkvara:	STAR, X-tee teenused
	Universaalne standardtarkvara:	
	Kontoritarkvara:	
Erinõuded:		

Lisa 3. Lihtsustatud teenuskaart

Lihtsustatud teenuskaardilt on eemaldatud liigsed väljad, mille täitmine ei pruugi anda Tartu LV-le teenuste juhtimisel hetkel olulist lisaväärtust.

AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine

Teenuse tähis:	AT-018-SAO
Teenuse nimetus:	Sotsiaalnõustamine
Teenuse tüüp:	Avalik teenus
Protsessi tüüp:	Põhiprotsess
Protsessijoonis:	AT-018-SAO Sotsiaalnõustamine
Versiooni number:	0.1
Muutmise kuupäev:	25.02.2014
Dokumendi versiooni autor:	PwC

Teenuse kirjeldus ja eesmärk

Isikule vajaliku teabe andmine sotsiaalsetest õigustest ja seaduslike huvide kaitsmise võimalustest ning abistamine konkreetsete sotsiaalsete probleemide lahendamisel edaspidise toimetuleku soodustamiseks.

Protsessi kirjeldus

Isik pöördub SAO-sse isiklikult vastuvõtule, helistab või pöördub kirja teel. Sotsiaaltöötaja hindab vestluse käigus isiku abivajadust ja selgitab välja isiku/perekonna peamised toimetulekut takistavad tegurid ning isiku võimalused toimetulekuks. Olukorra hindamisel kasutatakse erinevaid infosüsteeme ja kliendi poolt tõendatud või kinnitatud andmeid. Sotsiaalnõustamine eelneb erinevatele sotsiaalteenusetele suunamisele või sotsiaaltoetuste määramisele.

Protsessi tunnused

Omanik, vastutaja:	Sotsiaalabi osakonna juhataja Meida Griin
Teenuseosutaja:	Sotsiaalabi osakonna sotsiaaltöötajad ja lastekaitsetöötajad piirkonnakeskustes
Teenuse kasutaja/sihtgrupp:	Füüsiline isik: Jah
	Juriidiline isik:
	Ettevõtte
	Vabaihendus
	Riigiasutus
	Omavalitsus
	omavalitsuse allasutus
Teenuse osutamises osalevad ametnikud ja nende rollid:	SAO sotsiaaltöötaja, muu ametnik või töötaja, kes annab infot ja abistab sotsiaalsete probleemide lahendamisel.
Teenuse	Teenuse osutamise käigus antakse infot teiste teenuse osutajate kohta, kelle abi

osutamiseiga seotud osapooled:	kliendi olukorra lahendamisel vajatakse ja kelle poole klient saab ise pöörduda (nõustamisteenused, naiste ja laste varjupaigategenus lähisuhte vägivalla korral, vältimatu abi korras varjupaigategenus (ööbimine ja päevakeskuse kasutamise võimalus), tugiisikuteenus sõltlastele, tööle saamist toetavad projektid jms).	
Kasutatavad andmeallikad ja infosüsteemid:	STARi kaudu nähtavad andmekogud: rahvastikuregister (elukohaandmed, seotud isikud), töötukassa andmed (arvelolek, väljamaksed), SKAISi andmed (pensionid (ka neist kinnipidamised), peretoetused, vanemahüvitis, rehabilitatsiooniplaani kehtivus ja koostaja, erihoolekandeteenuse liik, kehtivus ja teostaja), haigekassa andmed (ravikindlustuse kehtivus ja tüüp, perearst). X-tee andmekogud: Maksu- ja Tolliameti andmed (töötasu (sh tulumaks), haigushüvitis), rahvastikuregister (registreeritud elukoht, seotud isikud, dokumendi liik, number ja kehtivus), liiklusregister (sõidukid), e-kinnistusraamat.	
Regulatsioonid:	Seadus:	Sotsiaalhoolekande seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/12851852?leiaKehtiv
	VV määrus:	
	Asutuse põhimäärus:	
	Osakonna/ komisjoni põhimäärus:	Tartu LV 14.08.2013 istungi protokolliline otsus-sotsiaalabi osakonna ülesanded
	Teenusstandard/ kord:	
	Määrus/ korraldus/ käskkiri:	
	Muud juhendid:	Tartu linna arengukava aastateks 2013-2020 https://www.tartu.ee/data/Tartu%20linna%20arengukava%20aastateks%202013-2020.pdf
	Lepingud:	
Füüsiline asukoht:	Teenuse osutamine toimub sotsiaalabi osakonna piirkonnakeskustes: Staadioni 52, Kalda tee 4-2, Kaunase pst 23, Rahu 15, Vaksali 14, Raekoja plats 3.	
Täitmise paik:	Teenuslett/ boks:	
	Tagatuba:	Jah
	Eraldi sissepääsuga ala:	
Koduleht:	https://www.tartu.ee/?lang_id=1&menu_id=2&page_id=4379	
Piirangud:		
Keerukus:	Kaalutusotsus:	Jah
	Info keerukas otsing:	Jah
	Otsus mitme osakonna/ asutuse koostöös:	
	Aeg pole määratletav:	
Standardsus:	Haldusmenetlusprotsess:	Jah
	Lihtne menetlus:	
	Suhteliselt kindel aeg:	
	Kindel hulk tegevusi:	Jah
	Tihti korratav:	Jah
	päevas	Jah
	nädalas	
	kuus	

aastas		
Turvalisus:	Privaatsus:	Jah
	Isikuandmete kaitse:	Jah
Autentimise tase:	1	Selgitus: 0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised) 1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles) 2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne) 3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoole tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)
Rahastamine:	1	Selgitus: 1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud
Makse:	1	Selgitus: 1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud
Keel:	eesti keel	
Riskid ja piirangud:		
Tehnoloogilise küpsuse tase:	1	Selgitus: Tase 1 - informatsiooni tase Tase 2 - ühesuunaline tase Tase 3 - kahesuunaline tase Tase 4 - veebivormi tase Tase 5 - täisautomaatne e-teenuse tase Tase 6 - proaktiivse teenuse tase
Teenusprotsessi küpsuse tase:	1	Selgitus: Tase 1 - toimiv protsess Tase 2 - hallatud protsess Tase 3 - korrastatud protsess Tase 4 - ennustatav protsess
Teenuse klass:	3	Selgitus: 0. klass – iseseisvus – teiste osakondadega sarnaseid protsesse ei ole. 1. klass – ühiskasutus – osakonnal on oma teenindaja teenussaal. 2. klass – standardsus – protsess on lihtne või standardiseeritud sel määral, et seda on võimalik teenindusletis universaalteenindajal. 3. klass – koostöö – protsess sisaldab keerukaid teenuseid, mis sisaldavad ka kaalutusotsuse tegemist. Protsess võib olla ka seotud teiste protsessidega, näiteks algatab neid või vajab neist sisendit. 4. klass – integratsioon – osakondade protsessid on integreeritud väga keerukal tasemel, mitmete protsesside juures kasutatakse ühiseid ressursse.

Protsessi detailne kirjeldus

Kanalid:

Füüsilised kanalid:

Letiteenus büroos:

Teenuslett/boks

Tagatuba

Jah

Eraldi sissepääsuga ala

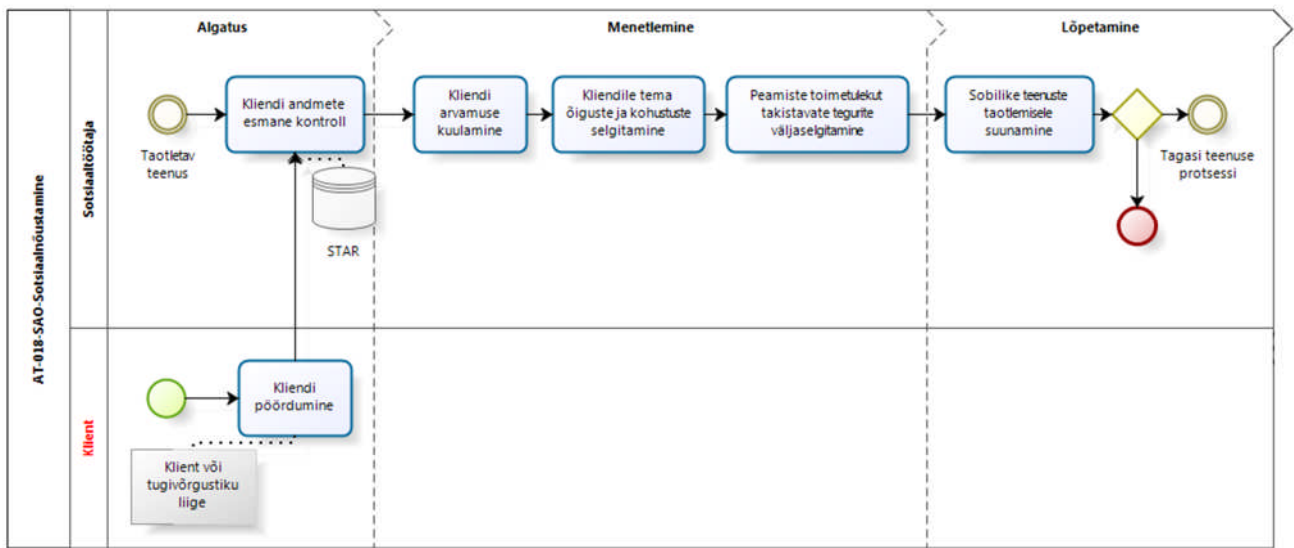
Teenuseosutaja juures

Kliendi juures:	
Kodukülastus	
Muus kliendi asukohas	
Mitteelektronilised kaugkanalid:	
Post	Jah
Telefon	Jah
Faks	
Elektronilised kanalid:	
Veebileht/portaal	
E-post	Jah
Iseteenindus	
Nutirakendus	
Tekstisõnum	
Digitelevisioon	
Algatus	
Sisend:	Kliendi pöördumine
Eeldus teenuse taotlemiseks:	Sotsiaalsed ja majanduslikud probleemid, mille lahendamiseks ei tulla iseseisvalt toime
Algataja:	Klient või tugivõrgustiku liige
Menetlus	
Isik pöördub SAOsse isiklikult vastuvõtule, helistab või kirja teel. Sotsiaaltöötaja hindab vestluse käigus isiku abivajadust ja selgitab välja isiku/perekonna peamised toimetulekut takistavad tegurid ning isiku võimalused toimetulekuks. Olukorra hindamisel kasutatakse erinevaid infosüsteeme ja kliendi poolt tõendatud või kinnitatud andmeid. Sotsiaalnõustamine eelneb erinevatele sotsiaalteenusetele suunamisele või sotsiaaltoetuste määramisele.	
Menetlus-dokumendid:	Vastuskiri info andmine toetuste ja teenuste ja muude abistamisvõimaluste kohta
Lõpetamine	
Väljund:	Klient on saanud suulise või kirjaliku info toetuste ja teenuste määramise ja muude abistamisvõimaluste kohta
Protsessi lõpetaja:	Väljaminev vastuskiri, milles antakse infot toetuste ja teenuste ja muude abistamisvõimaluste kohta või suulise info andmine kliendile
Ressursid	
Ametnikud:	ametijuhend: http://info.raad.tartu.ee/tootajad.nsf/o/FC287CC8E1FC4D3EC2256BA70042B072/\$FILE/SAO_sotst_piirkonnad.pdf
Kliendikontaktide arv:	Füüsiline isik: Juriidiline isik:
Erinõuded:	

Lisa 4. Teenuse küpsuse hindamise küsimustik

	üldse mitte	osaliselt	enamasti	täielikult
Tase 1 - toimiv protsess				
Kas protsessi sisend ja väljund on määratud?		✓		
Kas protsessi tegevuste ja tulemite hulk on määratud?			✓	
Tase 2 - hallatud protsess				
Kas protsessi läbiviimiseks vajalikud ressursid on määratud?			✓	
Kas protsessi läbiviimise kvaliteedi näitajad on määratud?			✓	
Kas protsessi tulemite eest on määratud vastutaja?			✓	
Kas protsessi läbiviimist jälgitakse ja tehakse töö käigus vajalikke korrekture?			✓	
Kas protsessid on dokumenteeritud?				
Tase 3 - korrastatud protsess				
Kas põhiprotsessid on standardiseeritud?	✓			
Kas on olemas standardprotsesside kasutusjuhendid?	✓			
Kas vajalikud rollid, vastutus ja kompetentsid protsessis on kindlaks tehtud ja dokumenteeritud?		✓		
Kas protsessis vajalikud ressursid (k.a taristu) on olemas ja kasutuses?		✓		
Kas protsess on kohandatud asutuse nõuetele vastavaks?			✓	
Tase 4 - ennustatav protsess				
Kas protsessi soorituse käigus kogutakse andmeid selle toimimisest (mõõdetakse tulemuste saavutamist)?	✓			
Kas saadud andmeid analüüsitakse?		✓		
Kas kogutud andmeid kasutatakse protsessi läbiviimisel kontrollandmetena?	✓			

Lisa 5. Teenusprotsess BPMN-notatsioonis



Joonis 7. Protsessijoonis. AT-018-SAO-Sotsiaalnõustamine

Lisa 6. Parendusvõimaluste mudel

Parendusvõimalused on kirjeldatud vaid probleemide puhul, mille prioriteetsuse tasemeks on märgitud „oluline“ või „kriitiline“.

Tabel 15. AEO teenuste parendusvõimalused

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju						Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)	
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Ressursid	Muu			
GoPro ei ole kõikides teenustes kasutusel	GoPro-st otsimine ei ole kasutajasõbralik (nt ei ole võimalik otsida aadressipõhiselt, otsingu tulemused on korrastamata jmt)	Oluline	Teha GoPro koostöös LV ametnikega kasutajasõbralikumaks (sh luua tagasisidestamise võimalus ning kohustus võimaluse korral tagaside arvestada)	Tõenäoline					✓		Ametnike valmisolek GoPro-d parendada on olemas.	GoPro ei pruugi tehnoloogiliselt võimaldada kõiki võimalikke parendusi.	
	Ametnike GoPro kasutamise oskused ja praktikad varieeruvad (nt sisestatakse aadresse erinevalt)	Oluline	Via läbi koolitus GoPro kasutamiseks.	Väga tõenäoline				✓	✓		GoPro kompetents on majasiseselt olemas.		
			Vajalik on juhend/ kokkulepe, mis infot ja kuidas sisestada GoPro-sse (nt aadresse)	Väga tõenäoline					✓				
	GoPro-sse kirja registreerimine on ebamugav ning ajakulukas (täita tuleb palju välju)	Ebaoluline	GoPro-sse registreerimine peaks olema automatiseeritud	Vähe tõenäoline	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Pildimaterjalid ei ole teenistuse siseselt kergesti kättesaadavad	Teenistused kardavad, et info läheb kaduma, mistõttu säilitatakse pilte pigem sellises asukohas, kus teistel muutmise õigust ei ole.	Kriitiline	Luua ühtne andmebaas, kus infot ei saa muuta, vaid ainult lisada.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓			Piltide maht (arv, failide suurus) on väga suur	
	KV piltide spetsiifika erineb teiste teenistuste piltidest, mistõttu nende pilte hoitakse praegu eraldi.	Oluline	Andmebaasis peaksid kõik teenistused olema ühes kohas, kuid erinevates kaustades.	Väga tõenäoline					✓				

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju						Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Ressursid	Muu		
	Piltide säilitamise põhimõtted on kokku leppimata.	Kriitiline	Vajalik on leppida kokku piltide säilitamise põhimõtted.	Väga tõenäoline			✓	✓				Korra varem on korrastamine tehtud ning põhimõtetes kokku lepitud.
Teenuste osutamisel esineb mitte vastavust kehtivate kordadega.	Tehniliselt ei ole võimalik taotlust (nt ehitusloa taotlus) õigeaegselt EHR-i sisestada.	Ebaoluline	Tallinna linnavalitsus sisestab taotlused EHR-i õigeaegselt. Vajalik on selgitada välja, kuidas nad seda teevad.	Väga tõenäoline	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Ametnikud ei ole kursis Tartu LV asjaajamis põhimõtetega	Oluline	Töötada välja uue töötaja pakett.	Tõenäoline				✓				Hetkel kehtiv asjaajamiskord on vananenud.
			Töötada välja lihtne ja kergesti hoomatav asjaajamiskord.	Vähe tõenäoline				✓				
			Via läbi asjaajamis põhimõtete koolitused.	Tõenäoline				✓	✓			
	Ametnikel ei ole aega ega klientide poolset sundust et tegeleda nt kehtetuks muutunud ettekirjutuste mahavõtmisega EHR-ist, mistõttu info EHR-is ei ole asjakohane.	Oluline	Täpsustada ja rakendada ametiülesandeid.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓			
	GoPro-s ei ole menetlust KV (restaureerimis)taotluste vastuvõtmiseks.	Oluline	Rakendada asjaajamisjuhendit	Väga tõenäoline				✓	✓			
Teenuste tehnoloogiline küpsus on madal	Arhiivi üleandmise tõendamiseks peetakse paber kandjal registreid (nii LRT kui ka JVT).	Oluline	Võtta kasutusele digiarhiiv.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓			Register ei ole keerukas ning selle digitaliseerimine peaks olema võimalik teostada mõistliku aja-

Tartu linna avalike teenuste kaardistamine ja ümberkorraldamine

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju						Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Ressursid	Muu		
	GoPro-sse ei ole võimalik kirjutada kõiki andmeid, mida ametnik tahaks. GoPro ei toimi ametniku töövahendina (nt restaureerimistaotluste puhul).	Ebaoluline	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	MS Exceli põhine Järelevalveregister on töövahend mitme teenistuse jaoks. Register koondatakse kergesti kasutatavas vormis nii TLV kui ka riiklikku infot. MS Exceli puuduseks on see, et sealt on võimalik infot kustutada.	Oluline	Eeldatavasti hakkab EHR tulevikus kandma TLV praeguse MS Excelil põhineva järelevalveregistri funktsioone. Juhul kui nii ei juhtu tuleks luua järelevalve infosüsteem.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓	Järelevalveregister kui selline toimib MS Excelina ning selle toimimine info-süsteemina on TLV-s läbi mõeldud.	Infosüsteemi arendamine vajab finantsressursse. Järelevalveregistri kasutajaskond ei pruugi olla piisavalt suur, et motiveerida investeringuid infosüsteemi arendamisse.	
	Teenused ei kasuta taotluste vastuvõtmisel veebivorme.	Kriitiline	Arendada välja veebivormid taotluste esitamiseks, kust info kanduks automaatselt üle GoPro-sse.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓		Mõningate taotluste puhul on mahud liiga väikesed nt restaureerimistoetuste taotluste puhul.	
	Ehitise ülevaatusakt allkirjastatakse paber kandjal ja/või prinditakse välja digitaalse allkirjastamise lehed. Digitaalsete allkirjade puhul ei kasutata võimalust koguda kõik allkirjad korraga.	Oluline	Kasutusele võtta riiklik rakendus: Digidoc portaal.	Tõenäoline			✓	✓	✓			
Ressursikasutus ei ole kõikides teenustes optimaalne	Ajalooliselt on jäänud, et sisulise töö eest vastutav ametnik koostab kirju ja skaneerib dokumente.	Oluline	Töökorralduses kokku leppimine	Väga tõenäoline			✓	✓				

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju					Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Ressursid		
	Ajalooliselt on kujunenud, et JVT juhataja koostab LV eelnõu kuigi tema ise ei käi kunagi objektil ega ole kursis objekti spetsiifikaga.	Ebaoluline/ Kriitiline ¹⁰	Töökorralduse analüüs ning edasises kokkuleppimine.	Väga tõenäoline			✓	✓			GoPro-s hakkaks ca 5 inimest tegema eelnõu.
	Projektide läbivaatamise protsess on aeganõudev, kuna seal on väga palju läbivaatajaid.	Kriitiline	Korraldada protsess ümber LRT tegevuseks ning vähendada läbivaatajate hulka.	Väga tõenäoline	✓	✓	✓	✓			
			Palgata tööle inimene, kelle põhitöök on projektide läbivaatamine	Väga tõenäoline	✓	✓	✓	✓			
	Töö keerukus on kasvanud, kuid inimeste arv on jäänud samaks.	Oluline	Analüüsida töökorraldust ning vajadusel palgata inimesi juurde.	Tõenäoline	✓	✓	✓	✓			
Kommunikatsioon ja infovahetus teenistuse siseselt ning klientidega on mõningates teenustes ebapiisav Ametnike kompetentsid ei vasta mõningate teenuste puhul nende seatud ülesannetele	Kliente ei teavitata, kuna neil võib tekkida ootus, et nt ehitusluba on valmis, kuigi reaalsuses vajab TLV veel aega selle vormistamiseks.	Kriitiline	Uus korras on sätestatud, et menetlust juhtiv ametnik teavitab taotlejat. Teavitamine käib ka läbi avalike listide jne	Väga tõenäoline			✓	✓			
	Vähesed ametnikud on saanud koolitusi, mis õpetaksid neid sõnastama kaalutlusotsuseid.	Kriitiline	Korraldada koolitusi juriidilise sõnavara omandamiseks.	Tõenäoline				✓	✓		
	Ametnikud teevad ülesandeid, mis olemuslikult peaksid olema teiste ametnike teha (nt juristide ülesanne).	Kriitiline	Täpsustada töökorraldust juristide ning teenistuste vahel.	Väga tõenäoline			✓	✓	✓		
	Ametnikel puudub ajaline ressurss oma tööülesannete täitmiseks vajalike kompetentside hoidmiseks/ tõstmiseks.	Kriitiline	LV peab võimaldama enesetäienduse aja.	Tõenäoline				✓	✓		
			LV peab võimaldama erialase kirjanduse kättesaadavuse/ erialastel	Tõenäoline				✓	✓		

¹⁰ Töötoas osalejad jäid eriarvamusele. Ühtede hinnangul võimaldab töökorralduse muutmine vabastada JVT juhataja aega sisulisemaks tööks. Teiste hinnangul jaguneks eelnõu koostamine sellisel juhul 4-5 ametniku vahel ära, mis ei ole töökorralduslikult võimalik (ühte dokumenti ei saa korraga kaks inimest täita ning üksteise järel täitmine ei ole võimalik, kuna dokumendi täitmine jäetakse viimasele hetkele) ning samuti oleksid nende ametnike käekirjad erinevad.

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju						Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Ressursid	Muu		
			messidel osalemise.									
Sarnastel teenustel tehakse sarnaseid tegevusi erinevalt	Eelnõudele lisatavaid õiendeid koostatakse erinevalt (LRT vs JVT).	Ebaoluline	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Kasutuslubade väljastamiseks on hetkel kaks eraldi teenust, kuna tegevusi tehakse erinevate inimeste ja teenistuste poolt.	Oluline	Luua kasutusloast üks teenus ning korraldada selle osutamine teenistuste vahel ümber.	Väga tõenäoline	✓	✓	✓	✓				
	Ajaloolistel põhjustel on rajatiste ehitusjärelvalve ja hoonete ehitusjärelvalve kaks eraldi teenust, kuigi tegevused on sarnased.	Selgem piir kahe teenistuse vahele.	Luua kahest eraldi teenusest üks ning korraldada selle osutamine ümber nii, et seda osutab üks piirkonna eest vastutav spetsialist.	Väga tõenäoline	✓	✓	✓	✓				

Tabel 16. SAO teenuste parendusvõimalused

Probleemi kirjeldus	Probleemi põhjus	Prioriteetsuse hinnang	Parendusvõimaluse kirjeldus	Kui tõenäoline on, et parendusvõimalus lahendab probleemi?	Parenduse mõju						Soodustavad tingimused	Takistavad tingimused (sh kaasnevad riskid)
					Strateegia	Struktuur	Protsessid	Inimesed	Resursid	Muu		
Info dubleerimine käsitsi mitmetes infosüsteemides (STAR11, GoPro, SER, X-tee) - dubleerivad päringud, dubleeriv andmete sisestamine, infovahetus teenuseosutajatega	Olulised puudused STAR-i funktsionaalsuses, riik lükkab olulisi arendusi edasi, teenuste väljaarendamine ei ole riigi prioriteet	Oluline/kriitiline	STAR-i liidestamine GoPro-ga oluliste andmete automaatseks ülekandmiseks STAR-i. STAR-is teenuste funktsionaalsuse väljaarendamine. STAR-i piiratud ligipääsu võimaldamine teenuseosutajatele.	Väga tõenäoline	✓		✓	✓	✓		Poliitiline otsustus STAR-i lõpliku valmimise osas. GoPro kompetents TLV-s.	STAR-i arenduste pidev edasilükkumine.
Teenusprotsesside ebastandardsus - rollide dubleerimine teenuste alustamise ja lõpetamise etapis	Samu tegevusi teevad spetsialistid ja/või sekretärid.	Oluline	Tegevuste standardiseerimine teenuste lõikes. Rollide ja vastutuste kokkuleppimine. Info parem esitamine kliendile, kliendi teadlikkuse tõstmine.	Tõenäoline		✓	✓	✓	✓		Protsessid on kaardistatud, teenused on kirjeldatud	Tahe muutusi ellu viia
Teenusprotsessi küpsuse mittevastavus teenuse klassile		Oluline	Iga teenuse andmestiku korrastamine vastavalt teenuste küpsuse ja klasside maatriksile	Tõenäoline			✓	✓	✓			
Madal tehnoloogiline küpsus	Teenuste spetsiifika nõuab inimene-inimesega kontakti	Ebaoluline										

¹¹ Riiklik sotsiaalinfosüsteem KOV-idele

Lisa 7. AEO probleemide kaardistus teenuste lõikes

Probleem	Näited		
	Teenus	Teenistus	Selgitus
GoPro ei ole kõikides teenustes kasutusel	AT-002-AEO- Kultuuripärandi alase info andmine.	KV	GoPro osaleb protsessis vaid siis kui päring tuleb kõigepealt sekretärile. Siis läheb ka vastus sekretäri kaudu välja. Digitaalselt ega paberkanalil ei allkirjastata mitte ühtegi dokumenti.
	AT-003-AEO- Arheoloogiliste uuringute lubade taotluste menetlemine.	KV	Digitaalset jälge protsessist TLV-sse ei jää.
	AT-007-AEO- Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine.	KV	Ei käi läbi GoPro. Paberil tulnud dokumente ei skaneerita. Avaldusi ei registreerita.
	AT-010-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine.	KV	Ei toimu GoPro-s.
	AT-013-AEO- Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine.	KV	Protsess käib vaid osaliselt läbi GoPro.
	AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine.	KV	Excelis registreerimine. Taotlused peaksid olema registreeritud GoPro-s.
	AT-088-AEO- Ehitamise alustamise teatiste menetlemine (hooned).	JV	GoPro siin protsessis ei osale.
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	JV	Protsess jõuab GoPro-sse alles siis kui eelnõu läheb koostamiseks.
	AT-107-AEO- Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine.	LRT	GoPro ei osale protsessis, kuid see on plaanis rakendada. Hetkel taotlusi ei registreerita kuhugi.
	AT-110-AEO- Ehitise teatise registreerimine.	LRT	Teatise ei registreerita GoPro-s.
	AT-111-AEO- Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine.	LRT	Protsess ei käi GoPro-st läbi.
AT-114-AEO- Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine.	ALT	Kirjavahetust konkursside teemadel ei salvestata kuhugi. Jääb vaid ametniku postkasti. Konkursitööd jmt salvestatakse ametniku poolt serveris olevale kausta. GoPro-sse jõuab vaid eelnõu.	

	AT-118-AEO- Reklaami paigalduslubade taotluste menetlemine.	ALT	Teenuse osutamisest ei jää jälge GoPro-s.
	AT-126- Viimistluskihtide uuringute taotluste menetlemine.	KV	Protsess ei käi läbi GoPro.
	AT-102-Riiklikule ehitisregistrile andmete esitamine ja registrist väljavõtete tegemine.	LRT	Teenuse ei kajastu GoPro-s.
	AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised).	LRT	Protsess on vaid osaliselt GoPro-s.
Teenuste osutamisel esineb mitte vastavust kehtivate kordadega.	AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine.	KV	Taotlused registreeritakse GoPro asemel MS Excelis.
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	JV	<p>Ei kontrollita ehitise erinevust detailplaneeringust, vaid ainult ehitusprojektist. Määruse järgi peaks kontrollima mõlemat.</p> <p>Seaduse järgi peaks määrama tähtaja puuduste kõrvaldamiseks. Reaalsuses ei ole seda kunagi tehtud.</p> <p>Erinevad arusaamad, kas ehitise ülevaatuse akti jaoks on vorm või mitte.</p> <p>Fakt, et kasutusloa on kehtetuks tunnistatud peaks kajastuma registrites, kuid ei kajastu. EHR-is on vananenud info- seda ei uuendata kui seal on kirjas, et kasutusloa on kehtetuks tunnistatud ei pruugi see tõelisusele vastata.</p> <p>Taotlus tuleks EHR-is registreerida menetluse alguses mitte lõpus nagu hetkel tehakse.</p>
	AT-092-AEO- Ehitusjärelvalve (hooned) AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised).	JV	EHR-is ei kajastata seda, et ettekirjutus on täidetud.
	AT-093-AEO- energiamärgiste olemasolu kontrollimine olemasolevates hoonetes ja kuulutustes.	JV	Teenust ei osutata
	AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine.	LRT	EHR-i sisestamine toimub alles protsessi lõpus, kuid peaks tegelikult toimuma protsessi alguses.

AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine. AT-104-AEO- Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine.	LRT	EHR-i sisestamine toimub alles protsessi lõpus, kuid peaks tegelikult toimuma protsessi alguses. Nõudeid on väga palju ja need on sageli vasturääkivad (nii KOV kui riik). Puudub kokkulepe, millal peaks menetlus lõppenuks kuulutatama. Nt mis aja möödudes enam ei oodata, et taotleja oma taotlust parandab.
AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised).	LRT	Protsessi alguses spetsialist võimaldab ilma ametliku protsessita veada ära parandada, kuigi korra järgselt pole see lubatud.
AT-110-AEO- Ehitise teatise registreerimine.	LRT	Kuigi määruse järgi võib esitada teatise vaid paberil, võetakse vastu ka digitaalseid taotlusi.
AT-111-AEO- Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine.	LRT	Protsess ei käi GoPro-st läbi, kuigi peaks.
AT-114-AEO- Arhitektuurikonkursside kooskõlastamine.	ALT	Arhitektuurikonkursi läbiviimise nõuded pole piisavalt reglementeeritud ehk kooskõlastamine linnaarhitektiga, linnaarhitekti jm LV ametnike-spetsialistide žüriis osalemine pole kohustuslik.
AT-116-AEO- Eskiisprojektide kooskõlastamine.	ALT	Eskiisi kooskõlastamine on hetkel ehitusprojektide puhul ainult soovituslik ning vaid mõnede detailplaneeringute arhitektuurinõuetes kirjas. Eskiisi eelnev kooskõlastamine aitaks säästa nii omaniku kui projekteeija kui ametnike aega ja hilisemat vaeva märkuste tegemisel ning paranduste sisseviimisel.
AT-118-AEO- Reklaami paigalduslubade taotluste menetlemine.	ALT	Seaduse järgi peaksid kõik kooskõlastused olema AEO korraldustega, kuid hetkel on osad kooskõlastused ilma.
AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised).	LRT	Ei kontrollita alati ehitise erinevust detailplaneeringust, kuigi peaks. Seaduse järgi peaks määrama tähtaja puuduste kõrvaldamiseks, aga seda ei ole määratud.
AT-002-AEO- Kultuuripärandi alase info andmine.	KV	Kui tuleb teabenõudena, siis peaksid teenistuse ametnikud alati registreerima kirja. Sellest tulenevad ka tähtajad. Hetkel registreeritakse vaid olulisemad kirjad GoPro-s.
AT-010-Miljöölade kaitset puudutav nõustamine.	KV	Teenuse on reguleerimata. Teenuse osutamise käigus võib tekkida olukord, kus antakse kooskõlastusi, mida hiljem kasutatakse teistes teenustes (nt ehitusloa teenus) AEO ametnike vastu. Teemaplaneeringud on hetkel peaaegu kahel hoonestusalal olemas, ülejäänud 11 osas ei ole midagi jõutud ette võtta.
AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve	LRT	Kõik kirjad nii paberil kui ka e-kirjad peaks


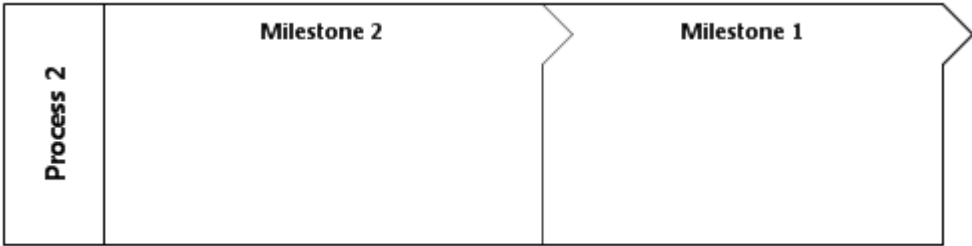







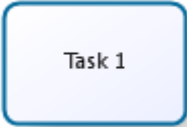



	(rajatised).		registreeritama, kuid alati nii ei tehta.
	AT-113-AEO- Hoonete projekteerimistingimust e taotluste menetlemine.	ALT	Esimeses etapis toimub taotluse täiendamine ametniku poolt kliendiga konsulteerimise järgselt. Kuigi taotlust füüsiliselt ei muudeta on siis risk, et ametnik võtab endale kliendi eest vastutuse.
	AT-116-AEO- Eskiisprojektide kooskõlastamine.	ALT	Ei ole tähtaega, millal võib edasi minna GoPro-s menetluse lõpetamisele.
	AT-118-AEO- Reklaami paigalduslubade taotluste menetlemine.	ALT	Teenuse protsess on korrastamata. Kohati liigub protsess mitte ametlikult (nt kooskõlastab arhitekt ilma AEO korralduseta).
Teenuste tehnoloogiline küpsus on madal	AT-003-AEO- Arheoloogiliste uuringute lubade taotluste menetlemine.	KV	Protsess valdavalt paber kandjal. Digitaalset jälge protsessist TLV-sse ei jää. Parendusvõimaluste töötoa kohaselt ei ole paber kandjal menetlemine siin teenuses probleem.
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	JV	Protsessi alguses allkirjastatakse paber kandjal kinnitus läbivaatuslehel, et taotleja on nõus saama teavitusi digitaalselt. Ehitise ülevaatus akt koostatakse paber kandjal.
	AT-111-AEO- Ehitiste reaalosadeks jaotamise taotluste menetlemine.	LRT	Protsess toimub valdavalt paber kandjal.
	AT-088-AEO- Ehitamise alustamise teatiste menetlemine (rajatised).		Ei tehta sissekannet järelevalveregistrisse (Excel), aga võiks teha. Register on praegu Excel, aga võiks olla IT süsteem.
	AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine.	KV	Excelis registreerimine. Peaks olema taotlused registreeritud GoPro-s.
	AT-088-AEO- Ehitamise alustamise teatiste menetlemine (hooned).	JV	Järelevalveregister on MS Exceli tabel, mida on võimalik näha vaid JV teenistuse töötajatel.
	AT-107-AEO- Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine.	LRT	Andmeid hoitakse Excelis.
	AT-116-AEO- Eskiisprojektide kooskõlastamine.	ALT	Eskiiside arhiveerimine tänaseni olnud juhuslik, toimub üleminek digitaalsele läbivaatusele ja kooskõlastusele GoPro keskkonnas.
	AT-117-AEO- Hoonete kasutusotstarbe muutmise võimaluste hindamine.	ALT	Vajalik info võiks olla koondatud Ehitusregistrisse, aga praegu tuleb otsida paljudest registritest info kokku. Lisaks riigi infosüsteemidele on ka KOV-ide infosüsteemid. Lisaks Tartul on kaks eraldi süsteemi osaliselt dubleeriv ja eksitav info. Info ei ole ajakohane.
	AT-002-AEO- Kultuuripärandi alase info andmine.	KV	Info on laiali erinevates registrites ja arhiivides, mistõttu selle koondamine on ajamahukas.





	AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine. AT-104-AEO- Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine.	LRT	Probleemiks on versiooniuuenduste haldamine. Projekterija võib projekti muuta korduvalt ja projektist tekib väga palju erinevaid versioone. GoPro-d pole inimesed veel kasutanud, kuid see on plaanis kasutusele võtta.
	AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine. AT-104-AEO- Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine.	LRT	GoPro on aeglane. Riik ei ole ehitisregistri arendustega hakkama saanud. Kui need oleksid tehtud, siis läheks menetlus palju kiiremini.
	AT-010-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine.	KV	Seoses üleminekuga digitaalsele dokumentatsioonile läbivaatamisele pikeneb läbivaatamise aeg ja on oht, et osa vigu jääb märkamata.
	AT-013-AEO- Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine.	KV	Seoses üleminekuga digitaalsele ehitisdokumentatsioonile pikeneb selle läbivaatamise aeg.
	AT-016-AEO- Restaureerimistoetuse taotluste menetlemine.	KV	Taotluseid registreeritakse Excelis. Lepingud salvestatakse serveris. Kesksed süsteemi ei ole.
	AT-007-AEO- Kultuurimälestiste väikesemahuliste tööde loa taotluste menetlemine.	KV	Kultuurimälestiste riikliku registri kasutamine on ajamahukas, kuna seal tehakse sageli uuendusi ning register ei ole kasutajasõbralik. Loa koostamisel tuleb taotluse andmed käsitsi sisestada. Andmed taotlusest üle ei kandu.
	AT-098-AEO- mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmöödistuste kontrollimine.	JV	Järelevalve register on Excel.
	AT-088-AEO- Ehitamise alustamise teatiste menetlemine (rajatised).	LRT	Ei tehta sissekannet järelevalveregistrisse (Excel), aga võiks teha. Register on praegu Excel, aga võiks olla IT süsteem.
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine (rajatised).	LRT	Kui taotlus tuleb digitaalselt, siis edasises menetluses prinditakse see välja ning menetlus jätkub paber kandjal.
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	JV	Protsessi alguses allkirjastatakse paber kandjal kinnitus läbivaatuslehel, et taotleja on nõus saama teavitusi digitaalselt. Ehitise ülevaatuse akt koostatakse paber kandjal.
Ressursikasutus ei ole kõikides teenustes optimaalne	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	JV	JVT juhataja koostab LV eelnõu, kuid see ei ole efektiivne, kuna reaalsuses ei käi ta kordagi objektil.
	AT-092-AEO- Ehitusjärelevalve (hooned) AT-106-AEO- Ehitusjärelevalve	JV	EHR annab ettekirjutusele oma numbri. Selleks, et seal sisalduks ka TLV number, sisestatakse see lisadokumentidesse.

	(rajatised).		
	AT-113-AEO- Hoonete projekteerimistingimuste taotluste menetlemine.	ALT	Naabritega kooskõlastamine on väga ajamahukas (sh ringkirja tegemine). Aega võtab adressaatide väljaotsimine, sisestamine. Taotluse skaneerimine peaks olema mitte sisuainemise, vaid sekretäri ülesanne.
	AT-010-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine.	KV	Hoonestusalade uuringud tellitakse sisse, kuid tuleks ise teha, kuna isetegemisel annab läbitöötatav materjal suurema teadmistepagasi, kui teiste kokkuvõtete lugemine.
	AT-092-AEO- Ehitusjärelvalve (hooned) AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised).	JV	Peamine põhjus, miks menetlused venivad on ametniku ajaprobleem.
	AT-010-Miljööalade kaitset puudutav nõustamine.	KV	Kuna tööaastas ei jää aega alade uurimiseks ja ajaloolise info süvendatult läbitöötamiseks, siis võib tekkida aeg-ajalt arhitektuuristiililisi möödalaskmisi. Kuna teenuse kõrgperiood langeb kokku Restaureerimistoetuse teenuse kõrgperioodiga, siis võib märtsis-aprillis tekkida olukord, kus ei ole võimalik tähtaegadest kinni pidada.
Kommunikatsioon ja infovahetus teenistuse siseselt ning klientidega on mõningates teenustes ebapiisav	AT-092-AEO- Ehitusjärelvalve (hooned) AT-106-AEO- Ehitusjärelvalve (rajatised).	JV	Oleks vajalik, et protseduuriliselt informeeritaks ka teisi osapooli, kes peaksid objekti kontrollima (nt KV), kuid reaalsuses seda ei tehta. Ettekirjutuse koostamise käigus teostatud paikvaatluse akti ei saadeta kellelegi.
	AT-098-AEO- mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmõõdistuste kontrollimine.	JV	Klienti ei teavitata menetluse positiivsest lõppemisest.
	AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine. AT-104-AEO- Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine.	LRT	Taotlejat ei teavitata menetluse lõppemisest.
	AT-107-AEO- Kuni 20 m2 ehitisealuse pinnaga väikeehitise püstitamise taotluste menetlemine.	LRT	Kliendi teavitamine toimub põhimõttel, et kui 10 päeva jooksul infot ei saadeta, on luba olemas.
	AT-098-AEO- mahamärkimisaktide ja vundamendi teostusmõõdistuste kontrollimine.	JV	Ei teavitata klienti teenuse lõppemisest.

Ametnike kompetentsid ei vasta mõningate teenuste puhul nende seatud ülesannetele	AT-092-AEO- Ehitusjärelevalve (hooned) AT-106-AEO- Ehitusjärelevalve (rajatised).	JV	Tuleks läbi mõelda et keda peaks informeerima ettekirjutusest. või kas ametnikud oskavad infosüsteeme kasutada, et infot leida.
	AT-103-AEO- Ehitusloa taotluste menetlemine. AT-104-AEO- Kirjaliku nõusoleku taotluste menetlemine.	LRT	GoPro-d pole inimesed veel kasutanud, kuid see on plaanis kasutusele võtta. Ametnikud ei pruugi osata oma kaalutlusi selgelt kirjalikult väljendada. Mõningate otsuste subjektiivsus ja nende põhjendamise keerukus.
	AT-013-AEO- Kultuurimälestiste eritingimuste ja uuringute taotluste menetlemine.	KV	Vajaliku ajaloolise uurimistöö jaoks põhitöö kõrvalt aega ei jää. Vajalik on ametnikele võimaldada üks arhiivipäev vähemalt kahe nädala tagant.
Sarnastel teenustel tehakse sarnaseid tegevusi erinevalt	AT-092-AEO- Ehitusjärelevalve (hooned).	JV	Tuleks analüüsida võimalusi ühendada rajatiste ehitusjärelevalve teenusega.
	AT-110-AEO- Ehitise teatise registreerimine.	LRT	Kas tegevused LRT ja JVT osas on standardiseeritud, praktikad ühtlustatud?
	AT-089-AEO- Kasutusloa taotluste menetlemine.	LRT	Hetkel on kaks eraldi teenust, kuid avalikkuse silmis on pigem tegemist ühe teenusega- kasutusloa taotluste menetlemine. Analüüsida tuleks, kuid võrd on erinevaid protsessiosi võimalik integreerida, standardiseerida.
	AT-088-AEO- Ehitamise alustamise teatiste menetlemine (rajatised).	LRT	Mis erinevus ja kas on erinevust ehitamise alustamise teatist menetlemisel rajatiste/ hoonete puhul?

Lisa 8. Protsessijoonistel kasutatud tingmärgid

Kirjeldus	Objekt/tingmärk
Protsessi toimumise keskkond	
Protsessi etapid	
Protsessis osalejad (ujumisrajad)	
Protsessi algus	 Vahepealne sündmus 
Protsessi lõpp	 Mitme võimalusega lõpp 
Protsessi käigus loodav dokument või sisenddokument	 Andmeobjekt/ infosüsteem 
Tegevus	 Alamprotsess 
Tegevusele järgneb ajalise piiranguga tegevuste jada	 Memo, legend, kommentaar 

Kirjeldus	Objekt/tingmärk		
Otsustuskoht – valida tuleb üks võimalik tegevuste jada		Otsustuskoht – paralleelsed jasad – kõik järgnevad tegevuste jasad peavad olema täidetud	
Otsustuskoht – üks või mitu tegevuste jada võib järgneda		Keeruline otsustuskoht – üks või mitu tegevuste jada võib järgneda	

www.pwc.ee