

# Teenuse standardi 2.0 arendamine

## Ülevaade 2024 Q4

Joel Kotsjuba

MKM Digiriigi teenuste tiim, teenusedisaini töörühm

5.12.2024

# Mis on teenuse standard?

(Digi)teenuste standard kirjeldab ära kuidas peaksime avalikus sektoris kodanikele ja ettevõtjatele suunatud avalikke otseseid teenuseid ja digiteenuseid arendama ning osutama.

Teenuse standard hõlmab:

- + Teenuse arendamise ja osutamise protsess
  - + Kesksed põhimõtted – 10 teenuse arendamise põhimõtet
  - + Hindamiskriteeriumid
- 
- + 2022 valmis avalike teenuste arendamise tööriistakast koos teenuste standard v1  
<http://digiriik.eesti.ee>

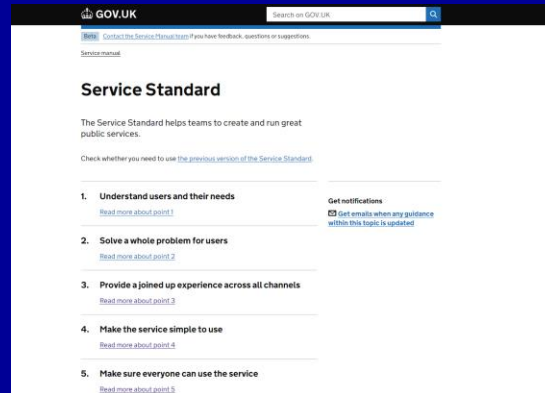
# Rahvusvahelised näited



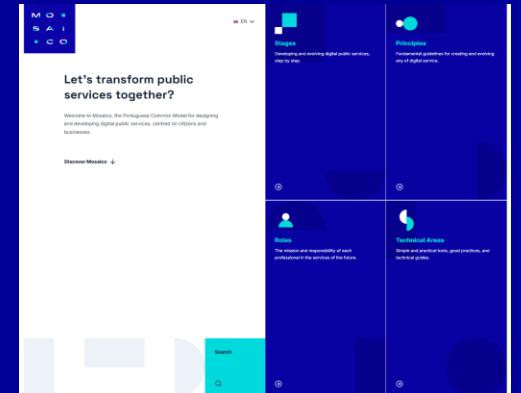
Australia



Germany



UK



Portugal

# Teenuse standard v2

Teenuse standardi edasiarendusena täieneb

- + teenuse arendamise ja osutamise protsess – terviklik teenuse elukaar koos etappide ja võtmetegevustega
- + kesksed põhimõtted - kesksed põhimõtted, olulisemad nõuded ja rakenduslikud suunised teenuse kvaliteetseks arendamiseks ja osutamiseks
- + teenuse arendamise ja osutamise kvaliteedi hindamiskriteeriumid – hindamisväravad koos hindamiskriteeriumidega

Teenuse standard v2 hõlmab

- + Avalikud otsesed teenused + digiteenused ja digitooted
- + Disainitakse ja valideeritakse koosloomes ekspertidega 14. valdkonnast
- + Terviklikum teenuse elutsükkel

# Mis probleemi me lahendame?

## Väljakutsed

- + (Digi)teenuste arendamine on riigiasutustes ebaühtlasel tasemel ning asutused loovad enda versioone teenuse elutsüklist, teenuse arendamise- ja juhtimise põhimõtetest
- + Äriline tellimus on enne IT-arendust läbi mõtlemata
- + Puudub ühtlustatud arusaam heast (digi)teenusest ja selle arendamisest
- + Juhised on aegunud, teoreetilised ja killustunud - neid on keeruline leida ja kasutada

## Väärtuspakkumine

- + Teenuse standard annab põhilise mudeli teenuse kavandamise ja osutamise kvaliteedi juhtimiseks piiratud ressursside kontekstis.
- + Teenuse standard annab teenusejuhile hea ülevaate erinevatest valdkondadest (äri, IT, kasutaja) ja rollidest, mis on seotud kogu teenuse kavandamise ja osutamise protsessiga.
- + Teenuse standard loob ühise arusaama teenuse elutsükli protsessist, ühised valdkondadevahelised põhimõtted ja rakendussuunised ning peamised hindamiskriteeriumid.
- + Teenuse standard loob ühise mudeli valdkondlike suuniste ja vahendite korraldamiseks teenuse elutsükli etappide kaupa ning muudab need asjakohasemaks ja kohaldatavamaks.

# Arendusprotsess Q1-Q4 2024

- + Teenuse standardi arendamine koos teenusedisaini töörühmaga, kaasates 14. valdkonna eksperti ja teenuse juhte erinevatest asutustest ja MKM DAO sisuvaldkondi
- + 14 põhimõtte ja rakendussuunise sünteesimine ja sõnastamine (september)
  - o Põhimõtete ja rakendussuuniste valideerimine valdkonna ekspertidega ja kohandamine tagasisidest lähtuvalt (oktoober-november)
- + Põhimõtetest lähtuvalt erinevate oodatavate tulemite ja hindamiskriteeriumide kaardistamine ja analüüs (november-detsember)
- + Teenuse standardi sisuosade kokku sidumine (detsember-veebruar)
  - + Põhimõtete ja rakendussuuniste ning arendusprotsessi erinevate etappide oodatavate tulemite ja hindamiskriteeriumide kirjeldamine ja sidumine
- + Teenuse standardi 2.0 sisuosade vormistamine - 2024 detsembri *release* (20.12.2024)

## Teenuse standard

### Teenuse elutsükli mudel

### Põhimõtted (10 käsku)

### Tegevused ja hindamisvõrad

### Tööriistaladu

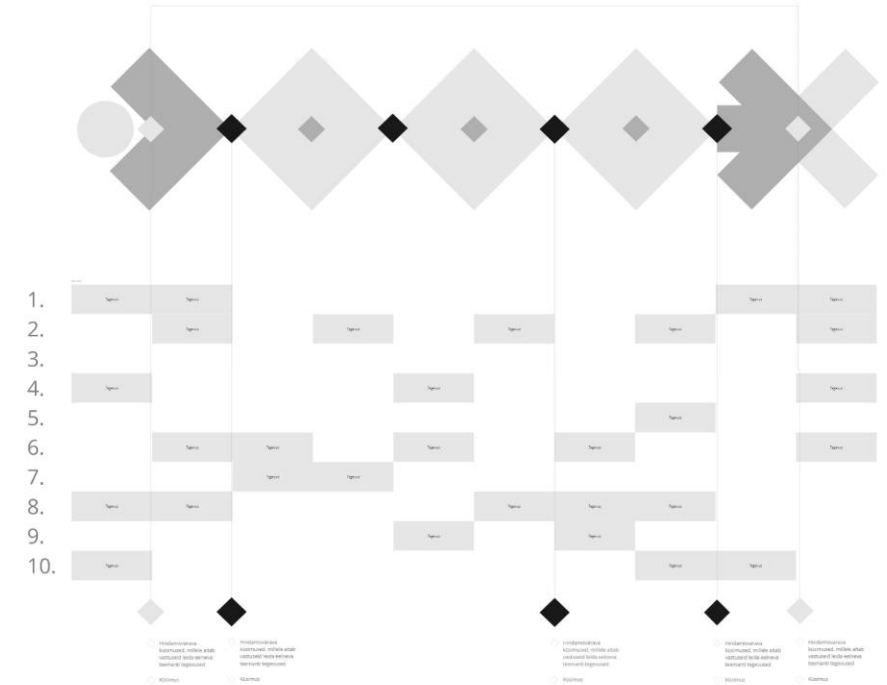
Mudel näitlikustab protsessi, annab visuaalse ülevaate, kus etapis parasjagu ollakse ja kuidas on arendusteemandid seotud teenuse strateegilise juhtimisega.

Horisontaalsed põhimõtted juhivad teenusjuhti läbi protsessi kvaliteetse teenuse osutamise suunas. (st. põhimõtted on vajalikud selleks, et teenus oleks relevantne ja pakuks kasutajale ja riigile väärtust).

Iga põhimõtte on horisontaalne ja sisustatud tegevustega, mis toetavad põhimõtte elluviimist. Olulisemates sõlmpunktides on välja toodud hindamiskriteeriumid (küsimused/checklist vms) mille vastu teenusjuht saab arenduse sisu kvaliteeti hinnata.

Tööriistaladu on sisustatud tööriistadega, mis etapiti/teemanti kaupa aitavad teenusjuhil tegevusi läbi viia.

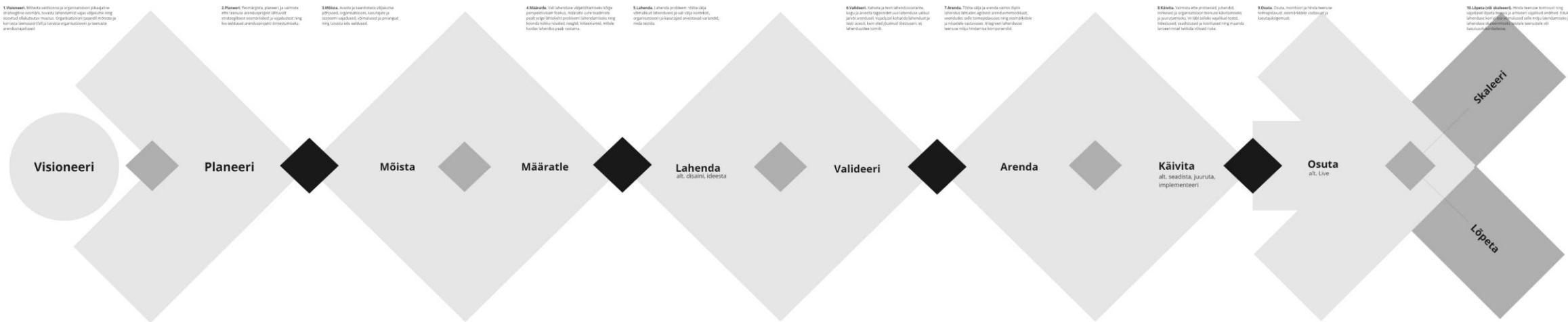
Teenuse standardi tervikmudel koos seostatud osadega  
MKM Digiriigi teenuste tiim ja teenusedisaini töörühm  
Tööversioon 30.09.2024

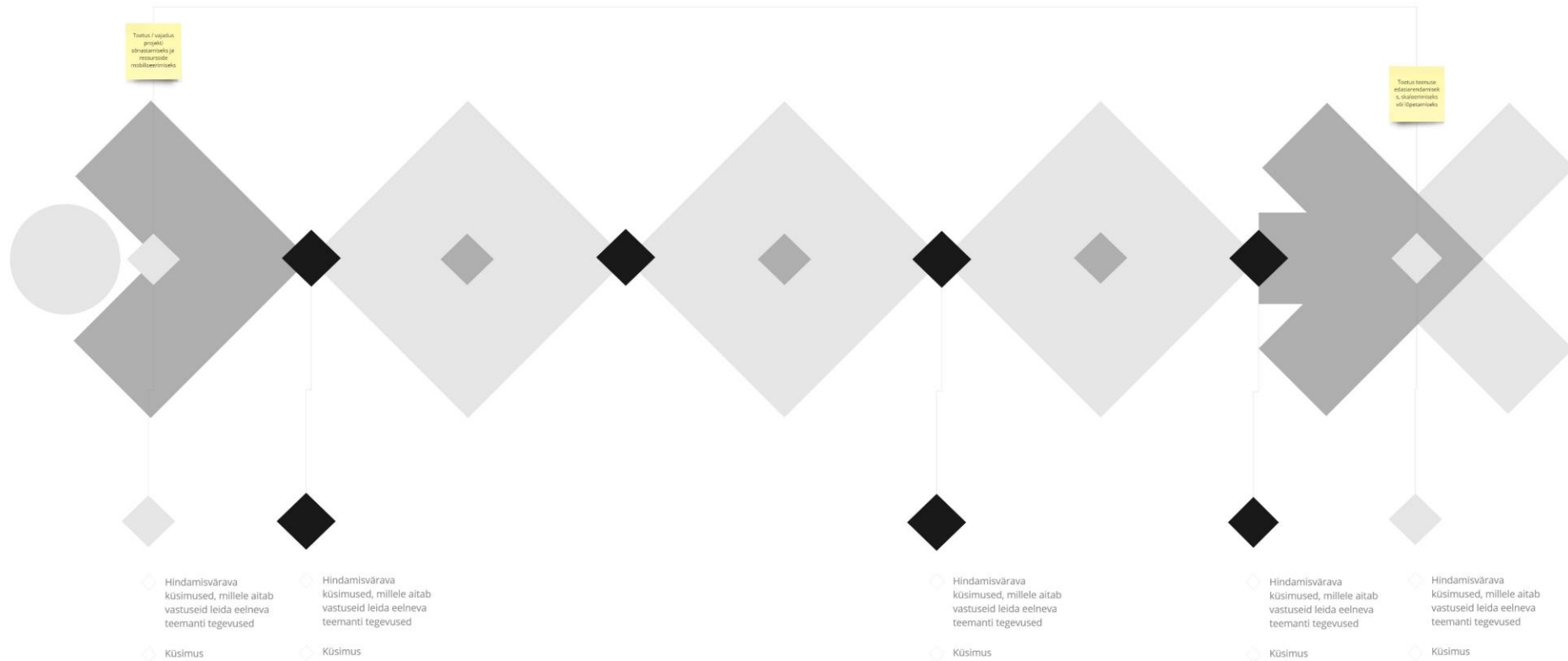


## 14 teenuse juhtimise (arendamine ja osutamine) põhimõtet

1. Too homme tänasesse (juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt)
2. Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt
3. Juhi teenust läbi elutsükli
4. Kaasa tiimi erinevad kompetentsid ja ehita koostööd võimestav tiimikultuur
5. Tunne oma kasutajat
6. Loo lihtsalt kasutatav teenus
7. Taga ligipääsetavus
8. Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti
9. Veendu lahenduse toimivuses
10. Säilita paindlikkus (agiilsus) ja taga koostoime
11. Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus
12. Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele
13. Hoia teenus turvaline ja läbipaistev
14. Loo võimalusi keset piiranguid (hangid targalt)







Launching a project

Decision for project start-up

The project fulfills a relevant objective, the problem is a priority and needs to be further addressed, support and resources are available to further investigate or solve it.

Solving a problem

Decision for problem solving

Validated problem, need, target audience and requirements/criteria

Developing a solution

Decision for solution development

Validated service concept

Launching a service

Decision for service launch

Service is ready to be LIVE/launched/delivered.

# Edasine töö- ja ajaplaan

Tegevussuund / aeg	Release 1 - Alpha 20.12.2024	2025 Q1	Release 2 - Beta
Põhimõtted ja rakendussuunised	Vormistatud	Rakendussuuniste täiendamine lähtuvalt kasutusolukordadest	
Teenuse elutsükli mudel – etapid ja tegevused	Teenuse etappide ja tegevuste draft-versioon	Teenuse etappide ja tegevuste tagasisidering ja täiendamine	
Hindamisväravad ja hindamiskriteeriumid	Hindamisväravate ja hindamiskriteeriumide draft-versioon	Hindamisväravate ja hindamiskriteeriumide tagasisidestamine ja täiendamine	

# Tänu!

Joel Kotsjuba ja Kaili Tamm  
MKM Digiriigi teenuste tiim

5.12.2024