

Avalike teenuste nõukogu kohtumine

Kaili Tamm ja Urvi Kaljas
Digiriigi arengu osakond (DAO)
14.10.2024



Päevakava

- + Avalike teenuste nõukogu eesmärk ja ülesanded – Kaili Tamm
- + Nõukogu liikmed – Urvi Kaljas
- + Info jagamise ring- iga ministeeriumi esindaja ja MKM kesksetest teemadest
- + Teenusepõhise juhtimise juurutamine MKM-is ja haldusalas – Marili Süld (MKM)

Avalike teenuste nõukogu (ATN)
eesmärk ja ülesanded

Avalike teenuste nõukogu (ATN) liikmed (roll ja hetkeseis)

- + 1) omab ülevaadet tema esindatava ministeeriumi ja valitsemisala asutuste otseste avalike teenuste hetkeseisust;
- + 2) aitab kaasa, et tema esindatavas ministeeriumis ja valitsemisala asutustes viiakse ellu ATN-i kaasabil kavandatud tegevusi ning rakendatakse ATN-is heaks kiidetud juhiseid ja soovitusi.

	Nimi	Ministeerium		
	Margit Grauen	HTM (liige)	tehnoloogia juhtimise osakond	digitaalse õppevara valdkonna juht
puudub	Tiina Ellervee (?)	HTM	strateegia- ja finantsosakond	eelarve- ja arenduste juht
		JuM		
uut liiget vaja	Ene Rebane	KaM	riigikaitse planeerimise osakond	teenuste nõunik
		KliM	strateegia, analüüsi ja digiteenuste osakond	
	Marili Süld	MKM (liige)	Strateegiaosakond	teenuste valdkonna juht
	Joonas Pärenson	MKM	Strateegiaosakond	juhataja
	Reelika Väljaru	KuM (liige)	strateegia- ja innovatsiooniosakond	osakonnajuhataja
		KuM		
	Karin Närep	(asendusliige)	strateegia- ja innovatsiooniosakond	arendusnõunik
	Pille-Liis Milvere	RaM	strateegia- ja finantsosakond	strateegia ja teenuste juht
puudub	Kaili Tikk (ajutiselt)	ReM	strateegia- ja finantsosakond	nõunik
		RK		
uut liiget vaja	Mairi Tonsiver	SiM	rahandusosakond	osakonnajuhataja
		SiM	strateegia- ja arendusosakond	osakonnajuhataja
	Kelly Vaabel	SoM (liige)	nutika arengu toetamise osakond	nõunik
		SoM		
uut liiget vaja	Juta Urbalu	(asendusliige)	nutika arengu toetamise osakond	teenuste arendamise juht
		VäM		
	Eneken Lipp	RaM (eelarve)	eelarvearenduste osakond	osakonnajuhataja
	Kutt Kommel	RaM (eelarve)	strateegia talitus	nõunik
		RaM (RIHO)	riigihalduse osakond	nõunik
Uued inimesed				
	Merilin Oro	KliM	strateegia, analüüsi ja digiteenuste osakond	juhataja
	Ott Karulin	RaM	riigihalduse osakond	riigivalitsemise valdkonna juht
	Viola Mäemurd	RaM	riigieelarve osakond	talituse juhataja
	Helin Anton	ReM	strateegia- ja finantsosakond	nõunik

Mis on teenuste maailmas uudist?



Uued kursused Digiriigi Akadeemias

6
uut kursust

august

Teenusepõhise juhtimise
alused I moodul

Kellele: asutuste
juhtidele, teenuste
arendajatele ja
osutajatele,
ministeeriumi
töötajatele

detsember

Teenusepõhise juhtimise
alused II-VI moodulid

Koolitusprogramm „Digiteenuste juhtimise kompetentsid avalikus sektoris“

MIS PROBLEEMI LAHENDAME:

Eesti avalikus sektoris on digiteenuste arendamise praktikad ja tase erinev. Eksisteerib vajadus ühtlustada arendamise põhimõtteid erinevate avaliku sektori asutuste vahel ning tõsta teenuste disainimise ja arendamise oskusi.

Oluline on süvendada arusaama, kuidas tehnoloogia saab kaasa aidata avalike teenuste osutamisele, ning parandada olemasolevate tööriistade (nt digiriik.eesti.ee tööriistakast) kasutamise oskusi.

Koolitusprogramm „Digiteenuste juhtimise kompetentsid avalikus sektoris“

EESMÄRK: anda osalejatele praktilised oskused ja teoreetilised teadmised, mis võimaldavad neil tõhusalt juhtida digiteenuste kvaliteeti ja kasutajakogemust, lähtudes parimatest praktikatest ja kaasaegsetest meetodikatest

KELLELE: kvaliteedijuhid, arendusjuhid, asutuste teenusejuhid

MILLAL: algab järgmise aasta esimeses pooles, aeg täpsustub

Teenuse arendamise standard

Mõtle suurelt	Eesmärgista ja hinda mõju	Lahenda õiget probleemi	Tunne oma kasutaja vajadusi	Juhi edukalt meeskonda	Juhi teenuse elutsükli	Veendu lahenduse toimivuses	Taga andmete kvaliteeti ja vastustundlikkust	Ehita üks kord, kasuta korduvalt	Säilita pайдlikkust	Taga ligipäätavus	Loo terviklik kasutajakogemus	Arenda teenus koosloome	Hola teenus turvaline ja läbipaistev	Mõista võimalusi ja piiranguid
Mõista laiemat konteksti, milles teenus paigutub	Püstita selge eesmärgid ja oodatav mõju	Tuvasta lahendamata probleemid ja probleemid ja võimalused sekkumiseks	Enne lahenduse välja töötamist selgita välja kasutajate vajadusi	Loo tööruumi jagatud arusaama printsiptest, eesmärkidest ja ootamatutest tulemustest	Veendu, et teenus on mõeldud selleks, mis kasutajad teenuse kasutades ja kasutajate eest	Planeeri algasti, prognoosides, mida tüü tüü loodaks lahenduse katsetes	Kaardista teenuse andmevajadused (katsuprintsiip)	Selgi, keda teenus arendatakse, kes arendab ja kes kasutab (kasutajate osatükk) teenuse arendamisel	Arenda teenus järk-järgult ja väikeste kasutajate osadele loovtes tsükklite kaupa	Loo teenus, et kasutaja saaks tervikliku ja ühise kogemuse, mis põhineb teenuse olemasoleval osatükil	Veendu, et kasutaja saab tervikliku ja ühise kogemuse, mis põhineb teenuse olemasoleval osatükil	Arenda teenus koosloome abil, kaasates kasutajaid ja võimaldades neil osaleda teenuse arendamises	Loo teenus, mis on turvaline ja läbipaistev, mis ei kahjusta kasutaja andmeid ega teisi kasutajaid	Selgi, keda teenus arendatakse, kes arendab ja kes kasutab (kasutajate osatükk) teenuse arendamisel
Loo sidus vahendite ja asutuste strateegiate eesmärkidega	Seadke selge visioon ja eesmärgid, mis on seotud strateegiaga	Probleemi probleemid ja lahendused, mis on seotud organisatsioonidega	Õpi teadma kasutajate eesmärki, vajadusi ja käitumist	Loo selge arusaam rollide ja vastutuste jagunemisest tiimis	Ole kursist teenuse elutsükli vältel	Veendu lahenduse kontseptuaalses tootmises enne kui alustad arendamist	Tuue, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus	Enne kasutamist, kasuta teenust kordumiseks	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav
Sead selge visiooni ja anna veebruar püüdnud selge ja hõlpsalt mõistetava	Mõista ja hinda mõju saavutamist regulaarselt läbi teenuse elutsükli	Ära jätke probleemi lahendamata, vaid lahenda probleemid	Viita kasutajate kogemusele, et mõista, mis on nende vajadused ja ootused	Määra teenusele selge juht ja vastutaja	Tuue, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus	Lahenda ja jätke probleemid lahendamata, vaid lahenda probleemid	Kasuta andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Planeeri hange tsükli, et parandada teenuse kvaliteeti
Ehita teenus terviklikult, võttes arvesse teenuse ja lahenduse sarnasust	Tea, et teenus on seotud strateegiaga ja eesmärkidega	Lahenduse loomiseks kasutajate jaoks lahendused, mis on seotud organisatsioonidega	Sead kasutajate kogemusele, et mõista, mis on nende vajadused ja ootused	Loo teenus, mis on seotud strateegiaga ja eesmärkidega	Tuue, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus, mis andmeid on teenus	Lahenda ja jätke probleemid lahendamata, vaid lahenda probleemid	Kasuta andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Planeeri hange tsükli, et parandada teenuse kvaliteeti
Vahetult tulevasteks muutusteks juba täna	Mõju puhul tee prognoos ning selge tulemuste mõõdetavad näitajad	Ole kindel, et loodad lahendada probleemi ja on kättesaadav kõigile	Kasuta kasutajate kogemusele, et mõista, mis on nende vajadused ja ootused	Kujunda tööruumi toetav töökeskkond	Mõista, mis on teenuse vajadused ja ootused	Kasuta kasutajate kogemusele, et mõista, mis on nende vajadused ja ootused	Kasuta andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav	Loo teenus, mis on pایدlik ja kasutaja jaoks mugav
Lühidalt teenus tekitab probleemi, et võimaldada kasutajal teha teenusest läbi ühe silme	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks
Pika perspektiiviga lahenduste loomiseks kasutajate meelepäraseks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks
Ole avatud muutustele ja ettevalmistatud, et võtta vastu muutusi	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks	Planeeri andmeid, mis on seotud teenusega, et teha teenust paremaks

Teenuse arendamise

Teenuse standard

Teenuse elutsükli mudel

Põhimõtted (10 käsku)

Tegevused ja hindamisväravad

Tööriistaladu

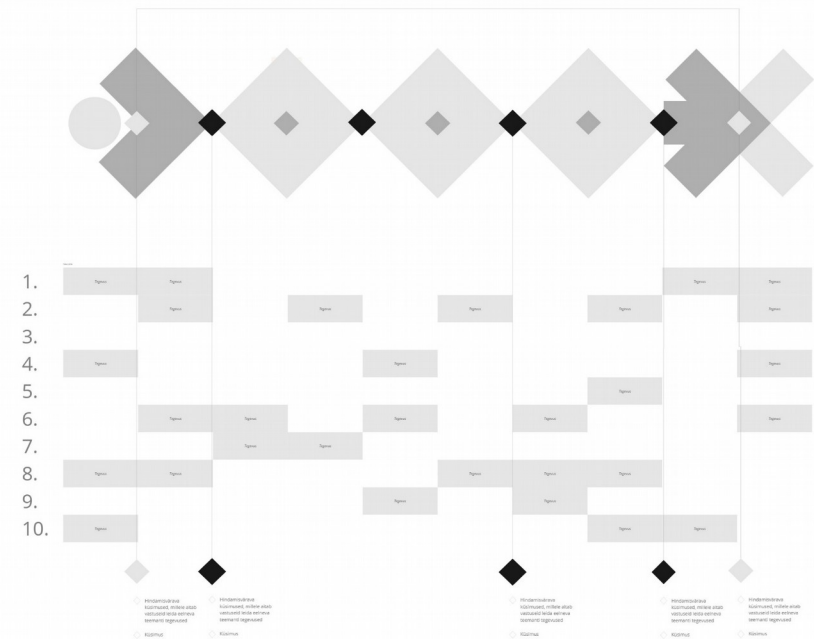
Mudel näitlikustab protsessi, annab visuaalse ülevaate, kus etapis parasjagu ollakse ja kuidas on arendusteemandid seotud teenuse strateegilise juhtimisega.

Horizontaalsed 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 tervikumudel koos seostatud osadega
MKM Digiriigi teenuste tiim ja teenusdisaini töörühm
Tööversioon 30.09.2024



Lisaks on palju tähelepanu ja aega saanud ka muu oluline

- + VEERA
- + Sündmusteenuste visioon
- + eesti.ee äpp
- + Kanalite strateegia

Info jagamise ring -
mis on teenuste teemal
fookuses ja käsil?