

Enesehindamise juhised:

Veergu "Asutuse hinnang" lisada number 1-5, lähtuvalt sellest, kui küps on teenus konkreetse k
Hindama ei pea neid kriteeriume, mis ei ole konkreetsel juhul asjakohased (Näide 1: kui rida 8 c

Mõisted:

Kasutaja - otsese avaliku teenuse üksikasutaja (klient) või kasusaajate ja tüüpiliste kasutajate

Elu- või ärisündmusteenus - sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud otsest av

Füüsiline kanal - asutuse teenindusbüroo, riigimaja, partneri (nt KOV, teine asutus, eraettevõtte

Digiligipääsetavus - kõigi ühiskonnagruppide ligipääs otsestele avalikele teenustele veebilehte

Hoonete ligipääsetavus - kõigi ühiskonnagruppide ligipääs ühiskondlikele hoonetele ja seal osu

Andmejälgija - tehniline lahendus, mis aitab andmekogus isikuandmete töötlemist logide kujul

E-ITS - Eesti infoturbestandard, asendas varasema ISKE. Vt <https://eits.ria.ee/>

1. tase	2. tase (täidab hindaja)
Kasutaja tundmine Teenuse sihtrühm ja tema vajadused on ebaselged Teenust ei ole arendatud ega testitud koos sihtrühmaga Teenuse kasutajate tagasisidet ei koguta ja nende rahulolu teenusega ei ole teada <i>Ei hinnata, kui rida 8 on 1. tase</i>	
Elu- või ärisündmusest lähtuv Ei ole analüüsitud, milliste elu- või ärisündmuste korral inimene või ettevõtja teenust vajab Ei ole teada teenuse seosed teiste teenustega ja asutustega ega sõltuvused neist	
Lihtne ja mugav Teenuse kasutamiseks on sageli vaja asutuse töötaja nõu ja abi Teenuse osutamise protsess on ebamugav nii kasutajatele kui ka asutuse töötajatele. <i>Ei hinnata, kui read 24 ja 31 on 1. tase</i>	

Teenuse inimkesksuse tase

<p>Info teenuse kohta</p> <p>Infot teenuse olemasolu kohta tuleb otsida õigusaktidest, teadlikkus teenusest võib olla väga madal</p> <p><i>Ei hinnata, kui rida 20 on 1. tase</i></p> <p>Infomaterjalides ning kirjalikus ja/või suulises suhtluses teenuse saajaga kasutatakse kantseliiti ja tsiteeritakse õigusakte. Eri kanalites võib info olla erinev või vastukäiv (nt veebileht/dokument vs telefon)</p>	
<p>Teenuse osutamise kanalid</p> <p>Teenust saab kasutada ainult 3 kanalis: füüsilises ehk kohapeal, e-mailiga või telefonis.</p> <p><i>Ei hinnata, kui rida 24 on 1. tase</i></p> <p><i>Ei hinnata, kui rida 24 on 1. tase</i></p>	
<p>Ligipääsetavus</p> <p><i>Ei hinnata, kui read 24 ja 31 on 1. tase</i></p> <p><i>Ei hinnata, kui read 24 ja 31 on 1. tase</i></p> <p>Teenust saab kasutada ainult eesti keeles või tõlgi abil</p>	

<p>Teenust osutatakse füüsilises kanalis, mis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - on ainult ühes asukohas üle Eesti - on kasutajatele avatud ainult mõnel tööpäeval ja kellajal (nt E–N 9.00–16.00, v.a lõunapaus). - ei ole ligipääsetav kõigile (nt eakad, väikelaste vanemad) 	
---	--

Teenuse kättesaadavuse tase

<p>Automaatsus</p> <p>Teenus algab inimese või ettevõtja pöördumisega.</p> <p>Puudub teadmine, kas ja millised teenuse osutamiseks vajalikud andmed on riigi infosüsteemis juba olemas</p> <p>Andmed esitab kasutaja paberil/pdf-is, asutuse töötaja sisestab andmed infosüsteemi käsitsi</p> <p><i>Ei hinnata, kui read 36 ja 37 on 1. tase</i></p>	
<p>Õigusruum</p> <p>Õigusruum välistab selles teenuses proaktiivsuse</p>	

Teenuse proaktiivsuse tase

<p>Läbipaistvus</p> <p>Info teenuse loogika, andmete kasutamise jms kohta ei ole kasutajale kättesaadav</p> <p>Andmejälgijat ei kasutata</p>	
<p>Usaldusväarsus</p> <p>Teenuses isikuandmete kasutamisega seotud riske ei ole analüüsitud, kuid üldisi andmekaitse meetmeid rakendatakse minimaalselt vajalikul määral</p>	

E-ITS on rakendamata, infoturbe meetmeid rakendatakse minimaalselt vajalikul määral	
---	--

Teenuse usaldusvärsuse ja läbipaistvuse tase

Lisaväärtus teenuse saajale Ei ole teada, kas teenusel on kasutajatele mõni laiem mõju kui selle otsene väljund (otsene väljund: rahalise toetuse saamine vms) <i>Ei hinnata, kui rida 52 on 1. tase</i>	
Lisaväärtus teistele teenuseosutajatele Teenuse andmeid ei kasutata teiste teenuste pakkumisel Teenuse loomisel või arendamisel ei ole valminud IT-komponente, mis sobiks taaskasutamiseks	
Lisaväärtus poliitikakujundajatele Teenusele ei ole mõõdikud seatud Ei ole teada ega analüüsitud, millisesse suuremasse eesmärki teenus panustab Vajaduse korral võetakse välja kvalitatiivsed näitajad	

Teenuse lisaväärtuse tase

TEENUSE KÜPSUSTASE

OTSESE AVALIKU TEENUSE KÜPSUSE HINDAMINE

riteeriumi vaates. Kui tase on 2 või 4, lisatakse vastava taseme veergu kirjeldus - mille poolest erineb tase 1, siis ei ole vaja numbrit reale 9, kuna rahulolu ei ole teada. Näide 2: kui teenust ei osutata

grupp (sihtrühm)

alikku teenust (osateenust) kasutaja vaates üheks teenuseks. Osateenuseid võivad osutada erinevad teeninduskoht

del ja mobiilirakendustes. Vt <https://ttja.ee/digiligipaasetavuse-tagamine/nouded>

tatavatele otsestele avalikele teenustele. Vt <https://ttja.ee/ariklient/ehitised-ehitamine/ligipaaset>
talletada ning inimesele tema andmete kasutamist eesti.ee-s kuvada. Vt <https://www.ria.ee/riigi-i>

3. tase	4. tase (täidab hindaja)
INIMESEKESKNE	
Kasutaja tundmine Teenuse sihtrühm on kindlaks määratud Teenuse sihtrühma kaasatakse, kuid mitte kogu arendusprotsessi vältel Teenuse kasutajate tagasisidet kogutakse, kuid sellega ei arvestata teenuse arendamisel Teenuse kasutajate rahulolu on hea (NPS > 50, % >= 70)	
Elu- või ärisündmusest lähtuv On teada, milliste elu- või ärisündmuste korral inimene või ettevõtja teenust vajab Teenuse seosed teiste teenustega ja asutustega on teada, kuid teenust arendatakse eraldiseisvalt	
Lihtne ja mugav Üldjuhul saab teenuse kasutaja iseseisvalt hakkama Teenuse osutamise protsessi on optimeeritud ja see ei kopeeri pabermaailma loogikat Kui teenust osutatakse digikanalis ja kasutaja suunatakse ühest keskkonnast teise, peab ta ennast uuesti autentima	

<p>Info teenuse kohta</p> <p>Info teenuse saamise võimaluse kohta on leitav asutuse veebilehel ja riigi või valdkondlikus portaalis</p> <p>Info teenuse saamise võimaluse kohta on leitav ka otsingumootorite kaudu, kuid see ei ole esimeste vastuste hulgas.</p> <p>Infomaterjalides ning kirjalikus ja suulises suhtluses teenuse saajaga välditakse kantseliiti ja selgitatakse õigusakte, kuid tekstid on pikad ja keerulised. Info on kõigis kanalites ühetaoline.</p>	
<p>Teenuse osutamise kanalid</p> <p>Teenus on arendatud eelkõige kasutamiseks digikanalites, kuid see on kättesaadav ka teistes kanalites</p> <p>Teenust saab kasutada elektroonilises iseteeninduskeskkonnas</p> <p>Ka elektroonilises iseteeninduskeskkonnas teenust kasutades saab kasutaja soovi või vajaduse korral infot ja tuge inimeselt.</p>	
<p>Ligipääsetavus</p> <p>Teenus on digitaalselt kättesaadav 24/7, kasutajatugi tööpäevadel. Kasutaja toetamiseks töövälisel ajal on loodud KKK (korduma kippuvad küsimused) rubriik.</p> <p>Teenuse arendamisel on arvestatud mõningaid digiligipääsetavuse nõudeid</p> <p>Teenust saab kasutada eesti keeles ja lähtuvalt sihtrühmast ühes võõrkeeles</p>	

Kui teenust osutatakse ka füüsilises kanalis, siis:

- on see vähemalt maakonnakeskustes
- saab sealt teenust ja infot kõigil tööpäevadel
- vastab see **hoonete** ligipääsetavuse **olulisematele** nõuetele

PROAKTIIVNE

Automaatsus

Teenuse algab inimese või ettevõtja pöördumisega, **kuid selles on proaktiivseid elemente (nt infot teenuse saamise võimaluse kohta jagatakse sihtrühmale suunatud kanalis või meedias)**

On kaardistatud teenuse jaoks vajalikud andmed ning teada, millised neist on olemas suuremates ja kesketes infosüsteemides (RR, EMTA jms), kõigi andmete olemasolu või mitteolemasolu kohta teadmine puudub

Kasutatakse eeltäidetud taotlusvorme, kuid osa andmeid või dokumente esitab kasutaja

Andmevahetus ei toimu alati reaalajas

Õigusruum

Õigusruum ei võimalda proaktiivsust **selles teenuses** täiel määral rakendada ja muutmissetpanekuid ei ole õigusloojatele esitatud

USALDUSVÄÄRNE JA LÄBIPAISTEV

Läbipaistvus

Info teenuse loogika, andmete kasutamise jms kohta on kasutajale kättesaadav, kuid mitte kõigis detailides (ei ole kättesaadavad arvutusalgoritmid, otsustusprotsess vm)
Isikuandmete kasutamine **teenuses kajastub** andmejälgijas, kuid kirjeldus ei pruugi olla arusaadav

Usaldusväärsus

Peamised teenuses isikuandmete kasutamise riskid on teada. Põhjalikum riskianalüüsi ei ole tehtud, rakendatud on üldised andmekaitse meetmed

On alustatud E-ITSi rakendamisega, ei ole veel lõppauditini jõutud	
--	--

LISAVÄÄRTUST PAKKUV**Lisaväärtus teenuse saajale**

On analüüsitud ja teada, milline on teenuse laiem mõju kasutajale kui selle otsene väljund

Lisaväärtuse tekkimist **kasutajale** ei mõõdeta

Lisaväärtus teistele teenuseosutajatele

Teenuse kasutamisel loodud andmeid saab kasutada ka teiste teenuste jaoks, **kuid see info ei jõua kõigi asutusteni, kes andmeid vajavad**

Kui teenuse loomisel või arendamisel on valminud IT-komponente, siis ei ole need (sh kood) avatud kasutamiseks teistele

Lisaväärtus poliitikakujundajatele

Teenusele on seatud peamised mõõdikud (nt osutamiste arv, rahulolu)

On teada, millisesse suuremasse eesmärki teenus panustab, kuid seda **ei mõõdeta**

Mõõdikute näitajaid kogutakse regulaarselt, neid esitatakse kord aastas ja vajaduse korral

eb vastavalt 1. ja 3. või 3. ja 5. tasemest. Muud kommentaarid ja ettepanekud veergu "Kommentaar". digikanalis, ei ole vaja numbrit reale 16). Diagonaalselt viirutatud veergu hinnangut ei lisata.

ad asutused.

avus

nfosüsteem/inimkeskne-andmehaldus/andmejalgija

5. tase	Asutuse hinnang	Kommentaarid
Kasutaja tundmine Teenuse sihtrühm on kindlaks määratud ja kindlate tunnuste alusel liigendatud Teenust arendatakse, testitakse ja täiustatakse koostöös teenuse sihtrühmaga Teenuse kasutajate tagasisidet kogutakse regulaarselt ja arvestatakse teenuse arendamisel Teenuse kasutajate rahulolu on väga kõrge (NPS >70, 1-100% >= 90)		
Elu- või ärisündmusest lähtuv Teenus on osa elu- või ärisündmusteenusest Teenust arendatakse koostöös teiste seotud organisatsioonidega ja osutatakse koos teiste seotud teenustega		
Lihtne ja mugav Erineva oskustasemega kasutajad saavad teenusega iseseisvalt hakkama Teenuse osutamise protsess on võimalikult nähtamatu nii kasutajate kui ka asutuse töötajate jaoks Kui teenust osutatakse digikanalis, ei taju kasutaja ümbersuunamist erinevate keskkondade vahel (ühtne disainisüsteem ja GovSSO), ümbersuunamine eelnevast osateenusest ja järgmisse osateenusesse on sujuv		
	#DIV/0!	

<p>Info teenuse kohta</p> <p>Info teenuse saamise võimaluse või selle automaatse osutamise kohta jõuab kasutajani lihtsalt ja talle sobival viisil (sh infotelefon, mobiliiäpp, kratt, ühtne digivärv)</p> <p>Infot teenuse kohta leiab kasutaja soovi korral lihtsalt ka ise, sh otsingumootorite kaudu</p> <p>Teenuse kasutajale vajalik info esitatakse talle sobival viisil (joonised, videod, suuline kõne jms) ja hästi organiseeritult. Tekstid on lühidat ja selged. Info on kõigis kanalites ühetaoline.</p>		
<p>Teenuse osutamise kanalid</p> <p>Teenust on arendatud eelkõige kasutamiseks digikanalites (sh mobiilivahendid, automaatsed teavitussüsteemid), kuid ka teiste kanalite kasutamisel on kasutajakogemus ühtlaselt hea</p> <p>Teenust saab kasutada asukohast sõltumata (sh kolmandast riigist turvalise digilahenduse kaudu)</p> <p>Ka proaktiivse, sh automaatse teenuse, korral saab kasutaja soovi või vajaduse korral infot ja tuge inimeselt</p>		
<p>Ligipääsetavus</p> <p>Teenust ja vajadusel kasutajatugi on digitaalselt (bürokratt, kasutajatoe telefon vms) kättesaadav 24/7</p> <p>Teenust vastab viimastele digiligipääsetavuse nõuetele ja selle arendusse või testimisse on kaasatud erivajadustega inimesi</p> <p>Teenust saab kasutada eesti keeles ja muus kasutajale sobivas keeles (EL keeled, muud enam levinud keeled). Vajaduse korral kasutatakse masintõlke võimalusi</p>		

<p>Kui teenust osutatakse ka füüsilises kanalis, siis:</p> <ul style="list-style-type: none"> – on see sihtrühmale lähedal, sh üle Eesti (nt riigimajad) - saab sealt teenust ja infot ka töövälisel ajal - vastab see hoonete ligipääsetavuse nõuetele 		
	#DIV/0!	
<p>Automaatsus</p> <p>Teenuse info jagamine ja teenuse pakkumine on proaktiivne (asutus/infosüsteem algatab teenuse)</p> <p>On kaardistatud teenuse jaoks vajalikud andmed. On teada, millised neist on riigi infosüsteemis olemas ja millise infosüsteemi põhilandmetena</p> <p>Kui kõik vajalikud andmed on riigi infosüsteemis olemas, osutatakse proaktiivne teenus automaatselt</p> <p>Andmevahetus toimub reaalajas</p>		
<p>Õigusruum</p> <p>Õigusruum toetab selle teenuse proaktiivset osutamist, sh vajaduse korral automaatset</p>		
	#DIV/0!	
<p>Läbipaistvus</p> <p>Info teenuse loogika, andmete kasutamise jms kohta on kasutajale kättesaadav, soovi korral detailselt (arvutusalgoritmid, otsustusprotsess, teenuse kulgemine jm)</p> <p>Isikuandmete kasutamine teenuses kajastub andmejälgijas ja on kirjeldatud kasutajale arusaadavalt</p>		
<p>Usaldusväärsus</p> <p>Teenuses isikuandmete kasutamise riskianalüüs (andmekaitsete mõjude analüüs) on tehtud ja riskid maandatud</p>		

E-ITSi audit on tehtud ja on alustatud järgmise auditi tsükliga.		
	#DIV/0!	
Lisaväärtus teenuse saajale Teenus: - suunab kasutajat soositud ja seaduskuuleka käitumismustri juurde ja/või - annab kasutajale koos otsese väljundiga uued võimalused, oskused, võimekuse vm Lisaväärtuse tekkimist kasutajale mõõdetakse		
Lisaväärtus teistele teenuseosutajatele Teenuse kasutamisel loodud andmeid kasutatakse muude hüvede ja teenuste jaoks (andmed on korrastatud, X-tee teenused toimivad, avaandmed avalikustatud jms) Kui teenuse loomisel või arendamisel on valminud IT-komponente, on need taaskasutatavad		
Lisaväärtus poliitikakujundajatele Teenusele on seatud mõõdikud, mis aitavad hinnata teenuse kvaliteeti ja teha juhtimisotsuseid On teada, millisesse suuremasse eesmärki ja kuidas teenus panustab ning seda mõõdetakse Mõõdikute näitajaid kogutakse regulaarselt, neid esitatakse kord aastas ja vajaduse korral ning tulemusi ja trende osatakse selgitada		
	#DIV/0!	
	#DIV/0!	