

MKMi ja Rahvusarhiivi ühise juhise „Protsesside ja nende käigus tekkiva teabe analüüs“ ettevalmistamine

Jäned, 30.09.2016

Töörühmade aruteluks 29.09.16

- Ülevaade protsessidest ja teabest – sätted VV määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ eelnõus
- MKMi „Protsessianalüüsi käsiraamat“
- Rahvusrhiivi uute juhiste loomine (tutvustab Hanno Vares)
- Teave – asutuste huvi, Rahvusrhiivi huvi
- Millist juhist on vaja? (töörühmade arutelud)

TKTA eelnõu

- § 7 lg 1: Asutusel on ülevaade asutuse põhiülesannete täitmise protsessidest ja nendega seotud teenustest. Ülevaade koostatakse viisil, mis võimaldab seda lihtsasti ajakohastada.
- § 7 lg 2: Kui ühe või mitme põhiülesande kohta puudub lõikes 1 nimetatud ülevaade või kui see on aegunud, määrab asutus kindlaks ja kirjeldab:
 - 1) põhiülesande täitmise protsessi;
 - 2) protsessiga seotud teenused;
 - 3) iga teenuse sihtrühma ja huvirühmad ning teenuse osutamisega neile tekkiva väärtuse;
 - 4) iga teenuse olulisuse, arvestades teenuse osutamisega tekkivat väärtust;
 - 5) protsesse ja teenuseid reguleerivate õigusaktide nõuded;
 - 6) teenuste osutamiseks vajaliku ja selle käigus tekkiva teabe;
 - 7) otseste avalike teenuste osutamise kanalid.

TKTA eelnõu

- § 12 lg 1: Asutusel on ülevaade protsesside käigus tekkiva teabe, selle allikate ja hoiukohtade kohta. Ülevaade luuakse protsesside analüüsi käigus ning viisil, mis võimaldab seda lihtsasti ajakohastada.
- § 12 lg 2: Kui ühe või mitme protsessi kohta puudub lõikes 1 nimetatud ülevaade või kui see on aegunud, koostab asutus ülevaate lõigetes 3–4 sätestatud viisil.

TKTA eelnõu

- § 12 lg 3: Protsessi käigus tekkivast teabest ülevaate saamiseks määrab asutus kindlaks,:
 - 1) mis andmeid ja muud teavet on protsessiga seotud teenuste osutamiseks vaja, lähtudes õigusaktiga sätestatud tingimustest;
 - 2) millist täiendavat teavet protsessi käigus luuakse või saadakse;
 - 3) millised on teabe allikad;
 - 4) millistes vormingutes, millistes infosüsteemides ja teistes hoiukohtades teavet hoitakse;
 - 5) millised on teabe säilitustähtajad ja juurdepääsutingimused;
 - 6) kes on teabe kasutajad.
- § 12 lg 2: Asutus analüüsib teabe kasutamist ja vajalikkust, tuvastab sama teabe dubleerimise eri vormingutes ja hoiukohtades, määrab teabele säilitustähtajad, määratleb arhiiviseaduse § 2 lõikes 1 nimetatud teabe ja liigitab selle arhiiviseaduse § 13 alusel kehtestatud määruses (edaspidi *arhiivieeskiri*) sätestatud liigitusskeemis.

Protsessianalüüsi käsiraamat (MKM)

Kaardistamise eesmärgid:

- **organisatsiooni tegevusest ülevaate saamine (*as-is* vaade)**
- optimeerimine
- automatiseerimine

Protsessitüübid:

- juhtimisprotsess
- **talitusprotsess (asutuse põhitegevuse protsess)**
- tugiprotsess

Alamprotsessid

Protsessianalüüsi käsiraamat (MKM)

Protsesside hierarhia:

- **Tavaliselt on piisav 2-3 tasemeline protsessihierarhia ning sageli kasutatakse viimast taset ainult üksikute protsesside puhul, kus on vaja teatud protsessi osasid detailsemalt kirjeldada**
- - - - see on sageli parim koht, kust alustada talitusprotsesside [põhitegevuse protsess] loendi koostamist.

Tegevuste määratlemine:

- **Organisatsiooniülese kaardistuse läbiviimisel on sageli suur väljakutse tegevuste kirjeldamisel ühtlase detailsuse taseme hoidmine.**

Protsessianalüüsi käsiraamat (MKM)

Protsesside kirjeldamise töövahendid:

- joonistusvahendid (nt kontoritarkvara),
- modelleerimisvahendid (nt Bizagi)

Lisainfo:

- **Sageli üritatakse tegevusdiagrammi koostamisel kogu protsessi kohta käiv info kanda otse joonisele, kuid see muudab joonised mahukaks ja raskesti jälgitavaks. - - - protsessidega seotud lisainfot on võimalik talletada erineval viisil. (vabatekstiline kirjeldus, protsessikaardid, interaktiivne protsessimudel – nt Bizagi)**

Protsessianalüüsi käsiraamat (MKM)

Mõõdikud:

- Töö efektiivsuse ja tulemuslikkuse mõõtmine ei ole tavaliselt protsessikaardistuse otsene eesmärk, kuid kaardistatud protsessid loovad hea eelduse tõhusa mõõdikutesüsteemi väljatöötamiseks või olemasoleva süsteemi kohandamiseks.

Protsessianalüütiku meelespea (MKM)

Kaardistamise struktuur

- Teenuse lühikirjeldus ja eesmärk
- Äriprotsessi hetkeolukorra kaardistamine (osalejad & rollid, tegevused & toimingud, töövoog, sisendid & väljundid, toetavad infosüsteemid, regulatsioonid, mõõdikud, riskid & probleemid, alternatiivsed lahendused, sobiva lahenduse valik)
- Äriprotsessi tulevikuvaate kaardistamine (sama struktuur)

Teave? (protsessi käigus tekkiv teave, lisaks sisendile-väljundile)

Teave ja protsessid

Asutuste huvi

- Info õigel: ajal, kohal, kujul, mahus (olemas inimeste või masinate jaoks, inimestele lihtne leida ja kasutada)
- Riskid (vaided, kohtuasjad, infoleke, oluline info hävib jne) maandatud
- Ressursikasutus mõistlik (andmed vs dokumendid, käsitöö – võimalikult vähe, dubleerimine – võimalikult vähe)
- Uudsed lahendused (proaktiivsed ja sündmusteenused, otsuste alus)

Rahvusarhiivi huvi (?)

- Makrohindamine võimalik (asutusel ülevaade olemas)
- Arhiiviväärtusega teave hallatud nõuetekohaselt (peame silmas sihtrühma – kasutaja kauges tulevikus!)

Töörühmad 29.09.16, arutelude teemad

1. arutelu

- Kas juhust on vaja?
- Kui jah, siis mis eesmärgil?

2. arutelu

- Mis peaks juhises olema?

Töörühmad 29.09.16, arutelude seisukohad

Juhistest

- MKMi „lühijuhis“ TKTA rakendamiseks on vajalik, kuid pigem TKTA kommenteeritud väljaanne. Juhised peavad olema lisaks.
- Asutustele on vaja konkreetseid juhiseid konkreetse õigusakti täitmiseks (TKTA vm), samm-sammult
- Erinevaid juhiseid on palju, nendega töötamine on raske (eriti väiksele asutusele). Tuleks omavahel siduda, mitte juurde tekitada.
- Terminoloogia ühtsus on oluline! Sihtrühm on oluline

Töörühmad 29.09.16, arutelude seisukohad

Mis on juhise eesmärgid?

- Kuidas saada metoodiliselt ülevaade asutuse teenustest, protsessidest, tegevusest?
- Mis teave protsesside käigus tekib ja peab kajastuma liigitusskeemis?
- Kuidas käituda muu teabega, mis tekib jooksva töö käigus – mis sellega peaks tegema?

Töörühmad 29.09.16, arutelude seisukohad

Mis võiks juhises olla (variant A)

Mis sammud protsesside kaardistamisel läbi teha, viited lisamaterjalidele:

- Juhtkond määrab koordinaatori, kes koondab enda juurde asutuse põhitegevusega (või teenustega) tegelevad isikud.
- Pange koos kirja asutuse põhitegevused. Tutvu asutuse põhimäärusega ja teiste õigusaktidega, kust asutusele ülesanded.
- Milliseid teenuseid pakutakse põhitegevuse täitmiseks (avalik teenus ja tugiteenus)
- Pane kirja teenuse pakkumise protsess (mis tegevusi tehakse selle teenuse pakkumiseks).
- Tutvu metoodikaga - protsessijuhtimise käsiraamatuga. Link:
- Kaasa dokumendihaldurit.
- Võrdle protsessikirjeldusi, kas neis on kattuvusi. Näiteks: kas dubleeritakse mingeid tegevusi, kas sarnaseid tegevusi teevad mitu inimest. Kas on võimalust automatiseerida või tegevusi koondada ühele inimesele.
- Kontrolli, kas andmeid ei küsita kliendilt (teenuse saajalt) dubleerivalt ja kas andmeid, mida küsitakse ka tegelikult kasutatakse.
- Kaasa protsesside optimeerimiseks asjasse puutuvad osapooled vastavalt teenustele.
- Koostage ettepanekud teenuste efektiivistamiseks (optimeerimiseks).
- Lets Go!

Töörühmad 29.09.16, arutelude seisukohad

Mis võiks juhises olla (variant B):

Mis sammud protsessi kaardistamisel läbi teha, viited teistele juhistele

- Kirjelda protsess või protsessi liik
 - Kirjelda teenused + omanikud
 - Kirjelda teenuse sihtrühm + olulisus
 - Õigusaktid (sisu), mis teenust reguleerivad
 - Leia üles ja määratle tekkiv teave, selle liik, kellele vaja ja milleks
 - Teenuse kanalid, kontaktpunktid + millised töötajad, kus hoitakse teavet
 - Teabe säilitustähtajad, juurdepääsud, lähtudes sihtrühmast
- Seo õige funktsiooniga (põhiülesandega)

Töörühmad 29.09.16, arutelude seisukohad

Mis võiks juhises olla (variant C):

Lua sammude põhjal kontroll-loend (*check-list*): kui kõik on korras, ära rabele