



JUHISED

OTSESTE AVALIKE TEENUSTE KVALITEEDINÄITAJATE ARVUTAMISEKS JA KESKESSE LOETELUSSE ESITAMISEKS

Versioon 3.0

2023

Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajad

On oluline, et iga otsene avalik teenus täidab oma eesmärgi ning on hea kvaliteediga kogu elutsükli jooksul. Kvaliteedi hindamiseks seatakse teenusele mõõdikud, seiratakse regulaarselt nende täitmist ning näitajate halvenemisel analüüsitakse selle põhjuseid.

Teenuse kvaliteeti hinnates kombineeritakse erinevate mõõdikute näitajad vastavalt vajadusele. Ainult ühest mõõdikust kvaliteedi hindamiseks ei piisa. Ühe mõõdiku alusel saab küll hinnata mõnda teenuse aspekti (sihtrühma tegelik suurus, pöördumiste keskmine lahendamise aeg vm), kuid teenuse kui terviku hindamiseks jääb sellest väheks.

Seega seab asutus oma otseste avalike teenuste mõõdikud lähtudes konkreetsest teenusest ja selle eesmärkidest. Otsestel avalikel teenustel on aga ka ühetaolisi eesmärgi:

- teenuse kasutajate rahulolu;
- teenuse kasutajate vähenenud halduskoormus;
- asutuse töö efektiivsus teenuse osutamisel;
- teenuse osutamisega seotud kulude kokkuhoid.

Selleks, et hinnata ühetaoliste eesmärkide saavutamist, on vaja kasutada ühetaolisi mõõdikuid ja rakendada mõõdiku näitajate arvutamisel ühtset metoodikat. Selliste näitajate esitamine teenuste kesksesse loetelusse aitab võrrelda teenuseid üle asutuste ning hinnata muutuseid nende kvaliteedis, sh arenduste eel ja järel. Seetõttu on valitsuse määruses „[Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused](#)“ ette nähtud, et asutus esitab teenuste loetelusse kord aastas kvaliteedinäitajad, mille arvutamisel arvestatakse MKMi juhiseid. Sama määrus näeb ette, et juhised töötatakse välja koostöös asutustega.

Kesksesse loetelusse kogutakse minimaalse arvu mõõdikute näitajaid – just nii palju, kui teenuste hindamiseks üle asutuste vajalik. Selles juhises on loetletud ja kirjeldatud mõõdikud, mis on asutustega juba kokku lepitud ja avalike teenuste nõukogus heakskiidu saanud. Täiendavate mõõdikute kokkuleppimise järel täiendatakse juhiseid jooksvalt, uue versiooni andmisega.

Teenuse osutamiste arv (kordades)

Mõõdiku eesmärk:

Selle mõõdiku alusel saab hinnata sihtrühma tegelikku suurust ja teenuse kasutamist ning võrrelda seda prognoosiga, mis tehti teenuse loomise või edasiarendamise ajal. Samuti aitab see teha muudatusi teenuste haldamises (nt teenuseid kokku viia või mitmeks jagada) ja otsustada näiteks teenuste digiteerimise/automatiseerimise küsimusi. Asutuse tasandil on otstarbekas jälgida teenuse osutamise sagedust kuude lõikes, et leida kõrg- ja madalkasutuse perioodid ning vältida vigu ja liigset koormust aastase näitaja kindlaksmääramisel tagantjärele. Riigi tasandil on piisav jälgida osutuskordade arvu aastate lõikes. Asutuse tasandil otstarbekas jälgida osutuskordade arvu ka eri kanalite lõikes, et paremini planeerida ressursse ning teha muid teenuse halduse ja arendusega seotud otsuseid. Riigi tasandil ei ole see otstarbekaks osutunud, vaid piisab üldarvust.

Mõõdiku näitaja: Teenuste kesksesse loetelusse sisestatakse osutuskordade arv ühes kalendriaastas kõigi kanalite kohta kokku.

Mõõdiku rakendamine:

Üheks osutuskorraks loetakse üks pöördumine – näiteks üks taotluse, aruande, teatise vm esitamine, üks nõustamine – koos selle lahendamise ja seadusega. Sealjuures ei ole oluline, kas lahendus ehk otsus oli kasutaja jaoks positiivne või negatiivne.

Üheks osutuskorraks ei loeta seda, kui kasutaja küll alustas elektroonilises iseteeninduskeskkonnas taotluse vm esitamist, kuid katkestas tegevuse ilma pöördumist esitamata. Selliseid andmeid kogutakse ja analüüsitakse muul eesmärgil, nt et hinnata e-teenuse kasutatavust.

Eraldi osutuskorraks ei loeta ka seda, kui kasutaja muutis või parandas oma taotlust, deklaratsiooni vm esmase esitamise ehk sama menetlusprotsessi jooksul. Kui kasutajal on õigus teha muudatus pärast esialgset otsust ja see lahendatakse eraldi – näiteks kui kasutaja parandab järgmisel aastal käibemaksu deklaratsiooni, mida tal on õigus teha 3 a jooksul – siis loetakse see eraldi osutuskorraks.

Kui toetuse/hüvitise/pensioni määramiseks ja maksmiseks on tehtud positiivne otsus, siis ei loeta eraldi osutamiskorraks toetuse vm väljamakset, ei ühekordselt ega ka igakuiselt tehtavat.

Proaktiivse, sh automaatse teenuse korral, loetakse üheks osutuskorraks üks teenuse osutamine (automaatselt või teenuse saaja nõustamise korral) või teenuse osutamata jätmine kasutajale pakutud teenuse tagasilükkamise korral.

Infoteenuste korral loetakse üheks osutuskorraks infoteenuse osutamine ühele kasutajale ühel korral ja täies ehk kasutaja soovitud mahus.

Kasutajate rahulolu

Eesmärk:

See on üks olulisemaid otseste avalike teenuste kvaliteedimõõdikuid, kuna annab info selle kohta, kui hea näib teenus neile, kelle jaoks see loodud on. Seda mõõdikut kasutades tuleb numbrilisi näitajaid (kvantitatiivseid andmeid) vaadelda koos kasutajatelt saadud tekstilise tagasisidega (kvalitatiivsete andmetega), et mõista rahulolu või rahulolematuse põhjuseid. Näitajaid ja nendega seotud tagasisidet analüüsides saab hinnata, mida peaks kasutajate hinnangul muutma või millega nad eriti rahul on. Asutuse tasandil võib olla otstarbekas hinnata kasutajate rahulolu erineva sagedusega: kord kvartalis, kord aastas ning ka enne ja pärast teenuse arendusprojekti. Riigi tasandil on oluline jälgida kasutajate rahulolu aastate lõikes, et märgata trende ja hinnata, kui edukad on olnud asutuste

suunamiseks ja toetamiseks võetud meetmed. Asutuse tasandil võib olla ka otstarbekas hinnata kasutajate rahulolu kanalite lõikes, et saada infot kasutajate eelistuste kohta ja planeerida vajalikke tegevusi. Riigi tasandil ei ole see otstarbekaks osutunud, vaid jälgitakse üldist rahulolu teenusega.

Mõõdiku näitaja:

Teenuste kesksesse loetelusse sisestatakse kasutajate rahulolu näitaja kas täisarvuna või arvuna, millel on üks komakoht – sõltuvalt kasutatud metoodikast. NPS metoodikaga arvatud näitaja võib olla negatiivne¹.

Kui põhjendatud juhul küsitakse rahulolu konkreetse teenusega üks kord kahe aasta kohta, siis sisestatakse näitaja ainult selle aasta kohta, mil rahulolu mõõdeti. Teise aasta rahulolu näitaja lahter jäetakse tühjaks ja kommentaari välja lisatakse näitaja esitamata jätmise põhjus. Ka sel juhul, kui teenust ei osutatud aasta jooksul mitte ühtegi korda, ei esitata näitajat, vaid lahter jäetakse tühjaks.

Eraldi väljas näidatakse ära rahulolunäitaja arvutamisel kasutatud metoodika, nt NPS, % (kui rahulolu küsiti skaalal 1-100%), 1–5 (kui rahulolu küsiti 5-palli skaalal). Võrreldavuse tagamiseks teisendab koordineerija näitajad lõpuks protsentideks skaalal 1 – 100%, et hinnata digiühiskonna arengukava 2030 eesmärkideni liikumist.

Mõõdiku rakendamine:

Soovitav on küsida kasutaja tagasisidet vahetult pärast otsese avaliku teenuse kasutamist. Seda võib teha mitme tegevuse järel – vahetult e-teenuse kasutamise (nt eeltäidetud taotluse esitamise) järel ja/või protsessi lõpul (nt otsuse saamise järel). Tuleb siiski jälgida, et kasutajat tagasiside küsimisega liigselt ei koormataks, näiteks kasutades erinevaid valimeid või küsides juba e-teenuse kasutamise või esmakordse tagasiside andmise ajal, kas kasutaja on nõus andma täiendavat tagasisidet. Samuti ei tohiks liiga tihti küsida tagasisidet ühtedelt ja samadelt kasutajatelt, kui nad kasutavad teenust sageli (nt esitavad aruandeid või deklaratsioone). On ka üksikuid teenuseid, mille korral ei ole tagasiside küsimine võimalik – näiteks anonüümsed vihjeteenused.

Kontaktijärgse tagasiside küsimisel tuleks eelistada soovitusindeksi ehk NPS metoodikat, mis on juba laialt levinud ning tagab seetõttu hea võrreldavuse eri teenuste ja asutuste vahel. Kuigi metoodikas kasutatakse sõnu „soovitus“ ja „(mitte)soovitajad“, on siiski tegemist ühe viisiga kasutajate rahulolu selgitamiseks. Soovitusindeksit kasutades palutakse kasutajal oma kogemust hinnata skaalal 0-10, andes samas vastuse ühele või ka paarile avatud küsimusele. Soovitusindeks arvutatakse järgmiselt: $NPS = \text{soovitajate \%} - \text{mittesoovitajate \%}$. Soovitajad on need, kes andsid hindeks 9 või 10 ning mittesoovitajad need, kelle hinne oli 6 või vähem. Tagasiside küsimise vorm peaks seda infot sisaldama, et vastajad mõistaksid paremini enda antud hinde tähendust (vt joonis 1).

Soovitusindeksi metoodika algset küsimust „Kui tõenäoliselt Te soovitaksite...?“ tuleks avalikus sektoris modifitseerida, näiteks: „Kui rahule Te jäite loa saamise protsessiga? Miks?“. Tuleb leida küsimus, mis innustab kasutajaid vastama ja annab samas vajaliku informatsiooni teenuse kohta.

¹ Tuleb tähele panna, et NPS näitaja ei ole protsentides – kuigi ta arvutatakse soovitajate ja mittesoovitajate protsendi alusel. Seetõttu ei lisata NPS näitaja järele ka % märki.

Teenuse hindamise skaala on 0-10, kus 0-6 hindavad mittesoovitajad, neutraalsed hinded on 7 ja 8, kindlateks soovitajateks peetakse neid, kes hinnanud 9 ja 10. Aitäh ühiskonnateaduste infoteenuse tagasiside eest! Teie Eesti Rahvusraamatukogu

Kuidas jäite rahule saadud teenuse (infopäringu vastuse) kvaliteediga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0 = ei jäänud üldse rahule / 5 = jäin enam-vähem rahule / 10 = jäin väga rahule

Palun põhjendage oma hinnangut

Joonis 1. Näide hindamismetoodika selgituse kohta Rahvusraamatukogu tagasiside vormil

Juhul, kui vahetu tagasiside küsimiseks on vaja kasutada muud metoodikat kui NPS – nt skaalat 1–5, tuleks avatud küsimus siiski lisada. Ilma lisainfota on näitaja teenuse hindamise ja arendamise jaoks väheinformatiivne.

Meeles tuleks pidada, et kui teenusel on kasutajaid alla 100 aastas, siis ei ole mõistlik neilt rahulolu vahetult kontakti järgi küsida, sest valim on järelduste tegemiseks liiga väike. Sel juhul tuleks eelistada kvalitatiivset uuringut, mille käigus küsida siiski ka numbrilist hinnangut teenuse kohta.

Kui teenusel on aastate viisi täpselt sama kasutajaskond, tuleks jälgida, et kasutatakse samu küsimusi. See tagab tagasiside võrreldavuse läbi aja.

Kõige olulisem on meeles pidada, et kasutajate tagasiside ei ole lihtsalt asutusele teadmiseks, vaid seda arvestades tuleb teenust üha parandada ning tehtut kommunikeerida. Kasutaja peab tundma, et tema arvamusest ja ettepanekutest on tegelikku kasu.