



EESTI LINNADE JA VALDADE LIIT
ASSOCIATION OF ESTONIAN CITIES AND MUNICIPALITIES

17.02.2025



Kaasrahastanud
Euroopa Liit



Eesti
tuleviku heaks

TRINIDAD
WISEMAN

„Ametnikust teenuse omanikuks“ – KOV digipädevuste koolitusprogrammi infotund



Infotunni kava

1. Projekti tutvustus ja tegevuskava
2. Koolitusprogrammi eesmärk
3. Koolituste sisu
4. Korraldus ja registreerimine
5. Küsimused

Projekti tutvustus

- ❖ Tegevust rahastatakse ELVLi KOV digipöörde toetusest
- ❖ Läbiviidud raamhange ühe teenusepakkujaga – Trinidad Wiseman
- ❖ Esimene koolitusgrupp **Tallinnas on nn pilootgrupp**, sügisest on võimalik koolitusprogrammi tellida veel kolmele grupile **erinevates Eesti regioonides**
- ❖ Eelarve ca 122 000 EUR

Projekti tegevuskava

WISERMA

1

Koolitusprogrammi
metoodikad ja
väljatöötamine

- Koolitusprogrammi metoodika
- Vajalikud õppematerjalid
- E-õppematerjalid

2

Koolitusprogrammi
läbiviimine
pilootgrupile

- Koolituse läbiviimine pilootgrupiga

3

Pilootgrupi tagasiside
ning
koolitusprogrammi
täiendamine

- Tagasiside
- Programmi muudatused

4

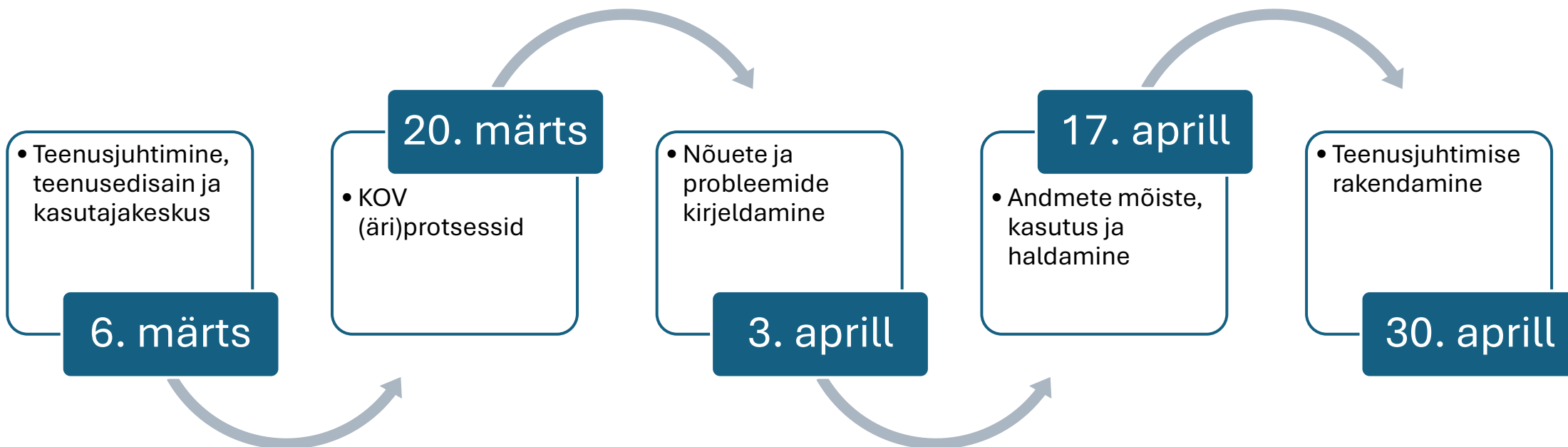
Lõplike
koolitusprogrammide
läbiviimine vastavalt
tellija tellimus(t)ele

- Koolitusprogrammi läbiviimine vastavalt tellimustele

Koolitusprogrammi eesmärk

- ❖ Peamine eesmärk on tõsta kohalike omavalitsuste valdkonnajuhtide (nn teenuse omanike) oskusi ja teadmisi teenuste juhtimisel ja digitaliseerimisel, et luua kasutajakeskseid ja mugavaid teenuseid KOV elanikele.
- ❖ Sihtrühm on kohalikes omavalitsustes teenusvaldkondade juhtimise ja arendamise eest vastutavad ametnikud ja töötajad (nt valdkonnaga tegelevad linna- ja vallavalitsuse liikmed, osakonnajuhatajad, vastutavad ametnikud, teenuste ja protsesside arendajad, teenusedisainerid jt).

Koolituse ajakava ja sisu



Õppetöö

- ❖ Koolitusprogramm kokku 48 akadeemilist tundi:
 - ❖ Kontaktõppe päevad (kokku 40 tundi)
 - ❖ Iseseisev e-õpe või koostöö harjutused (kokku 8 tundi)
- ❖ Õppetöös kasutatavad keskkonnad ja tööriistad:
 - ❖ Miro - koolitustel kasutatav virtuaalne koostöövahend
 - ❖ Digiriigi akadeemia – e-õppematerjalide jaoks
 - ❖ Draw.io – protsesside ja diagrammide joonistamiseks
 - ❖ Power BI – andmete ettevalmistamine ja analüüs



1: Teenusjuhtimise mõiste, teenusedisain ja kasutajakesksus

1. Koolitussessioon 9:30-11:00

- Sissejuhatus koolitusprogrammi, osalevate meeskondade tutvustus
- Mis on hea teenus? Teenusjuhtimise olemus ja olulisus, teenusjuhi/teenuse omaniku roll

2. Koolitussessioon 11:15-12:45

- Kasutajakesksete teenuste disainimine

3. Koolitussessioon 13:45-15:15

- Kasutajakesksete teenuste arendamine ja juhtimine

4. Koolitussessioon 15:30-17:00

- Kasutajaintervjuud

2: KOVi (äri)protsessid

1. Koolitussessioon 9:30-11:00

- Osalejate poolt ülevaade ja tagasisidestamine kodutöö osas

2. Koolitussessioon 11:15-12:45

- Mis on asutuse protsess? Milleks on vaja asutuse protsesse kaardistada?

3. Koolitussessioon 13:45-15:15

- Kuidas asutuse protsessi analüüsida ja kirjeldada?

4. Koolitussessioon 15:30-17:00

- Kuidas asutuse protsessi visualiseerida?

3: Nõuete ja probleemide kirjeldamine

1. Koolitussessioon 9:30-11:00

- KOV teenuste osutamisega seotud tarkvarad – tugineme kogemusvahetustele ja enamlevinud praktikatele

2. Koolitussessioon 11:15-12:45

- Nõuete kirjeldamine

3. Koolitussessioon 13:45-15:15

- KOV tarkvara nõuete kirjeldamisest ja praktiline harjutus

4. Koolitussessioon 15:30-17:00

- Tarkvara hankimine

4: Andmete mõiste, kasutus ja haldamine

1. Koolitussessioon 9:30-11:00

- Andmete liigid, eri liiki andmete kasutatavus, teenuse osutamisel tekkivad andmed

2. Koolitussessioon 11:15-12:45

- Andmeanalüütika Power BI näitel

3. Koolitussessioon 13:45-15:15

- Sissejuhatus statistilisesse analüüsi

4. Koolitussessioon 15:30-17:00

- Tehisaru ehk kratt ja andmekaitse



5: Tulemuste tutvustus ja teenusjuhtimise rakendamine

1. Koolitussessioon 9:30-11:00

- Teenuspõhine juhtimine kui juhtimise meetod

2. Koolitussessioon 11:15-12:45

- Muutuste juhtimine, üleminek teenuspõhisele juhtimisele

3. Koolitussessioon 13:45-15:15

- Koolitusprogrammi jooksul loodud lahenduste tutvustamine KOV-ide meeskondade poolt

4. Koolitussessioon 15:30-17:00

- Kokkuvõte koolitusprogrammist



Korraldus ja registreerimine

- ❖ Koolitusprogramm toimub eesti keeles
- ❖ Koolituse kontaktpäevad toimuvad Tallinnas (Meistri 14)
- ❖ Kohapeal on osalejatele tagatud lõunasöök ja kohvipausid
- ❖ Koolituse edukalt läbimiseks peab osalema vähemalt 4 kontaktpäeval
- ❖ Koolitusgrupi suurus kuni 35 inimest
- ❖ Registreerimiseks:
 - ❖ Pane kokku kuni 5-liikmeline tiim, kellel on kindel teenus või probleem, millega soovitakse koolitusprogrammis tegeleda
 - ❖ Registreeru 20. veebruariks vormil:
<https://elvl.ee/ametnikust-teenuse-omanikuks>



EESTI LINNADE JA VALDADE LIIT
ASSOCIATION OF ESTONIAN CITIES AND MUNICIPALITIES

KÜSIMUSED