



Lisa 2. Teenuskaardi vorm

1. Teenuse nimetus	Teenuse nimetus autuse juhi kinnitatud teenuste loetelus
2. Seos programmi tegevusega*	Põhiteenuse puhul nimetatakse programmi tegevus, mille rakendamisse see teenus panustab. Tugiteenuse puhul tuleb loetleda, millistesse põhiteenustesse tugiteenus panustab ehk milliste põhiteenuste kaudu jõuab programmidesse.
3. Teenuse omanik	Isik (ametikoha järgi), kes otsustab teenuse eesmärgistamise, eelarvestamise/ressursside, sihtrühma/huvigrupi kindlaksmääramise ja järelevalve üle. Reeglina valdkonna ja/või osakonna juht.
4. Teenuse juht	Isik (ametikoha järgi), kes töötab koostöös teenuse elluvijatega välja teenuse kvaliteedi hindamise alused ja moodsikud. Teeb ülevaateid teenuse kvaliteedi saavutustest ja probleemidest. Töötab välja vastavalt kvaliteedihindamise tulemustele ja elluvijate poolt tehtud parendusettepanekutele vajalikud parendustegevused. Planeerib teenuse osutamiseks vajalikke ressursse ja teeb eelarve planeerimiseks ettepanekuid teenuse omanikule
5. Teenuse eesmärk	Teenuse eesmärk sõnastatakse strateegilistest eesmärkidest ja valdkonna eesmärgist lähtuvalt seisundina. Eesmärk on selgelt määratletud ja moodsikud
6. Teenuse lühikirjeldus	Teenuse lühikirjeldus annab ülevaate teenuse olemusest. Tuuakse välja lühidalt teenuse sisu kirjeldatakse erisused.
7. Teenuse väljund	Loendatav väljund. Ei ole sama, mis tulemus. Teenusel võib olla mitu väljundit.
8. Teenuse moodsikud tulemus (moodsikud)	Teenusejuhtimiseks ja arendamiseks seatakse teenusele moodsikud: <ul style="list-style-type: none">• Teenuse eesmärgiga seotud (tulemus)moodsikud;• Teenuse osutamise tõhususega seotud moodsikud nt:<ul style="list-style-type: none">• Tarbijate halduskoormus,• Teenuse kättesaadavus;• Väljundmoodsikud;• Kuluefektiivsust näitavad moodsikud;• Teenuse hind• Kvaliteedimoodsikud nt• Rahulolu
9. Teenuse huvigrupid ja sihtrühmad	
9.1. Sihtrühm(ad)	Sihtrühm väljendab võimalikult konkreetset suurimat ühiste tunnustega isikute gruppi (otsene kasusaaja), kellele teenust samadel tingimustel (ressursid, tegevused) pakutakse. Sihtrühm on see, kes teenust tarbib ja kellele teenus on suunatud.
9.2. Huvigrupid**	Huvigrupp on inimeste grupp või institutsioon, kes on teenuse pakkumise protsessist huvitatud või teenusest potentsiaalselt mõjutatud.





10. Teenuste toetavad välimised tugiteenused*	Kirjeldada teiste asutuste teenused, mis panustavad nimetaud teenusesse. Toetav teenus on nt asutuse väline (nt IT-asutus).
11. Teenuse tegevused*	Teenuse osutamiseks vajalikud eesmärgi saavutamisele suunatud tegevused, millega seostada ressursid. Oluline tegevuspõhise kulumudeli (ABC) ülesehitamiseks.
12. Teenusega seotud protsess(id)***	Loetelu teenusega seotud protsessidest. Protsess on konkreetse eesmärgi saavutamisele suunatud tegevuste korrastatud kogum.
12.1. Protsessiomanik***	Isik (ametikoht) või üksus, kes vastutab protsessi kvaliteedihindamise korralduse eest, st jälgib, et mõõdetakse tulemuste saavutamise seisukohalt õigeid asju ja valitud meetodika täidab eesmärgi. Töötab välja protsessi parendusettepanekud. Planeerib protsessi läbiviimiseks vajalikke ressursse ja teeb eelarve planeerimiseks ettepanekuid teenuse juhile.
12.2. Protsessi käigus tekkiva teabe allikad***	Millised on teabe allikad; Millistes vormingutes ja hoiukohtades teavet hoitakse;
13. Teenuse osutamiseks vajalikud ressursid*	Teenuse osutamisel protsesside läbiviimiseks ja tegevuste tegemiseks vajalikud ressursid. Ressursigruppideks on tavapärastel kinnistud/hooned, sõidukid, seadmed, IKT seadmed ja tarkvara, riietus, varustus, ametikohtadega/inimressursiga jne seotud kulud ehk millisele ametikohale, milline ressursi komponent, kui palju, kui kaua vms on vajalik.
14. Teenusega seotud õigusaktid ja juhendid**	Õigusaktid, juhendid ja korrad, millest tuleb teenuse osutamisel juhinduda ja mis on otseselt seotud teenuse sisulise osutamiselega. Aktid, mis kehtestavad teenuse valdkonnas norme ja seavad piiranguid millega tuleb arvestada teenuse arendamisel.
15. Teenuse olulisus ****	(TKTA määruse mõistes) Määratakse teenuse olulisus, arvestades teenuse osutamise tekkivat väärtust;
16. Otseste avalike teenuste osutamise kanalid****	Näiteks: e-isteenindus, eesti.ee, veebileht/portaal, nutirakendus, digiteleviioon, e-post, telefon, faks, post, tekstisõnum, teenindusbüroo, kliendi juures.
17. Teenuse grupp	Teenuse grupp IKT mudeli kasutamisel või muul juhul kasutusele võetud teenuse grupp
18. Teenuse informatiivsed tunnused*	Näiteks seos läbivate vm valdkonnaüleste teemadega või muud aruandlust lihtsustavad tunnused asutuse soovil

* info, mida on oluline teada kulumudeli koostamisel ja ka uuendamisel

** info, mis annab teenuse omanikule teenuse kujundamisel kindlust, kas teenuse toimimiseks vajalik





õigusruum ja ka asutusesisene selgitustöö on korras

*** Teenuse juhtimist ja protsessi juhtimist kokku viiv info. Selle väärtus on tervikliku juhtimise tagamine.

**** TKTA määruse nõuete valguses oluline info, selle järgi otsustatakse, milliseid teenuseid kanda

MKMi kataloogi. Kindlasti vajab täitmist kui veeru „seos TKTA määrusega“ väärtus on „jah“

