Rohkem selgust, parem kogemus: meie teenuste arengulugu

Kaili Tamm
Otseste teenuste teenistuse juht

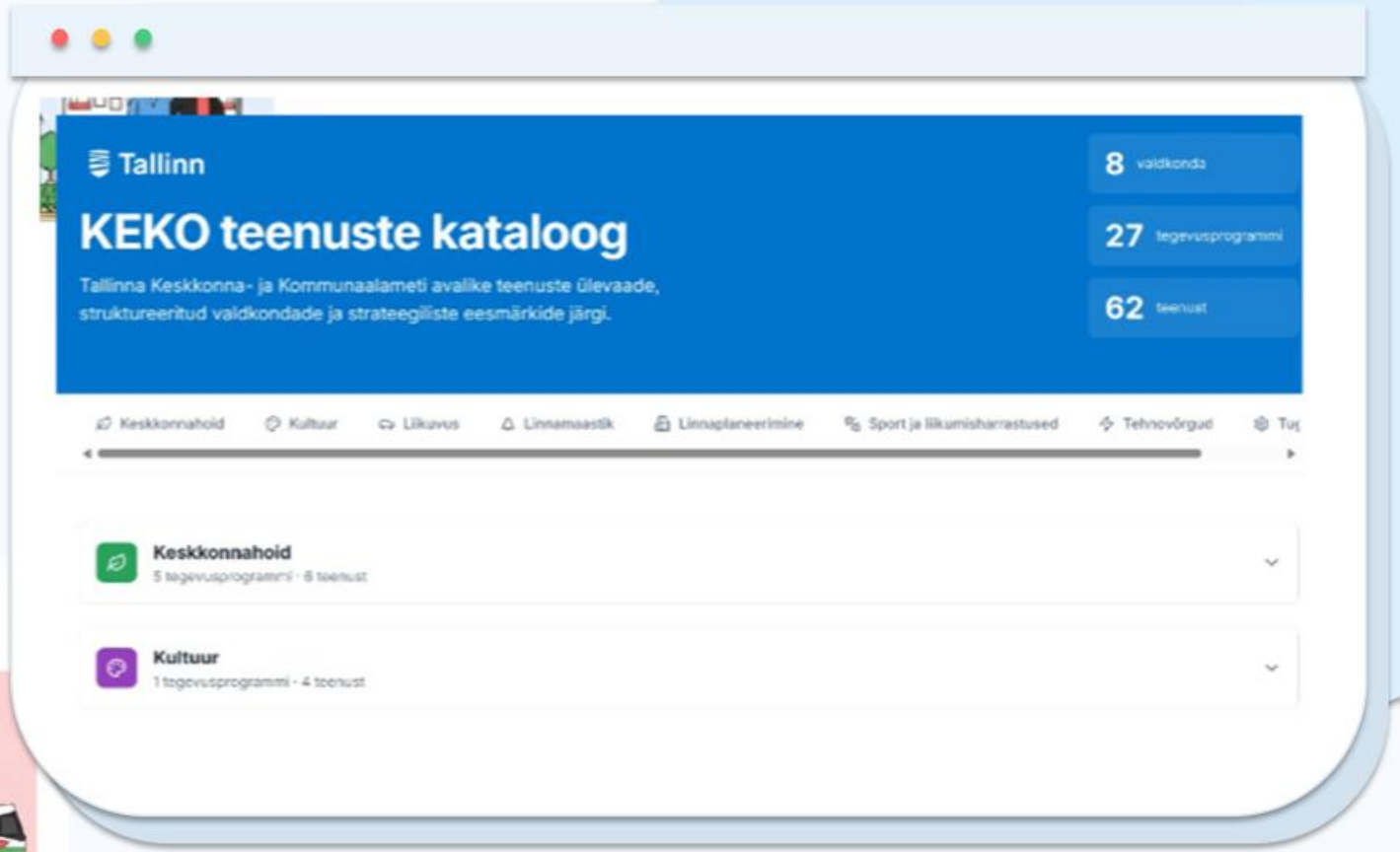
11.06.2026

Tallinna
Keskkonna- ja
Kommunaalamet

Tallinna Keskkonna- ja Kommunaalamet

Loome ja hoiame elu majade vahel

KEKO teenuste kataloog koondab avalikud teenused valdkondade, tegevusprogrammide ja eesmärkide järgi ühtseks selgeks ülevaateks.



8 valdkonda

27 tegevusprogrammi

62 teenust

Teenused on leitavad kasutajale arusaadava struktuuri ja ühtse visuaalse keele kaudu.

Enne teenuspõhist lähenemist

Organisatsioon toimis peamiselt sisemisest tööloogikast lähtudes

1. Funktsioonipõhine organisatsioon
2. Kasutaja ei olnud defineeritud
3. Teenused polnud defineeritud
4. Puudus andmestik teenuste kohta
5. Töövahendid ei toetanud teenuse head osutamist
6. Ei olnud ühtseid kokkulepitud reegleid
7. Sisemine töökorraldus vajas ühtlustamist

Puudus ühine arusaam kasutajast, teenustest, andmetest ja toimimisreeglitest.

Teenused, mis kujundavad kasutajakogemust

Selgem jaotus aitab kasutajal kiireminl õige teenuseni jõuda

KOGUKOND JA KAASAMINE

- Mittetulundustegevuse toetused
- Kaasav eelarve
- Linnakogukonna kaasamine

KALMISTU- JA MATUSETEENUSED

- Hauastamine
- Omasteta surnute matmine
- Hauaplatside kasutusõigus
- Hauaplatside hooldus
- Väikeloomade tuhastamine

LOAD JA KOOSKÕLASTUSED

- Kaevetööluba
- Raie- ja hooldusõigusluba
- Öötööluba
- Eriveoluba

EHITUS JA PLANEERIMINE

- Detailplaneering
- Hoonete projekteerimistingimused
- Ehitusluba
- Kasutusluba
- Rajatiste projekteerimistingimused
- Linnaehituslikud nõuded loakohustuseta projektidele

TEHNOVÕRGUD JA KAUGKÜTE

- Kaugküttega mitteliitumise luba
- ÜVK-ga liitumise soodustamine

HÜVITISED

- Varakahjude hüvitamine

Ühine eesmärk: kasutaja leiab kiiresti õige teenuse, saab aru järgmistest sammudest ja teab, kelle poole pöörduda.

Teenuste arendamise põhimõtted

Kolm põhimõtet, mis aitavad luua selgema ja parema kasutajakogemuse

SELGUS

Kasutaja saab aru, mis teenusega on tegu, kellele see mõeldud on ja mida peab tegema.

LIHTSUS

Vähem tarbetuid samme, arusaadavam keel, selgemad juhised.

ÜHTSUS

Teenused on kirjeldatud sarnase loogika järgi, sõltumata valdkonnast või üksusest.

Ühine põhimõte: kasutaja liigub teenuses kindlamalt, kiiremini ja väiksema segadusega.

Ehitusõiguse teenus: olulisemad muudatused

Kuidas oleme kujundanud ühtsema, selgema ja paremini juhitud teenuse

MENETLEJA ROLL

- 5 valdkondlikku menetlejat
- 1 universaalne menetleja

ÜHTNE SEISUKOHT

- Taotleja saab KEKO seisukoha
- Mitte viie valdkonna eraldi seisukohti

ANDMEPÕHINE VAADE

- Andmed ja olukorrapilt
- Otsuste ja arenduste alus

ÜHINE TÖÖVIIS

- Kriteeriumid, kuidas tahame tööd teha
- Juhised, ühised arutelud ja töötoad
- Teenuse osutamist toetav struktuur

Eesmärk: selgem menetlus, ühtsem teenus ja arusaadavam kogemus taotlejale.

Ehitusõiguse teenuse arendamine jätkub

Pidev tagasiside, parendused ja selge kommunikatsioon aitavad hoida teenuse sujuvana.

1

FOLLOW-UP TÖÖTOAD

Selgitame välja peamised kitsaskohad.

2

KITSASKOHAD NÄHTAVAKS

Koondame tähelepanekud ja lepime kokku vajalikud muudatused.

3

MUUDATUSED TEENUSES

Muudame teenuse osutamise sujuvamaks ja osutajatele arusaadavamaks.

4

KOMMUNIKATSIOON VÄLJA

Hoiame taotlejat kursis, et ta ei jääks teadmatusse.

Toetav raamistik

- Juhised
- Ühised arutelud
- Töötubade tulemuste rakendamine

Põhimõte: kuulame, parandame ja kommunikeerime, et teenus oleks sujuvam nii taotlejale kui teenuse osutajale.

Linnaehituslikud nõuded loakohustuseta projektidele

Mida tegime teenuse lihtsamaks ja selgemaks muutmiseks

LIVE + arendus jätkub

ENNE

Taotlus e-maili teel

Menetlus toimus dokumendihaldussüsteemis.

Failide rägastik

Menetlejal oli keeruline esitatud materjalides orienteeruda.

Nõuded ebaselged

Taotlejal oli keeruline aru saada, mida ja kuidas esitada.

TEHTUD TÖÖ

1. **Kasutajateekond**
   Käisime protsessi läbi taotleja ja menetleja vaatest.
2. **Kirjeldus Digiteenistusele**
   Sõnastasime vajadused ja kitsaskohad arenduseks.
3. **Taotluse vorm**
   Olemasolevasse süsteemi valmis üks selge taotlusvorm.
4. **20 kasutajatesti**
   Enne live'i testisime vormi päris kasutajatega.
5. **Parandused**
   Analüüsisime tulemusi, tegime prioriteedid ja viisime muudatused sisse.

TULEMUS

Üks vorm

Taotleja saab sisestada vajaliku info juhendatud viisil.

Selgem menetlus

Failid ja andmed on paremini struktureeritud menetleja tööks.

Jätkuarendus

Teenust täiustatakse jooksvalt kasutajate tagasiside ja vajaduste põhjal.

Fookus: e-maili ja failipõhise esitamise asemel juhendatud taotlusvorm olemasolevas süsteemis.

	2025 (01.03.2025-01.03.2026)	**2024**	**2023**
detailplaneeringud	189	161	136
projekteerimistingimused	400	385	475
ehitusprojektid	4367	5041	3863
kasutusload	2370	2548	2335
halduslepingud	86	61	49
raie- ja hoolduslõikusload	2572	2677	2214
asendusistutuse lepingud	171	197	229
kaevetööload	501	486	478
eriveoload	4158	3298	2878
KOKKU MENETLUSI	**14814**	**14854**	**12657**

EESMÄRK vähendada menetlusringide arvu

	2025 (01.03.2025-01.03.2026)	**2024**
Ehituslubade korduv vaatamine	**1,86**	**2,74**
Kasutuslubade korduv vaatamine	**1,85**	**1,80**
Loakohustuseta ehitusprojektide korduv vaatamine	**1,62**	**-**

Tallinn

Kokkuvõtteks

- Teenus ei saa mitte kunagi valmis: sea eesmärgid, osuta teenust, seira, hinda vii sisse muudatused, vajadusel lõpeta teenus
- Protsessid on olulised, aga inimesed olulisemad
- Ilma andmete ja eesmärkideta kobad pimeduses