

Viljandi LV TTT paberivabale menetlusele ülemineku piloteerimise kokkuvõte:

Piloteerimine toimus kahes etapis.

I etapp:

- kaardistasime tööloigud
- menetlejad mõõdistasid igale loigule kulunud aega
- mõõdistamine toimus ajavahemikul 11.11 – 25.11.2019
- tööaeg fikseeriti äpiga: <https://toggl.com/>;

II etapp:

- uus tööloikude kaardistamine
- tööaja mõõdistamine töövarjutamisena (Milvi ja Ester)
- töövarjutamine ja mõõdistamine toimus 18.02.2020

Piloteerimise tulemused:

Toimetulekutoetuse taotluse (TTT) menetlemine	I etapp	II etapp
tööloik	keskmine	keskmine
Pöördumine vastuvõtule - vestlus taotlejaga esmane	0,31	0,31
Pöördumine vastuvõtule - vestlus taotlejaga korduv	5,06	5,06
andmete kontroll (erinevad andmebaasid)	2,32	3,01
TTT taotluse täitmine (arvutis)	-	-
TTT taotluse täitmine (paberil)	2,05	2,05
lisadokumentide kontroll paberil	1,73	1,73
dok skaneerimine	3,02	2,06
dok lisamine STARi	-	2,33
dok koopia tegemine	1,01	-
lisadokumentide kontroll e-arved	1,62	1,11
taotluse registreerimine DHS	-	-
andmete sisestamine STARi	6,18	6,02
otsuse vormistamine (STARis)		2,2
STARi välise otsuse koostamine	6,18	6,18
otsuse registreerimine DHS	-	-
otsuse väljastamine taotlejale	-	-
TTT väljamaksu suunamine	8,41	8,41
pabertoimiku koostamine	16,39	
KOKKU	54,28	40,47

Kokkuvõte:

Paberivabale menetlusele üleminek on Viljandis olnud edukas:

- Tööaja võit ca 13 minutit menetluselt

- säästetud aega saab kasutada kliendiga suhtlemiseks, tema abivajaduste väljaselgitamiseks
- säästame paberit ja seeläbi ka loodust
- jääb ära toimikute säilitamine ja arhiveerimine – võidame seeläbi riulimeetreid ja arhiiviruumi.

Tähelepanekud:

1. Viljandi LV-s on TTT menetlejatele võimaldatud väga head töövahendid (2 kuvarit, mõlemal menetlejal eraldi skannerid)
2. Tagatud on võimalus kliendil arvutit kasutada
3. Antud ruumilahendusega ei ole tagatud kliendi privaatsust; vastuvõtt ühes ruumis, puudub võimalus eraldi vestlemiseks (ka väikest vaheseina ei ole). TTT menetlemisel on tegu delikaatsete isikuandmetega (terviseandmed; võlgnevused jne).

Ettepanekud:

1. Võimalusel jagada oma kogemusi paberivabale menetlusele üleminekul ka teiste omavalitsustega (näiteks infopäevadel);
2. Võimalusel leida lahendus klientide privaatsuse tagamiseks.

Kokkuvõtte koostatud:

02.03.2020

/allkirjastatud digitaalselt/

Milvi Haitov

Teenuse juht

Hüvitiste osakond

Sotsiaalkindlustusamet