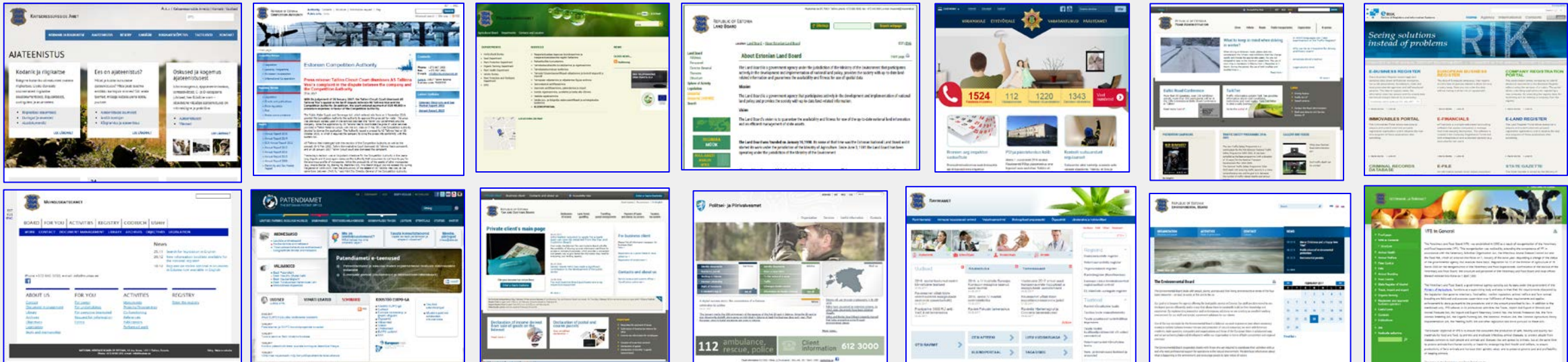
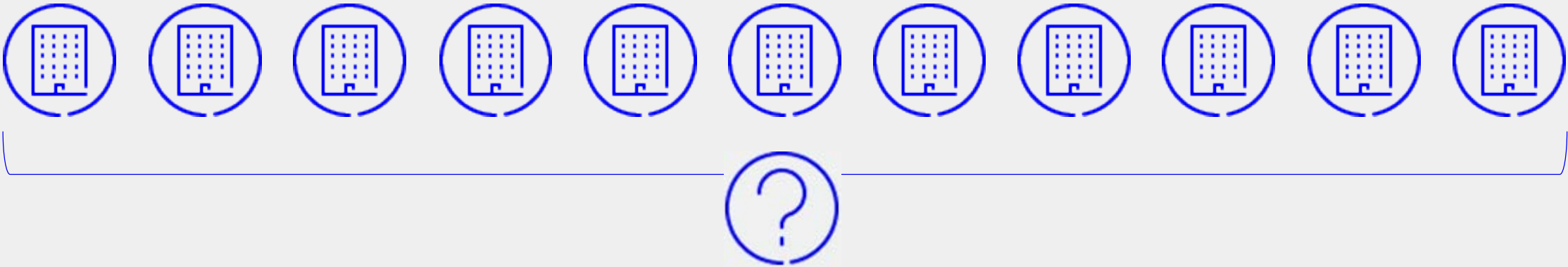
A person is walking away from the camera on a dirt path at night. They are holding a bright flashlight that illuminates the path ahead. The background is dark with some trees and a dark sky. The overall mood is one of exploration and discovery.

Proaktiivsus ning Elu- ja Ärisündmuspõhisus

- + Tehnoloogia
- + Põhiprintsiibid
- + Seadusandlus
- + Organisatsioon

Kasutajakeskse probleem

11
Ministeeriumit



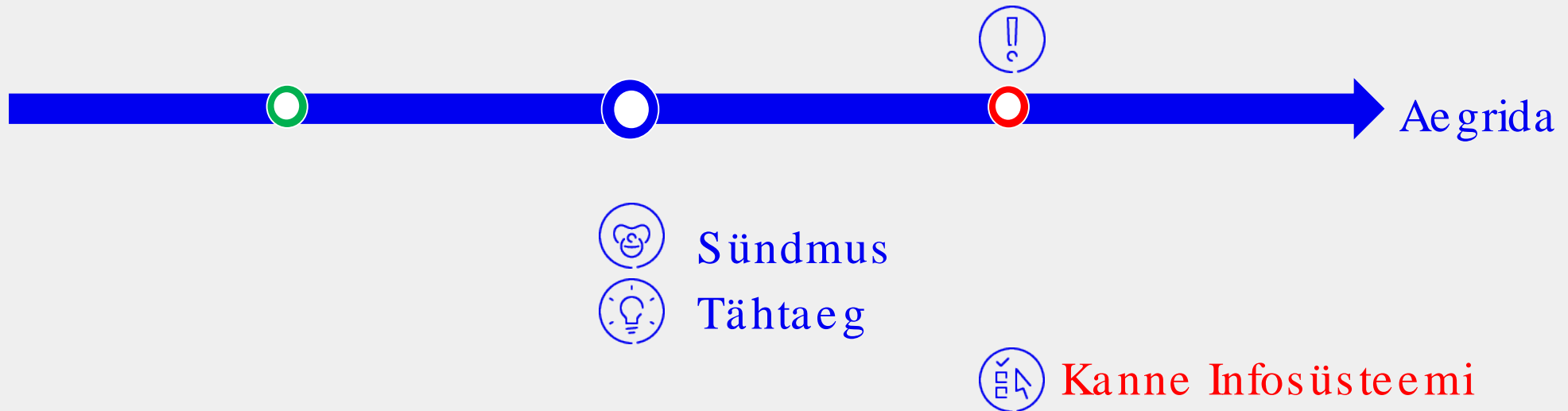
E-riigi eetika

As Is

Riigi kohustus on tagada teenuse aja- ja asjakohasus
Kliendi kohustus on olla kursis enda õiguste ja kohustustega

Sihtrühma isikustamata
eelteavitus massimeedias
(veeb, leht, TV, tänavareklaam)

Reaktiivsuse tagajärg
-Hüvest ilma jäämine
-Karistus



E-riigi eetika

To Be

Riigi kohustus on pakkuda ja/või osutada aja- ja asjakohast teenust ning tagada kliendi teavitus teda puudutavate teemade osas
Kliendil on kohustus kontaktid ajakohasena hoida ja saabuvat infot jälgida

Proaktiivsue võimalused

- sihtrühmade üldteavitus
- kliendi isikustatud eelteavitus
- kliendi eest ära tegemine

Hüved saadud

- Kohustused täidetud
- Isik informeeritud



Sündmus



Tähtaeg

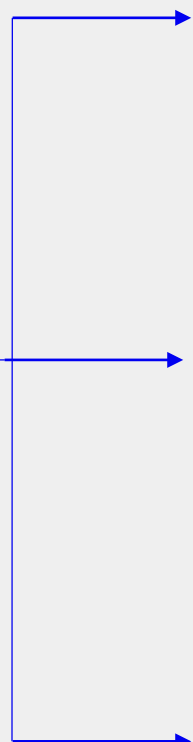


Kanne Infosüsteemi

.....



sündmused



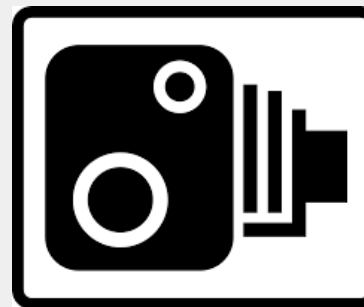
võimalused



õigused



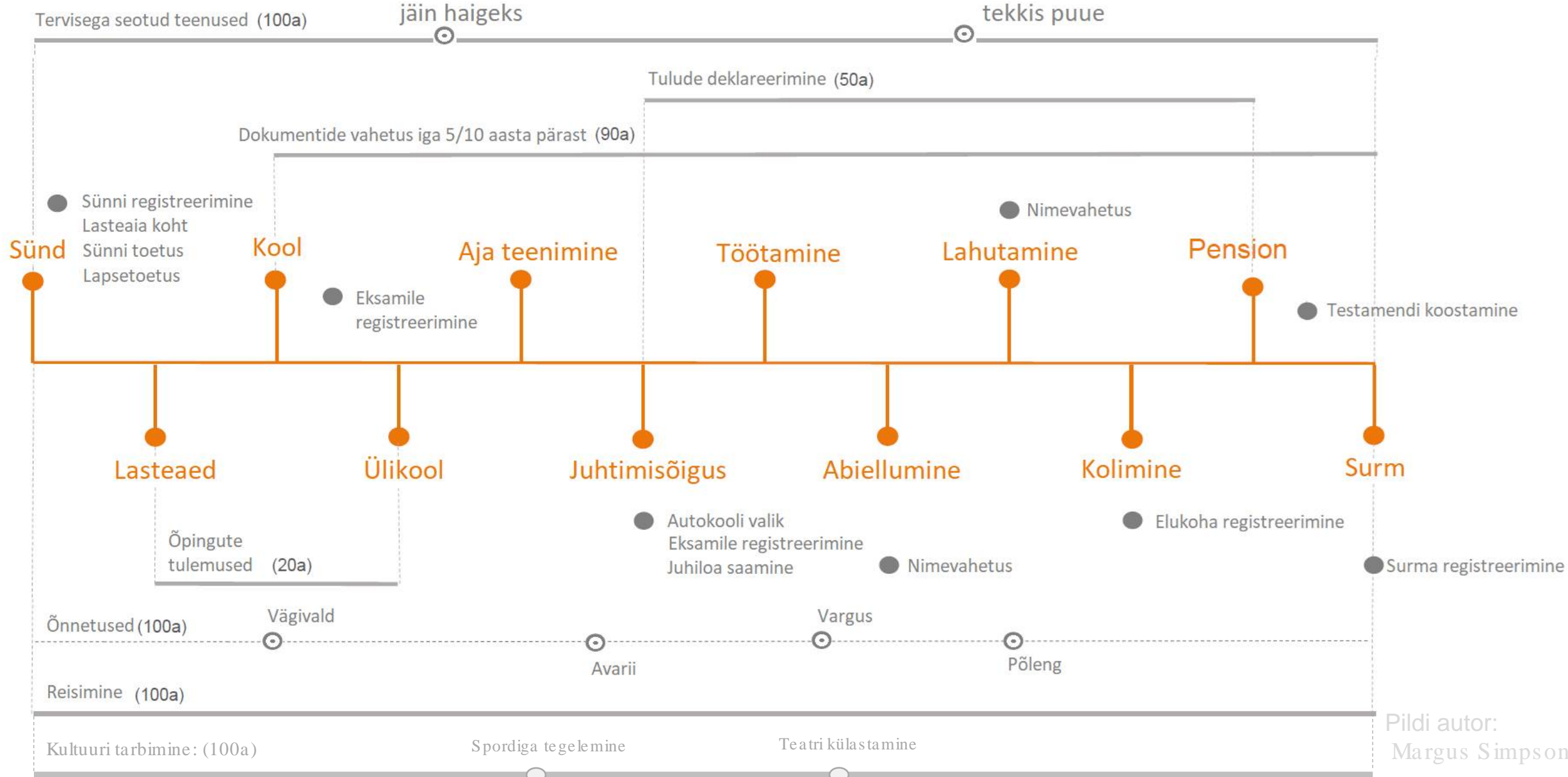
kohustused



„Suure venna sündroom“

1. Teenused, mida riik osutab nõusolekut küsimata
2. Teenused, mida riik osutab kliendile teavitusega, kui klient ei loobu teenusest (loobumisavaldus), teenus saab osutatud.
3. Teenused, mida riik osutab kliendile tahteavalduse peale

Sündmuspõhine lähenemine




Pildi autor:
Margus Simpson

Sündmusteenuste (15tk) tegevuskava

7 tk Live'is aastal 2020





Eesti.ee on uks, mis viib sind riigi info ja e-teenusteni

Sisse logides saad

vaadata oma isiklikku infot, kasutada e-teenuseid ja näed riigi poolt saadetud teateid

Vaata oma andmeid

Elu situatsioonid



Jäin haigeks



Lapse sünd



Pere loomine



Vahetan elukohta



Soovin luua ettevõtet



Lähen pensionile



Jäin töötuks



Peres on puudega inimene



Lähedase surm

Järgmised lipupäevad

> 14. juuni – leinapäev

> 23. august – kommunismi ja natsismi ohvrite mälestuspäev



EESTI.EE

TEEMAD

ASUTUSTE KONTAKTID

KÕIK E-TEENUSED

MINU EESTI.EE

Avaleht > **Lapse sünd**

Lapse sünd ☆

Lapse kodune
aadress:
Kadaka tee 1-2
Tallinn, EestiTeie lapse
ra vikinglus tus
kehtib kuni 2037Lapse teine
vanem:
Triinu FjodorovTeie
arvelduskonto:
EEBIA10841011[Muuda](#)

Palju õnne lapse sünni puhul 10.10.2018. Teie lapse isikukood on 51810100010

Teie lapsel ei ole veel nime!

Anna oma lapsele nimi siin:

Eesnimi

Perenimi

Fjodorov

ok

Populaarsemad poiste nimed 2018

Siim (14) Ivo (13)
Janek (34) Rene (23)
Jüri (12) Alar (12)
Valdur (45) Risto (11)[Vaata lisaks](#)855
eurotIgakuised toetused alates 01.12.18
800 vanema hüvitis
55 lapse toetus[Loobu](#)320
eurotÜhekordsed toetused laekuvad: 01.12.18
320 sünnitoetus (Tallinna linn)[Loobu](#)

Lasteaiakoht olemas:

Kraa vikrõlli laste aed
Tibupoegade laste aed
Lepatriinu laste aed[Vali/Muuda/Loobu](#)

Teie perearst on: Mari Maasikas

Aadress: Mustamäe tee 1 -1

[Muuda](#)

EESTI.EE

TEEMAD

ASUTUSTE KONTAKTID

KÕIK E-TEENUSED

MINU EESTI.EE

Avaleht > **Lapse sünd**

Lapse sünd ☆

Lapse kodune
aadress: 1.1
Kadaka tee 1-2
Tallinn, EestiTeie lapse
ra vikinglustus 1.2
kehtib kuni 2037Lapse teine
vanem: 1.3
Triinu FjodorovTeie
arvelduskonto: 1.4
EEBIA10841011[Muuda](#)

Palju õnne lapse sünni puhul 10.10.2018. Teie lapse isikukood on 51810100010

1.6

1. Automaatsed
proaktiivsed teenused > 6

1.5

Teie perearst on: Mari Maasikas
Aadress: Mustamäe tee 1 -1[Muuda](#)

Palju õnne lapse sünni puhul 10.10.2018. Teie lapse isikukood on 51810100010

2. Automaatsed proaktiivsed teenused
millest saab loobuda > 4

2.1

855
eurot

Korduvad toetused alates 01.12.18
800 vanema hüvitis
55 lapse toetus [Loobu](#)



Lasteaiakoht olemas:
Kraa vikrõlli laste aed
Tibupoegade laste aed
Lepatriinu laste aed

[Vali/Muuda/Loobu](#)

Populaarsemad poiste nimed 2018

Siim (14) Ivo (13)
Janek (34) Rene (23)
Jüri (12) Alar (12)
Valdur (45) Risto (11)

2.4

[Vaata lisaks](#)

320
eurot

Ühekordsed toetused laekuvad: 01.12.18
320 sünnitoetus [Loobu](#)

2.3

2.2

Palju õnne lapse sünni puhul 10.10.2018. Teie lapse isikukood on 51810100010

Teie lapsel ei ole veel nime!

Anna oma lapsele nimi siin:

Eesnimi

Perenimi

ok

3.1

3. Tahteavaldusega teenus > 1

Palju õnne lapse sünni puhul 10.10.2018. Teie lapse isikukood on 51810100010

Kui kasutaks proaktiivsuse põhimõtteid oleks vaja lapsele AINULT nimi panna 😊

1. Automaatsed proaktiivsed
teenused > 6

2. Automaatsed proaktiivsed
teenused millest saab loobuda > 4

3. Tahteavaldusega teenuseid > 1

Hea e-teenus on:

- nähtamatu kasutaja jaoks või halvemal juhul teostatav maksimaalselt ühe klikiga
- ennatab kasutaja ootusi
- lahendab kasutaja elu-ärisündmusega seotuid küsimusi

I TT

Sündmuspõhine taustal toimiv riik

Ä A
N O
A
N



Janek Rozov ja Alar Teras
Digitaalsete asjade meistrid