

# HINNAPÄRING ekspertteenuse tellimiseks

## Tartu linna kliendisuhtluse ja infovahetuse süsteemi arendamine ja teekaardi koostamine

### 1. Olukorra kirjeldus

Tartus on kasutusel suur hulk erinevaid kanaleid ja viise, kuidas linlane saab kohaliku omavalitsusega ühendust võtta, avalikke teenuseid puudutavat infot otsida, leida lahendus mõnele kohaliku omavalitsusega seotud probleemile või taotleda mõnd avalikku teenust. Kuna teemasid, millega linn igapäevaselt tegeleb, on palju ja väga eriilmelisi, on ka kanaleid ja võimalusi mitmeid. Samas on kasutaja vaatest pilt äärmiselt kirju ning süsteemiga varem kokku puutumata on keeruline aru saada, kuidas toimida, et saada lihtsamalt ja kiiresti parim võimalik tulemus.

Väheoluline ei ole ka asjaolu, et tänapäevased tehnoloogilised lahendused võimaldaksid pakkuda erinevat infot ning teenuseid paindlikumalt, kasutaja jaoks läbipaistvamalt ja inimtööjõu aspektist ka ressursisäästlikumalt.

Üldistatult võib inimene täna valida kas:

- 1. otsida infot** Tartu.ee veebilehelt, linna erinevatest veebikanalitest ja sotsiaalmeediast
  - valdkondade alajaotusest
  - lugeda linnavalitsuse ja linnavolikogu eelnõusid ja vastu võetud otsuseid
  - linna uudiste rubriigist
  - „Ametnik vastab“ rubriigis esitatud küsimuste vastuste hulgast
  - jälgida linna ametlikke sotsiaalmeediakanaleid (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter)
  - Tartu Kultuuriaknast (kultuurisündmused)
  - Vist Tartu portaalist (turismiinfo)
- 2. teavitada** avaliku ruumi probleemidest
  - helistades Tartu infotelefonil 1789
  - edastades info kirjalikult veebilehe vastava rubriigi kaudu ([www.tartu.ee/1789](http://www.tartu.ee/1789)), märkides soovi korral seotud asukoht kaardil ja lisades fotomaterjali.
  - edastada info „Ametnik vastab“ rubriigi kaudu.
  - edastades info kirjalikult riikliku rakenduse „Anna teada“ kaudu
  - edastada info kaardirakenduste kaudu, nt vabaajaväljakud <https://gis.tartulv.ee/vabaajavaljakud/>
- 3. saada kiire vastus** või juhis
  - helistades Tartu infotelefonil 1789
  - tultes kohale infokeskusesse
- 4. esitada päring**, millele vastamiseks on aega kuni 30 päeva
  - "Ametnik vastab" rubriigis
  - päring e-kirja vormis

5. saada põhjalikumad **konsultatsiooni**

- tulles ametniku vastuvõtule
- e-posti vahendusel

6. saada **teenuste taotlemise** infot, esitada taotlusi ja hallata osaliselt ennast puudutavat infot:

- Tartu linnaportaalis (linnaportaal.tartu.ee)
- haridusteenuste haldamise süsteemis (arno.tartu.ee)
- erinevates valdkondlikes infosüsteemides ja veebilehtel, mille avalikke vaateid haldavad erinevad teenusepakkujad (nt tartu.pilet.ee/buy)

7. **anda tagasisidet:**

- linna sotsiaalmeediakanalites
- 1789 vahendusel
- osaledes uuringutes, küsitlustes ja ideekorjetes
- pakkudes välja ideid ja hääletades kaasaval eelarvel
- osaledes erinevatel avalikel aruteludel (detailplaneeringud, üldplaneering, arengukava koostamine jm).

Selleks, et saada rohkem aimu linna poolt pakutava ja vahendatava info mahust, võib välja tuua, et Tartu linn pakub ligi 440 **otsest või kaudset avalikku teenust**. Sellele lisandub omakorda 155 teenust, mida korraldavad ja osutavad linna allasutused ning rohkem kui 80 teenust osutavad erinevad era- ja kolmanda sektori organisatsioonid (sh linna osalusega). Teenuste kirjelduste uuendamiseks ja paindlikumaks haldamiseks on loodud tehniline lahendus – teenuste register. See on aga hetkel veel andmetega sisustamata eelkõige põhjusel, et registril puudub liidestus linna veebilehega.

**Tartu linna veebileht** on tänasel kujul toiminud 2017. aasta alguses. Leht sisaldab suurel hulgal infot ja viiteid sisuliselt kõigist linnaelu valdkondadest, samuti on see sisenemisvärav teistele linna infosüsteemidele.

Linna infovahendusega on seotud ka mitmed **valdkondlikud- või tugisüsteemid**, näiteks dokumendihalduskeskkond GoPro, ruumiandmete platvorm GIS ja viimase hulgas avalikkusele suunatud ruumiandmete platvorm geoHUB. Lisaks puutub inimene linnavalitsusega kokku taotluste esitamise keskkonna Linnaportaali (Spoku) ja hariduse infosüsteemi ARNO kaudu. Tartu linna kultuurisündmuste kohta saab infot Tartu Kultuuriaknast (<https://kultuuriaken.tartu.ee/et>) ja linna külalistele mõeldud infot turismiinfo portaalist Visit Tartu (<https://visittartu.com/et>). Ette on valmistamisel uus veebikeskkond, et parandada linna enda korraldatavate sündmuste leidmist ja vastava info haldamist Tartus - Tartukorraldab.ee. Otse või kaudselt on seotud veel mitmed teisedki kasutusel olevad süsteemid ja veebikeskkonnad (nt asutuste või teenusepakkujate veebilehed).

Infovahenduse ja [www.tartu.ee](http://www.tartu.ee) veebilehe eest vastutab linnavalitsuses avalike suhete osakond. Teenuste infot koondab ja uuendab linnakantselei avalike teenuste arendamise meeskond ning konkreetsete teenuste info pakkumise ja ajakohastamise eest peavad hoolt kandma teenuste omanikud, teenust pakkuvad allasutused või partnerid.

---

## 2. Millist Tartu linna kliendisuhtluse ja infovahetuse süsteemi soovime kujundada?

---

- Süsteemi erinevad osad on üksteist toetavad, täiendavad. Andmete sisestamine toimub üks kord ja süsteemi erinevad osad riskasutavad kõigi teiste osade andmeid.
  - Protsesside kirjeldamine ja muutmine selliselt, et töö käigus tekkivaid andmeid saab kasutada automatiseeritud infotötluseks.
- Erinevatest kohtadest saadud Inimeste tagasiside koos ametnike vastustega koondatakse ühte kohta (kui see on vajalik) ja selle sihipärasest kasutamist toetavad sobivad töövahendid (erinevad analüüsirakendused, gisHUB, võimalusel AI jms).
  - AI suudab vähendada mahukat telefoni- ja veebisuhtlust sh suudab õppida kõnesalvestistelt, lugeda teksti erinevatest keskkondadest, dokumendihaldussüsteemist (GoPro) jms.
- Kasutajate vajadusi ja käitumisharjumusi arvestav, sh tänased ja tulevased kasutajad.
- Linna arengukava loogikast ja avalikest teenustest (mitte osakondade struktuurist) lähtuv.
- Ligipääsetav (vaegnägijad, mobiilsed seadmed).
- Linnaelanik või külaline saab enda või oma lähedastega seonduva info kiiresti kätte iseteeninduskeskkonnast.
- Asukohaga seotud infovahetus on toetatud erinevate kaardirakendustega.

---

## 3. Eksperidilt oodatavad tegevused ja väljundid

---

1. Linna olemasolevad infovahetussüsteemid ja protsessid  
Tutvumine Tartu linnavalitsuse kliendisuhtluse ja infovahenduse praeguse olukorraga – arusaamine info mahust ja sisust, senistest protsessidest, tehnilistest lahendustest, põhimõtetest ja ülesannete jaotusest. Mõistmine, mida on võimalik ümber kujundada ja millised reeglid on seadusest tulenevad ja pole seetõttu muudetavad.
2. Praktilised näited ja teiste kogemused  
Ülevaate koostamine erinevatest edukalt toimivatest kliendisuhtluse ja infovahetuse süsteemidest (sh toimimispõhimõtted, tehniline ülesehitus ja sisemised rakendused, erinevad kanalid, põhiprotsessid, tagasisidestamine ja kaasamine). Põhjalikum tutvumine välja valitud kliendisuhtluse süsteemidega koos Tartu linna spetsialistidega (2-3 näidet Eestist ja/või välisriikidest; kohtumised süsteemide omanikega veebis või kohapeal). Näited võivad olla nii era- kui avalikust sektorist.
3. Kaasaegne kliendisuhtluse ja infovahetuse arhitektuur

Võttes arvesse Tartu linna olemasolevaid kliendisuhtluse tehnilisi lahendusi, organisatsiooni põhimõtteid ja eesmärgi ning teiselt poolt süsteemi parendamise võimalusi, visandada kaasaegne Tartu linnavalitsuse kliendisuhtluse ja infovahetuse arhitektuur. Seal hulgas eeldame AI ja muude tehnoloogiliste abivahendite rakendamist erinevate tegevuste või protsesside automatiseerimisel.

4. Tegevus- ja investeeringuplaan

Teekaardi, lähimate aastate tegevus- ja investeeringukava koostamine süsteemi etapiviiliseks parendamiseks. Vajaduse korral erinevad stsenaariumid.

5. Uut arhitektuuri toetav linna veebileht tartu.ee

Uue tartu.ee veebilehe lähteülesande koostamise nõustamine ja uuendatud infovahetuse arhitektuuri toetava veebilehe prototüüpimine.

---

#### *4. Pakkumuse esitamine ja lisainformatsioon*

---

Palun esitage indikatiivses pakkumuses hinnanguline töötundide maht ja tööde teostamise maksumus koos käibemaksuga eraldi kõigi viie tegevusgrupi lõikes. Võimalikke lisakulusid näiteks transpordile või tutvumiseks välja valitud organisatsioonide motivatsioonitasudele palume käesolevasse hinnapakumisse mitte arvestada. Samuti ei oota täpsemat tegevuste kirjeldust.

Käesolevas pakkumiskutses kirjeldatud tegevuste elluviimiseks esitame taotluse Riigi Tugiteenuste Keskusele ja toetuse saamisel korraldame hanke tööde teostaja leidmiseks, kuhu olete oodatud pakkumust esitama. Toetuse saamisel ja hankeprotsessi edukal läbimisel on tööde teostamise hinnanguline algusaeg oktoober – november 2023.

Teie indikatiivset pakkumust ootame hiljemalt **08.06.2023** e-posti aadressil [anneli.saalik@tartu.ee](mailto:anneli.saalik@tartu.ee).