

Tallinna Linnakantselei

**TALLINNA AMETIASUTUSTE HALLATAVATE
ASUTUSTE ABIVAJADUS
DOKUMENDIHALDUSE VALDKONNAS**

Tallinn 2016

Sisukord

1.	UURINGU KORRALDUSEST	3
2.	UURINGU KOKKUVÕTE	4
3.	TULEMUSTE ANALÜÜS	5
3.1.	Ametiasutuste spetsialistide roll dokumendihalduses tekkivate probleemide lahendamisel	5
3.2.	Teadlikkus ametiasutuste asjaajamiskorras kehtestatud reeglitest	7
3.3.	Mil viisil ja millist dokumendihaldusalast infot ja abi vajatakse.....	8

1. UURINGU KORRALDUSEST

Tallinna Linnakantselei linna avalike suhete teenistuse teabeosakonna linnauuringute sektor ja linnasekretäri büroo korraldasid ajavahemikul 15.-25. november 2016 Tallinna ametiasutuste hallatavate asutuste seas dokumendihalduse teemalise küsitluse. Küsitluse eesmärk oli saada infot selle kohta, millist abi hallatavad asutused dokumendihalduse valdkonnas vajavad. Tegemist oli veebiküsitlusega, ankeet saadeti e-postiga kõikidele Tallinna ametiasutuste hallatavatele asutustele, ankeedile paluti vastata isikul, kes on kõige paremini kursis asutuse dokumendihaldusega. 250st asutusest täitis ankeedi 184, vastamismäär oli 74%. Arvestades vastamismäära ja valimi struktuuri, võib valimit pidada esinduslikuks.

Üldkogumi ja valimi võrdlus

	Üldkogum		Valim		Vastamismäär
	Arv	Protsent	Arv	Protsent	
Üldhariduskool	60	24%	43	23%	72%
Lasteaed (sh lastesõim)	126	50%	96	52%	76%
Muud haridusameti asutused	12	5%	9	5%	75%
Muude ametite ja linnaosavalitsuste asutused	52	21%	30	16%	58%
Asutus märkimata			6	3%	
KOKKU	250	100%	184	100%	74%

2. UURINGU KOKKUVÕTE

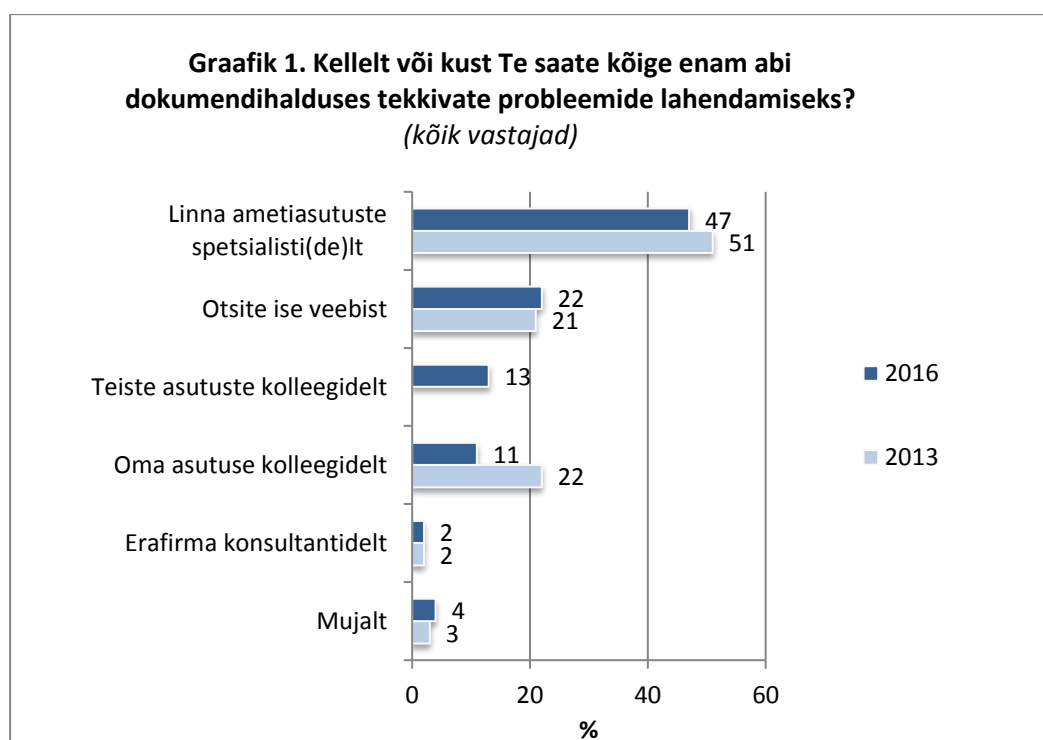
- Linna ametiasutuste dokumendihalduse spetsialistide roll hallatavate asutuste dokumendihalduse probleemide lahendamisel on suur. Vähemalt kord kuus pöördub linna ametiasutuste spetsialistide poole dokumendihalduses tekkinud probleemide lahendamiseks umbes 40% hallatavatest asutustest.
- Valdavalt ollakse linna ametiasutuste spetsialistide poolse abiga rahul, rahulolematust väljendasid ainult üksikud vastajad. Rahul ollakse sellega, et probleemidele leitakse lahendused ning üldiselt on spetsialistid abivalmid ja asjatundlikud. Üksikute vastajate jaoks on probleemiks osade spetsialistide vähene abivalmidus ja vastutulelikkus, abi saamise aeglus ja suhtluskanalitest (telefon, e-post) tingitud takistused.
- Enamus hallatavate asutuste dokumendihaldusega tegelevatest töötajatest on kursis reeglitega, mida linna ametiasutus on nende asutusele oma asjaajamiskorras kehtestanud. Samas umbes viiendik vastajatest ei tea, kas sellised reeglid eksisteerivad või mitte.
- Dokumendihaldusalast infot soovitakse nii juhendmaterjalide, telefoni teel nõustamise kui koolituste näol – ühte kõige eelistatumat kanalit küsitluse tulemuste põhjal ei eristunud. Infot ja nõustamist vajatakse kõige rohkem arhiveerimise ning EKISe ja EHISe teemadel. Paljud vastajad tõid välja selle, et hallatavaid asutusi peaks rohkem teavitama muudatustest õigusaktides, kordades, seadustes ning oluliseks teemaks osutus ka dokumentide juurdepääsupiirangute, avalikustamise, andmekaitse ja infoturbega seonduv.

3. TULEMUSTE ANALÜÜS

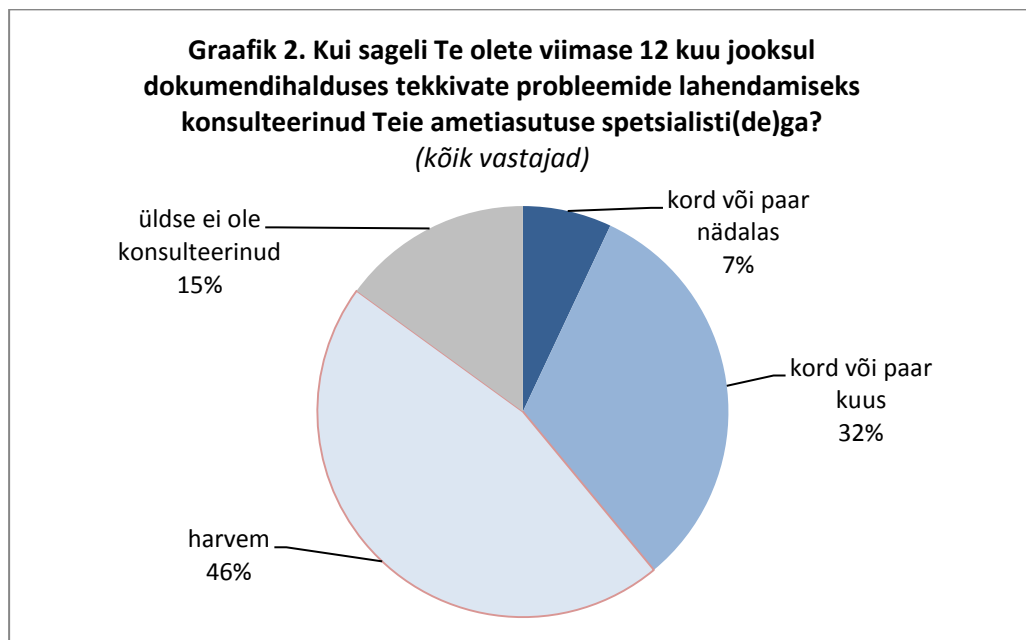
3.1. Ametiasutuste spetsialistide roll dokumendihalduses tekkivate probleemide lahendamisel

Küsisime vastajatelt, kellelt või kust nad saavad abi, kui neil tekib dokumendihalduses probleeme, tulemused on näha graafikul 1. Selle küsimuse puhul on meil võrdlusandmed 2013. aasta Tallinna ametiasutuste hallatavate asutuste dokumendihalduse uuringust (link uuringu aruandele: http://server.amphora.ee/uuringud_public/document.aspx?id=11420). Selgub, et 2013. aasta küsitlusega võrreldes suuri muudatusi toimunud ei ole. Endiselt on kõige suuremaks abiks vastajatele linna ametiasutuste spetsialistid, järgneb iseseisev info otsimine veebist ja kolleegidelt abi otsimine (selle aasta ankeedis me eristasime ka teiste asutuste kolleege, 2013. aasta ankeedis seda eristust ei olnud). Erafirma konsultantidelt saavad abi ainult üksikud vastajad.

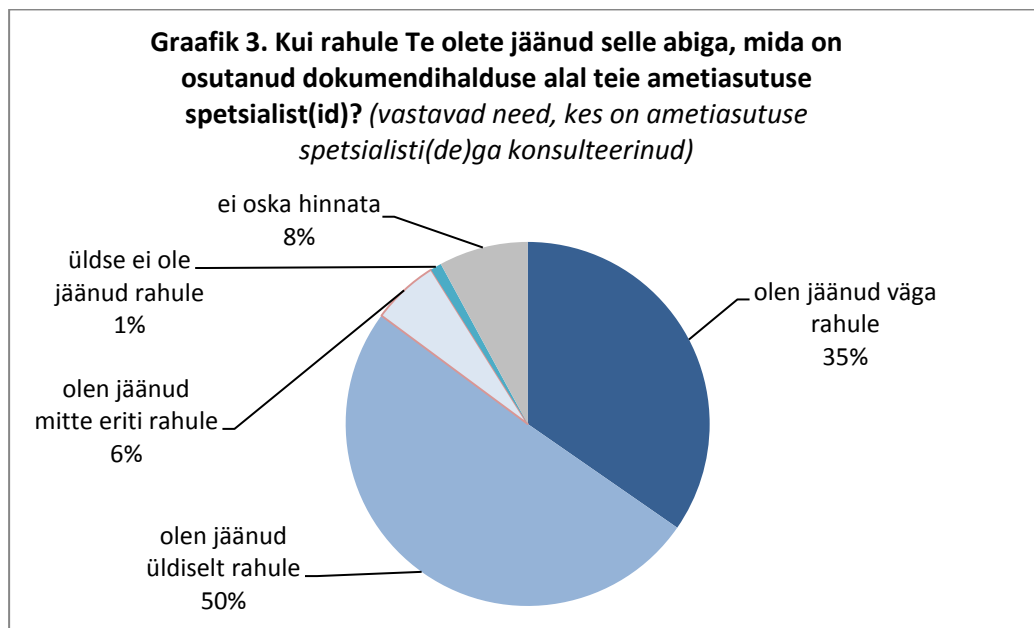
Kui vaadata tulemusi asutusetüüpide lõikes, siis torkab silma, et lasteaedade töötajad saavad keskmisest rohkem abi nii oma kui ka teiste asutuste kolleegidelt ja linna ametiasutuste spetsialistidelt, üldhariduskoolide ja muude asutuste töötajad otsivad keskmisest rohkem ise infot veebist.



Enamus (85%) vastajatest on viimase 12 kuu jooksul konsulteerinud dokumendihalduses tekkivate probleemide lahendamiseks linna ametiasutuste spetsialistidega (vt graafik 2). Iganädalasi abiküsi on 7%, enamasti pöördatakse ametiasutuste spetsialistide poole kas kord kuus või harvem. Üldse ei ole spetsialistidega konsulteerinud 15% vastajatest. Asutusetüüpide lõikes selles küsimuses olulisi erinevusi ei ole.



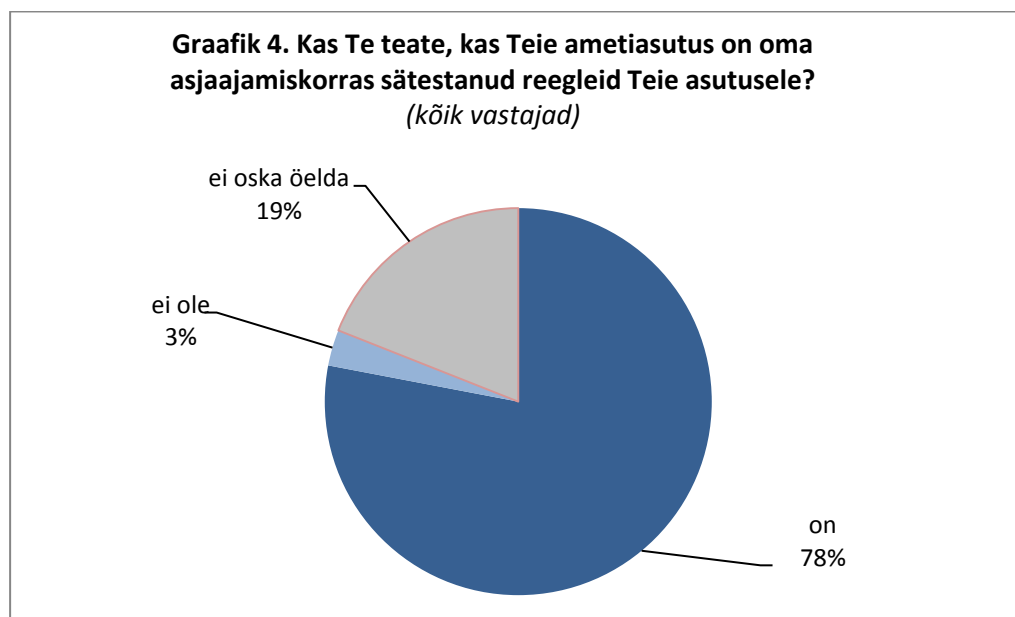
Graafik 3 näitab, et enamus linna ametiasutuste spetsialistide poole pöördunudest on abiga rahule jäänud - üle kolmandiku vastajatest on jäänud väga rahule ja pooled vastajatest on jäänud üldiselt rahule. Rahulolematuid on kokku 7% (mitte eriti rahul + üldse ei ole rahul). Kui vaadata tulemusi asutusetüüpide lõikes, siis selgub, et rahulolematuid on keskmisest rohkem üldhariduskoolide ja lasteaedade vastajate seas.



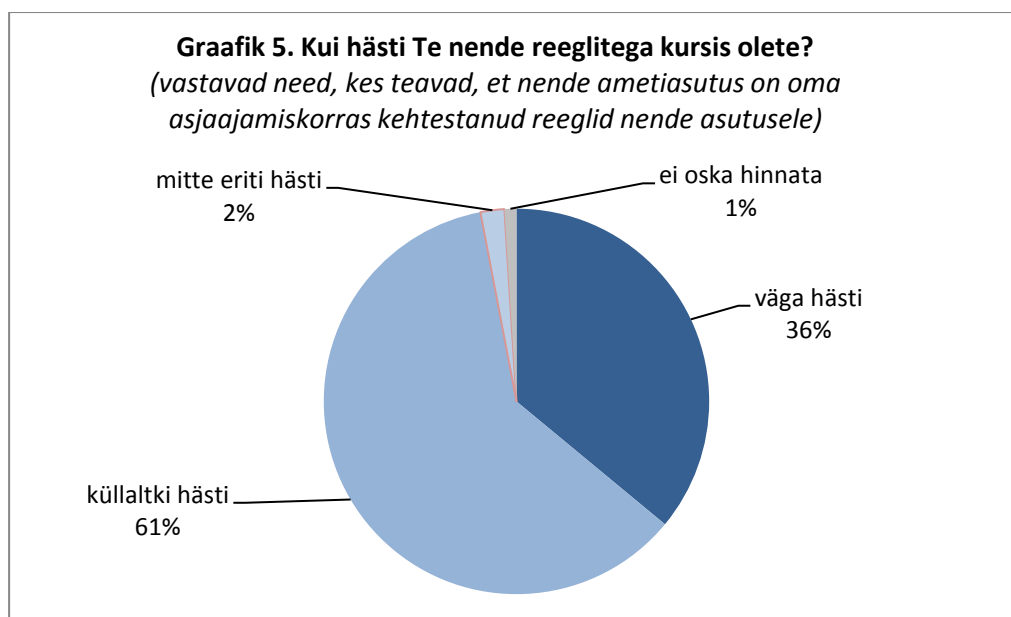
Palusime vastajatel oma rahulolu või rahulolematust põhjendada. Positiivse poole pealt toodi välja eelkõige seda, et linna ametiasutuste spetsialistide abiga on probleemidele lahendus leitud, kiideti ka spetsialistide abivalmidust ja asjatundlikkust. Negatiivse poole pealt toodi välja eelkõige osade spetsialistide vähest abivalmidust ja vastutulelikkust, abi saamise aeglust ja suhtluskanalitest tingitud probleeme (telefoni või e-posti teel on keerulisi probleeme raske lahendada). Siinkohal tuleb rõhutada, et kriitilisi hinnanguid oli oluliselt vähem kui positiivseid hinnanguid.

3.2. Teadlikkus ametiasutuste asjaajamiskorras kehtestatud reeglitest

Enamus vastajaid teab, et linna vastav ametiasutus on oma asjaajamiskorras sätestanud reeglid, mis puudutavad vastaja asutust, üksikud vastajad teavad, et selliseid reegleid ei ole ning umbes viiendik vastajatest ei osanud küsimusele vastata (vt graafik 4). Asutusetüüpide võrdlusest selgub, et üldhariduskoolide ja lasteaedade töötajad on reeglite olemasolust teadlikumad kui muude asutuste töötajad.

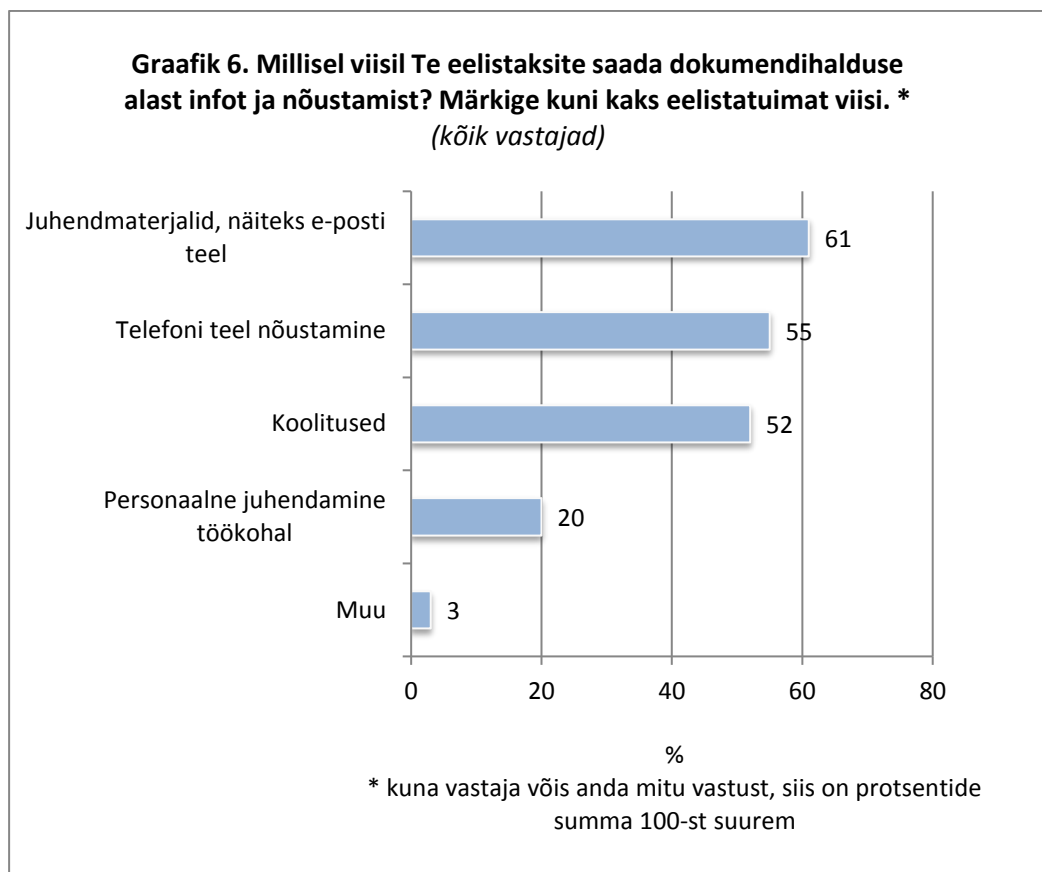


Nende vastajate käest, kes teavad, et nende ametiasutus on kehtestanud oma asjaajamiskorras reeglid nende asutusele, küsisime, et kui hästi nad nende reeglitega kursis on. Vastused on näha graafikul 5. Selgub, et valdav osa vastajaid hindab oma kursisolekut heaks, ainult 2% vastajatest ei ole enda arvates reeglitega kursis. Kui vaadata vastuseid asutusetüüpide lõikes, siis saame teha sama järelduse mis eelmise küsimuse puhul - üldhariduskoolide ja lasteaedade töötajad on reeglitega paremini kursis kui muude asutuste töötajad.



3.3. Mil viisil ja millist dokumendihaldusalast infot ja abi vajatakse

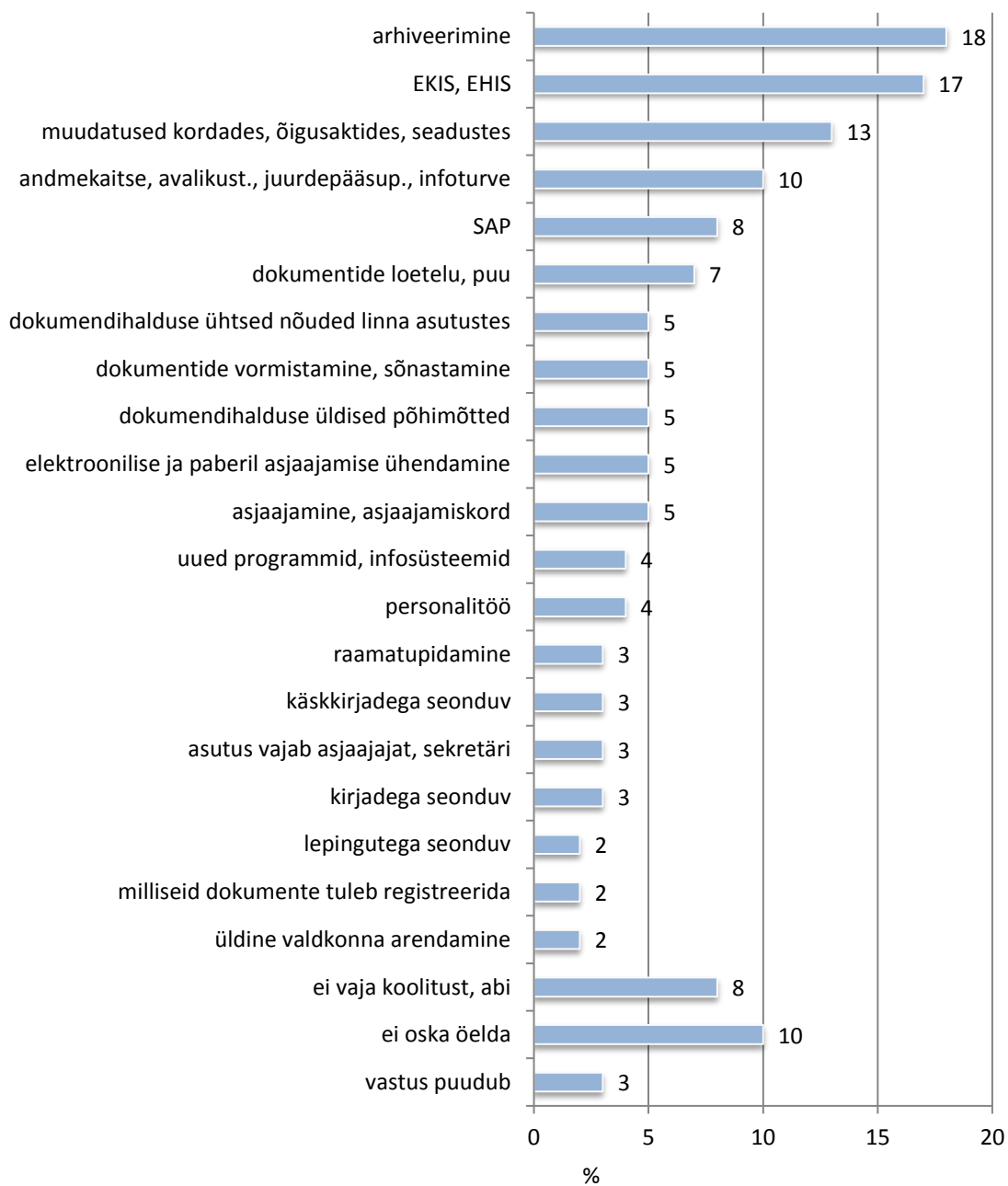
Küsitlus näitas, ei ole olemas ühte kindlat viisi, kuidas eelistatakse saada dokumendihaldusalast infot ja nõustamist. Kõige rohkem eelistatakse juhendmaterjale, teisel kohal on telefoni teel nõustamine ja kolmandal kohal koolitused, aga vahed on siin suhteliselt väikesed (vt graafik 6). Loetletud viisidest osutus kõige vähem populaarseks personaalne juhendamine töökohal. Asutusetüüpide võrdlus näitab seda, et lasteaedade töötajad eelistavad keskmisest rohkem telefoni teel nõustamist ning üldhariduskoolide ja muude asutuste töötajad koolitusi.



Uurisime vastajatelt, et millistes dokumendihalduse küsimustes nad kõige enam abi ja koolitust vajaksid, vastused olid väga põhjalikud ja detailsed, graafikul 7 on toodud vastused üldistatud kujul. Kõige rohkem nimetati arhiveerimise teemat ning EKISE ja EHISE infosüsteeme. Paljud vastajad tõid välja selle, et hallatavaid asutusi peaks rohkem teavitama muudatustest õigusaktides, kordades, seadustes. Oluliseks teemaks osutus ka dokumentide juurdepääsupiirangute, avalikustamise, andmekaitse ja infoturbe seonduv.

Kui vaadata vastuseid asutusetüüpide lõikes, siis selgub, et üldhariduskoolid eristuvad selle poolest, et nemad vajavad teistega võrreldes rohkem infot EKISE ja EHISE ning dokumentide juurdepääsupiirangute, avalikustamise, andmekaitse ja infoturbe kohta. Lasteaedade töötajad vajavad teistega võrreldes rohkem infot SAPI teemal, muud asutused vajavad rohkem infot arhiveerimise, seaduste ja õigusaktide muudatuste, asjaajamise ning elektroonilise ja paberil asjaajamise ühendamise kohta.

Graafik 7. Millistes dokumendihalduse küsimustes Te kõige rohkem abi või koolitust vajaksite? * (kõik vastajad)



* kuna vastaja võis anda mitu vastust, siis on protsentide summa 100-st suurem