

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Barbara Hein 204328IAAM

**Isikut tõendavate dokumentide taotlemise teenuse
tõhustamine Politsei- ja Piirivalveameti
iseteeninduskeskkonna näitel**

Magistritöö

Juhendaja: Alari Krist

MSc

Kaasjuhendaja: Siim Puustusmaa

MSc

Tallinn 2024

Kokkuvõte

Magistritöö eesmärgiks on uurida ja analüüsida isikut tõendavate dokumentide taotlemise ja taotluste menetlemise ajakulu ja efektiivsust, koostada selle põhjal äri- ja süsteemianalüüs ning pakkuda välja lahendus isikut tõendavate dokumentide taotlemise teenuse tõhustamiseks ja laiendada dokumentide taotlemise võimalusi iseteeninduskeskkonnas.

Magistritöös anti ülevaade teema teoreetilisest taustast kasutatud kirjanduse põhjal (valdkonna praktikad ja rakendatud lahendused, teadusartiklid, rahvusvahelised ja riiklikud regulatsioonid ja praktikad, asutusesised regulatsioonid) ning kasutati järgnevaid analüüsimeetodikke:

- Võimekuste ja väärtusvoo kaardistamine – TOGAF raamistik, Archimate modelleerimiskeel
- Nõuded – kasutusmallide kirjeldamine, FURPS+ ja MoSCoW prioritseerimismeetodika, poolstruktureeritud intervjuud, arutelud;
- Äri- ja süsteemianalüüs – UML, BPMN notatsioon, osapoolte kirjeldamine riskide kaardistamine ja hindamine; *lean* ärilõuend, prototüüpide loomine.

Magistritöö tulemiks on terviklik, riiklikest siseturvalisuse ja Politsei- ja Piirivalveameti strateegiast, eesmärkidest ja võimekustest lähtuv analüüsiprojekt, mis on eelduseks isikut tõendavate dokumentide teenuse tõhustamisele ning koosneb järgnevast:

- asutuse eesmärkide, strateegia ja võimekuste kaardistus;
- ülevaade valdkonda reguleerivatest nõuetest ja dokumentide taotlemise protsessist Eestis ja lähiriikides;
- dokumentide taotlemise teenuse väärtusvoog, motivatsiooni- ja strateegiamudel;
- alternatiivsete lahenduste analüüs, ärilõuend;
- projekti riskianalüüs;
- ärinõuded, funktsionaalsed- ja mittefunktsionaalsed nõuded;
- äriinfomudel ja ärireeglid;
- kasutusmallid ja kasutusmallide mudel;
- äriprotsesside mudelid ja mõõdikud;
- arhitektuurne lahendus;

- loodava lahenduse prototüüp.

Töö tulemid aitavad lahendada asutuse probleemi ning on sisendiks vastava projekti arendustegevuseks ja magistr töö eesmärk on seeläbi saavutatud. Töö teema toetab nii Siseturvalisuse arengukava kui ka Politsei- ja Piirivalveameti strateegia täideviimist.

Leitud on uudne ning Eestis ainulaadne lahendus, mis loob järgmised ärilised väärtused:

- võimaldab laiendada iseteeninduskeskkonna kasutajate hulka ning suunata rohkem taotlejaid iseteeninduskeskkonda dokumentide taotlust esitama;
- aitab kokku hoida ametnike aega taotluste vastuvõtmisel ja menetlemisel ning vähendada PPA teeninduste koormust ning tõsta seeläbi ametnike rahulolu.
- vähenevad tööjõu kulud, paberikulu ning taotluste transpordikulud.

Töö tulem mõjutab otseselt kõiki Eesti kodanikest dokumentide taotlejaid, lisaks PPA ametnikke ja välisministeeriumi diplomaate, kes dokumentide taotluste vastuvõtmise ja menetlemisega tegelevad ning aitab tõsta nii taotlejate kui ka ametnike rahulolu.