



PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET

LEADER TERVIKTEENUS

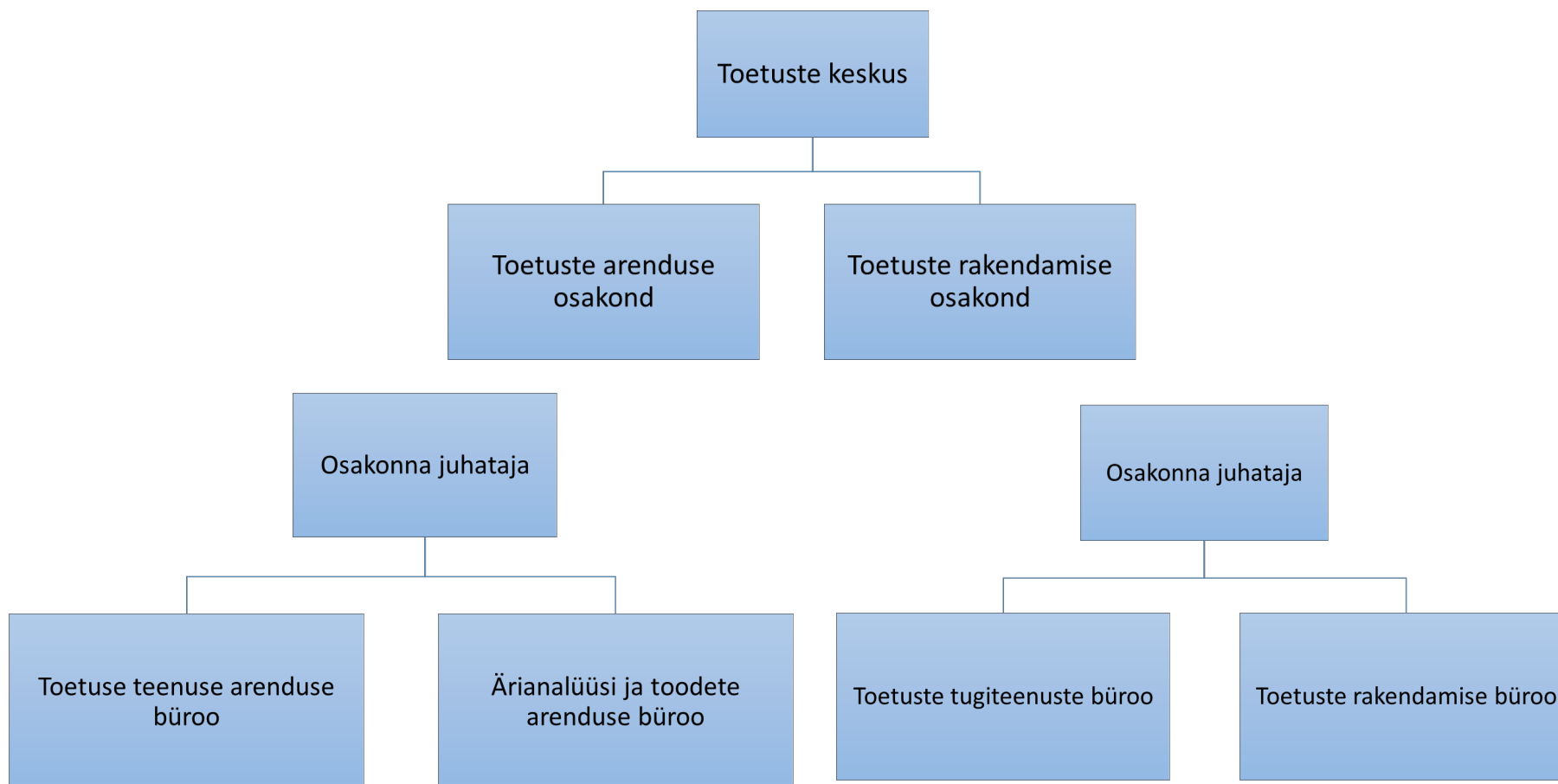
Piret Ilves
PRIA teenusejuht

20.01.2025





Toetuste keskuse struktuur





KTR ootused tervikteenusele

- Tervikuna ühtne teenus, kus osalejad ReM, PRIA, KTRid;
- Info, nõustamine konkreetsest allikast, lihtsal viisil;
- Rolliselgus oma ülesannete täitmisel (ühiselt sõnastada eesmärgid, sõlmida kokkulepped ja kaardistada kasutajateekond);
- Tervikteenuses arvestatakse erinevate osapoolte kasutajakogemust;
- Disainiprotsessi juhib asjatundja teenusedisainer.



PRIA varasem kogemus Leader teenuse disainimisel

- 2023. a kevadel Leader disainimise pilootprojekt, kus eesmärgiks klienditeekonna parendamine.
- Osales 4 taotlejat, 3 KTRi, 3 PRIA inimest ja teenusedisainer.
- Toimusid intervjuud ja koosloometöötuba, kus selgitasime välja probleemsed kohad taotleja kogemustest lähtuvalt, millele keskenduda.
- Tulemusi sai tutvustatud 23.04.2023 infopäeval



Mõned tähelepanekud disainimise kogemusest

- Eristusid kliendid, kes on KTR liikmed ja need kes ei ole KTR liikmed. KTR liige on paremas infoväljas kui mitteliige;
- Info saamise peamine allikas taotlejal on tuttava kaudu (sama tulemus ka soovitusindeksi küsitluses);
- Ette heideti vähest KTR poolset info liikumist nendele tootlejatele, kes on jäänud nõ joone alla;
- E-PRIAs olevatest väljadest ei saada üheselt aru.

Disainimise tulemusena: 2024.a algusest igale KTRile oma kliendihaldur (kokku 9).

Hea: KTRil oli inimene kelle poole pöörduda ja kes tegeles KTRi küsimusega operatiivselt.

Mitte nii hea: erinevatelt kliendihalduritelt võis välja minna erinev ühiselt kokku leppimata lähenemine. Lisaks oli vaja teha ka oma menetlustööd.



Leader teenuse meeskond ja edasised tegevused

- Toetuste teenuse arenduse büroos on Leader teenuse valdkond (teenusejuht ja 2 arendusspetsialisti).
- Peamised ülesanded: meetme määrusega tegelemine, juhendid, koolitamine, sisuküsimustes nõustamine, audititega tegelemine, kliendi tagasiside küsimine.
- Meetme määruse tõlgendustes ühtne lähenemine
 - PRIA sisesed KKKd on olemas
 - KTR KKK, mis on ühiskasutuses, on tegemisel
 - Kontrollküsimused KTRidele saatmisel
 - Kulude mõistlikkuse hindamise juhend saadetud KTRidele
 - Koolitused, arutelud (12.09, 16.09. 18.09)
- Kommunikatsioon ELL kirjeldatud viisil (infotelefon toetuste tugiteenuste büroos)
- E-PRIA ettepanekud: KTR näeb digitoimikut (otsuseid), eelarve jälgimise ja projektide rakendamise seis, ekraanijagamine



PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET

Aitäh kuulamast !

Piret Ilves

Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Amet

PRIA teenusejuht

5118015