



RIIGI TUGITEENUSTE  
KESKUS

# RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE ARENGUKAVA 2021-2024

TALLINN 2020

---

# Sisukord

Eessõna.....	3
Sissejuhatus .....	4
<b>1. Põhiväärtused .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Missioon.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Visioon.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Strateegilised eesmärgid.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. RTK põhitegevustega seotud eesmärgid.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2. Sisemiste tugitegevustega seotud ehk toetavad eesmärgid.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Strateegiakaart.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Kriitilised edutegurid.....</b>	<b>10</b>
<b>Lisa 1</b> Mõistete, lühendite ja mõõdikute selgitused .....	<b>11</b>

# Hea arengukava lugeja

Riigi Tugiteenuste Keskus (RTK) alustab 1. jaanuaril 2021 oma üheksandat tegevusaastat. Nende aastate jooksul on muutunud nii RTK teenuste portfelli kui organisatsioon ise. Kui aastal 2013 osutasime neljale ministeeriumi valitsemisalale finants-, personali- ja palgaarvestuse teenust, siis täna teenindame ligikaudu kahte kolmandikku keskvalitsuse asutustest. Lisaks klientide arvu kasvule on lisandunud mitu uut teenust – riigihangete korraldamine, personaliarendus (avaliku sektori üleste kesksete koolituste korraldamine), toetuste kasutamise korraldamine. Novembris 2020 töötab RTKs 427 inimest.

Läbi aastate on RTK eesmärgiks olnud pakkuda kvaliteetseid ja tõhusaid teenuseid, mis võimaldaksid klientidel keskenduda oma põhitegevusele ning aitaksid kaasa nende arengule ja eesmärkide saavutamisele. Selleks oleme panustanud nii infotehnoloogilistesse lahendustesse kui oma inimestesse ja jätkame sellega ka eesiseisval perioodil (2021-2024).

Käesoleva arengukava esimene versioon valmis 2018. aastal tingituna eelmise arengukava perioodi lõppemisest ja suurtest muudatustest organisatsioonis. Tulenevalt arengukava koostamise rulluvast põhimõttest oleme kava igal aastal üle vaadanud, vajadusel uuendanud ja aasta võrra pikendanud.

RTK soov on olla riigile asjatundlik ja paindlik partner riigireformi elluviimisel, mis tähendab kaasamõtlemist poliitikakujundamisel ning valmisolekut teenuste osutamise ülevõtmiseks, kui sellega kaasneb teenuse kvaliteedi või efektiivsuse kasv. Juhul, kui tugiteenuseid on otstarbekam korraldada detsentraliseeritult või kesket tugiteenust suudab tõhusamalt pakkuda mõni teine osapool, oleme valmis selliseid teenuseid oma portfellist välja viima. Viimase heaks näiteks on riiginõuete haldamise ümberkorraldamine: 2020. aastal alustasime nimetatud teenuse üleandmist (01.01.20 andsime Maksu- ja Tolliametile üle kohtunõuete haldamise ülesanded), ning plaanime selle lõpule viia 2021. aasta esimeses kvartalis, andes Maa-ametile üle maa järelemaksunõuete haldamise ülesanded.

2020. aastal viidi Rahandusministeeriumi ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi eestvedamisel läbi riigi dokumendihalduse ja arhiivinduse teenuse konsolideerimise teostatavus- ja tasuvusanalüüs. Uuringu tulemused näitasid, et konsolideerimine aitab parandada teenuse kvaliteeti



ning korraldada teenust efektiivsemalt. Analüüsi käigus hinnati, et kõige sobivam asutus keskse dokumendihalduse teenuse osutamiseks oleks RTK. Juhul, kui otsus teenuse konsolideerimiseks tehakse, oleme omalt poolt valmis teenuse lisamiseks oma portfelli.

Usun, et RTK kiire kasv jätkub ka järgnevatel aastatel ja eesiseisval periood toob kaasa nii mitmeid uusi kliente olemasolevate teenuste osas kui ka muutusi meie poolt pakutavates teenustes. Järgmiste aastate fookuses on riigi sihtasutuste arvestusteenuse konsolideerimine, toetuste rakendusteenuse ülevõtmine väiksemalt rakendusüksustelt ning nõuete haldusteenuse viimase osa tõrgeteta üleandmine Maa-ametile. Valmis tuleb olla ka keskse dokumendihalduse teenuse pakkumiseks.

Täna kõiki RTK töötajaid, kliente ja koostööpartnereid, kes on aastast aastasse aidanud meie teenuseid paremaks kujundada ning kellega meil on olnud suur rõõm koostööd teha.

Edu soovides

**Tarmo Leppoja**

*Riigi Tugiteenuste Keskuse peadirektor*

# Sissejuhatus

Riigi Tugiteenuste Keskus (ametlik lühend RTK) on Rahandusministeeriumi valitsemisalasse kuuluv valitsusasutus. RTK osutab tugiteenuste osutamise kokkuleppe sõlminud keskvalitsuse asutustele keskselt teenuseid, muuhulgas täidab Euroopa Liidu struktuurivahendite ja piiriüleste programmide korraldus- ja makseasutuse funktsiooni; Norra ja Euroopa majanduspiirkonna finantsmehhanismide kontaktasutuse; ning õigusaktides määratud juhul ka rakendusüksuse ülesandeid.

RTK pakutavate teenuste hulka kuulub:

1. personali- ja palgaarvestus;
2. personaliarendus;
3. finantsarvestus;
4. riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine;
5. riigihangete korraldamine;
6. toetuste kasutamise korraldamine.

RTK kulud kaetakse riigieelarvest ning erinevate programmide ja meetmetega seotud tehnilise abi vahenditest. RTK on aruandekohustuslik riigihalduse ministri ees, kes suunab ja koordineerib keskuse tegevust ning teostab selle üle teenistuslikku järelevalvet. RTK nõukojal, mis koosneb teenindatavate ministeeriumite esindajatest, on siinkohal nõuandev roll.

Käesolevas dokumendis seatakse asutuse tegevuse sihid järgmiseks neljaks aastaks, s.o perioodiks 2021-2024. RTK arengukava on üles ehitatud sellisel, et esmalt tutvustatakse organisatsiooni põhiväärtusi. Põhiväärtused on organisatsiooni vundament, millest lähtutakse nii organisatsiooni siseselt kui suhtluses allpool nimetatud huvigruppidega. Seejärel sõnastatakse RTK missioon (millist väärtust tahame luua) ja visioon (tulevikupilt, kuhu tahame aastaks 2024 jõuda) ning strateegilised eesmärgid (olulisemad sihid) ja mõõdikud, mille abil püstitatud eesmärkide täitmist mõõta ning teenuste lõikes kriitilised edutegurid (olulisemad tegevused) eesmärkide saavutamiseks. Eraldi (horisontaalsete) valdkondadena käsitletakse personali, kommunikatsiooni ja organisatsiooni arendamist. Arengukavas kasutatavate mõistete ja lühendite selgitused, sh kasutatavate mõõdikute metoodika kirjeldus on toodud lisas 1. Teenuspõhised eesmärgid koos mõõdikutega ning pikem tegevuste loetelu koos tähtaegade ja vastutajatega on kirjas asutuse siseses töödokumendina käsitletavas tegevuskavas.

Arengukava ja tegevuskava koostatakse rulluval põhimõttel, mis tähendab, et nende perioodi pikendatakse igal aastal ühe aasta võrra. RTK juhtkond teeb tegevuskava täitmise osas kokkuvõtteid kolm korda aastas – mais, septembris ja jaanuaris kui alustatakse möödunud aasta osas tegevusaruande koostamist. Nõukojale esitatakse tegevusaruanne hiljemalt märtsis toimuvaks koosolekuks. Arengukava ja tegevuskava ning teiste lisade põhjalikum ülevaatamine ja uuendamine toimub igal aastal perioodil september kuni detsember. Ülevaatuse käigus võidakse korrigeerida ka püstitatud eesmärgid ja sihttasemeid.



Arengukava muudatused on läbi arutatud nii RTK juhtkonnas kui klientide esindajatest koosnevas nõukojas. Arengukava algversiooni, mille riigihalduse minister kinnitas jaanuaris 2019, koostamisse kaasati lisaks ka RTK töötajad ja partnerite esindajad. Suuremate muudatuste puhul on plaanis sama praktikaga jätkata. Arengukava koostamisel on lähtutud Rahandusministeeriumi programmide (täpsemalt halduspoliitika programmist), strateegilistest arengukavadest ja tegevuskavadest, riigi eelarvestrateegiast 2021-2024 ning Vabariigi Valitsuse riigireformi tegevuskavast 2019-2023.

Huvigrupid, kelle vajadustega arengukava koostamisel arvestatud on:

1. kliendid, kes jagunevad omakorda rühmadesse:
  - a. RTK teenuseid kasutavad riigiasutused, põhiseaduslikud institutsioonid, avalik-õiguslikud juriidilised isikud ja riigi asutatud sihtasutused (ühise nimetajaga keskvalitsuse üksused) ning kohaliku omavalitsuse ja muud avaliku sektori üksused;
  - b. Euroopa Komisjon ja teised doonorid;
  - c. RTK poolt rakendatavatest meetmetest toetuse taotlejad.
2. infotarbijad – Riigikogu, Rahandusministeerium, Eurostat, OECD, Euroopa Komisjon jt rahvusvahelised organisatsioonid, Statistikaamet, avalikkus;
3. kontrollijad – Riigikontroll, teised audiitorid;
4. partnerid – Rahandusministeeriumi Infotehnoloogia-keskus, IT-arenduste firmad;
5. RTK töötajad.

**RTK prioriteediks järgneval neljal aastal on arendada oma olemasolevaid teenuseid ja olla riigile asjatundlik ning paindlik partner riigireformi elluviimisel.**

### Teenuste arendamisel keskendutakse järgnevale (prioriteetsuse järjekorras):

- kvaliteedi, sh efektiivsuse tõstmine
- lisandväärtuse kasvatamine
- kliendibaasi suurendamine arvestades organisatsiooni võimekust

### Selleks panustatakse eelkõige:

- tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõttu protsesside ümberkorraldamiseks
- töötajate kompetentside tõstmisesse

RTK soovib koondada oma tähelepanu olemasolevate teenuste kvaliteedi, sh tõhususe<sup>1</sup> tõstmisele. Selleks arendatakse teenuste osutamiseiga seotud tööprotsesse ning

<sup>1</sup> Tõhusus kui protsesside kiirus ja sujuvus.

infosüsteeme ja panustatakse töötajate arengusse (muutustega toimetulek, innovatsioon). Sealjuures on nõukojas lepitud kokku klientide rahulolu tasemes, millest allapoole minna ei tohi.

Teenuste arendamise käigus soovitakse liikuda kliendile kõrgemat lisandväärtust pakkuvate teenuste poole. Seda on plaanis teha läbi analüüsivõimekuse suurendamise, eesmärgiga anda klientidele senisest veelgi paremat juhtimisinfot ja võttes enda kanda ka need tööolügid, mis täna ei ole teenuse osa, aga mille RTK poolt osutamine tooks endaga kaasa efektiivsuse kasvu. Headeks näideteks on ostuarvete konteerimine ja toetusmeetmete disain. Kõik see loob tugevad eeldused klientide arvu suurendamiseks.

Fookusteemadest lähtutakse nii missiooni, visiooni kui strateegiliste eesmärkide sõnastamisel.

## RTK aastal 2020

### RAHULOLEVAD KLIENDID

Personali- ja palgaarvestusega rahulolu, **8,9 palli**

Riigihangete korraldamise soovitusindeks 56%, **8,9 palli**

Toetuse taotlejate rahulolu RTK kui rakendusüksusega, **9,0 palli**

Finantsarvestusega rahulolu, **8,7 palli**

Rakendusasutuste ja rakendusüksuste rahulolu RTK kui korraldusasutusega, **7,1 palli**

**Kõrge rahulolu** ka kasutatavate infosüsteemidega (e-toetuskeskkond, RTIP, e-arvekeskus)

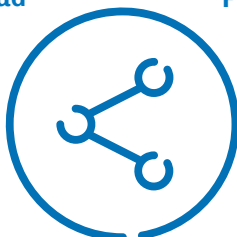
96% kesketel koolitustel osalenutest on rahulolevad. Koolitusjuhtide rahulolu koolituste korraldamisega **7,6 palli**



Läbimõeldud



Pilveteenused



Jagatud teenused

### SUUR KLIENDIBAAS

Pakume arvestusteenuseid 168 asutusele ehk **70%** kogu keskvalitsusest

**38** taotlusvooru, **452** rahastatud projekti, välja makstud toetusi üle **184 miljoni** euro

**37** riigihangete korraldamise teenuse püsiklienti

**1551** kesketel koolituste osaluskorda

**173** riigihanget

## EFEKTIIVSED TEENUSED

**75%** raamatupidamise algdokumentidest laekub liidestatud infosüsteemidest

**83%** personaliandmetest laekub RTIPI kaudu (aasta tagasi 59)

**96%** arvetest on e-arved, kulud arvete menetlemisele on vähenenud 45%

Toetuste väljamakse keskmine menetluskiirus **28,2** päeva

Personaliarvestaja kohta on **1784** teenindatava asutuse töötajat ja palgaarvestaja **1448** (aasta varem 1430 ja 1265)

Üks raamatupidaja jõuab kuus menetleda **1186** ostuarvet (aasta varem 1026)

Mitteabikõlblikke kulusid on toetuste maksetaotlustest kõigest **0,65%**

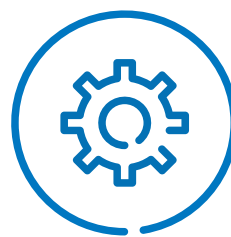
Standardtoimemudelid personali- ja palgaarvestuse ning riigihangete korraldamise osas



Läbipaistvad teenused



Kiire



Tõhus

## HINNATUD TÖÖANDJA

**3** suuremat kontorit Tallinnas, Tartus ja Viljandis ning kontoripinnad peaaegu kõigis maakonnakeskustes

**40%** töökohtadest väljaspool Tallinna ja Harjumaad

**427** töötajat, kellest püsivalt on kodukontoris 25

Vabatahtlik volavus **1,7%**

RTK kui tööandja soovitusindeks **90%**



Koostegutsemine



Nutikas



Hoolimine

# RTK arengukava 2021-2024

## 1. Põhiväärtused

Milliseid väärtusi kannab meie organisatsioon ja selle liikmed?

### KOMPETENTSUS

Oleme oma valdkonna parimad asjatundjad!

- Oleme tulemustele orienteeritud.
- Pakume huvigruppide vajadustele vastavaid lahendusi.
- Oleme oma töös põhjalikud ja pühendunud.
- Täiendame end pidevalt.

### KOOSTÖÖ

Koos saavutame parima tulemuse!

- Parimad lahendused sünnivad koostöös.
- Väärtustame häid suhteid kolleegidega ja toetame üksteist igapäevatöös.
- Hoolime tagasisidest.
- Jagame teadmisi ja mõtleme aktiivselt kaasa.

### USALDUSVÄÄRSUS

Teeme, mida lubame!

- Tegutseme läbipaistvalt.
- Oleme ausad – meie sõnad ja teod on kooskõlas.
- Tagame korrektse infovahetuse.
- Julgeme võtta vastutuse.

Need on tõekspidamised, millest oma igapäevastes tegevustes, sh suhtluses kolleegide, klientide, partnerite ja teiste huvigruppidega juhindume. Nimetatud väärtused toetavad meid organisatsiooni missiooni ja visiooni elluviimisel.

## 2. Missioon

Millist väärtust tahame luua?

Võimaldame kliendil keskenduda oma põhitegevusele pakkudes efektiivseid lahendusi tugiteenuste ning toetuste valdkonna korraldamisel.

## 3. Visioon

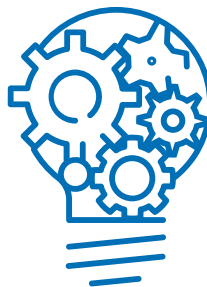
Kuhu tahame aastaks 2024 jõuda?

Oleme eelistatuim tugiteenuste pakkuja ja toetuste rakendaja oma valdkonna parimate töötajate ning nutikate IT-lahendustega.

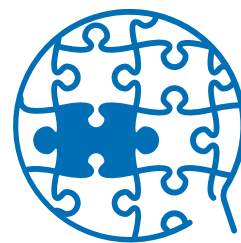
Nutikad IT-lahendused on automatiseeritud tehnoloogilised lahendused, mis võimaldavad hoida kokku nii aega kui raha. Eelistatuim tähendab seda, et meie teenuseid kasutab enamik keskvõimsuse üksustest ja me oleme keskne toetuste rakendaja. Finantsarvestuse ning personali- ja palgaarvestuse valdkonnas osutame teenust kogu valitsussektorile.



Tõhus



Nutikas



Hea nõu andja

## 4. Strateegilised eesmärgid

Millised on meie olulisemad sihid ja kuidas hindame püstitatud eesmärkide täitmist?

### 4.1. RTK põhitegevustega seotud eesmärgid

#### 1. Meie teenused aitavad kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.

Mõõdik	2018	2019	2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023	Sihttase 2024
kliendirahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega (0-10 skaalal)	8,7	8,7	8,9	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
kliendirahulolu finantsarvestuse teenusega (0-10 skaalal)	8,4	8,6	8,7	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
kliendirahulolu riigihangete korraldamise teenusega (0-10 skaalal) <sup>2</sup>	7,1	7,4	8,9 <sup>3</sup>	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
rakendusasutuste ja rakendusüksuste rahulolu RTK toetuste teenusega (0-10 skaalal)	-	6,2	7,1	≥ 7,7	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
toetuse taotlejate rahulolu RTK kui rakendusüksusega (0-10 skaalal)	-	7,2	9,0 <sup>3</sup>	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
asutuste koolitusjuhtide rahulolu personaliarenduse teenusega (0-10 skaalal)	-	-	7,6	≥ 7,8	≥ 8,0	≥ 8,2	≥ 8,2

#### 2. Meie poolt pakutavad teenused on efektiivsed.

Mõõdik	2018	2019	2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023	Sihttase 2024
RTIPist laekunud personaliandmete osakaal (%)	82	80	83 <sup>4</sup>	≥ 90	≥ 93	≥ 96	≥ 96
Liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal (%)	63	78	75 <sup>5</sup>	≥ 75	≥ 77	≥ 79	≥ 80
Teenuse maksumus ühiku kohta							
personali- ja palgaarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)	48,2	47,5	44,1	≤ 42	≤ 42	≤ 42	≤ 42
teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)	-	4,69	5,98 <sup>5</sup>	≤ 5,7	≤ 5,4	≤ 5,1	≤ 4,8
hanketeenuse kulu osakaal hankelepingute kogumaksumusest (eurot) <sup>7</sup>	-	0,01	-	≤ 0,01	≤ 0,01	≤ 0,01	≤ 0,01
rakendamise kulu (TA) meetmete (SF) kohta (%)	2,84	2,84	2,67 <sup>4</sup>	≤ 2,67	≤ 2,67	≤ 2,67	≤ 2,67

#### 3. Meie poolt pakutavaid teenuseid kasutab enamik keskvalitsuse üksustest.

Mõõdik	2018	2019	2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023	Sihttase 2024
teenindatavate asutuste osakaal (%) keskvalitsuse üksustest (personali- ja palgaarvestus)	63	64	70 <sup>6</sup>	≥ 77	≥ 82	≥ 84	≥ 84
teenindatavate asutuste osakaal (%) riigiasutustest (riigihangete korraldamine)	23	22	23	23	26	≥ 30	≥ 35
väljaspool korraldusasutust paiknevate rakendusüksuste arv <sup>8</sup>	8	7	5	3	3	1 <sup>9</sup>	0 <sup>9</sup>

<sup>2</sup> Riigihangete korraldamise teenuse osas küsitakse soovitamist („Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK riigihangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest?“), skaalal -100 kuni 100, väljendatud protsentidena), kuid siinkohal on soovitusindeks teisendatud rahuloluks 0-10 skaalal.

<sup>3</sup>2020. aasta 11 kuud

<sup>4</sup>2020. aasta 8 kuud

<sup>5</sup>2020. aasta 9 kuud

<sup>6</sup>2020. aasta 10 kuud

<sup>7</sup> Eesmärk on, et sõlmitud hankelepingute maksumuse iga 1 euro kohta ei tohi olla hanketeenuse kulu suurem kui 0,01 eurot ehk 1 eurosent.

<sup>8</sup> V.a Maaeluministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisala

<sup>9</sup> Saavutustaseme täitmine sõltub riigireformi käigus tehtud otsustest ja toetusmeetmeid väljatöötavate ministeeriumite valikutest.



## 4.2. Sisemiste tugitegevustega seotud ehk toetavad eesmärgid

### 4. RTK on avalikkuses tuntud kui uuendusmeelne ja usaldusväärne organisatsioon.

Möödik	2018	2019	2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023	Sihttase 2024
meediakajastuste arv	435	726	798 <sup>4</sup>	1030	1120	1210	1210
positiivsete meediakajastuste osakaal (%)	-	50,6	53,9 <sup>4</sup>	≥ 52	≥ 53	≥ 54	≥ 54
negatiivsete meediakajastuse osakaal (%)	-	0,65	1,3 <sup>4</sup>	< 1,5	< 1,5	< 1,5	< 1,5

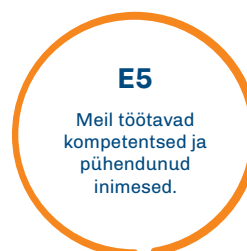
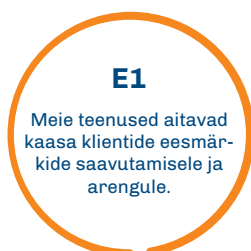
### 5. Meil töötavad kompetentsed ja pühendunud inimesed.

Möödik	2018	2019	2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023	Sihttase 2024
klientide keskmine hinnang töötajate kompetentsusele (10-palli skaalal)	8,7	8,1	9,1	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
RTK kui tööandja soovitusindeks (%)	-	90	-	≥ 85	küsitlust ei toimu	≥ 85	küsitlust ei toimu
väljaspool Tallinna paiknevate töökohtade osakaal kõigist RTK töökohtadest (%)	50	48	39,5 <sup>3</sup>	41	42	43	44

## 5. Strategiakaart



### Strateegilised eesmärgid



### Põhiväärtused



## 6. Kriitilised edutegurid

Millised on meie kõige olulisemad tegevused eespool kirjeldatud eesmärkide saavutamiseks?

### PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS

- Riigitöötaja iseteenindusportaali töösuhete haldamise mooduli väljaarendamine ja kasutuselevõtt;
- Majandustarkvara SAP arendamine tööprotsesside automatiseerimiseks ja liidestamine väliste infosüsteemidega;
- Summeeritud tööajaga töötajate arvestussüsteemi väljaarendamine SAP keskkonnas;
- Riigi sihtasutuste sujuv teenindamisele võtmine.

### PERSONALIARENDUSE TEENUS

- Keskmise koolituste rahastamismudeli väljatöötamine teenuste rahastamiseks peale Euroopa Liidu Sotsiaalfondi toetuse lõppu;
- Riigitöötaja iseteenindusportaali koolitusmoodulis koolituskohtade jagamist toetava funktsionaalsuse väljaarendamine.

### FINANTSARVESTUSE TEENUS

- Majandustarkvara SAP arendamine vastavalt uute klientide vajadustele ja liidestamine nende teiste põhiinfosüsteemidega;
- Klientidele täiendavate teenuste pakkumine, sh dokumentidele arvestusobjektide sisestamine klientide eest enne klientidele kontrollimiseks saatmist, toetuste saamiseks maksetaotluste koostamine;
- Riigi sihtasutuste sujuv teenindamisele võtmine.

### RIIGI RAAMATUPIDAMISE KOONDARUANDLUSE KOOSTAMISE TEENUS

- Uue saldoandmike infosüsteemi kasutuselevõtt;
- Täiendava info kogumine valitsussektori maksete kohta.

### RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUS

- Riigihangete registris hankeplaani koostamise ja jälgimise ning hangete planeerimise funktsionaalsuse tekkimine;
- Koolituste ja infopäevade korraldamine ning info vahendamine (nt RTK veebilehe kaudu) klientidele eesmärgiga jagada teadmisi riigihangete paremaks ettevalmistamiseks ja korraldamiseks;
- Töötajate hangete alase kompetentsi tõstmise tagamine läbi koolituste.

### SISEMISED TUGITEGEVUSED (PERSONALITÖÖ, KOMMUNIKATSIOON, ORGANISATSIiooni ARENDAMINE)

- Strateegiliseks juhtimiseks, personalivestlusteks, kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamiseks jt sisemiste tugitegevuste korraldamiseks ühtse infosüsteemi kasutuselevõtu analüüsimine;
- Kommunikatsioonivaldkonna tööprotsesside kaardistamine ja kirjeldamine;
- Sise- ja välisveebi funktsionaalsuse ja informatiivsuse tõstmine;
- RTK tegevuste aktiivne kajastamine meedias;
- Organisatsioonikultuuri loomine ja hoidmine ning töötajate seotuse hoidmine tööandjaga kaugtöö suure osakaalu tingimustes;
- Juhtimiskvaliteedi ühtlustamine ja hoidmine;
- Palgaeesmärkide saavutamine.

## Lisa 1. Mõistete, lühendite ja mõõdikute selgitused

**Huvigrupid** – huvitatud osapooled (RTK kliendid ja töötajad, infotarbijad, kontrollijad, partnerid), kelle vajadusi arengukava koostamisel arvesse võetakse.

**Keskvalitsus** – riigiasutused, põhiseaduslikud institutsioonid, avalik-õiguslikud juriidilised isikud või riigi asutatud sihtasutused.

**Kliendid** – RTK teenuseid kasutavad riigiasutused, põhiseaduslikud institutsioonid, avalik-õiguslikud juriidilised isikud ja riigi asutatud sihtasutused (ühise nimetajaga keskvalitsuse üksused); kohaliku omavalitsuse ja muud avaliku sektori üksused; Euroopa Komisjon ja teised doonorid; RTK poolt rakendatavatest meetmetest toetuse taotlejad.

**Partnerid** – Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus, IT arenduste firmad

**Riigitöötaja Iseteenindusportaal** (lühidalt **RTIP**) – veebirakendus automaatseks andmevahetuseks riigitöötaja ja majandustarkvara vahel.

**Soovitusindeks** (lühidalt **SI**; inglise keeles Net Promoter Score ehk NPS) – meetodika, mis mõõdab lojaalsete klientide hulka jagades kliendid kolme rühma: soovitajad, neutraalsed ja mittesoovitajad. Neid, kes vastavad skooriga 9 ja 10 kutsutakse soovitajateks. Vastused 7 ja 8 märgistatakse neutraalseteks ja nende käitumine langeb soovitajate ja mittesoovitajate vahepeale. NPS-i arvutatakse lahutades soovitajate osakaalust (%) mittesoovitajate osakaal (%). Neutraalsete vastajate arv läheb arvesse vastajate koguarvu ja seega vähendab soovitajate ja mittesoovitajate osakaalu ning kallutab NPS väärtust 0 suunas. Soovitusindeks arvutatakse vastusest ühele küsimusele.

**Valitsussektor** – valitsussektor hõlmab avaliku sektori üksusi, keda ei loeta turutootjateks ja keda finantseeritakse peamiselt kohustuslike maksete abil, mida teevad teistesse sektoritesse kuuluvad üksused. Eestis jagatakse valitsussektor kolmeks allsektoriks: keskvalitsus, kohalikud omavalitsused ja sotsiaalkindlustusfondid.

### EESMÄRGI „MEIE TEENUSED AITAVAD KAASA KLIENTIDE EESMÄRKIDE SAAVUTAMISELE JA ARENGULE“ MÕÕDIKUTE SELGITUSED

**Kliendirahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega** – iga-aastases kliendirahulolu küsitluses RTK personali- ja palgaarvestuse klientide esindajate (kontaktisikute) antud hinnang 0-10 skaalal küsimusele "Hinnake palun üldist rahulolu RTK personali- ja palgaarvestuse teenusega". Andmete allikas: RTK arvestusteenustega rahulolu-uuringu raportid.

**Kliendirahulolu finantsarvestuse teenusega** – iga-aastases kliendirahulolu küsitluses RTK finantsarvestuse klientide esindajate (kontaktisikute) antud hinnang 0-10 skaalal küsimusele "Hinnake palun üldist rahulolu RTK finantsarvestuse teenusega". Andmete allikas: RTK arvestusteenustega rahulolu-uuringu raportid.

**Kliendirahulolu riigihangete korraldamise teenusega** – hankemenetluse lõppedes hanke kontaktisiku(te) poolt RTK

riigihangete korraldamise teenusele antud hinnangute aastakeskmine. Hanke kontaktisiku(te)lt küsitakse „Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK riigihangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest? 0 = ei ole üldse tõenäoline; 10 = väga tõenäoline“. Arengukavas kuvatakse teiste teenustega võrreldavuse huvides keskmist näitajat skaalal 0-10. Andmete allikas: Recommy keskkonnas läbi viidud küsitluste tulemused.

**Asutuste koolitusjuhtide rahulolu personaliarenduse teenusega** – iga-aastases kliendirahulolu küsitluses ministeeriumite ja nende valitsemisalade koolitusjuhtide antud hinnang 0-10 skaalal küsimusele: „Hinnake palun üldist rahulolu RTK kesksete koolituste korraldamise teenusega“. Andmete allikas: Recommy keskkonnas läbi viidud küsitluste tulemused.

**Rakendusasutuste ja rakendusüksuste rahulolu RTK toetuste kasutamise korraldamise teenusega** – iga-aastases kliendirahulolu küsitluses rakendusasutuste ja rakendusüksuste esindajate (kontaktisikute) antud hinnang 0-10 skaalal küsimusele: „Hinnake palun üldist rahulolu RTK toetuste teenusega“. Andmete allikas: Recommy keskkonnas läbi viidud küsitluste tulemused.

**Toetuse taotlejate rahulolu RTK kui rakendusüksusega** – kliendikontakti (taotluse rahastamise/mitterahastamise otsus; maksetaotluse maksmine) järel projekti juures projektjuhiks/kontaktisikuks määratud isiku poolt küsimusele „Kuidas hindate koostöökogemust toetuse andjaga?“ antud hinnangute aastakeskmine 0-10 skaalal. Andmete allikas: Recommy keskkonnas läbi viidud küsitluste tulemused.

### EESMÄRGI „MEIE POOLT PAKUTAVAD TEENUSED ON EFEKTIIVSED“ MÕÕDIKUTE SELGITUSED

**RTIP-ist laekunud personaliandmete osakaal (%)** – SAPI andmetabelitesse (PA9011, PA2001, PA2002) RTIPi kaudu loodud kirjade arv perioodis, võrrelduna kõigi nendes tabelites oleva kirjade arvuga samas perioodis. PA2001 puhul võetakse arvesse kirjeid, mille puhul ei toimu tasu ettearvestust (BONDT=' ').

**Liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal (%)** – mõõdetakse igakuiselt talituste kaupa ja leitakse nende keskmine, murru lugejas liidetakse eArvekeskuse kaudu, RTIPi kaudu, muust liidestatud IT-süsteemist või Excelist importimisel SAPI sisestatud dokumentide arv, see jagatakse talituse poolt SAPI sisestatud dokumentide üldarvuga, v.a SAPIs genereeritud dokumendid, mille kohta ei koostata alusdokumenti (näit maksekorraldused, laekumised, amortisatsiooniarvestus, nõuete ja kohustuste sidumisdokumendid vms). Andmete allikas: SAPI aruanne ZDOKARVX dokumendiliikide kaupa.

**Personaliarvestuse/palgaarvestuse kulu teenindatava isiku kohta** – personali- ja palgaarvestuse teenuse maksumuse ja teenindatavate isikute, kelle üle RTK peab personali/palgaarvestust arvu suhe; teenuse maksumus leitakse infosüsteemist KAIS lähtudes RTK kulumudeli alusel personali- ja palgaarvestuse teenusele jaotatud kuludest; teenindatavate asutuste keskmine töötajate arv (sh muud isikud) leitakse SAP BO aruandest „SAP kannete audit“.

**Teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)** – finantsarvestuse teenuse maksumuse ja SAPis registreeritud finantsarvestuse dokumentide arvu suhe; teenuse maksumus leitakse infosüsteemist KAIS lähtudes RTK kulumudeli alusel finantsarvestuse teenusele jaotatud kuludest; finantsarvestuse dokumentide arv leitakse SAPi aruandest ZFAODOKARV. Asutuse dokumentide mahust lahutatakse dokumendid, mis ei ole sisestatud finantsarvestuse töötaja poolt, samuti lahutatakse finantsarvestuse töötaja poolt käivitatud automaatkanded ja tehnilised üleviimis- või sidumis-dokumendid, mis ajas suureneva automaatselt käivitatava mahu tõttu segavad teenuse efektiivsuse analüüsimist.

**Hanketeenuse kulu osakaal hankelepingute kogumaksumusest** – hanketeenuse kulu osakaalu leidmiseks hankelepingute maksumusest, võetakse arvesse aasta jooksul sõlmitud hankelepingute kogumaksumust ning hangete läbiviimisele kulunud teenuse maksumust. Hanketeenuse maksumus leitakse infosüsteemist KAIS lähtudes RTK kulumudeli hanketeenusele jaotatud kuludest. Hankelepingute kogumaksumus leitakse kasutades riigihangete registris hankelepingute osas esitatud andmeid.

**Rakendamise kulu (TA) meetmete (SF) kohta** – SF meetmete rakendamise kulu (tehniline abi) jagatud meetmete eelarvega. Andmed võetakse meetmete nimekirja eelarvete alusel.

#### **EESMÄRGI „MEIE POOLT PAKUTAVAJD TEENUSEID KASUTAB ENAMIK KESKVALITSUSE ÜKSUSTEST“ MÕÕDIKUTE SELGITUSED**

**Teenindatavate asutuste osakaal keskvalitsuse asutustest (%)** – finantsarvestuse ning personali- ja palgaarvestuse teenust kasutavate keskvalitsusse kuuluvate asutuste osakaal kõigist keskvalitsusse kuuluvatest asutustest (riigiasutused, muud avalik-õiguslikud juriidilised isikud, sihtasutused) perioodi lõpukuupäeva seisuga. Andmete allikas: Raamatupidamise üldeeskirja lisa 2 Tehingupartnerite nimekiri; RTK poolt teenindatavate üksuste arv - Andmeallikas SAP.

**Teenindatavate asutuste osakaal riigiasutustest (%)** – riigihangete korraldamise teenust kasutavate riigiasutuste osakaal kõigist riigiasutustest. Andmete allikas: Raamatupidamise üldeeskirja lisa 2 Tehingupartnerite nimekiri RTK poolt teenindatavate üksuste arv - Andmeallikas SAP.

**Väljaspool korraldusasutust paiknevate rakendusüksuste arv** – korraldusasutuse andmed.

#### **EESMÄRGI „RTK ON AVALIKKUSES TUNTUD KUI UUENDUSMEELNE JA USALDUSVÄÄRNE ORGANISATSIOON“ MÕÕDIKUTE SELGITUSED**

**Meediakajastuste arv** – Meediakajastusi jälgitakse trüki-meedias, online-meedias, tele- ja raadioeetris ning sotsiaal-meedias. Andmete allikas: Meedia-audit (pidev meediakajastuste monitooring ja analüüs sisu ning hinnangute osas).

**Positiivsete meediakajastuste osakaal (%)** – Positiivsete meediakajastuste osakaal (protsendina väljendatuna) kõigist meediakajastustest. Andmete allikas: Meedia-audit (pidev meediakajastuste monitooring ja analüüs sisu ning hinnangute osas).

**Negatiivsete meediakajastuste osakaal (%)** – Negatiivsete meediakajastuste osakaal (protsendina väljendatuna) kõigist meediakajastustest. Andmete allikas: Meedia-audit (pidev meediakajastuste monitooring ja analüüs sisu ning hinnangute osas).

#### **EESMÄRGI „MEIL TÖÖTAVAD KOMPETENTSED JA PÜHENDUNUD INIMESED“ MÕÕDIKUTE SELGITUSED**

**Klientide keskmine hinnang töötajate kompetentsusele** – kliendirahulolu küsitlustes (RTK finantsarvestuse, personal- ja palgaarvestuse, toetuste kasutamise korraldamise (rakendusasutuste ja rakendusüksuste kontaktisiku(d)), riigihangete korraldamise teenuse kliendid) RTK töötajate kompetentsusele antud hinnangute (0-10 skaalal) keskmine. Andmete allikas: RTK arvestusteenustega rahulolu-uuringu raportid; Recommy keskkonnas läbi viidud küsitluste tulemused.

**RTK kui tööandja soovitusindeks (%)** – RTK-d kui tööandjat soovitavate töötajate (need, kes organisatsiooni terviseuuringu küsitlusele vastasid) osakaal väljendatuna protsendis. Eesmärktasemeks aastatel 2016-2019 Tripodi uuringutes tööandja soovitamise keskmine määr. Andmete allikas: RTK organisatsiooni terviseraporti koondaruanne 2019.

**Väljaspool Tallinna ja Harjumaad paiknevate töökohtade osakaal kõigist RTK töökohtadest (%)** – 31.12 seisuga väljaspool Tallinna ja Harjumaad paiknevate aktiivses töösuhtes olevate töötajate arv jagatuna töötajate koguarvuga. Andmete allikas: SAP BO aktiivses töösuhtes olevate töötajate isikkoosseisu nimekiri.

