



**RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE  
KLIENDIUURING 2017**

**Tallinn**

**2017**

## SISUKORD

1. KOKKUVÕTE.....	3
2. METOODIKA.....	5
3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS .....	6
4. FINANTSARVESTUSE TEENUS .....	8
4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega.....	8
4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega .....	10
5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS.....	11
5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega .....	11
5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega.....	13
6. RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUS.....	14
6.1 Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega .....	14
6.2 Olulisemad probleemid seoses riigihangete korraldamise teenusega .....	15
7. ÜHISHANGETE KORRALDAMISE TEENUS.....	16
7.1 Rahulolu ühishangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega .....	16
7.2 Olulisemad probleemid seoses ühishangete korraldamise teenusega.....	18
8. MAJANDUSTARKVARA SAP ADMINISTREERIMISE TEENUS .....	19
8.1. Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuse ja selle komponentidega.....	19
8.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega .....	21
9. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS.....	22
9.1 Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega .....	22
9.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega .....	24
10. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS .....	25
10.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega .....	25
10.2 Olulisemad probleemid seoses E-arvekeskuse administreerimise teenusega.....	27
11. RTK TUGEVUSED JA PARENDUSVALDKONNAD .....	28
11.1 RTK tugevused .....	28
11.2 RTK parendusvaldkonnad.....	29

## 1. KOKKUVÕTE

Riigi Tugiteenuste Keskus (RTK) pakub finants-, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete ning ühishangete korraldamise teenuseid. RTK pakub teenust finants-, personali- ja palgaarvestuse osas kümne ministeeriumi – Haridus- ja Teadusministeeriumi, Justiitsministeeriumi (*JuM*), Keskkonnaministeeriumi (*KeM*), Kultuuriministeeriumi (*KuM*), Maaeluministeeriumile (*MeM*), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (*MKM*), Siseministeeriumi (*SiM*), Rahandusministeeriumi (*RM*), Sotsiaalministeeriumi (*SoM*) ning Välisministeeriumi<sup>1</sup> (*VäM*) - valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile. Riigihangete korraldamise teenust pakub RTK Justiitsministeeriumi ja Rahandusministeeriumi valitsemisaladele ning Riigikantseleile. Alates 1. juulist 2016. aastast on RTK vabatahtlikuks keskseks hankijaks valitsusasutuste ja valitsusasutuste hallatavate riigiasutuste riigihangete korraldamisel.

Lisaks pakub RTK majandustarkvara (SAP, *SAP Business Objects*, Riigitöötaja Iseteenindusportaal, E-arvekeskus) administreerimise teenust 11 valitsemisalale ja 3 asutusele (Riigikogu, Riigikohus ja Riigikontroll).

Selleks, et saaksime oma teenuse kvaliteeti jätkuvalt parandada, on väga oluline teada, mis on RTK teenuste puhul klientide jaoks kõige olulisem, kuivõrd meie kliendid on teenuse erinevate komponentidega rahul ja mida saaksime oma töös senisest paremini teha. Nimetatud info saamiseks viiakse iga-aastaselt läbi kliendiküsitlus.

RTK esimese kliendiuuringu viis RTK tellimisel septembris 2013 läbi Rahandusministeeriumi arendusosakond. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada kliendirahulolu baastase ja klientide ootused ning määratleda olulised parendusvaldkonnad. 2014. a, 2015. a, 2016. a ja 2017. a viis Rahandusministeeriumi arendusosakond läbi kordusuuringud hindamaks rakendatud parendustegevuste edukust.

Uuringutulemuste põhjal on klientide keskmine rahulolu RTK teenustega 10-palli skaalal järgmine:

- **finantsarvestuse teenus 7,9 palli;**
- **personali- ja palgaarvestuse teenus 8,6 palli;**
- **riigihangete korraldamise teenus 7,4 palli;**
- **ühishangete korraldamise teenus 7,8 palli;**
- **majandusarvestuse tarkvara SAP administreerimise teenus 7,7 palli;**
- **Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenus 8,4 palli;**
- **E-arvekeskuse administreerimise teenus 7,2 palli.**

Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu RTK teenuste osas üldjoontes samal tasemel, va finantsarvestuse teenuse osas, mille rahulolu on langenud 0,6 palli võrra. Rahulolu tase riigihangete korraldamise teenuse ja personali- ja palgaarvestuse teenusega on stabiilne, kuid siiski veidi tõusnud, vastavalt 0,2 ja 0,1 palli võrra.

---

<sup>1</sup> Välisministeeriumi valitsemisalas pakutakse teenust ainult Välisministeeriumile.

Majandusarvestuse tarkvarade osas on rahulolu stabiilne RTIP ja SAP osas, langenud on rahulolu E-arvekeskusega 0,8 palli võrra, mis on peamiselt seotud E-arvekeskuse rakenduse vahetusega.

Paralleelselt RTK kliendiuuringuga viidi majandustarkvara administreerimise teenustega rahuloluküsitlus läbi ka RTK töötajatega. Selle tulemused on arvesse võetud käesoleva uuringu tulemustes.

## 2. METOODIKA

Uuring viidi läbi **kvalitatiivset meetodit ja e-küsitlust kasutades**. Uuringukeskkonnana kasutati *QuestionPro* küsitluskeskkonda. Ankeet sisaldas viide blokki jaotatud 21 küsimust, millest tuli igal vastajal vastata konkreetseid küsimuste blokid vastavalt sellele, millise teenuse tarbijaga oli tegu.

RTK teenuste puhul uuriti esmalt teenustega üldist rahulolu, seejärel klientide rahulolu teenuse komponentidega. Juhul, kui kliendi rahulolu teenuse või selle komponendiga oli madalam kui 5 palli (k.a) 10st võimalikust, oli palve oma vastust põhjendada. Samuti oli kõikidel vastajatel võimalus küsimuste bloki lõpus oma hinnangut põhjendada.

Lisaks oli vastajatel küsimustiku lõpus võimalik tuua välja see, mida hinnatakse RTK teenuste puhul kõige kõrgemalt ja see, mida RTK saaks teha senisest paremini. Eelpool toodud viisil on võimalik välja selgitada olulisimad parendusvaldkonnad teenuste kaupa ning kindlustada, et RTK senised tugevused jääksid ka edaspidi tugevusteks.

**Valimisse** kuulusid kõigi RTK-lt finants, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete ning ühishangete korraldamise ning majandustarkvara administreerimise teenust saavate asutuste tippjuhid, personali- ja finantsjuhid, personali- ja finantsspetsialistid ning muude ametikohtade esindajad, kes kasutavad RTK poolt pakutavat majandustarkvara (*SAP, SAP Business Objects, E-arvekeskus*) ja Riigitöötaja Iseteenindusportaali. Kokku kuulus valimisse 1862 inimest. Uuringus osalesid 11 ministeeriumi valitsemisala asutuste ning Riigikantselei, Riigikontrolli ja Riigikohtu esindajad.

Uuringu alguses saadeti e-kirja teel osalemiskutse kõigile valimisse kuulunud inimestele. Lisaks saadeti küsimustiku kestel osalejatele veel meeldetuletavad e-kirjad.

Raporti koostas Rahandusministeeriumi arendusosakond. Raporti järeldused on kooskõlastatud RTK esindajatega.

Uuringu järeldusi arutatakse RTK nõukogu liikmetega ning parendusettepanekuid on võimalik täpsustada näiteks klientide esindajate fookusgruppides.

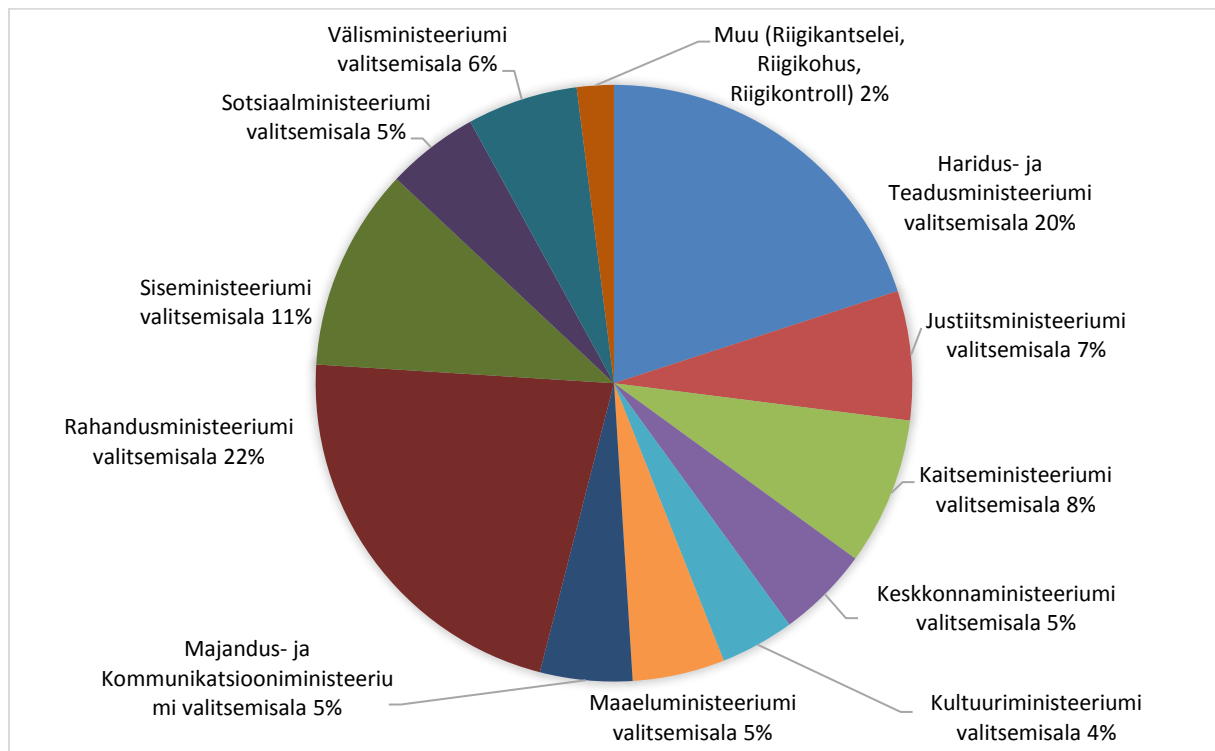
### 3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS

Uuringus osalemise kutse saadeti e-kirja teel 1862-le RTK kliendi esindajale. Vastuseid laekus 719lt inimeselt e vastamisaktiivsus oli 39%. Seega oli vastanute osakaal arvestatavalt väiksem kui eelmisel aastal (2016: 45%), kuid siiski piisav järelduste tegemiseks.

Uuringus osalejatel oli võimalik vastata nende teenuste küsimuste kohta, mida nende valitsemisalale RTK poolt pakutakse, sh majandustarkvarade administreerimise teenuste kohta. Lisaks oli uuringus osalejatel võimalik tuua välja RTK tugevad küljed ning võimalikud parendusvaldkonnad.

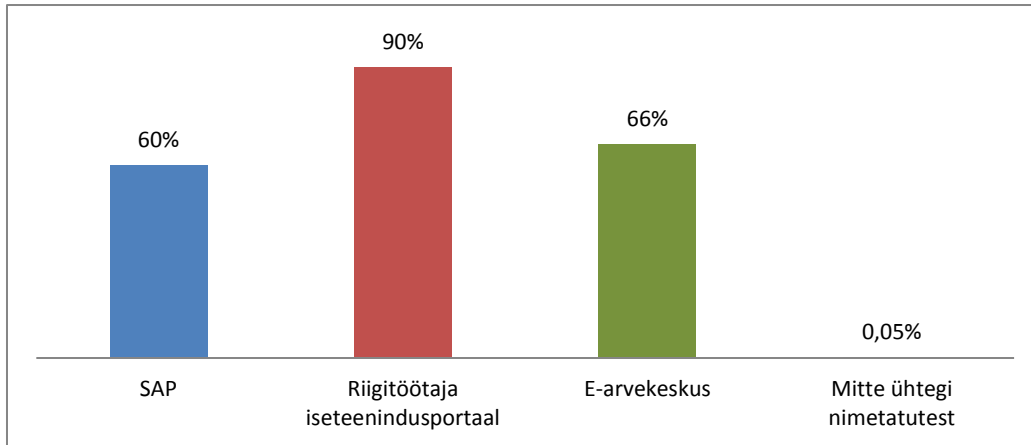
Enim vastajaid oli Rahandusministeeriumi valitsemisalalast. Järgnesid Haridus- ja Teadusministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisalad.

Joonis: Vastajate osakaal valitsemisalade lõikes (%), n=719



Erinevate RTK poolt administreeritavate majandustarkvarade kasutamine vastajate poolt jagunes järgmiselt: kõige enam oli RTIPi kasutajaid (90%), seejärel E-arvekeskuse kasutajaid (66%) ja SAP kasutajaid (60%). 0,05% vastajatest ei kasutanud ühtegi eelpool nimetatud tarkvara.

**Joonis: Majandustarkvaralahenduste kasutamine vastajate hulgas (%)**



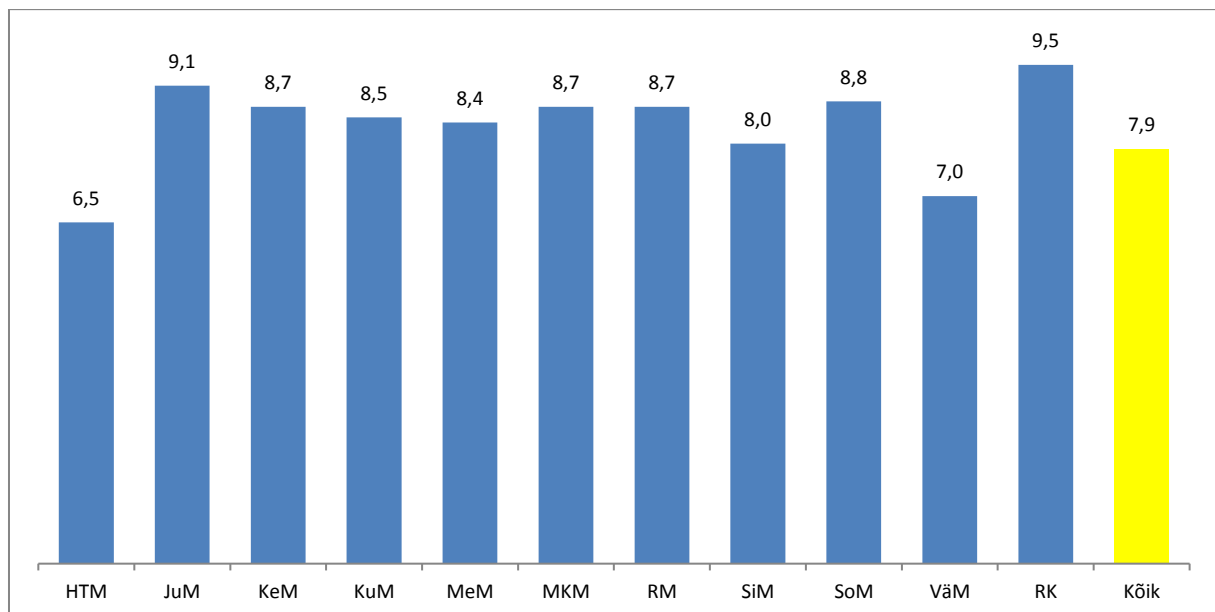
## 4. FINANTSARVESTUSE TEENUS

### 4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab finantsarvestuse teenust kümne ministeeriumi – Haridus- ja Teadusministeeriumi, Justiitsministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi, Kultuuriministeeriumi, Maaeluministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi, Siseministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi, Välisministeeriumi – valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile.

Kõigi vastanute keskmine rahulolu finantsarvestuse teenusega on keskmiselt 7,9 palli 10st võimalikust. Seega on võrreldes eelmise aastaga rahulolu langenud keskmiselt 0,6 palli võrra (2016: 8,5 palli). Valitsemisalade keskmiste osas on toimunud peamiselt positiivseid muutusi (kõrgeimad tulemused: Riigikantselei 9,5 (2016: 8,4) ja Justiitsministeeriumi valitsemisalas 9,1 (2016: 8,9) palli. Madalaim on rahulolu Haridus- ja Teadusministeeriumi ja Välisministeeriumi valitsemisalades, vastavalt 6,5 palli ja 7 palli, kes liitusid teenusega hiljuti. Märkimisväärselt on rahulolu tõusnud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas, 0,7 palli võrra. Enim on langenud rahulolu Rahandusministeeriumi valitsemisalas, 0,6 palli võrra (2017: 8,7 vs 2016: 9,3).

**Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 - ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n= 342**



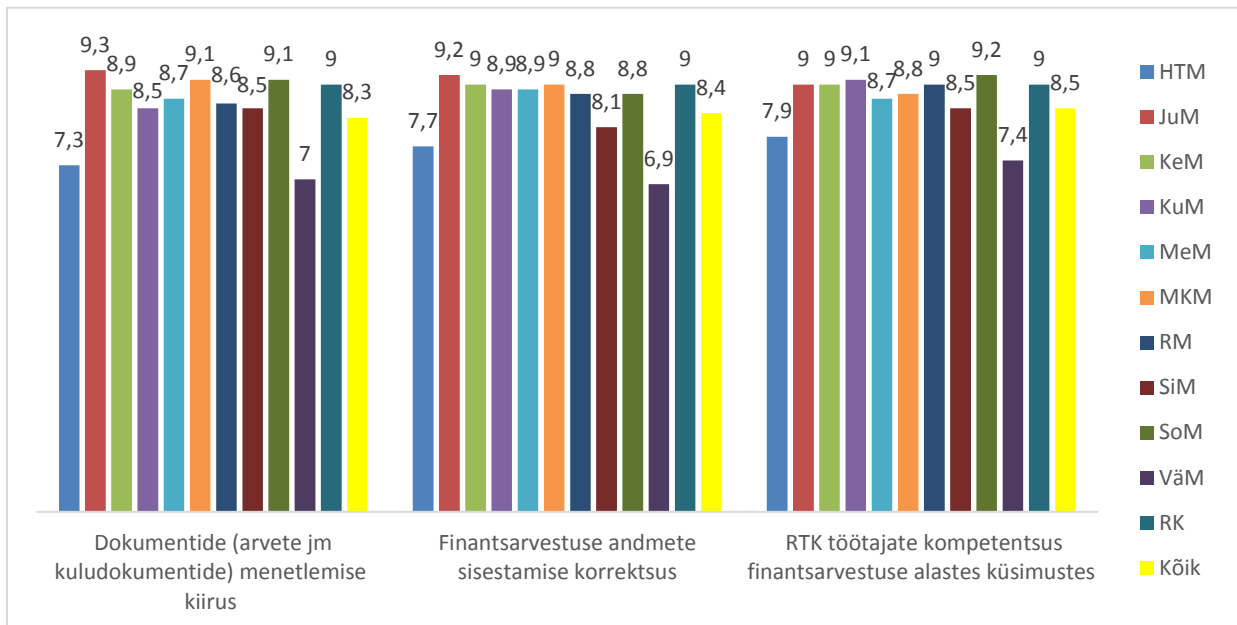
Finantsarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid sarnaselt eelmise aastaga kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega (2017: 9,1 vs 2016: 9,3). Seejärel RTK töötajate kompetentsusega finantsarvestuse alatest küsimustes (8,5 palli) ja tekkivate küsimuste/probleemide lahendamise kiirusega (8,5 palli). Kõige vähem ollakse rahul aruandlusega seotud komponentidega: aruandluse asjakohasus (7,4 palli), aruandluskeskkonna juhendmaterjalide arusaadavus (7,7 palli). Samuti finantsaruandluse usaldusväärsuse ning vormide ja juhendiste arusaadavusega (7,9 palli). Madal hinnang, nagu ka eelmisel aastal, on vastavalt esitatud



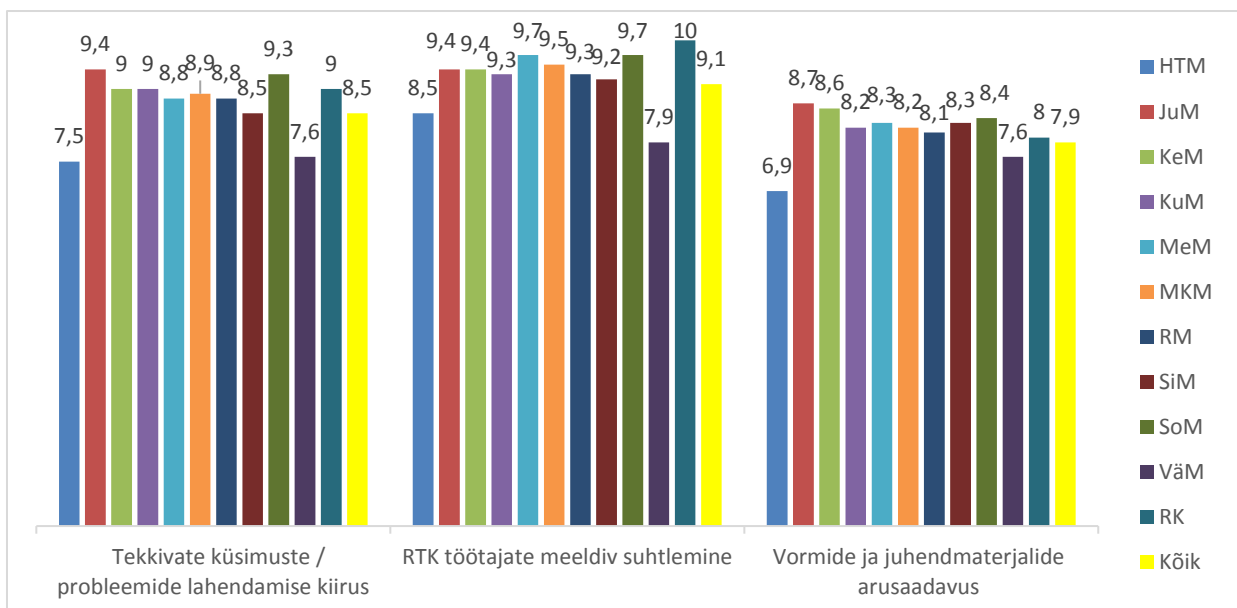
kommentaari seotud eeskätt sellega, SAP BO aruandluskeskkond ei ole piisavalt paindlik andmaks asutusele kompaktselt vajalikku infot.

Kõikumised komponentide rahulolu hinnangute vahel on kuni 1,7 palli. Seega saab öelda, rahulolutase on tervikuna stabiilne, küll aga on keskmine rahulolu komponentidega võrreldes eelmise aastaga veidi vähenenud kõikide komponentide lõikes, keskmiselt 0,2 – 0,5 palli võrra.

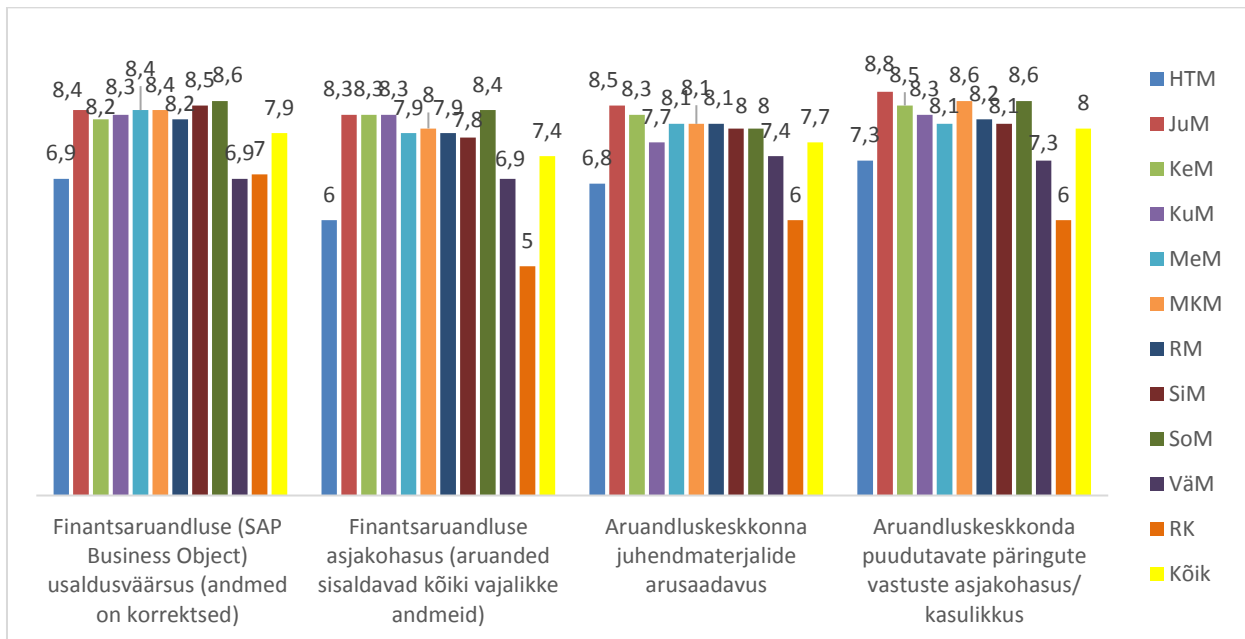
**Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (I) skaalal 1-10 (1 – ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=342**



**Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (II) skaalal 1-10 (1– ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=342**



**Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (III) skaalal 1-10 (1– ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=342**



## 4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega

Peamised probleemid finantsarvestuse teenusega on vastajate hinnangul seotud eelkõige SAP BO usaldusväärsuse ja aruandluse asjakohasusega:

- SAP BOsse sisestatud andmete korrektsuses esineb probleeme, st andmed vajavad tihti asutuse poolt üle kontrollimist;
- Erinevad aruanded samade andmetega on erisustega ning info ei ühti;
- Tervikliku ülevaate saamiseks on vajalik genereerida erinevaid aruandeid;
- Aruanded on keerulise ülesehitusega ja arusaamine vajab täiendavaid selgitusi RTK töötajate poolt;
- Asutusel ei ole head ülevaadet millal finantsinfo arvestusse jõuab;
- SAP BO vaadete osas jääb juhtidele terviklikku juhtimisinfo saamiseks vajaka.

Lisaks toodi välja juhendmaterjalide keerukust, üldsõnalisust ja liigset mahukust.

Sarnaselt eelmisele uuringule puudutavad väljatoodud probleemid peamiselt aruandlust ja andmete õigsust. Kokkuvõtlikult võib öelda, et finantsarvestusega seonduvalt on jätkuvalt RTK kõige suuremaks väljakutseks SAP BO-s klientide vajadustele vastavate paindlike aruandevormide loomise võimaldamine.

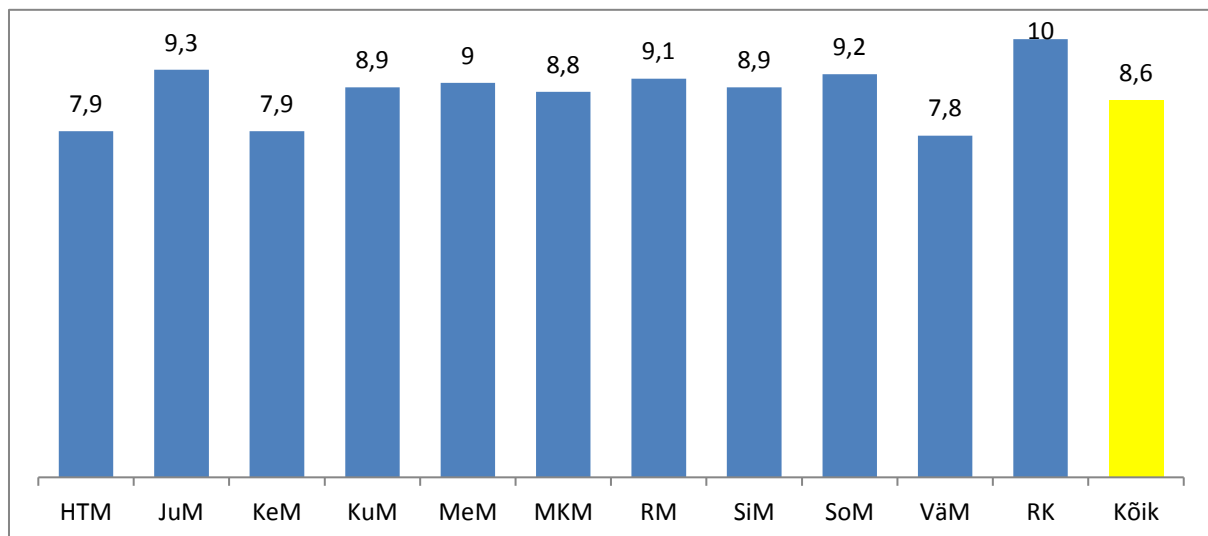
## 5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS

### 5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega.

RTK osutab personali- ja palgaarvestuse teenust kümne ministeeriumi – Haridus- ja Teadusministeeriumi, Justiitsministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi, Kultuuriministeeriumi, Maaeluministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi, Siseministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi, Välisministeeriumi – valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile.

Kõigi vastanute keskmine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega on 8,6 palli, mis on samal tasemel võrreldes eelmise aastaga, kuid siiski 0,1 palli võrra kõrgem (2016: 8,5 palli). Enim on rahul Riigikantselei (10 palli) ja Justiitsministeeriumi valitsemisala (9,3 palli). Madalaimad hinnangud on Välisministeeriumi (7,8 palli), Haridus- ja Teadusministeeriumi (7,9 palli) ning Keskkonnaministeeriumi (7,9 palli) valitsemisalades. Välisministeerium ja Haridus- ja Teadusministeerium on mõlemad üsna uued teenusega liitujad. Üldine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega on võrreldes eelmise aastaga tõusnud kõikides valitsemisalades 0,2 – 1 palli võrra, erandiks on Keskkonnaministeeriumi valitsemisala, kus hinnang on langenud 0,3 palli võrra. Üldistatuna saab öelda, et rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega on stabiilne ja kõrge.

**Joonis: Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 321**



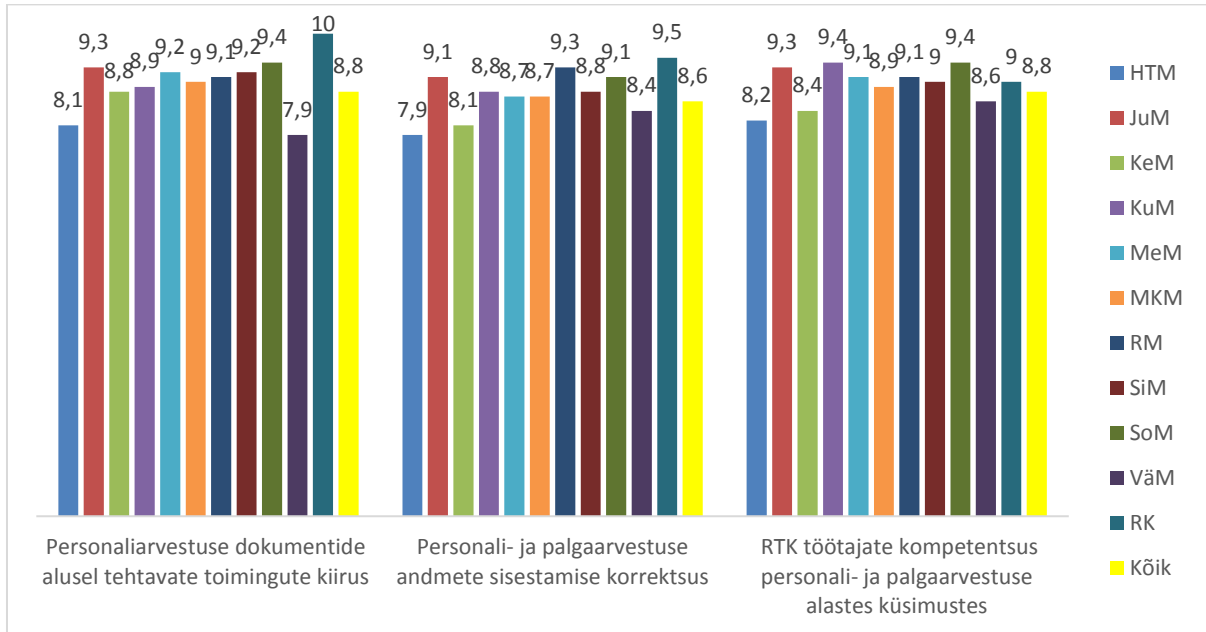
Personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid sarnaselt eelmise aastaga kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega 9,4 palli (2016: 9,4 palli). Samuti ollakse väga rahul tekkivate küsimuste/ probleemide lahendamise kiirusega 8,9 palli.

Sarnaselt finantsarvestuse teenusega ollakse vähem rahul aruandlusega seonduvate komponentidega. Kõige madalamalt, nii sel kui eelmisel aastal, on hinnatud aruandluse asjakohasust 8,1 palli (2016: 8,1 palli), aruandluskeskkonna juhendmaterjalide arusaadavus 8,2 palli (2016: 8,4 palli) ja usaldusväarsust 8,3 palli (2016: 8,1 palli). Küll aga on tegemist siiski kõrgete hinnetega. Peamiseks probleemkohtadena tuuakse aruandluse osas, et ei saa asutuse

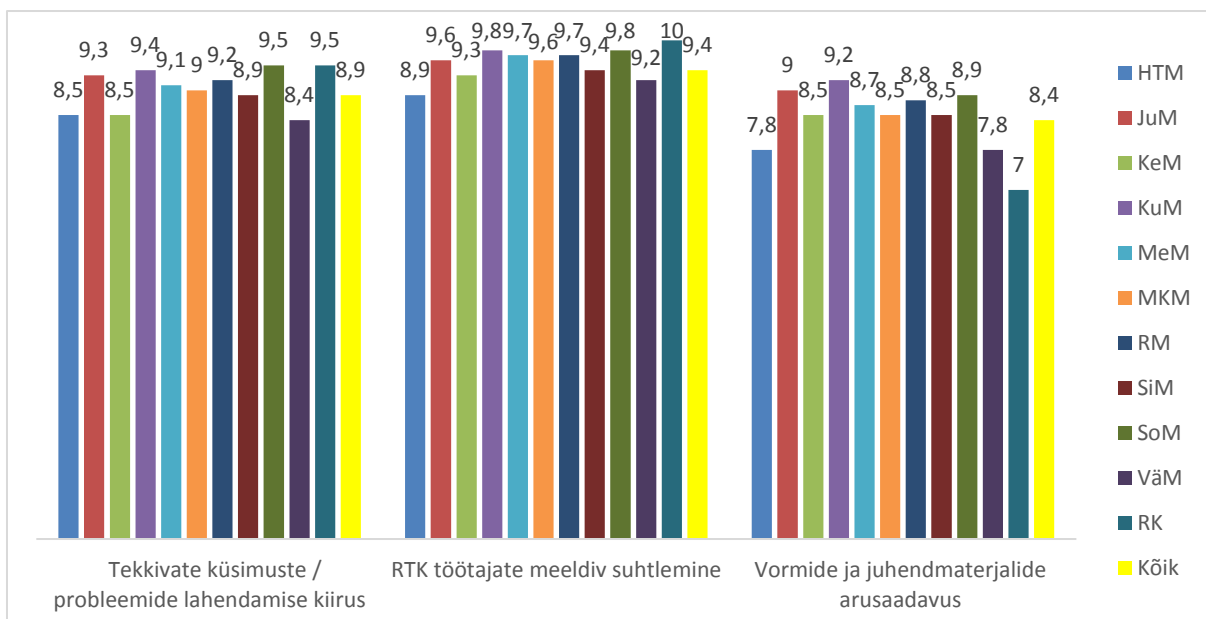
vajaduste kohaselt aruandeid genereerida st tuleb teha lisatööd asutusele vajalike andmete saamiseks nt liikuda erinevate vahelehtede vahel.

Varieeruvus komponentide hinnangute vahel on keskmine, st kuni 1,3 palli. Kõikumised komponentide rahulolu hinnangute vahel võrreldes eelmise aastaga on võrdlemisi väikesed, kuni 0,2 palli.

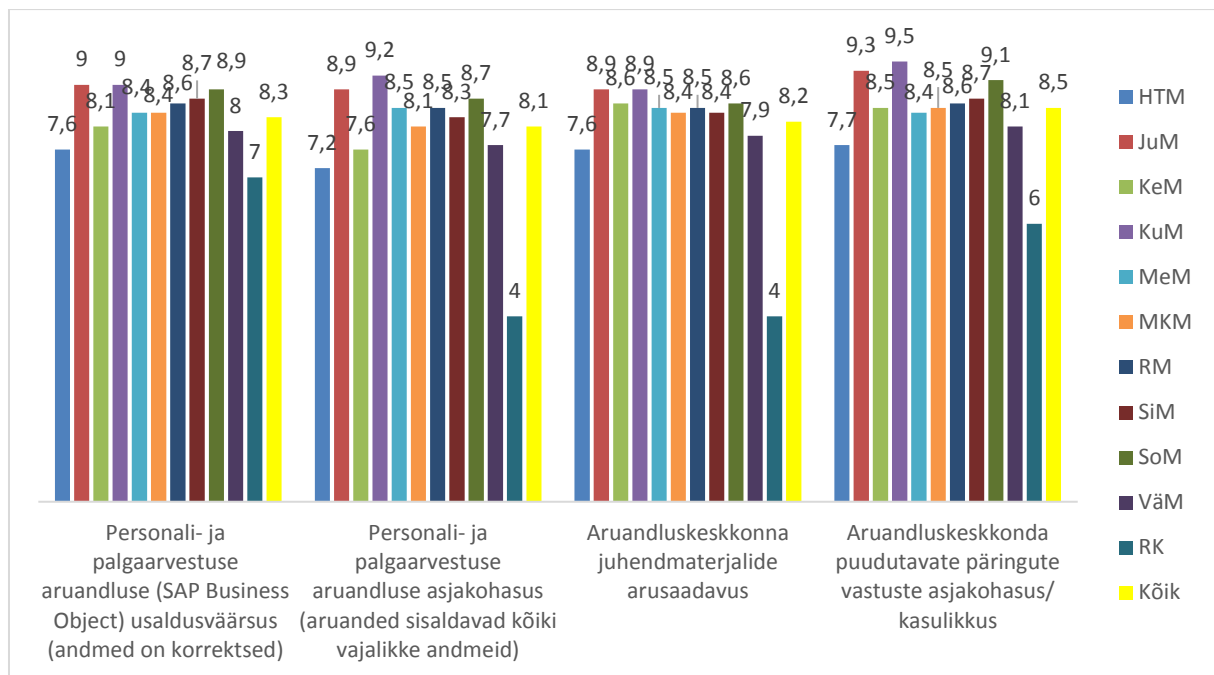
**Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=321**



**Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=321**



**Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (III) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=321**



## 5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega

Peamised probleemid personali- ja palgaarvestuse teenusega on vastajate hinnangul seotud sarnaselt finantsarvestuse teenusega SAP BO usaldusväärsuse ja aruandluse asjakohasusega. Täpsemalt alljärgnevalt:

- Tervikliku ülevaate saamiseks on vajalik genereerida erinevaid aruandeid;
- SAP BOsse sisestatud andmete korrektsuses esineb probleeme;
- Aruandevormid võiksid olla paindlikud, et saaks lisada asutuse personali erisusest tulenevalt täiendavaid infovälju;
- Aruanded on keerulise ülesehitusega ja tavakasutajale raskesti mõistetavad.

Lisaks toodi välja juhendmaterjalide keerukust, üldsõnalisust ja liigset mahukust.

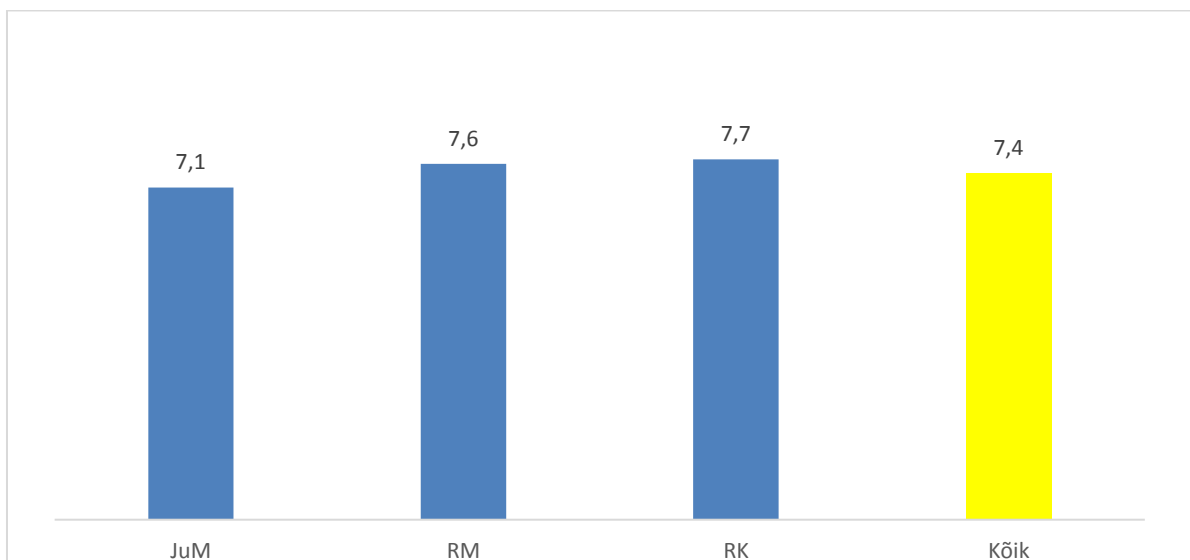
Kokkuvõtlikult saab öelda, et sarnaselt eelmise uuringu järeldustele vajavad parendamist SAP BO keskkonna aruannete pool ning tuleks püüda võimaldada klientide vajadustele vastavate aruandevormide ja lisaväljade loomist.

## 6. RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUS

### 6.1 Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega

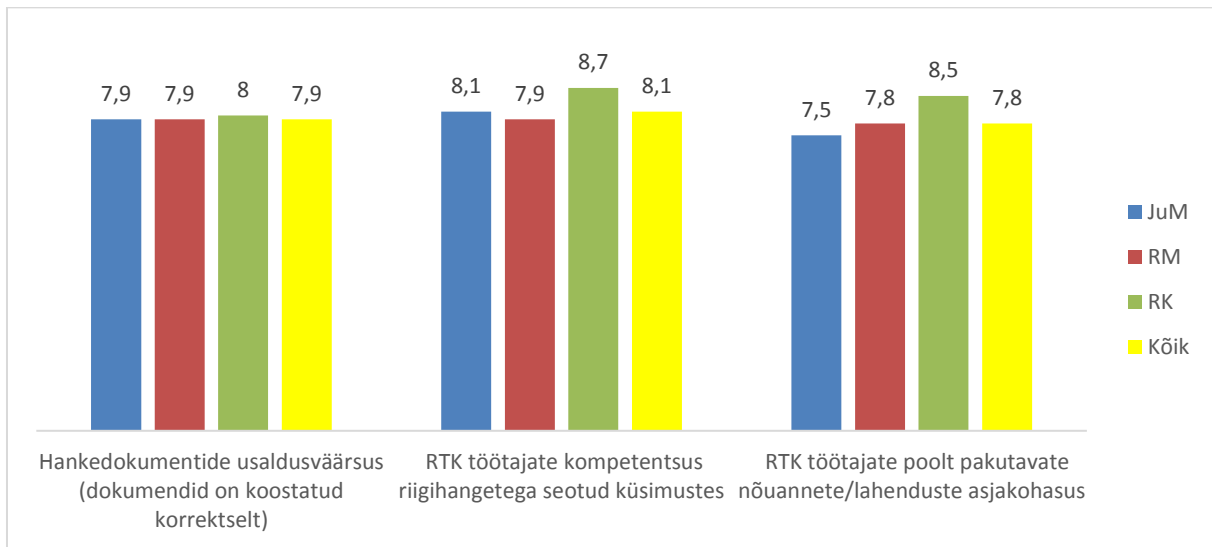
Alates 2016. a osutab RTK riigihangete korraldamise teenust Rahandusministeeriumi ja Justiitsministeeriumi valitsemisaladele ning Riigikantseleile. Kõigi vastanute keskmine rahulolu riigihangete korraldamise teenusega on 7,4 palli, mis on samal tasemel võrreldes eelmise aastaga, kuigi tõusnud 0,2 palli võrra (2016: 7,2 palli). Riigihangete korraldamise teenuse rahulolu hinnang on sarnaselt eelmisele aastale võrreldes finantsarvestuse (7,9 palli) ning personali- ja palgaarvestuse (8,6 palli) ja ühishangete korraldamise (7,8 palli) teenusega madalaim. Rahulolu riigihangete korraldamise teenusega valitsemisalade lõikes on võrdlemisi ühtlane, enim on sarnaselt eelmisele aastale rahul Riigikantselei (7,7 palli). Kuigi asutuse hinnang on võrreldes eelmise aastaga langenud 0,6 palli võrra (2016: 8,3). Endiselt on kõige vähem rahul Justiitsministeeriumi valitsemisala 7,1, kuid hinnang on tõusnud arvestatavalt võrreldes eelmise aastaga, st 0,9 palli võrra (2016: 6,2 palli).

**Joonis: Rahulolu riigihangete korraldamise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 34**

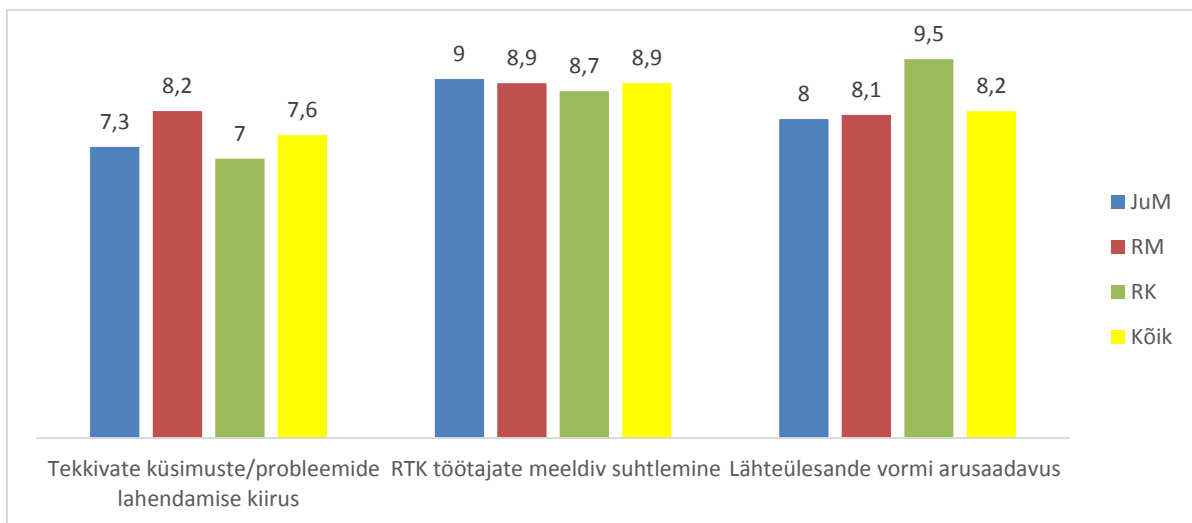


Riigihangete korraldamise teenuse komponentide puhul on kliendid sarnaselt eelmise aastaga kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega 8,9 palli (2016: 9,1 palli). Seejärel lähteülesande vormi arusaadavusega 8,2 palli (2016: 8,3 palli). Kõige vähem ollakse rahul tekkivate küsimuste ja probleemide lahendamise kiirusega (7,6 palli). Varieeruvus komponentide keskmiste osas on pigem keskmine st kuni 1,3 pall.

**Joonis. Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=34**



**Joonis. Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=34**



## 6.2 Olulisemad probleemid seoses riigihangete korraldamise teenusega

Riigihangete korraldamise teenuse osas on vastajate peamised probleemid kahe aspekti osas: täpsemalt vajaks selgitamist RTK hankespetsialistide ja tellija- asutuse valdkonna spetsialisti- vahelised rollid ja pädevused hanke ettevalmistamise protsessis. Sellest tulenevalt nähakse vajadust eelpool toodud osas sõlmida täiendavad kokkulepped.

Lisaks tuuakse välja RTK töötajate kompetents tekkivate küsimuste lahendamise osas, st saadakse vastakaid või ebakindlaid vastuseid/ nõuandeid. Samuti on tekkinud küsimusi uue riigihangete seaduses tehtud muudatuste arvestamisega hanke protsessis.

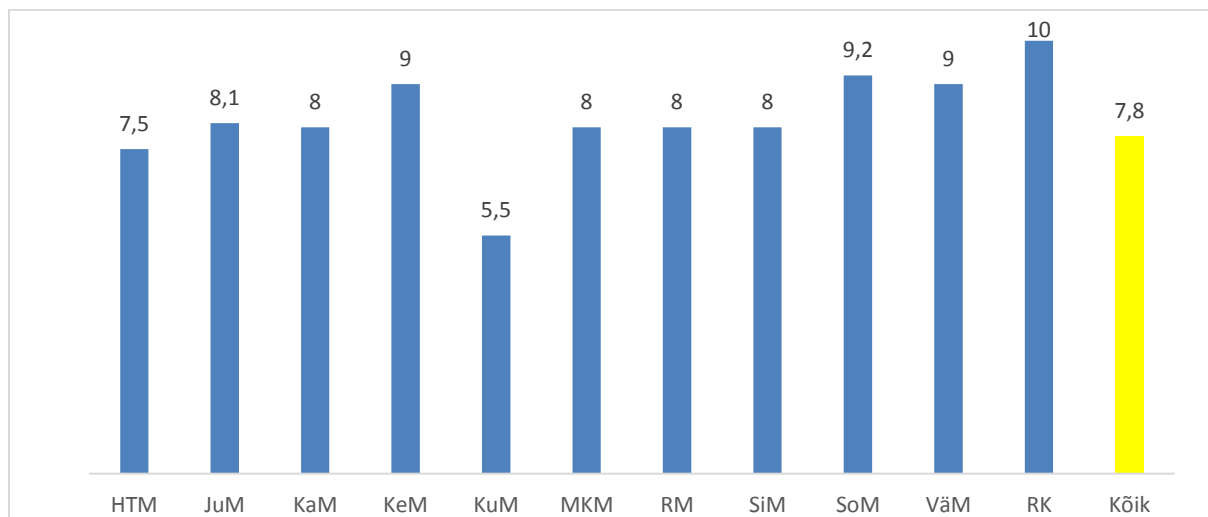
## 7. ÜHISHANGETE KORRALDAMISE TEENUS

### 7.1 Rahulolu ühishangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega

Alates 1. juulist 2016. aastast on Riigi Tugiteenuste Keskus vabatahtlikuks keskseks hankijaks valitsusasutuste ja valitsusasutuste hallatavate riigiasutuste riigihangete korraldamisel. Vastajaid oli 10st valitsemisalast ja Riigikantseleist.

Kõigi vastanute keskmine rahulolu riigihangete korraldamise teenusega on 7,8 palli 10st võimalikust, mis on võrreldes riigihangete korraldamise teenusega 0,4 palli võrra kõrgem, kuid samal tasemel finantsarvestuse teenusega (7,9 palli). Rahulolu on valitsemisalade lõikes vägagi varieeruv. Ühishangete teenuse korraldamisega on enim rahul Riigikantselei 10 palli ja Sotsiaalministeeriumi valitsemisala 9,2 palli. Kõige vähem on rahul Keskkonnaministeeriumi valitsemisala 5,5 palli.

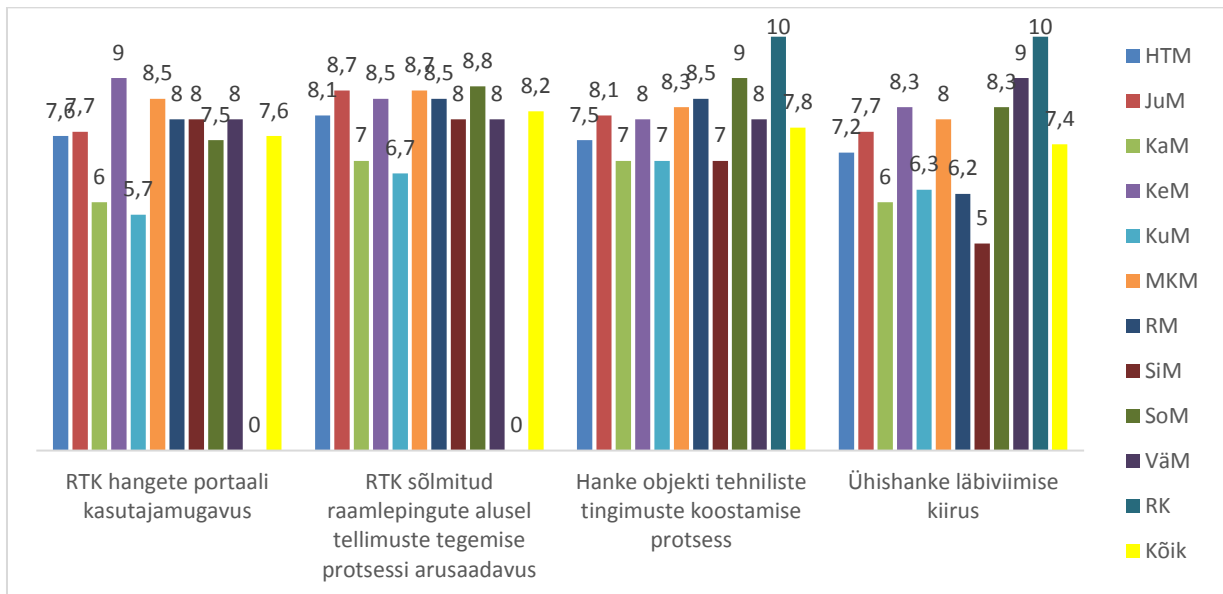
**Joonis: Rahulolu ühishangete korraldamise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 99**



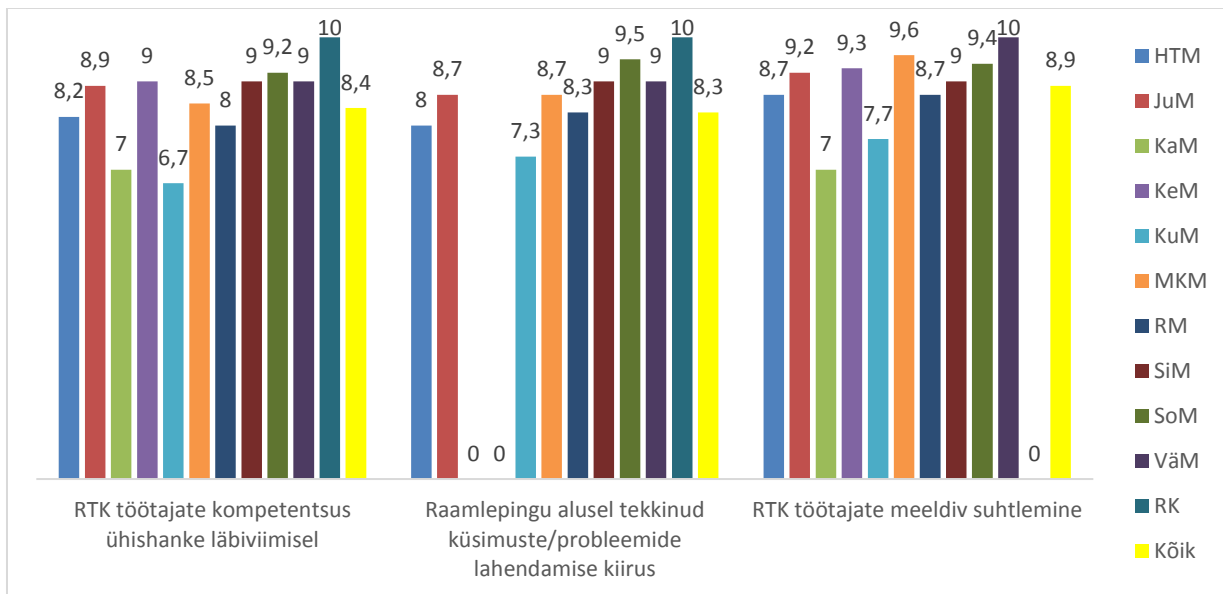
Ühishangete korraldamise teenuse komponentide puhul on kliendid kõige enam rahul RTK personaliga seotud aspektidega: RTK töötajate meeldiva suhtumisega (8,9 palli), RTK töötajate kompetentsusega ühishangete läbiviimisel (8,4 palli) ning raamlepingu alusel tekkinud küsimuste lahendamise kiirusega (8,3 palli). Kõige vähem rahul ollakse ühishanke läbiviimise kiirusega (7,4 palli), mille osas tuuakse peamise kitsaskohana välja, et hanked võtavad aega ja kipuvad venima. Varieeruvus valitsemisalade hinnangutes on komponentide kaupa üsnagi suured, st kuni 5 palli.



**Joonis. Rahulolu ühishangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=99**



**Joonis. Rahulolu ühishangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=99**



Vastajatel hinnangul võiks RTK edaspidi ühiselt hankida mitmeid ühetaolisi teenused ja tooteid, mida kasutatakse suurtes kogustes. Eelkõige toodi esile järgmisi tooteid: bürootarbed, sh printeritoonerid, koopiapaber; lisaks trükised, perioodika, mööbel, vormirietus, toiduained koolide sööklates ning kütus. Teenuste osas toodi esile sideteenust sh internet ning reisi-, koristus-, toitlustus- ja postiteenust.

## **7.2 Olulisemad probleemid seoses ühishangete korraldamise teenusega**

Peamised probleemid ühishangete korraldamise teenusega on vastajate hinnangul seotud eelkõige ühishangete läbiviimise kiirusega ja hangete portaaliga. Peamise kitsaskohana tuuaksegi välja hangemenetluse liigset ajakulu ja venima kippumist. Hangete portaali osas eelkõige portaali ülesehituse keerukust.

## 8. MAJANDUSTARKVARA SAP ADMINISTREERIMISE TEENUS

### 8.1. Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimisteenuse ja selle komponentidega

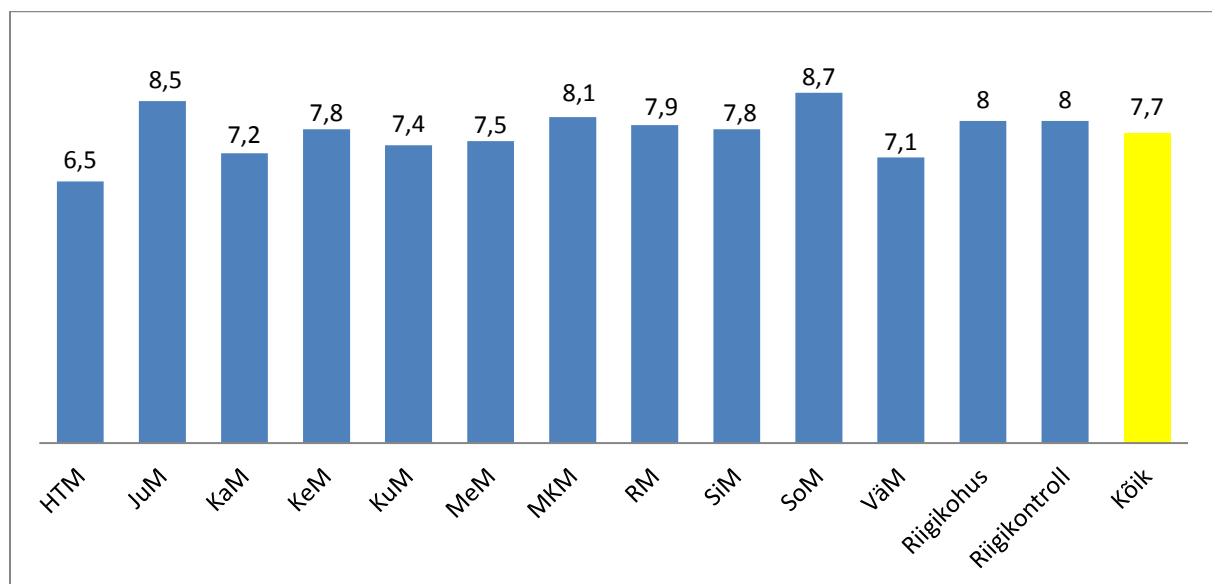
RTK osutab majandustarkvara SAP administreerimise teenust 11 valitsemisalale ja 3 asutusele (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Maaeluministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium ja Välisministeerium, Riigikantseleil ja Riigikohus ja Riigikontroll).

Keskmine rahulolu SAPiga on 7,7 palli, mis on samal tasemel võrreldes eelmise aastaga (2016: 7,7 palli).

Kõrgeim rahulolutase on Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas 8,7 palli, mis on võrreldes eelmise aastaga tõusnud 0,7 palli. Sarnaselt eelmisele aastale on madalaim rahulolutase Haridus- ja Teadusministeeriumi valitsemisalas 6,5 palli (2016: 6,7 palli). Valitsemisalade/ asutuste lõikes on rahulolu tase üsna varieeruv 6,5 pallist 8,7 pallini. Suurim muutus on toimunud Kaitseministeeriumi valitsemisalas, kus hinnangu langus on võrreldes eelmise aastaga 1,5 palli (2016: 8,7 palli). Üldiselt on eelmise aastaga võrreldes on rahulolu näitaja keskmine sama, kuid on olnud nii languseid (-1,5 palli) kui tõuse (+0,7 palli).

Võrreldes finantsarvestuse ning personali- ja palgaarvestuse teenusega on tervikuna rahulolu SAP administreerimisega arvestatavalt madalam, kuid arvestusteenuste komponentide osas on madalaimad hinnangud seotud just aruandlusega.

**Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=428**

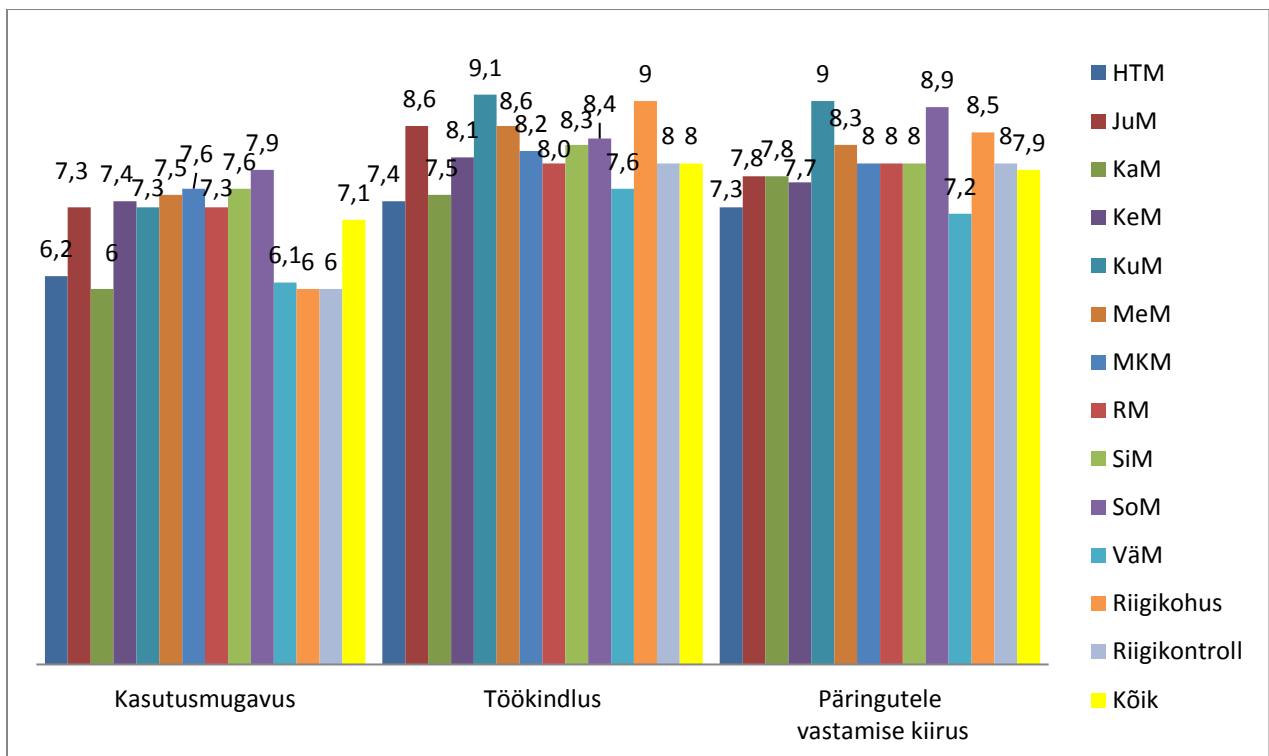


Majandustarkvara administreerimise teenuse komponentide puhul on kliendid, sarnaselt eelmise uuringuga, kõige enam rahul päringute vastuste asjakohasuse/ kasulikkusega st 8 palli (2016: 7,9 palli). Samuti töökindlusega 8 palli (2016: 7,8 palli).

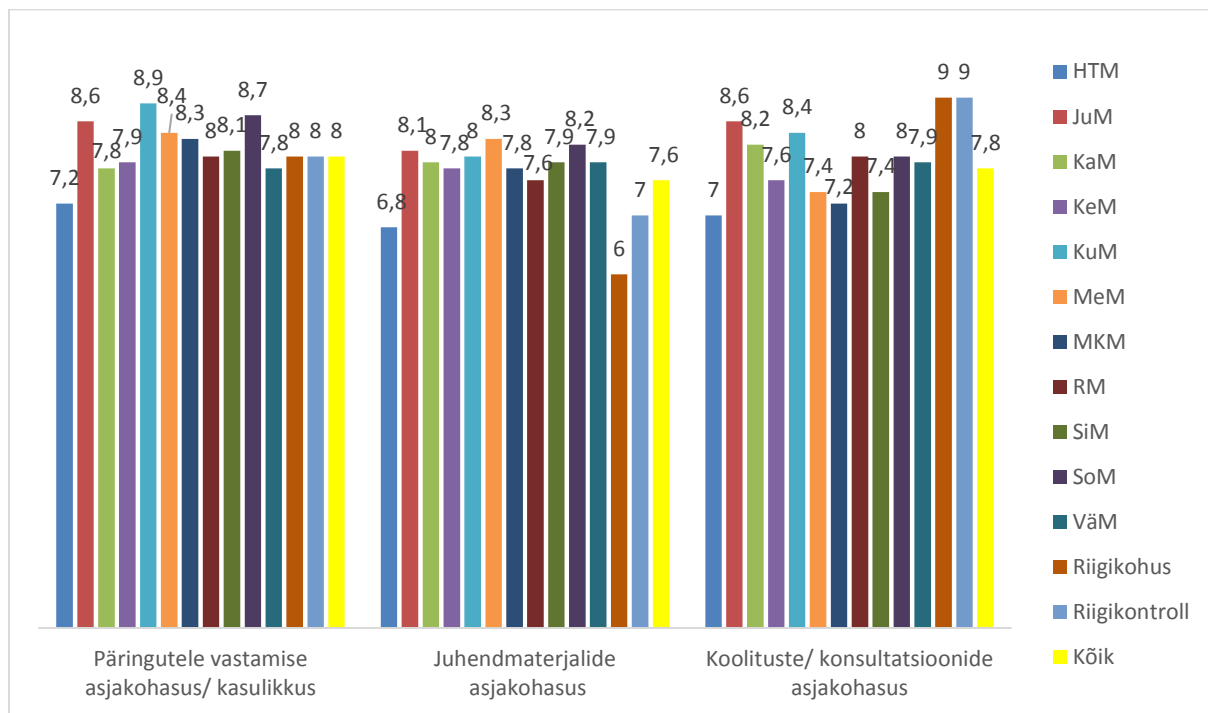
Kõige madalamalt on hinnatud kasutusmugavust 7,1 palli, mis on võrreldes eelmise aastaga samal tasemel, kuid veidi tõusnud ehk 0,3 palli võrra (2016: 6,8 palli). Rahulolu tase komponentide kaupa on võrreldes eelmise aastaga jäänud võrdlemisi samaks, mõningaid kõikumisi on mõlemas suunas vahemikus 0,1 palli kuni 0,3 palli.

Varieeruvus valitsemisalade hinnangute vahel on vähenenud võrreldes eelmise aastaga: eelmisel aastal 6,1 – 10 palli – koolituste/ konsultatsioonide asjakohasus, sel aastal 6 – 8,3 palli – juhendmaterjalide asjakohasus.

**Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=428**



**Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=428**



## 8.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega

Peamised probleemid majandustarkvara SAP administreerimise teenusega on vastajate hinnangul seotud eelkõige:

- Kasutusmugavusega. Programm on keerulise ülesse ehitusega ning jäik, st ei arvesta asutuste eripäradega ja lisavajadustega. Andmeid tuleb vaadata erinevatelt infotüüpidelt ning nende vahel liikumine on üsna tülikas.
- Aruannetega. Soovitud aruannete saamiseks on vajalik andmete lisatöötlemine. Ühe toimingute tegemiseks on enamasti vajalik mitme erineva vahelehe vahel liikuda. Programm vajab kohati pidevaid paranduskandeid. Koondpäringute tegemine võtab kaua aega.
- Koolitustega, viimaste toimumisest tuntakse puudust. Juhendmaterjalid on liialt mahukad ja üldsõnalised.

Väljatoodud probleeme saab jagada kaheks: kasutusmugavuse ja aruandlusega seotud. Mõlemaid probleeme toodi välja ka eelmises uuringus. Siinkohal vajab edasist analüüsi RTK poolt seniste koolituste ja konsultatsioonide pakkumine – millisele sihtgrupile ja millisel ajahetkel on neid tehtud, kuna koolituste vähesus tõusis kommentaarides tugevalt esile. Viimane võib olla üheks oluliseks põhjuseks, miks programmi ei peeta kasutajasõbralikuks, kuna puuduvad vastavad oskused seda käsitleda. Samuti seotud oskusega lisada vajalikke andmevälja soovitud aruannete genereerimiseks.

Sarnaselt eelmise aastaga on töökindluse osas probleeme mainitud väga minimaalselt. Ka palliline rahuloluhinnang töökindluse osas on pigem kõrge.

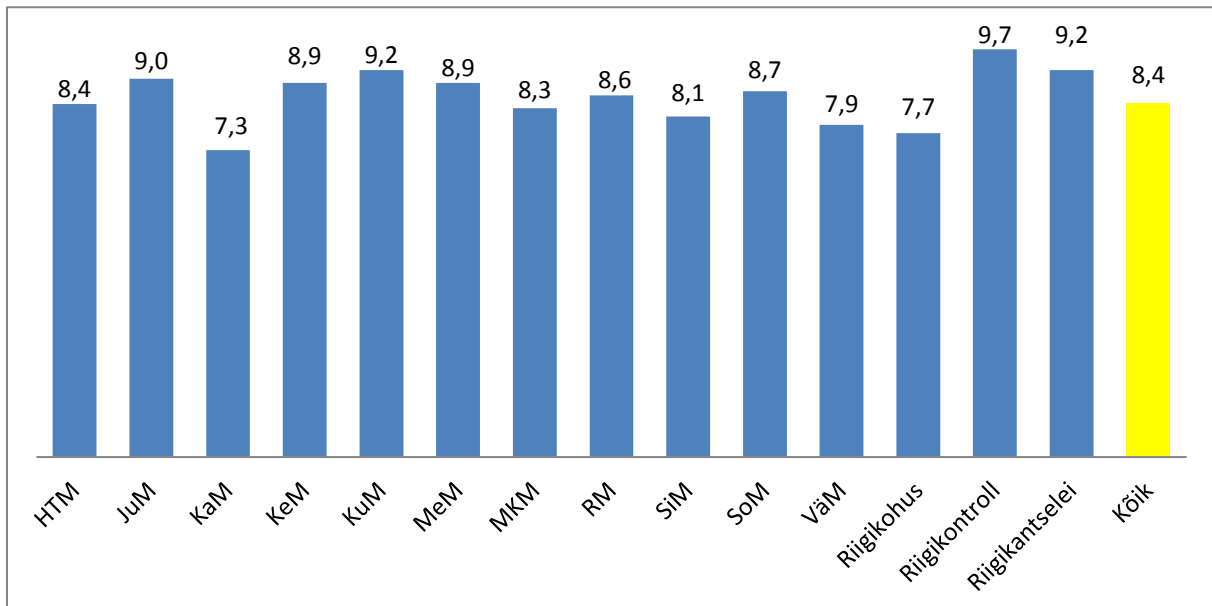
## 9. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS

### 9.1 Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab Riigitöötaja Iseteenindusportaali (RTIP) administreerimise teenust 11 valitsemisalale: Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Maaeluministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium, Välisministeerium ning Riigikantseleile, Riigikohtule ja Riigikontrollile.

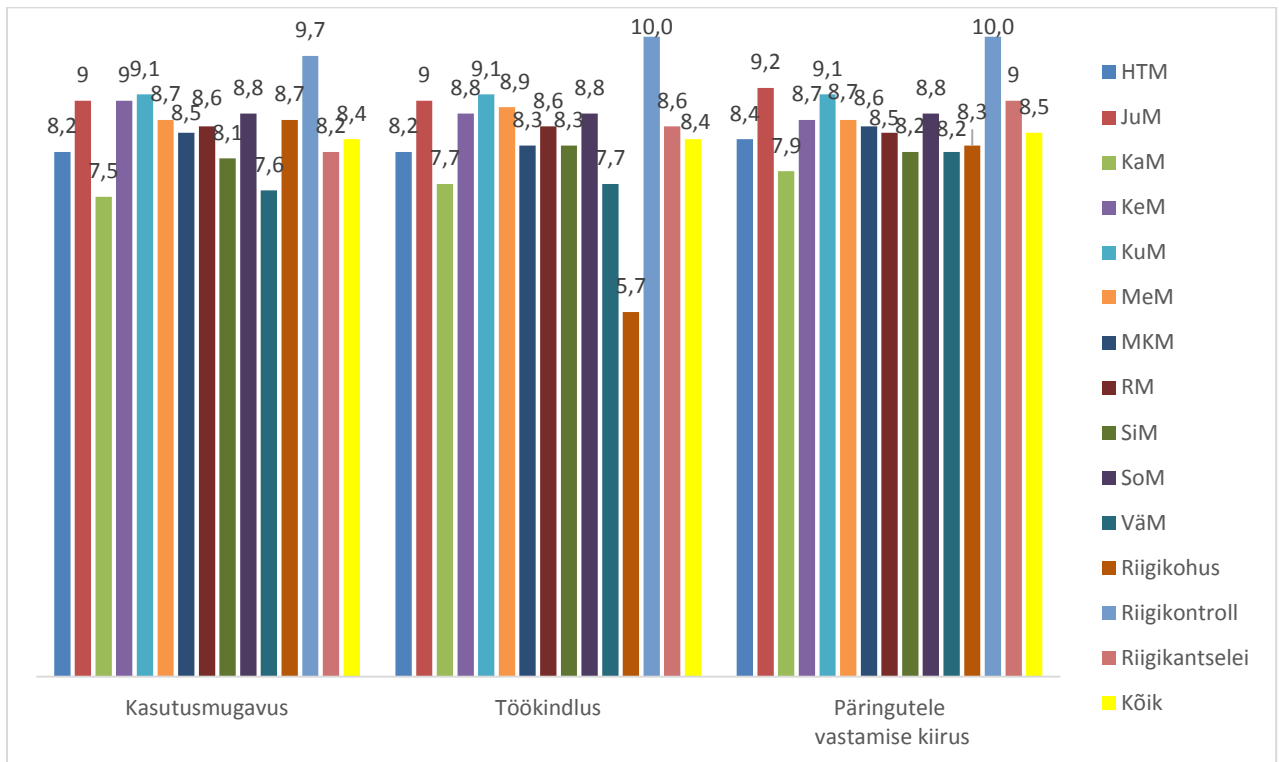
Kõigi vastanute keskmine rahulolu RTIP administreerimise teenusega on 8,4 palli, mis samal tasemel eelmise aastaga. RTIP administreerimise teenuse osas on klientide keskmine rahulolu näitajad üsnagi varieeruvad (7 – 9,7). Enim on rahul Riigikontroll (9,7 palli), Riigikantselei (9,2 palli) ja Kultuuriministeeriumi valitsemisala (9,2 palli). Viimane oli enim rahul ka eelmisel aastal (9,4 palli). Varieeruvus valitsemisalade vahel on võrreldes eelmise aastaga suhteliselt sama (7,3 – 9,7 vs 7 – 9,4 palli (2016)). Madalaima hinnangu on andnud Kaitseministeeriumi valitsemisala 7,3 palli.

**Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=646**

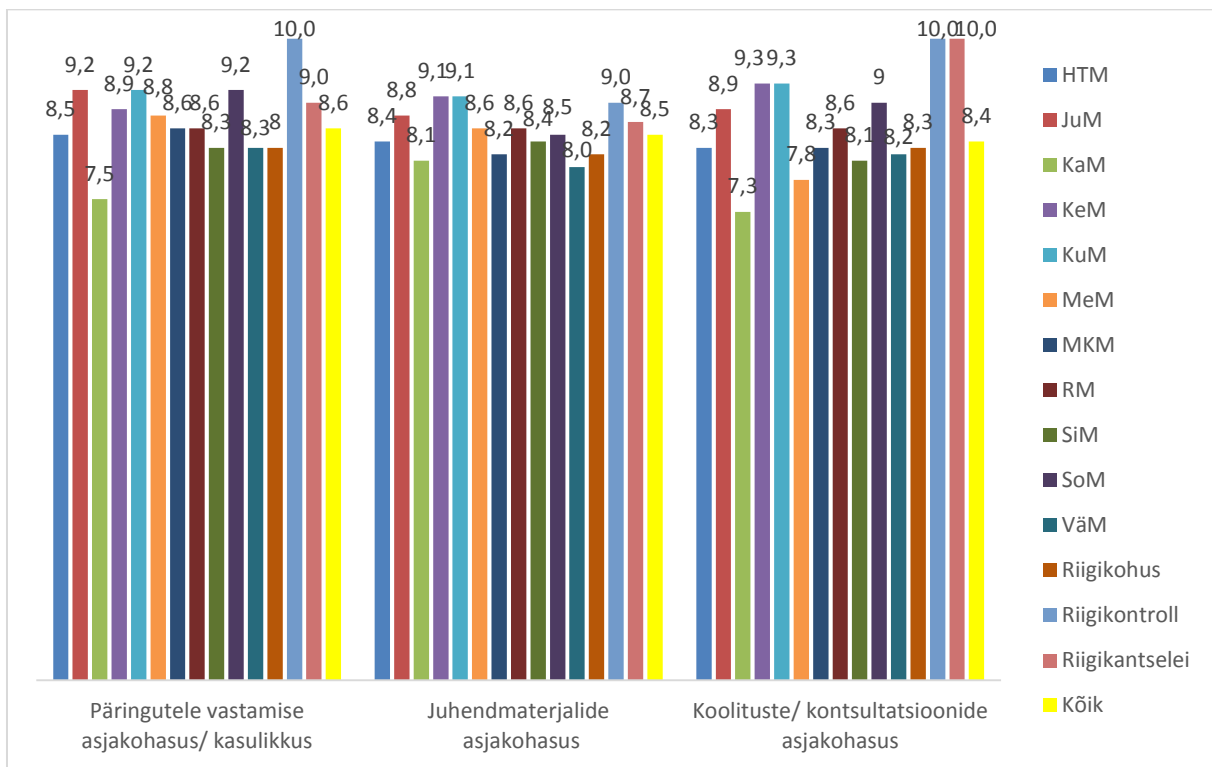


Vaadeldes klientide rahulolu teenuse komponentide lõikes, siis on erinevused keskmiste rahulolu hinnangute osas väikesed ehk kuni 0,2 palli. Samas on hinnete varieeruvus valitsemisalade kaupa üsnagi suur, kõige suurem hinnangute erinevus on klientide vahel töökindluse osas (suurim 5,7 – 10 palli). Võrreldes eelmise aastaga on komponentide hinnangud sarnased, erinevused on 0,2 palli. Üldjoontes saab öelda, et rahulolu komponentidega on stabiilne, hinnangud sarnased ja pigem kõrged.

**Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=646**



**Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=646**



## 9.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega

Peamised probleemid majandustarkvara RTIP administreerimise teenusega on vastajate hinnangul eelkõige:

- Töökindlus. Programm on muutunud aeglaseks ning esineb tõrkeid ja hangumisi, mistõttu on tihti vajalik hiljem alustada otsast peale ehk varasemalt sisestatud info uuesti sisestada.
- Kasutusmugavus. Programmi paindumatus, kooskõlastuse ajal muudatuste tegemisel st kooskõlastajate lisamine/ muutmine ning dokumentide muutmine; samuti lähetuste ja koolituste liigi ümbervormistamisel tuleb muutmise korral korraldus tagasi kutsuda, parandada ja seejärel uuele kooskõlastusele saata. Erinevate toimingute tegemiseks on vaja teha liigselt klikke, et saada kätte vajalik informatsioon. Puhkusegraafikute osas tuuakse välja vajadust graafikute eksportimist ja printimist võimaldava funktsionaalsuse loomise järgi.

Lisaks nähakse vajadust koolituste tihedama toimumise ja koolituste sihtrühma suurendamise järele. Juhendmaterjale peetakse liialt mahukaks ja üldsõnaliseks.

Viimase kahe uuringu puhul on tugevalt kerkinud esile probleemi süsteemi töökindluse osas, mis on arusaadav arvestades portaali funktsionaalsuse laienemist, mis on toonud kaasa ka kasutajate arvu suurenemise.

Kokkuvõtlikult saab siiski välja tuua, et rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali keskkonnaga on stabiilne ja küllaltki kõrge tasemel.



## 10. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS

### 10.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega

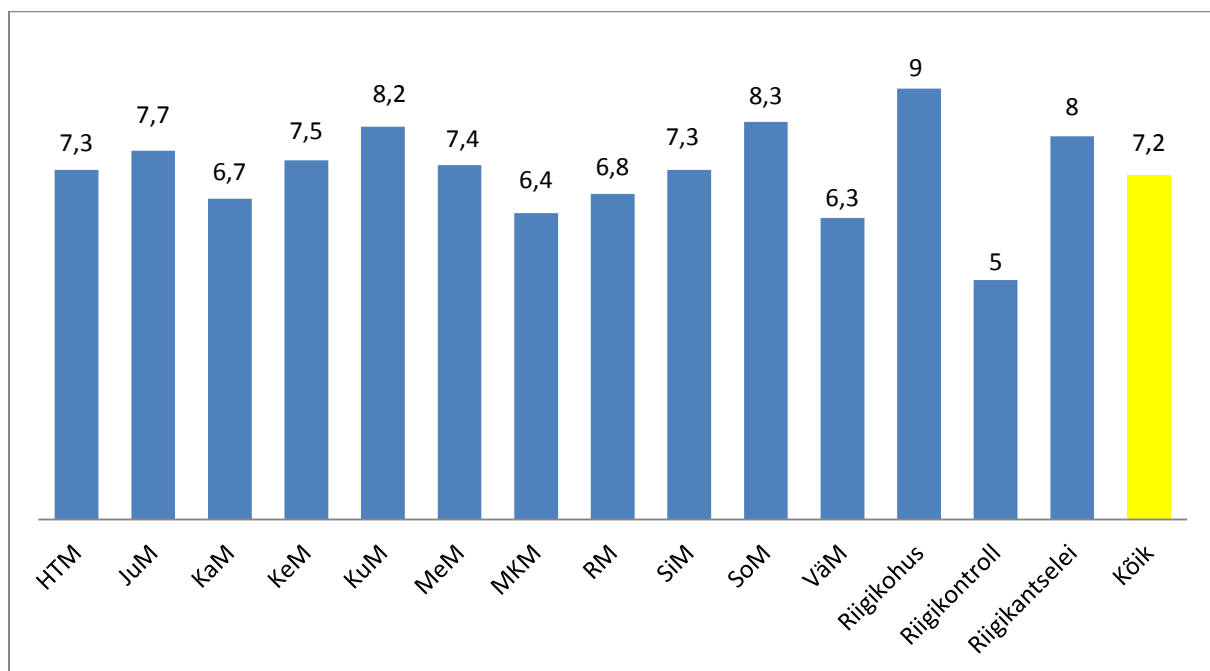
RTK osutab aruandluskeskkonna E-arvekeskuse administreerimise teenust 11 valitsemisalale (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeeriumi, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Maaeluministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium, Välisministeerium), lisaks Riigikantseleile ning Riigikohtule ja Riigikontrollile.

Keskmine rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on 7,2 palli, mis on arvestatavalt langenud võrreldes eelmise aastaga, st 0,8 palli (2016: 8 palli). Peamiseks põhjuseks saab tuua E-arvete menetluskeskkonna teenusepakkuja vahetuse.

Rahulolu hinnang E-arvekeskusega on oluliselt madalam kui teiste tarkvaradega: RTIP (8,4 palli) ja SAP (7,7 palli).

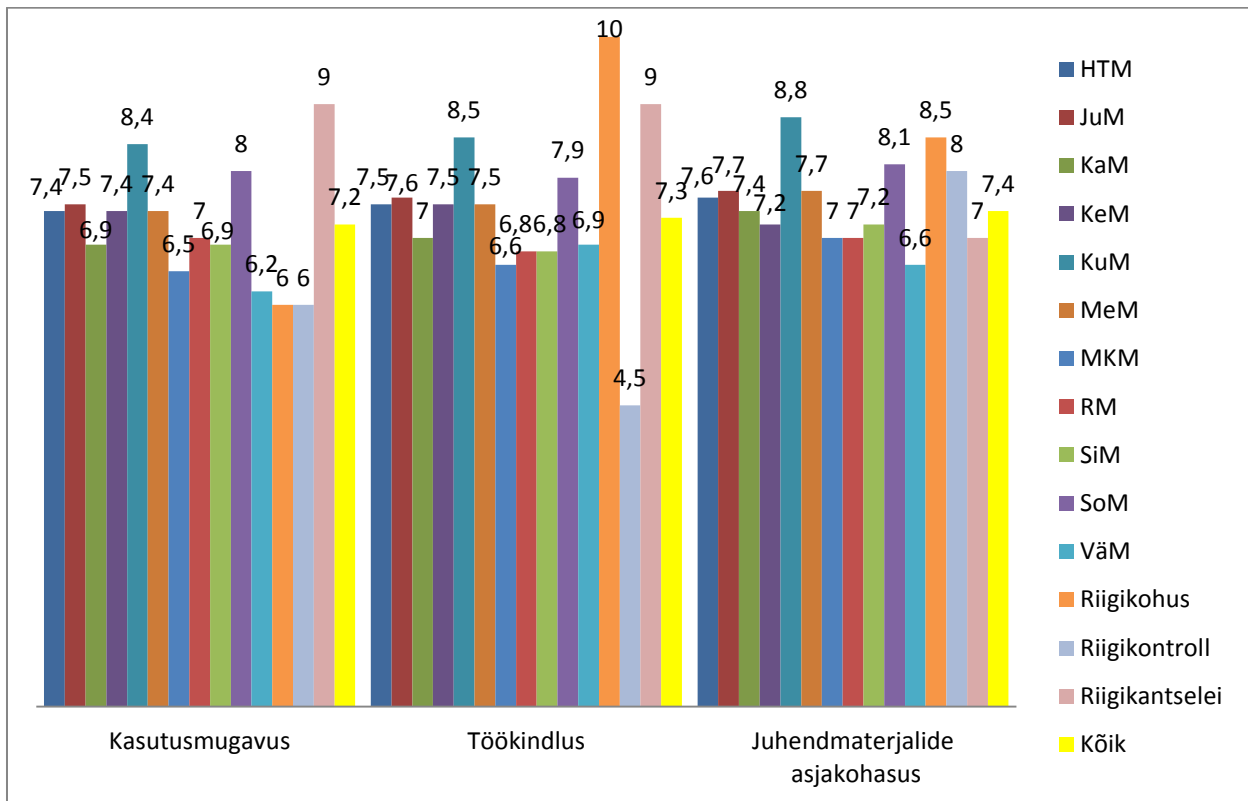
Kõige enam on rahul Riigikohus (9 palli) ja Sotsiaalministeeriumi valitsemisala (8,3 palli). Kõige vähem on teenusega rahul Riigikontroll (5 palli), mis vägagi suur langus võrreldes eelmise aastaga, st 3 palli võrra (2016: 8 palli). Üldiselt saabki öelda, et hinnangud on pigem tugevas langustrendis (va Riigikohus). Suurimad langused lisaks eelpool mainitud Riigikontrollile on Rahandusministeeriumi (-1,4 palli), Kaitseministeeriumi (-1,4 palli) ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalades (-1,3).

**Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 475**

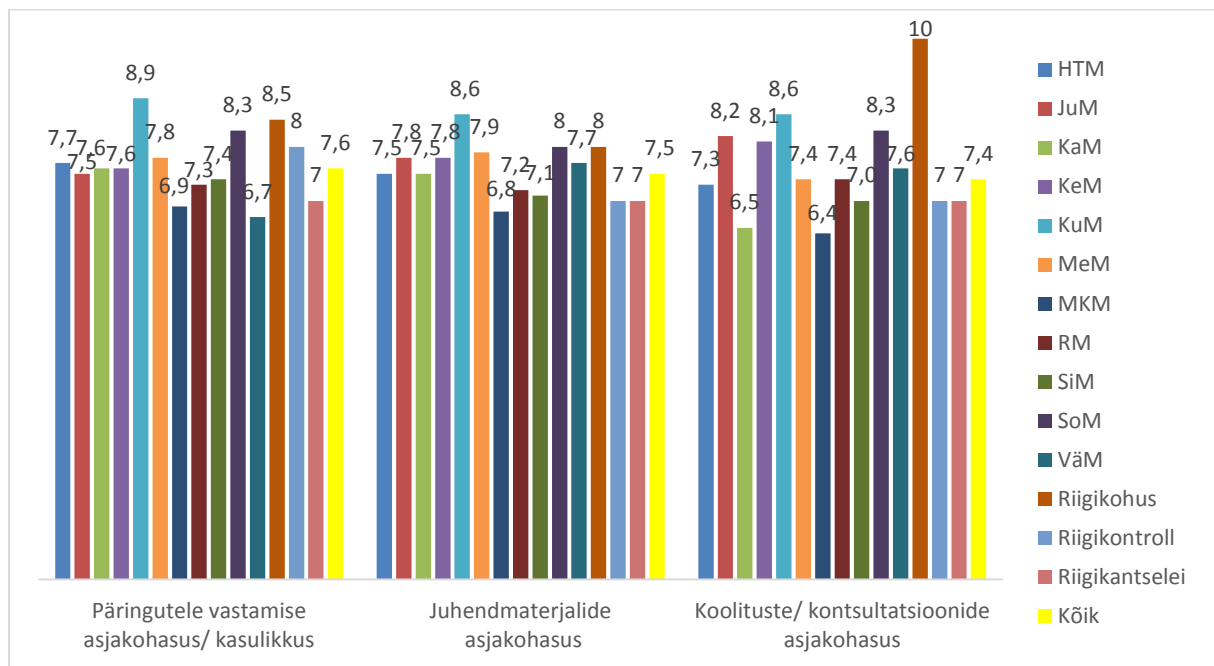


Kõigi vastanute rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on komponentide lõikes vägagi ühtlane, varieeruvus kuni 0,4 palli ulatuses. Teistest veidi madalam on rahulolu tase kasutusmugavuse osas (7,2 palli). Kõige kõrgemalt on hinnatud päringutele vastamise asjakohasust/ kasulikkust (7,6 palli). Samas hinnete varieeruvus valitsemisalade vahel on vägagi suur. Kõige suurem töökindluse osas (4,5 – 10 palli).

**Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=475**



**Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=475**



## 10.2 Olulisemad probleemid seoses E-arvekeskuse administreerimise teenusega

Peamised probleemid E-arvekeskuse administreerimise teenusega on vastajate hinnangul eelkõige:

- Töökindlus. Keskkond on aeglane ning hangub tihti, esineb probleeme sisse logimisega. Keskkond toimib erinevate browserites erinevalt. Mitmed funktsioonid ei tööta korrektselt nt otsingumootor. Aeg-ajalt andmed ei salvestu, kanderidade andmed on kohati segamini.
- Kasutajasõbralikkus. Siinkohal tuuakse välja võrdlust varasemalt kasutusel olnud Omniva keskkonnaga, mille kasutajamugavusega oldi oluliselt rohkem rahul. Nähakse, et selles aspektis on toimunud pigem tagasimineku.
- Tihti on probleeme sisestatud andmete õigsusega, samuti esineb viivitusi Fiteki kasutajatoelt vastuste saamisel.
- Juhendmaterjale peetakse liialt üldsõnaliseks. Koolitusi uue keskkonna osas on olnud vähe.

Lisaks toodi välja, et uue keskkonna kasutuselevõtu ja sellega seotud muudatuste osas oleksid kliendid soovinud rohkem eelinfot ja teavitust.

Kokkuvõtlikult on E-arvekeskuse kohta toodud probleemid seotud peamiselt süsteemi töökindluse ja kasutajasõbralikkusega.

Eelpool toodu mõistmisel tuleb arvesse võtta, et E-arvekeskuse keskkond vahetus 2017. a keskel ja kasutusele võeti uus rakendus Fitek. Mitmed kasutajate murekohad on seotud eelkõige

sellega, et uus keskkond, mis on võrdlemisi teistsugune võrreldes varasemaga, vajab harjumist. Positiivse poole pealt tuuakse välja, et võrreldes kasutuselevõtu algusega on mitmed probleemid leevenenud.

## **11. RTK TUGEVUSED JA PARENDUSVALDKONNAD**

### **11.1 RTK tugevused**

Rahulolu uuringu raames oli võimalik välja tuua ka RTK tugevused ehk see mida kliendid kõige enam hindavad. Kokkuvõtlikult saab positiivsed aspektid jagada kolme blokki:

- 1) RTK töötajatega kompetentside ja hoiakutega seonduvad;
- 2) IT-süsteemide olemasolu;
- 3) Tugiteenuste tsentraliseeritus ja kompetentside koondumine.

Positiivsete hinnangute osas on suurim osakaal sarnaselt eelmistele aastatele RTK töötajate osas väljatoodul. RTK töötajatega seonduvalt rõhutatakse kõige enam töötajate abivalmidust, professionaalsust ja lahendustele orienteeritust, samuti vastamise kiirust, tähtaegadest kinni pidamist, kompetentsust ja koostöö tegemise oskust.

IT-süsteemide osas tuuakse välja e-lahenduste kasutamist, mis teeb töö mugavamaks ning paberivabaks ehk teenuseid peetakse kaasaegseks ja hinnatakse kasutajale mugavaks. Siinkohal toodi eelkõige välja, et infosüsteemide kasutamine annab kiiresti, igal ajal ning väikese vaevaga tervikliku ülevaate andmetest ja olukordadest. Samuti rõhutati kasutajatoe olemasolu. Infosüsteemidest toodi enim esile Riigitöötaja Iseteenindusportaali olemasolu, selle laiaulatuslikkust ning efektiivsust.

Tugiteenuste koondamist ühte asutusse ehk RTKsse nähakse väga positiivse arenguga riigi arvestusteenuse pakkumisel, kuna asutustel on kindel kompetentne partner, kellega suhelda ja keerukamatele olukordadele ühiseid lahendusi leida. Samuti on tsentraliseerimine aidanud ühtlustada arvestusteenuseid, et tagada riigis ühtne lähenemine.

Sel aastal rõhutati ka RTK kui asutuse avatust ettepanekutele ning soovi teenuste kvaliteeti hoida ja parendada.

Tugevuste osas saab kokkuvõtlikult öelda, et RTK kui tsentraalselt tugiteenust pakkuva asutuse loomine on hästi vastu võetud, kasutegureid ja lisandväärtus suures osas klientide poolt teadvustatud ja omaks võetud. Oluline on RTK olemasolevate töötajate hoidmine, samuti töötajate vahetamisel seniste hoiakute ja kompetentsi edasiandmine, kuna viimased on kriitilise tähtsusega tegurid olukorras, kus tugiteenuste reform on jätkumas ning RTK klientide hulk suurenevas.

## 11.2 RTK parendusvaldkonnad

RTK kliendid on toonud välja olulises mahus parendusvaldkondi, tuues välja ka konkreetseid soovitusi ja ettepanekud. Sarnaselt eelmise aastaga nähakse peamise parendusvaldkonnana IT-süsteemide arendamist. Lisaks on välja toodud asutuste spetsiifikatega rohkem arvestamist ning suuremat koolitusvajadust.

Parendamist vajavad kasutatavate majandustarkvaradega osas eelkõige kaks aspekti: aruanded ja töökindlus. Viimast nähakse enim tähelepanu vajava parendusvaldkonnana, probleemkohaks eelkõige majandustarkvarade liigne aeglus ja hangumine. Majandustarkvaradest toodi enim esile puudujääke E-arvekeskusega: töökindlust ja kasutajasõbralikkust. Viimase osas vahetus aasta keskel tarkvara pakkuja ning antud muudatus oli suuresti probleemide tekkimise allikaks.

Aruannete osas nähakse esmaselt vajadust aruannete lihtsustamiseks ja ka andmete paindlikumat kasutamist aruannete loomisel. Samuti toodi välja, et keskkondadesse sisestatud andmete korrektsus vajab tihti üle kontrollimist.

Kliendid soovivad rohkem koolitust praktilises võtmes ja täpsemaid kasutusjuhendeid, viimaseid peetakse liialt üldsõnalisteks. Koolituste osas soovitakse lisaks personaalsemat lähenemist vastavalt teenuse valdkonnale ja valitsemisala/ asutuste spetsiifikale.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et sarnaselt eelmistele uuringutele nähakse eelkõige parendusvaldkonnana kasutatavate majandustarkvarade, eriti aruandluskeskkonna edasiarendamist ja töökindluse tagamist. Lisaks paindlikumat ja asutuste erisusi arvestavat teenuste arendamist ning vajadust regulaarsema koolitussüsteemi järele.