



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE ARENGUKAVA 2020-2023

TALLINN 2020

Sisukord

Eessõna.....	3
Sissejuhatus	4
RTK arengukava 2020-2023	4
1. Põhiväärtused	5
2. Missioon.....	5
3. Visioon.....	5
4. Strateegilised eesmärgid.....	6
4.1. RTK põhitegevustega seotud eesmärgid.....	6
4.2. Sisemiste tugitegevustega seotud ehk toetavad eesmärgid.....	7
5. Strateegiakaart.....	7

Hea arengukava lugeja

Riigi Tugiteenuste Keskus alustas 1. jaanuaril 2020 oma kaheksandat tegevusaastat. Läbi aastate on meie eesmärgiks olnud osutada kõrgel tasemel teenuseid, võimaldades sellega klientidel keskenduda oma põhitegevusele. Esimesteks pakutavateks tugiteenusteks oli finants-, personali- ja palgaarvestus ning riiginõuete haldus. Täna kuuluvad RTK teenusportfelli lisaks nimetatud teenustele veel personaliarenduse, riigihangete korraldamise ja toetuste kasutamise korraldamise teenus. Võtmetgevusteks hea teenuse pakkumisel oleme pidanud nii töötajate erialaste teadmiste arendamist kui kaasaegsete infotehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõttu.

Keskuse esimene arengukava kinnitati nõukogu poolt 2014. aastal ja sellega seati organisatsioonile eesmärgid perioodiks 2015-2018. 2018. aastal läbis arengukava seoses perioodi lõppemisega põhjaliku uuenduskuuri ja nüüdseks oleme selle alusel tegutsenud aasta. 2019. aasta lõpus täpsustasime arengukava eesmärgid ja mõõdikuid, osates senisest paremini hinnata ja eesmärgistada pakutavate teenuste maksumusi. Tulenevalt arengukava koostamise rulluvast põhimõttest, oleme pikendanud organisatsiooni eesmärgid aasta võrra – kuni aastani 2023.

Hea meel on tõdeda, et 2019. aasta oli RTK jaoks edukas. Suutsime saavutada pea kõik püstitatud eesmärgid ning olulisel määral neid ka ületada. Arvestusteenuste osas on meie poolt teenindatavate asutuste hulka lisandunud Kaitseministeeriumi valitsemisala asutused (alates 01.01.2020), teenindatavate riigi sihtasutuste arv on tõusnud üheksani. Kujundasime ümber toetuste rakendamise seotud tegevused, mis aitab tulevikus parandada teenuse kvaliteeti ning lihtsustada uute toetusprogrammide ülevõtmist.

Kõige olulisemaks muudatuseks arengukavas on loobumine riiginõuete haldamise teenusest. Andsime alates 1. jaanuarist 2020 Maksu- ja Tolliametile üle kohtunõuete haldamise ülesanded ning oleme alustanud ettevalmistusi maa järelmaksunõuete haldamise üleandmiseks Maa-ametile.



Vabariigi Valitsuse poolt kinnitatud riigireformi kavaga on Riigi Tugiteenuste Keskusele pandud ülesandeks analüüsida läbiviimise ja tegevuskavade koostamine riigi sihtasutuste arvestusteenuse konsolideerimiseks ning ühtse toetuste rakendusteenuse väljatöötamiseks. Mõlemad analüüsid on kavas valitsusele esitada 2020. aastal ning nende põhjal tehtavad otsused mõjutavad olulisel määral ka keskuse strateegiliste eesmärkide täitmist.

Täna kõiki keskuse töötajaid, kes on aidanud keskusel oma eesmärkide täitmisel edukas olla. Samuti kuulub minu tänu kõigile klientidele ja koostööpartneritele, kes on aastast aastasse aidanud meie teenuseid paremaks kujundada ning kellega meil on olnud suur rõõm koostööd teha.

Meeldivat koostööd soovides

Tarmo Leppoja

Riigi Tugiteenuste Keskuse peadirektor

Sissejuhatus

Riigi Tugiteenuste Keskus (ametlik lühend RTK) on Rahandusministeeriumi valitsemisalas 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. riigi nõuete haldamine;
6. riigihangete korraldamine;
7. 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 2020-2023. 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 2023 jõuda) ning strateegilised eesmärgid (olulisemad sihid) ja mõõdikud, mille abil püstitatud eesmärkide täitmist mõõta. Teenuspõhised eesmärgid koos mõõdikutega ning kriitilised edutegurid (olulisemad tegevused) ja tegevuste loetelu koos tähtaegade ja vastutajatega on kirjas arengukava lisaks olevas tegevuskavas. Tegevuskava on arengukava lahutamatuks osaks, mis täpsustab põhiosa ja kirjeldab, kuidas püstitatud strateegilised eesmärgid saavutatakse. Tegevuskava lähtub RTK teenuste loetelust. Eraldi (horisontaalsete) valdkondadena käsitletakse personali, kommunikatsiooni ja organisatsiooni arendamist. Arengukava lisadeks on veel lähteolukorra analüüs ning mõistete, lühendite ja mõõdikute selgitused.

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. Ülevaatus 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 valitsemisala strateegilisest alustest, riigi eelarvestrateegiast 2020-2023 ja 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);
 - b. muud avaliku sektori üksused;
 - c. Euroopa Komisjon;
 - d. 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 – IT-arenduste firmad, kohtutäiturid;
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 tõstmisse

RTK soovib koondada oma tähelepanu olemasolevate teenuste kvaliteedi, sh tõhususe¹ tõstmisele. Selleks arendatakse teenuste osutamiseiga seotud tööprotsesse

¹ Tõhusus kui protsesside kiirus ja sujuvus.

ning infosüsteeme ja panustatakse töötajate arengusse (muutustega toimetulek, innovatsioon). Sealjuures on 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 tööloigud, 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 arengukava 2020-2023

1. Põhiväärtused

Milliseid väärtusi kannab 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 igapäevatoos.
- 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 2023 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 keskvalitsuse üksustest ja me oleme keskne toetuste rakendaja. Finantsarvestuse ning personali- ja palgaarvestuse valdkonnas osutame teenust kogu valitsussektorile.

4. Strateegilised eesmärgid²

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.

Möödik	Algtase	Sihittase 2020	Sihittase 2021	Sihittase 2022	Sihittase 2023
kliendirahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega (0-10 skaalal)	8,7	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
kliendirahulolu finantsarvestuse teenusega (0-10 skaalal)	8,6	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
kliendirahulolu riigihangete korraldamise teenusega (0-10 skaalal)	7,4 ³	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,6	≥ 7,6
kliendirahulolu toetuste kasutamise korraldamise teenusega ⁴ (0-10 skaalal)	6,2 ⁵	≥ 6,8	≥ 7,6	≥ 8,0	≥ 8,2

2. Meie poolt pakutavad teenused on efektiivsed.

Möödik	Algtase	Sihittase 2020	Sihittase 2021	Sihittase 2022	Sihittase 2023
RTIPist laekunud personaliandmete osakaal (%)	80 ⁶	≥ 87	≥ 92	≥ 96	≥ 96
Liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal (%)	72,3	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75
Teenuse maksumus ühiku kohta					
personali- ja palgaarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)	48 (2018)	≤ 46	≤ 46	≤ 46	≤ 46
teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)	1,36 (2018)	≤ 1,35	≤ 1,35	≤ 1,35	≤ 1,35
nõuete arvestuse kulu ühe arvestuses oleva nõude euro kohta (eurot)	0,047 ⁷	≤ 0,05	≤ 0,05	≤ 0,05	≤ 0,05
hanketeenuse kulu osakaal hankelepingute kogumaksumusest (eurot)	0,01	≤ 0,01	≤ 0,01	≤ 0,01	≤ 0,01
rakendamise kulu (TA) meetmete (SF) kohta (%)	2,84	≤ 2,84	≤ 2,84	≤ 2,84	≤ 2,84

3. Meie poolt pakutavaid teenuseid kasutab enamik keskvalitsuse üksustest.

Möödik	Algtase	Sihittase 2020	Sihittase 2021	Sihittase 2022	Sihittase 2023
teenindatavate asutuste osakaal (%) keskvalitsuse üksustest (personali- ja palgaarvestus)	62	≥ 64	≥ 67	≥ 70	≥ 73
teenindatavate asutuste osakaal (%) keskvalitsuse üksustest (finantsarvestus)	61,6	≥ 64	≥ 67	≥ 70	≥ 73
teenindatavate asutuste osakaal (%) riigiasutustest (riigihangete korraldamine)	22	22	22	22	≥ 26
toetust andvate rakendusüksuste arv ⁸	7	5	3	3	1

²Algtasemed on siin ja edaspidi 31.12.2018 seisuga kui ei ole märgitud teisiti. Kliendirahulolu algtasemed on määratud 2019. aasta uuringute tulemusena.

Eesmärkide täitmise hindamiseks kasutatavate mõõdikute selgitused, sh arvutusmetoodika ja andmeallikad asuvad lisa 2.

³Riigihangete 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 teisenatut rahuloluks 0-10 skaalal.

⁴Rakendusasutuste ja rakendusüksuste rahulolu RTK kui korraldusasutusega.

⁵Toetuste kasutamise korraldamise teenuse osas küsitakse soovitamist („Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK toetuste teenust kolleegile teisest asutusest?“, skaalal -100 kuni 100), kuid siinkohal on soovitusindeks teisenatut rahuloluks 0-10 skaalal.

⁶Andmed 17.12.2019 seisuga.

⁷2019 a. arvestuslik kulu – eeldusel, et riiginõuete arvestuse ja võlamenetluse ülesanne liigub alates 01.01.2020 Maksu- ja Tolliametisse ning RTKsse jääb üksnes maareformi nõuete haldus (hüpoteevipidaja ülesanded).

⁸V.a Maaeluministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisala

4.2. Sisemiste tugitegevustega seotud ehk toetavad eesmärgid

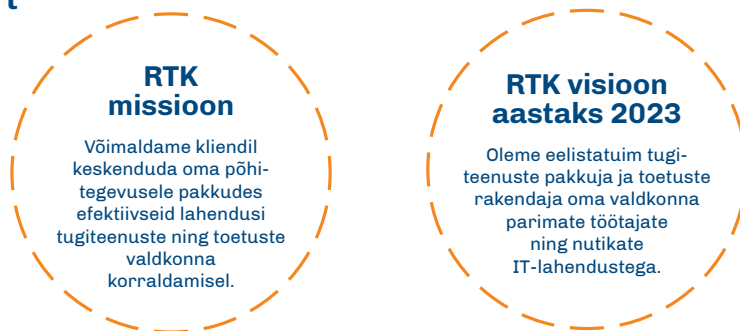
4. RTK on avalikkuses tuntud kui uuendusmeelne ja usaldusväärne organisatsioon.

Möödik	Algfase	Sihttase 2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023
meediakajastuste arv	611 ⁹	940	1030	1120	1210
positiivsete meediakajastuste osakaal (%)	51 ¹⁰	≥ 51	≥ 52	≥ 53	≥ 54
negatiivsete meediakajastuse osakaal (%)	0,9 ¹¹	< 1,5	< 1,5	< 1,5	< 1,5

5. Meil töötavad kompetentsed ja pühendunud inimesed.

Möödik	Algfase	Sihttase 2020	Sihttase 2021	Sihttase 2022	Sihttase 2023
klientide keskmine hinnang töötajate kompetentsusele (10-palli skaalal)	8,1 ¹²	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2	≥ 8,2
RTK kui tööandja soovitusindeks (%)	90	ei hinnata	≥ 85	ei hinnata	≥ 85
väljaspool Tallinna paiknevate töökohtade osakaal kõigist RTK töökohtadest (%)	39 ¹³	40	41	42	43

5. Strategiakaart



Strateegilised eesmärgid



Põhiväärtused



⁹2019. aasta 11 kuud

¹⁰Ibid.

¹¹Ibid.

¹²2019. aasta kliendiuuringus RTK töötajate kompetentsusele finantsarvestuse, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ja toetuse kasutamise korraldamise alastes küsimustes antud hinnangute aritmeetiline keskmine. Hetkel ei arvestata keskmise hinnangu hulka toetuse taotlejate tagasisidet, aga plaanis on seda küsima hakata.

¹³Seisuga 01.01.2020.

