



RIIGI TUGITEENUSTE  
KESKUS

# Toetame klienti nutikate lahendustega

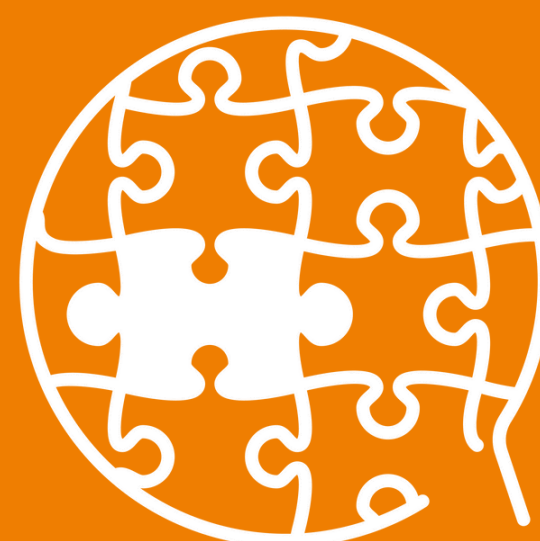
TEGEVUSARUANNE 2024



Tõhus



Nutikas



Hea nõu andja

# RTK tegevustest 2024. aastal



Pärt-Eo Rannap  
RTK peadirektor

Meie missiooniks on toetada kliente nutikate lahendustega. Töötame järjepidevalt selle nimel, et kliendid saaksid keskenduda oma põhitegevusele.

Oleme orienteeritud lahenduste leidmisele ja väärtustame koostööd klientidega. Soovime pakkuda keskselt parimat kogemust ja praktikaid. Töötajad koos oma kogemustega on RTK suurim väärtus ning pingutame selle nimel, et olla hinnatud tööandja.



Urmo Merila  
RTK peadirektori asetäitja

Täidame riigis vastutusrikast rolli toetuste korraldamise teenuse kujundamisel ja struktuurifondide meetmete rakendamisel.

Oleme edukalt käivitanud perioodi 2021+ ning töötame ka uuel rahastusperioodil selle nimel, et toetuseid tõhusalt ja efektiivselt rakendada, mis aitab luua sünergiat ja terviklikke lahendusi. Oleme Euroopa tõhusamaid toetuse korraldajaid ja aitame toetuse saajatel oma unistused ellu viia.

5

teenust

1. Finantsarvestuse teenus
2. Personali- ja palgaarvestuse teenus
3. Riigihangete korraldamine
4. Toetuste korraldamine
5. Dokumendihaldus- ja arhiiviteenus

467

töötajat

Töötajate vabatahtlik  
voolavus **5,6%**

ca 50% töötajatest  
kodukontoris

ca 50% töötab väljaspool  
Harjumaad

213

arvestusteenuste  
klienti

Meie arvestusteenuseid  
kasutab **84%** keskvalitsuse  
asutustest ja riigihangete  
korraldamise teenust **52%**  
asutustest.

Rakendame **66% SF 2021+**  
vahenditest

eelarve

24,4

miljonit eurot

tööjõukulud 19,3 mln  
majandamiskulud 3,5 mln  
investeeringud 1,6 mln



# Finantsarvestuse teenus



Juta Maar  
Finantsarvestuse teenuse  
juht

Meie eesmärgiks on klientide kõrge rahulolu kvaliteetse ja kuluefektiivse raamatupidamisaruandlusega.

Finantsarvestuse teenus hõlmab ostu- ja müügidokumentide arvestust, maksete ja laekumiste korraldamist, saadud ja antud toetuste arvestust, varade arvestust, maksude arvestust ja deklareerimist, saldode inventeerimist, finantsaruandlust, juhendite ja sise-eeskirjade koostamist ning klientide nõustamist finantsarvestuse ja aruandluse alal. Lisaks koostab RTK riigi raamatupidamise koondaruande, mis hõlmab endas finanstsinfot kogu avaliku sektori ja selle alamsektorite kohta.

Aasta-aastalt oleme tõhustanud protsesse, püüdes lihtsustada klientide tööd finantsaruandluse saamiseks ning tagada teenus optimaalsete kuludega.

Riigi  
raamatupidamise  
koondaruanne  
esitatud tähtaegselt,  
ilma märkusteta.

2024. aastal kogusime nii oma  
töötajatelt kui ka klientidelt  
ettepanekuid uue SAPI eelanalüüsi  
läbiviimiseks, et tulevikus teenust  
täiustada.

Tegime koostööd Põlva LVga ja  
RKASiga, pakkudes välja, kuidas neile  
teenust osutada.

Osalesime riigieelarve arenduste ja  
toetustega seotud aruandluse  
lihtsustamise töörühmades riigi  
finantsjuhtimise edasiseks  
täiustamiseks.

84%

keskvalitsuse  
üksustest kasutab  
teenust

eesmärk  
≥ 84

Aasta lõpus **214 klienti**,  
neist täisteenusel  
(arvestusobjektid ja  
kinnitusringid klientide  
eest) 80 klienti.

eesmärk  
≥ 1300

1367

ostuarvet raamatupidaja  
kohta kuus

2022 - 1313  
2023 - 1344  
2024 - 1367

eesmärk  
≥ 60

66%

teenuse  
rahuloluindeks

2022 - 54  
2023 - 63  
2024 - 66





# Personali- ja palgaarvestuse teenus



Kristi Pukk  
Personali- ja palgaarvestuse  
teenuse juht

Meie eesmärk on pakkuda kvaliteetset ja asjatundlikku personali- ja palgaarvestust. Personali- ja palgaarvestuse teenus hõlmab kliendi organisatsiooni struktuuride ja ametikohtade haldamist, asutuse töötajate ning muude isikute personaliandmete haldamist, personaliarvestust, palgaarvestust ning nõustamist personali- ja palgaarvestuse ning aruandluse valdkonnas. Teenuse pakkumiseks kasutame riigi ühtset majandusarvestustarkvara SAP ja sellega seotud toetavaid infosüsteeme: aruandluse infosüsteemi SAP Business Object ning riigitöötaja iseteenindusportaali RTIP.

Hea meel on tõdeda, et klientide rahulolu oli 2024. aastal jätkuvalt väga kõrge. Toetasime edukalt ministeeriumide ja asutuste ümberkorraldamise protsesse ning kaasasime kliendid laiapõhjaselt teenuse arendustegevusse.

Koostöös VVT Juhtimislahendused OÜ-ga viisime läbi värbamisteenuse analüüsi, kaardistades olemasolevad avaliku sektori värbamispraktikad. Kogutud andmete analüüsi põhjal pakkusime välja võimalikud tõhusamad värbamisteenuse mudelid avalikule sektorile.

Leidsime võimalusi sisemiste protsesside lihtsustamiseks, et pakkuda sama teenust väiksema arvu inimestega.

39

eurot

eesmärk  
≤ 39

Personali- ja  
palgaarvestuse kulu  
teenindatava asutuse  
töötaja kohta.

Teenindame kokku  
**212 klienti.**

2024. aastal lisandus  
teenindamisele 2 uut  
kooli (Kohtla- Järve  
Täiskasvanute  
Gümnaasium, Narva  
Täiskasvanute Kool).

84%

keskvalitsuse  
üksustest kasutab  
teenust

eesmärk  
≥ 84

70%

teenuse  
rahuloluindeks

eesmärk  
≥ 60

2022 - 65  
2023 - 68  
2024 - 70

88%

RTIPist laekunud  
personaliandmete  
osakaal

eesmärk  
≥ 96

2022 - 85  
2023 - 87  
2024 - 88



# Riigihangete korraldamise teenus

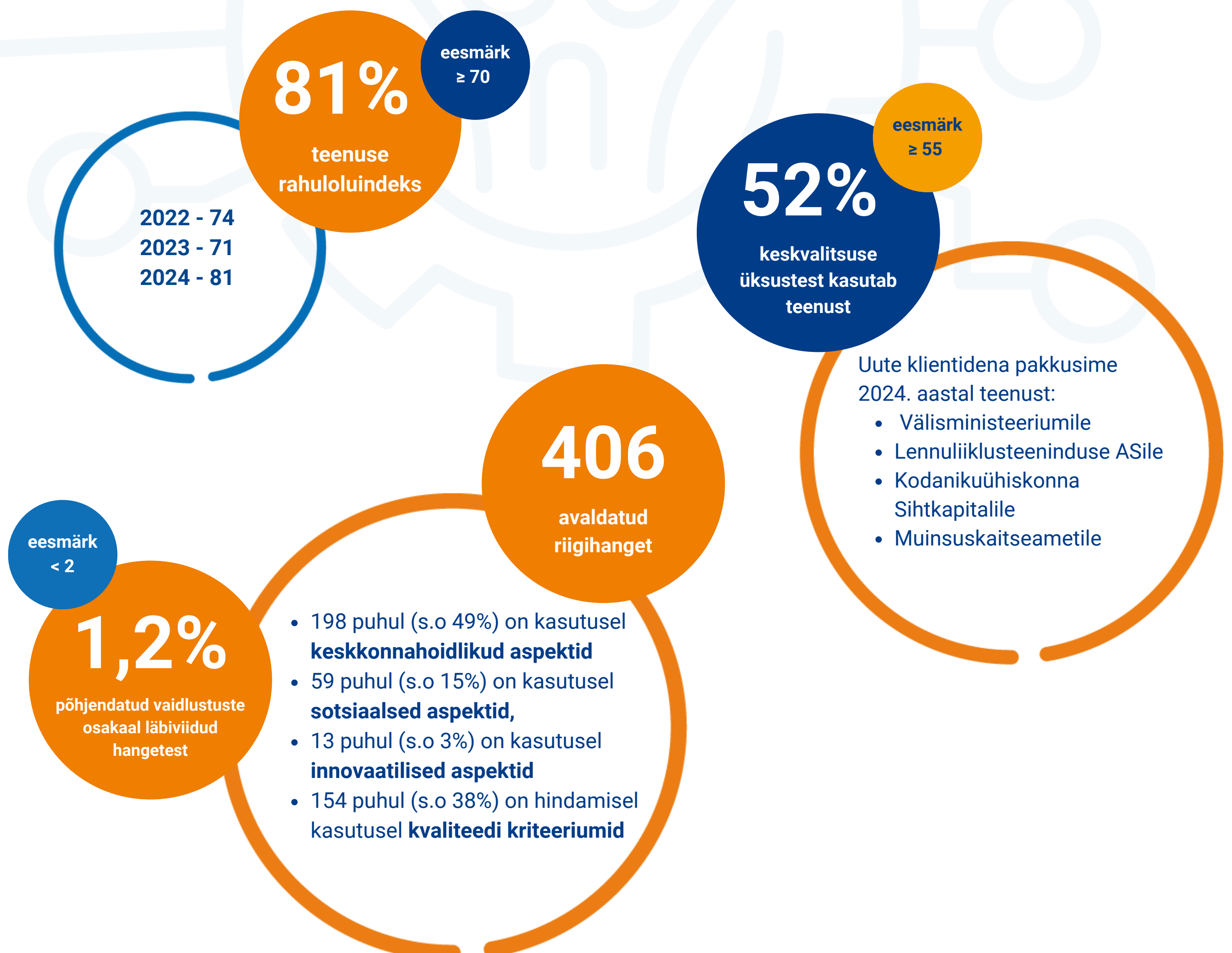


Kati Eller  
Riigihangete korraldamise  
teenuse juht

RTK korraldab üleriigilisi keskseid hankeid ning osutab avaliku sektori hankijatele riigihangete korraldamise teenust. Teenus hõlmab riigihangete planeerimist ja korraldamist (menetlusdokumentide ettevalmistamist, registritoimingute teostamist ja hankemenetluse läbiviimist) ning riigihangetega seonduvat nõustamist.

Hea meel on tõdeda, et klientide rahulolu pakutava teenusega on jätkuvalt väga kõrge. 2024. aasta oli riigihangete osakonna jaoks väga intensiivne. Riigihangete registris avaldati RTK poolt 406 hanget, sh üleriigilised kesksed hanked koopiapaberi ja kontoritarvete ostmiseks ning RTK klientide ühishange reisikorraldusteenuse tellimiseks. Aasta jooksul esitati meie läbiviidud hangete kohta kokku 22 vaidlustust, millest 11 jäi rahuldamata, 7 puhul jäi vaidlustus läbi vaatamata, 2 puhul rahuldati osaliselt, 1 rahuldati täielikult ning 1 tunnistati hankija poolt põhjendatuks.

Alates 1. jaanuarist 2024. oleme Riigihangete registri (RHR) vastutavaks töötlejaks. Samuti panustame olulisel määral väärtuspõhiste riigihangete edendamisse.





# Toetuste korraldamise teenus



Tiina Sams  
Toetuste rakendamine



Kristi Sell  
Toetuste arendamine



Karin Viikmaa  
Toetuste sertifitseerimine

RTK haldab Euroopa Liidu ja teiste rahastajate toetusi Eestis - kokku rakendame 10 erinevat rahastusallikat. Toetuste kasutamise korraldamisel täidab RTK Euroopa Liidu struktuurivahendite korraldusasutuse (sh rakendamise ülesandeid), samuti Šveitsi-Eesti koostööprogrammi ning Norra ja Euroopa Majanduspiirkonna finantsmehhanismide riikliku kontaktasutuse (sh sertifitseeriv asutus ja rakendusüksus) ning riigisiseste programmide puhul rakendamise ülesandeid. Samuti teostame järelevalvet erinevatest toetusmeetmetest toetust saanud projektide üle.

Meie eesmärk on teha toetuste süsteem kiireks, kliendisõbralikuks, läbipaistvaks ning tulemustele orienteerituks. Pakume toetuste rakendamisel terviklahendusi, et meie kliendid saaksid kasutada parimat teenust. Tagame, et toetusprojektide raha oleks kasutatud õiguspäraselt ja tõhusalt.

2024. aastal tegelesime struktuurivahendite 2014-2020 perioodi lõpetamisega ja 2021-2027 perioodi rakendamisega. 2021-2027 rahastusperiood on jõudsalt käima lükatud ning perioodi vahenditest on kohustusi võetud ligi 68% kogusummas 2,3 miljardit eurot. Väljamakseid on tehtud 354 miljoni euro ulatuses (10,51%).

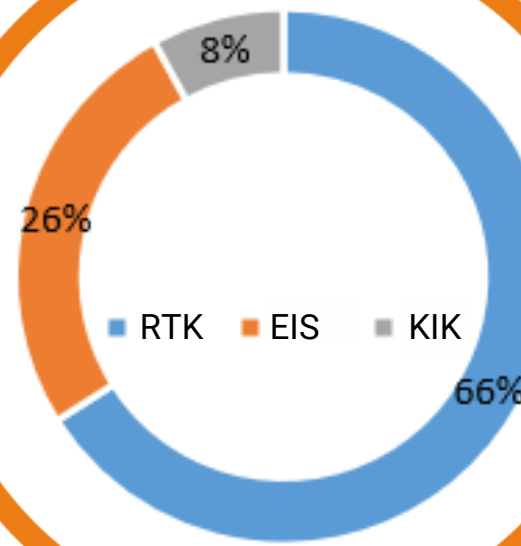
2024. aastal käivitus Šveitsi-Eesti koostööprogramm esimeste maksetaotluste esitamisega doonorile.

RTK maksis välja **496 miljonit eurot**. Toetuse andjatelt laekus **426 miljonit eurot**. Toetuse andjad kinnitasid sertifitseeritud kulude aastaaruanded märkusteta.

**31**

väljamakstava kulurea keskmine menetlusküürus (päeva)

eesmärk  $\geq 27$



**66%**

2021+ vahenditest rakendatakse RTK-s

**746**

lõpetatud hankekontrolli RTK-s

**70%**

2021-27 perioodi toetuse andmise tingimustest on kinnitatud

**672**

rahastatud projekti

**73**

läbi viidud taotlusvooru RTK-s

SF2014-2020, SF2021-2027, CO2, MOF, RRF, ÕÜF, RE, Norra/EMP, Šveits, Abifond

**10**

allikat

**69%**

rahulolu RTK kui rakendusüksusega

eesmärk  $\geq 50$

2022 - 72  
2023 - 75  
2024 - 69



# Dokumendihaldus- ja arhiiviteenus



Kristi Madismäe  
Dokumendihaldus- ja  
arhiiviteenuse juht

Dokumendihaldus- ja arhiiviteenus on RTK kõige värskem teenus, mis alustas 2023. aastal ning jätkas 2024. aastal hoogsalt kasvamist. Teenus hõlmab teenuse saaja dokumentide haldamist (vastuvõtmine, registreerimine, menetlusse suunamine ja väljasaatmine), dokumendihaldussüsteemide haldamist ja kasutajate toetamist, arhiiviteenust (arhiivide haldamine, dokumentide arhiveerimine, hävitamine, üleandmine Rahvusarhiivi, päringutele vastamine) ning klientide nõustamist dokumendihalduse valdkonnas.

2024. aasta juunis lõpetasime konsolideerimise pilootprojekti ning jätkasime teenuse arendamist. Meie eesmärgiks on koostöös klientidega muuta protsessid ja valdkonna korraldus tervikuna efektiivsemaks ning koosvõimelisemaks, sh ühtlustada avaliku sektori sisesed ja ülesed dokumendiprotsessid, et kiirendada nii asutustevahelist suhtlust kui kodaniku suhtlust riigiga.

Teenuse arendamist toetab uue ühtse dokumendihaldussüsteemi arendamise projekt, mille töödega alustasime koostöös IT majade (RIK ja SMIT) ning ministeriumidega 2024. aasta märtsist.

15

Justiitsministeerium  
Kultuuriministeerium  
Majandus- ja  
Kommunikatsiooniministeerium  
Rahandusministeerium  
Sotsiaalministeerium  
Statistikaamet  
Tarbijakaitse ja Tehnilise  
Järelevalve Amet  
Riigi Tugiteenuste Keskus  
Regionaal- ja  
Põllumajandusministeerium  
Kliimaministeerium  
Haridus- ja Teadusministeerium  
Muinsuskaitseamet  
Patendiamet  
Konkurentsiamet  
Andmekaitse Inspeksioon

Kasutusel 5 erinevat  
dokumendihaldus-  
süsteemi

Delta  
LiveLink  
Webdesktop  
Pinal  
Kirke

11300

registreeritud pöördumist

Tagasisidet küsiti kõigilt  
klientidelt ja kõigilt  
töötajatelt

31%

eesmärk  
≥ 50

teenuse  
rahuloluindeks





# Infosüsteemide arendamine



Marek Ilves  
Infosüsteemide arendamise  
osakonna juhataja

Meie eesmärk on pakkuda parimaid infotehnoloogilisi lahendusi, et tagada RTK-le ja meie klientidele sujuv töö.

2024. aastal võtsime kasutusele uue SAP BO versiooni ning hakkasime pakkuma Riigihangete registri (RHR) kasutajatuge. Arendasime SFOS-i kasutajate järjekorra lahenduse ning prognoosi mooduli. Teostasime suures mahus eeltööd riigi ühtse majandustarkvara SAP versioonivahetuseks. Samuti alustasime RTK-s Eesti infoturbestandardi (EITS) rakendamise eeltegevustega.

2025. aastal jätkame SAP-i versioonivahetuse analüüsiga ning EITS rakendamisega. RHR-i ja SFOS arendamiseks sõlmime uued arenduslepingud. Teeme hanke ning aasta lõpus sõlmime uue lepingu e-arvete menetluskeskkonna kasutamiseks.

## Arendame ja haldame riigi keskseid IT-platvorme:

- riigi ühtne majandustarkvara SAP
- e-arvete menetluskeskkond Fitek
- riigihangete register RHR
- riigitöötaja iseteenindusportaal RTIP
- struktuuritoetuste infosüsteem SFOS ja e-toetuste keskkond
- Aruandluskeskkond SAP BO
- Saldoandmike IS

127

X-tee liidest

2022: -19  
2023: -9  
2024: 5

eesmärk  
0

5

SFOS rahuloluindeks

eesmärk  
98%

98%

arvestusteenuste kasutajatoe  
teenuspalvete tähtaegne  
lahendamine %





# RTK sisemised tugiteenused



Heili Susi  
Personali- ja haldusosakonna juhataja

Väärtustame töötajate kogemusi ja pühendumust ning toetame uusi töötajaid sisseelamisel. 2024. aastal liitus RTK-ga 33 ja lahkus 39 töötajat. Kokku töötas RTK-s aasta lõpu seisuga 467 töötajat.

Peame oluliseks töötajate heaolu ja tervist, millest lähtuvalt panustame tervist edendavatesse tegevustesse. Pälvisime teist aastat järjest ka vaimset tervist väärtustava organisatsiooni kuldtaseme. RTK võimaldab töötajatel teha tööd igast Eestimaa nurgast, valides just neile sobiva töötamise vormi.



Madle Mereste  
Kommunikatsiooniosakonna juhataja

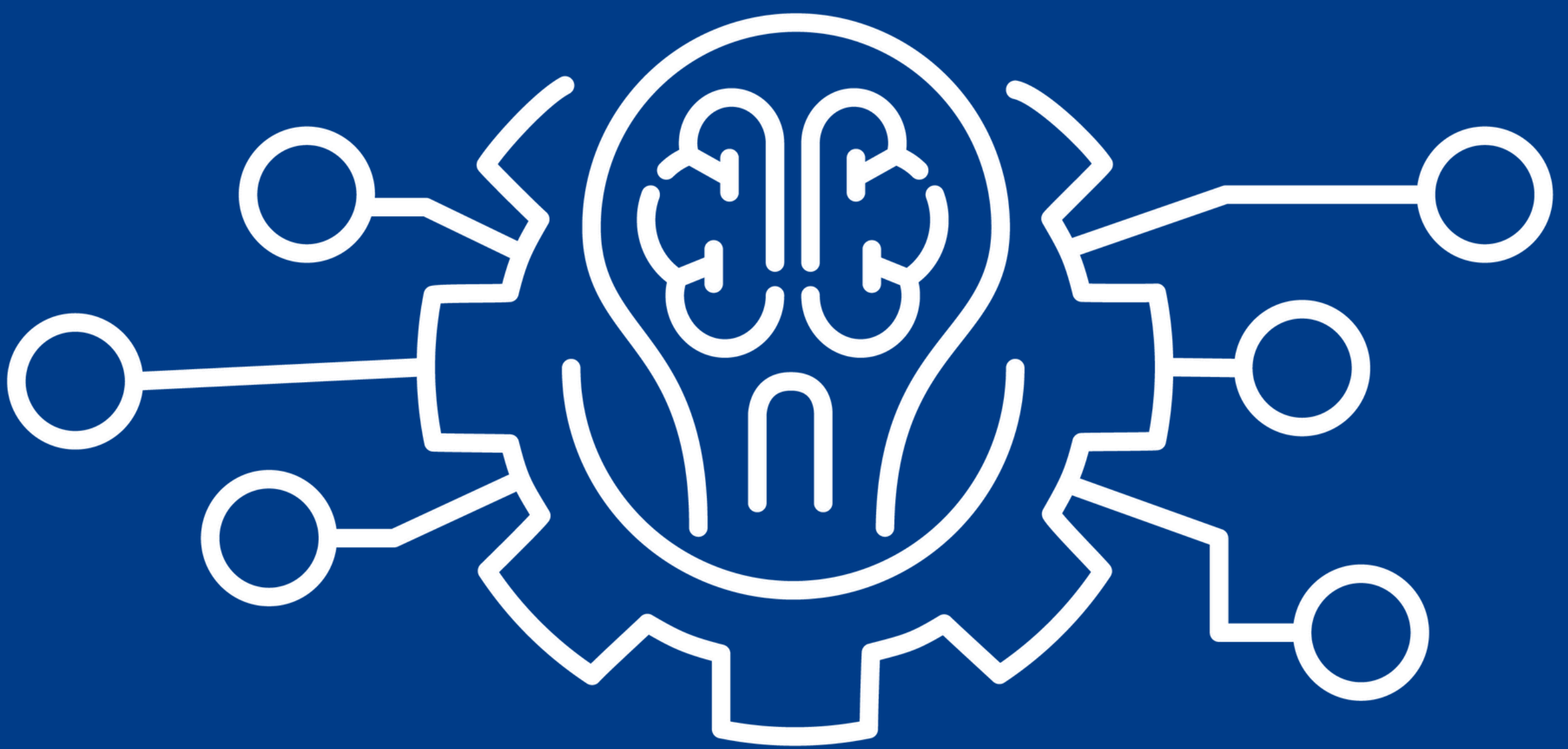
Töötame selle nimel, et RTK tegevused oleksid avalikkuses nähtavad, meie sõnumid lihtsad ja arusaadavad ning oluline info sihtrühmadele kergelt kättesaadav. 2024. aasta olulisematest projektidest saab esile tuua Euroopa Liidu ja Interregi 20. aastapäeva tähistamise, mille raames toimus mitmeid üritusi ja tegevusi (näitus Viru keskuses, artiklid, sotsiaalmeediakampaaniad jpm). Valmis sai RTK kommunikatsioonistrateegia ning käima lükatud kõneisikute projekt. 2025. aasta üheks suurimaks projektiks saab olema eurotoetuste kommunikatsioonivõrgustiku INFORM plenaari korraldamine Tallinnas.



Janne Romulus  
Arendusosakonna juhataja

Viisime juba kolmandat korda läbi organisatsiooni enesehindamise (CAF) ja saime pea kõikides kriteeriumites kõrged hinded ning väärtuslikke ideid, kuidas saaks veelgi paremini. RTK kui organisatsiooni tervis on hea. Majaülesed meeskonnad otsisid omavahelisi koostöökohti, et pakkuda meie klientidele veelgi sujuvamaid ja tõhusamaid teenuseid. Panustasime töötajate AI ja teenusedisaini alaste teadmiste kasvatamisse viies läbi nt AI assistentide ehitamise töötoad ja korraldasime koos toetuste arendamise osakonnaga teenusedisaini nädala. Uuel aastal arendame edasi AI assistente, viime läbi sisekoolitusena arutelujuhtide arenguprogrammi ning jätkame infohalduse korrastamisega, sh võtame kasutusele MS SharePointi.





**Nutikas. Tõhus. Hea nõu andja.**

