

# igi Tugiteenuste Keskuse strateegia 2026-2029

## MISSIOON

### Meie klientide nutikate lahendustega

- Töötame selleks, et kliendid saaksid keskenduda oma põhitegevusele
- Oleme lahendustele ja koostööle orienteeritud
- Pakume keskselt parimat kogemust ja praktikaid

## VISIOON

### Loome terviklahendusi riigi targemaks toimimiseks

- Kliendi vajadustest lähtudes otsime ja loome uuenduslikke, lihtsaid ja tõhusaid lahendusi
- **Töötajad koos oma kogemustega on RTK suurim väärtus**, oleme hinnatud tööandja

## Peamised tegevused 2026

- Kliendile **kvaliteetsete ja kuluefektiivsete teenuste pakkumine**
- Majandustarkvara uuendamine, uue dokumendihaldussüsteemi ja riigihangete registri hankeplaani mooduli arendus ning toetuste ühtse infosüsteemi loomise ettevalmistamine
- Terviklike lahenduste loomine ja protsesside tõhustamine
- Teenuste ulatuse ja kliendibaasi laiendamine ning teenuste konsolideerimisega jätkamine
- Töötajate palgaeesmärgist mahajäämuse vähendamine ja organisatsioonikultuuri arendamine

## STRATEEGILISED EESMÄRGID ja 2026. aasta sihttasemed

**E 1**

### Meie teenused on kvaliteetsed ja efektiivsed

- kliendi rahuloluindeks RTK teenustega (keskmine)  $\geq 50\%$
- teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)  $\leq 5,7$
- personali- ja palgaarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)  $\leq 39$
- struktuuritoetuste rakendamise kulu meetme kohta (%)  $\leq 2,87$
- toetuste väljamakstava kulurea keskmine menetlusiirus (päeva)  $\leq 27$
- hanketeenuse kulu läbiviidud hanke kohta (eurot)  $\leq 3500$
- registreeritud dokumentide arv päevas dokumendihalduri kohta  $\leq 35$
- liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal  $\geq 80\%$
- negatiivsete meediakajastuste osakaal  $< 10\%$

**E 2**

### Meie teenuseid kasutab enamik keskvalitsuse üksustest

#### teenindatavate asutuste osakaal (%) keskvalitsuse üksustest

- finantsarvestus, personali- ja palgaarvestus  $\geq 84\%$
- riigihangete korraldamine  $\geq 55\%$
- dokumendihaldus- ja arhiiviteenus  $\geq 10\%$
- siseriiklike toetuste korraldamine  $\geq 3\%$

**E 3**

### Oleme hinnatud tööandja, meil töötavad pühendunud inimesed

- tööandja soovitajate osakaal  $\geq 90\%^*$
- vabatahtlik volavus  $\leq 7\%$
- töötajate hinnang vahetule juhtimisele (skaalal 1-7)  $\geq 6,4^*$
- aastas vähemalt 10 tundi koolitusi läbinud töötajate osakaal **80%** \*möödetakse



**Tõhus. Nutikas. Hea nõu andja.**