



PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET



Arengukava seminar

20.05.2026

- 10:00–10:15 Kogunemine
- 10:15–10:30 **Avasõnad** - Margus Noormaa
- 10:30–11:30 **Strateegia ja kliendisuhete keskuse arengusuunad**
- 11:30–12:30 **Teabe- ja registrite keskuse arengusuunad**
- 12:30–12:45 Paus
- 12:45–13:45 **Toetuste keskuse arengusuunad**
- 13:45–14:00 Kokkuvõte

01.01.2025

REMITK

Peadirektor

Peadirektori
asetäitja
Strat. ja
kliendisuhete alal

Vastavus- ja
kontrolli-
osakond

Siseauditi
osakond

Peadirektori
asetäitja
Toetuste alal

Õigusbüroo

Kvaliteedikontrolli
büroo

Strateegia ja kliendisuhete
keskus

Teabe- ja registriteenuste keskus

Toetuste keskus

Finantsplaneeri-
mise ja
personali
osakond

Kliendi-
suhete
osakond

Registrite ja
teenuste
osakond

Teabeteenuste
osakond

Toetuste
arendamise
osakond

Toetuste
rakendamise
osakond

Toetuste teenuse
arendamise büroo

Toetuste rakendamise
büroo

Ärianalüüsi ja toodete
arendamise büroo

Toetuste tugibüroo



PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET

Strateegia ja kliendisuhete keskus

Kertti

20.05.2026



Keskuse eesmärk:

PRIA = suurepärase kliendikogemuse pakkuja ning hooliv ja usaldusväärne tööandja

- Meie tugevusteks organisatsiooni juhtimises on **selge strateegilise suuna** olemasolu (AK), läbimõeldud **tõhus töökorraldus** ning võime **siduda** eesmärgid keskkonnast tulenevate **väljakutsete** ja olemasolevate **ressurssidega**.
- **Organisatsioonikultuur** toetab uuendusi, õppimist ja heaperemehelikku ressursikasutust.
- **Inimeste juhtimises** on meie tugevusteks võimekas ja koostöine juhtide ring, keskastmejuhtide kaasatus ning piisav otsustusvabadus. Organisatsioon toetab töötajate arengut, väärtustab avatud tagasisidekultuuri ning teeb põhjendatud ja töötajate heaolu arvestavaid juhtimisotsuseid.



Arengukava strateegilised tegevused.

STRATEEGIA JA KLIENDISUHTED

EESMÄRK: Suurepärase kliendikogemuse pakkuja ning hooliv ja usaldusväärne tööandja

STRATEEGILISED TEGEVUSED:

- Tunneme oma kliente ja koostööpartnereid
- Pakume sujuvat kliendikogemust, mis loob vastastikust usaldust
- Oleme nähtav ja usaldusväärne partner Eesti ja Euroopa tasandil
- Oleme hooliv ja usaldusväärne tööandja
- Oleme väärtustatud ja väärtuslikud

Suurepärane kliendikogemus

- ❖ Suhtleme klientidega vabalt, vahetult, päriselt.
- ❖ Kuulame ja mõistame kliendi tegelikke vajadusi.
- ❖ Arendame lahendusi koostöös klientidega.
- ❖ **Pakume kasutajasõbralikke teenuseid.**

„Üks kena proua paneb mu kanad iga kuu lõpus kirja. Helistan.“ – Mees, 65+, Tartumaa

„Päringutele vastused on paremaks ja lühemaks läinud ning sõnastus inimlikumaks ja arusaadavamaks (varem vastati kirjale, nüüd saab arusaadavaid vastuseid ka).“ – Naine, 40-65, Valgamaa

„Aastatega on e-teenused paremaks muutunud. Aastas korra kasutades on olnud probleeme õigete valikute tegemisega. Sel aastal oli üllatus suur kui sai valida eelmisel aastal sisestatud taotlust. See oli suur positiivne üllatus“ – Naine, 40-65, Võrumaa

„Klientide teenindus on oluliselt paranenud. Loomade register on palju sõbralikumaks ja asjatundlikumaks muutunud. Juba jääb tunne nagu ajaks ühist asja.“ – Mees, Võrumaa

Strateegiline tegevus: Tunneme oma kliente ja koostööpartnereid

- **Kliendikeskse kultuuri tugevdamine organisatsioonis** - disainmõtlemise ja kliendikesksete tööviiside süsteemne levitamine. 2026–2027
- **Süsteemne koostöö klientide ja partneritega** – vahetu suhtlus erialaliitudega, kliendikogukonna käivitamine ja kaasamispraktikate arendamine. 2026–2027
- **Tagasiside küsimise** (sh metoodika) **ühtlustamine** haldusala üleselt strateegilisel tasandil. 2026
- **Automaatse tagasiside kogumise võimekuse loomine** operatiivtasandil. 2026–2027

Strateegiline tegevus: Pakume sujuvat kliendikogemust, mis loob vastastikust usaldust

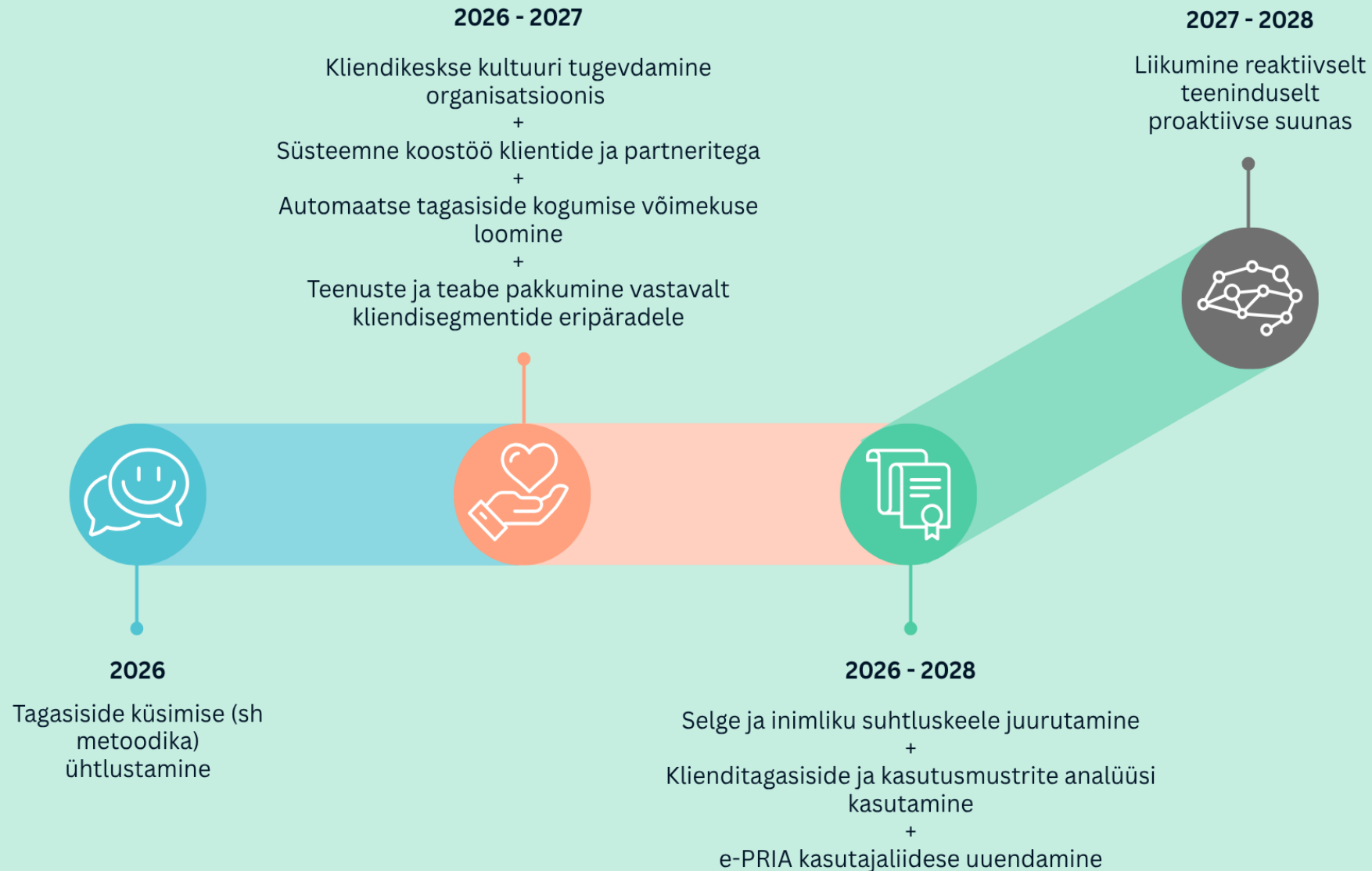
- **Selge ja inimliku suhtluskeele juurutamine** kõigis (kommunikatsiooni) kanalites. 2026–2028
- **Klienditagasiside ja kasutusmustrite analüüsi kasutamine** teenuste parendamisel ja juhtimisotsustes. 2026–2028
- **e-PRIA kasutajaliidese uuendamine** ning kasutaja töölaua loomine. 2026–2028
- **Teenuste ja teabe pakkumine vastavalt kliendisegmentide eripäradele.** 2026–2027
- **Liikumine reaktiivselt teeninduselt proaktiivse suunas:** ennetavad teavitused, personaalsed soovitused, eeltäidetud taotlused, kliendihalduri piloot jms. 2027–2028



Strateegiline tegevus: oleme nähtav ja usaldusväärne partner Eesti ja Euroopa tasandil

- **Oleme avatud ja avalikud** – lähtume printsiibist olla maaelu arengu partner, avalikustada andmeid nii palju kui võimalik ja toetame avaliku diskussiooni kujunemist, PRIA on pädevad eestkõnelejad ja eksperdid, negatiivsete mediakajastuste osakaal alla riigisektori asutuste keskmise (<6%). 2026–...
- **Suurendame PRIA ekspertide osalust** EL koostööformaatides (nt komiteed, töörühmad); osaleme aktiivselt arendusprojektides (nt *Horizon Europe*, *Twinning*, tehniline abi); kujundame PRIAst usaldusväärse partneri ÜPP ja andmehalduse valdkonnas. 2026–...

Strateegia ja kliendisuhete keskuse tegevuskava

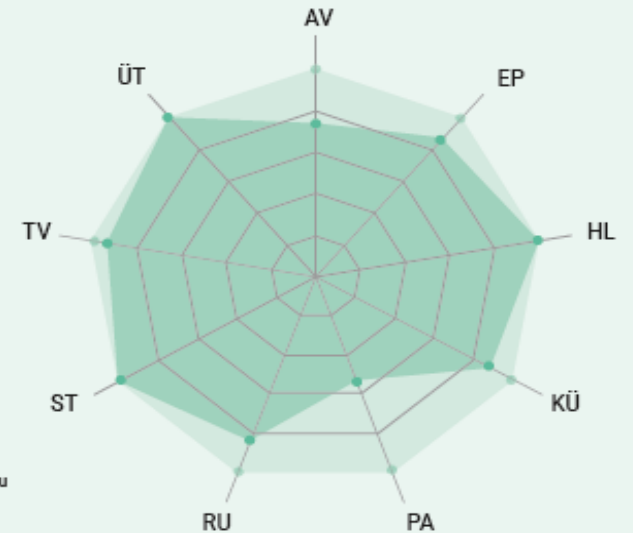


Meie inimesed ja tööõnn

- Kaasame, oleme paindlikud ja tõhusad
- Väärtustame tervise ja vaimse tervise heaolu
- Juhtimiskvaliteedi hoidmine, tõstmine
- Märkame ja tunnustame
- Arendame, koolitame, juhendame
- Pakume vaid tegelikke motivaatoreid



PRIA TÖÖÕNNEINDEKS



AV - aastavestluse motivatsioonihinnangud
EP - energiapäevade kasutamine
HL - haiguslehel viibimine
KÜ - küsimustik
PA - palga suhe tööpere keskmisse palka
RU - rahulolu-uuringud
ST - Stebby kasutamine + tervisekindlustuse olemasolu
TV - tööjõu voolavuse määr
ÜT - ületundide määr

Strateegiline tegevus: oleme hooliv ja usaldusväärne tööandja 2026+ tegevused (1)

- motivatsioonisüsteemi teadlik arendamine
- töökeskkonna ja töökeskkonnahoiu parendamine
- juhtimiskvaliteedi arendamine (juhtide koolitamine, KURSS, keskastmejuhtide ümarlauad, kogemuste vahetamine, tulemusvestlused ja tagasisidestamine)
- riigikaitsealase teadlikkuse tõstmine (koolitused, infotunnid, infomaterjalid, esmaabi, küberturvalisus jms)
- Asutuse positiivse maine tugevdamine, olemasolevate tunnustuste / märgiste säilitamine ja uute taotlemine

Strateegiline tegevus: oleme hooliv ja usaldusväärne tööandja 2026+ tegevused (2)

- tugev partner arendustes (rollipõhine juhendamine, arenduskorra uuendamine)
- teenuste ja protsesside ning üldise töökorralduse pidev analüüsimine ja korrastamine
- juhendmaterjalide kaasajastamine -> protseduurid kasutajasõbralikumaks
- 0365 maksimaalne kasutamine oma tööprotsessides

Strateegiline tegevus: oleme väärtustatud ja väärtuslikud

- Mõnus ja tulemuslik meeskonnatöö – koostöö ja kogemuste vahetus. Tulemusvestlused, koolitused, coachiv juhtimisstiil
- Toimiv ja pidevalt arenev sisekoolitussüsteem koos hinnatud sisekoolitajatega
- Vaimse tervise turgutamise ja enesejuhtimise enesehoiuampsud
- Meeskonnavaimu turgutamiseks ühisüritused, märkamine, tunnustamine
- Tervise edendamiseks Stebby või tervisekindlustus, 35 p puhkust, tervisekontroll, energiapäevad, liikumisväljakutsed, vaimse tervise spetsialist
- Järjepidev tegutsemine töötasu kasvatamiseks võrreldavate asutustes pakutavaga konkurentsivõimeliseks



Mõõdikud

EESMÄRK: Suurepärase kliendikogemuse pakkuja ning hooliv ja usaldusväärne tööandja

Arengukava tase/mõõdik	Algtase	2026 aasta lõpu saavutustase	Saavutus 2029
Tööõnn	7,0	7,0	7,5 (hoiame taset, kõik üksused peavad olema üle antud näitaja)
sh rahulolu (ReM VA)		78,9	Ei mõõdeta 80%
sh vabatahtlik voolavus (ei arvesta IT-d)		6,6	alla 10
Rahuloluindeks (CSAT)	CSAT 2025a Kliendid – 71,8% Partnerid – 70,6%	CSAT eesmärk 2026a Kliendid – 74% Partnerid – 74%	CSAT eesmärk 2029a Kliendid – 80+% Partnerid – 80+%
Nähtavuse tõus	2024: 297. koht	n/a*	250>
Maine parandamine (meediakajastused)	Toetav/neutraalne 87%	Toetav/neutraalne 70%**	Toetav/Neutraalne 81%
	Positiivne 6%	Positiivne 10%**	Positiivne 13%
	Negatiivne 7%	Negatiivne 20%**	Negatiivne <6%





PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET

Täna teid kuulamast!

