PAKKUMUS

Justiits- ja Digiministeeriumi tugiteenuste tagasiside uuring 2026

Pakkuja:	**Eesti Rakendusuuringute Keskus CentAR OÜ**
Kontaktisik:	Janno Järve
E-post:	janno.jarve@centar.ee
Reg.	Nr: 11343217
Aadress:	Rävala Puiestee 11-8, Tallinn 10134
Telefon:	+372 56 668 440

Teenuse kirjeldus

Tugiteenuste tagasiside mõõtmiseks kasutame Lisas 2 toodud küsimustikku. Andmekogumisele lähenetakse järgnevalt:

- Töötajad kaasatakse küsitlusse kõikselt.
- Nendega kontakteerumiseks palume meile edastada fail MS Exceli formaadis, mis sisaldab järgmisi andmeid:
    - Töötaja eesnime ja perekonnanime
    - Emaili
    - Struktuuriüksuse nime, milles töötaja töötab
- Seejärel lisame oma veebikeskkonda uuringu küsimustiku ja saadame teile testimiseks.
- Kõigile töötajatele saadetakse personaalne küsitluslink. Küsitlusele vastamiseks on enamasti mõistlik jätta aega kaks nädalat, nädala aja möödudes saadetakse esimene meeldetuletus, teine kolm päeva enne küsitluse lõppu. Meeldetuletuse saavad vaid need, kes pole selleks ajaks küsitlusele vastanud. Meeldetuletuse protseduuri saate kokkuleppel muuta, ka vastamise aega saab vajadusel pikendada

Veebipõhine küsitlus toimub LimeSurvey keskkonnas. Küsimustikule vastamine on mugav nii arvutis kui ka telefonis.

Uuringu läbiviija meeskonna koosseis

Eesti Rakendusuuringute Keskus CentAR asutati 2007. aastal. Personaliuuringuid teeme ligi kümme aastat. Käesoleva uuringu läbiviimiseks oleme pannud kokku kaheliikmelise meeskonna:

- **Janno Järve** (Ph.D) - Projektijuht ja vanemanalüütik
  Käesolevas projektis on tema ülesanneteks:
    - Täpsustada uuringu eesmärgid koos hankijaga
    - Juhtida ajakava ja ressursse

- **Marko Sõmer** (MA) – Andmeanalüütik
  Käesolevas projektis on tema ülesanneteks:
    - Küsitluskeskkonna seadistamine
    - Andmete puhastamine ja andmeanalüüs

Maksumus ja töö valmimise tähtaeg

Uuringu maksumus on **4500 eurot, millele lisandub käibemaks**. Küsitluse saame läbi viia perioodil 23.11-6.12.2026, raportid saaksime valmis hiljemalt 18. detsembriks 2026.

Lisa 1. Andmekaitse

Kõiki uuringuga seotud andmeid (sh kontaktilisti, andmefaile ja raporteid) hoiustatakse projekti eest vastutavate analüütikute (uuringu juht ja analüütik) arvutites krüpteeritud kujul, kasutades selleks VeraCrypt krüpteerijat. Kõik andmed varundatakse tavaliselt krüpteeritud kujul pärast lõppraportite üleandmist Dropboxi pilveteenuses. Andmetele on ligipääs vaid projekti eest vastutavatel analüütikutel. Uuringu käigus kogutud isikuandmeid ei edastata tellijale – tellija jaoks on vastajad täielikult anonüümsed.

Kirjeldatud lahendus on meie standardlahendus, mis käsitleb andmeturvalisusega seotud aspekte. Juhul kui Tellijal on selles osas erisoove (nõue andmeid mitte varundada või teha seda meie standardlahendusest erineval moel), siis saame selles osas kindlasti läbi rääkida. Usume, et jõuame kokkuleppele.

Küsitluskeskkonna turvalisusele oleme pannud palju rõhku, kuna meie püsiklientide hulgas on neid, kelle jaoks turvalisus on teistest kriteeriumitest olulisem. Küsitluskeskkonna (LimeSurvey) osas on installeeritud kõige viimane versioon, seega kõik teadaolevad turvaprobleemid, mis tänaseks on Limesurvey meeskonnale teada, peaks olema lahenduse leidnud. Omalt poolt vaatame enne iga küsitluse algust üle, kas Limesurveyle ei ole välja tulnud uut versiooni või turvapaikasid ning kui on, siis paigaldame need enne küsitluse algust. Limesurvey küsitluskeskkond on majutatud Elkdata OÜ (veebimajuts.ee) serverites, kutsete edastamiseks kasutatakse ettevõtte SMTP.dk ApS teenust (mySMPT.com), mis muuhulgas võimaldab kõik kutsed saata Eesti Rakenduuringute Keskus CentAR ainukäsutuses olevalt IP aadressilt. Nii Ekldata OÜ kui SMTP.dk ApS serverid paiknevad Euroopa Liidus. Kogu andmevahetus toimub kasutades SSL-i, sertifikaadiks on Let's Encrypt R3. Küsitluse käigus kogutud andmed eemaldatakse küsitluskeskkonnast hiljemalt 2 päeva jooksul peale uuringu lõppemist.

Andmefailide töötlemine ning tulemuste analüüsimiseks kasutame analüüsitarkvara RStudio. Ka andmete analüüsimine toimub VeraCrypt krüpteerija poolt krüpteeritud andmekataloogis.

Uuringu väljundid, nii lõppraportid kui ka andmefailid edastatakse Tellijale krüpteeritud kuju, kasutades selleks DigiDoc krüpteerijat. Kõiki andmeid hoiustatakse kuni viis aastat pärast uuringu lõppu. Juhul kui andmete hoiustamise osas on Tellijal erisoove, oleme nende osas valmis läbi rääkima.

Lisa 2. Küsimustik

Tugiteenuste tagasiside küsimustik

Palun vali teenus(ed), millega sul on olnud kokkupuudet viimase aasta jooksul ning millele soovid tagasisidet anda.

Arendus- ja personalitalitus (APT)

- Sport ja töötervishoid (Stebby, töötervishoiukontrollid, psühholoogiline nõustamine)
- Värbamine ja teenistussuhete haldamine (tugi juhtidele värbamisel, töötajate ja juhtide nõustamine personalialastes küsimustes, personalialaste dokumentatsiooni vormistamine, katseaja- ja lahkumisvestluste läbiviimine)
- Juhtide ja töötajate arendamine (koolitused, arengunädal, juhtide 360 tagasiside, arenguvestlused jmt)
- Sisekommunikatsioon (infovahetuse tagamine organisatsioonis, siseürituste korraldamine, siseveebi haldamine)

Eelarve- ja strateegiatalitus (EST)

- Eelarve planeerimine, kasutamine, seire ja nõustamine
- Välisvahendite koordineerimine, haldamine ja nõustamine
- Strateegilise planeerimise koordineerimine ja nõustamine
- Teadusarendustegevuse koordineerimine ja nõustamine

Julgeoleku ja teabe kaitse talitus (JTKT)

- Riigisaladuse (RS) kaitse korraldamine (valitsemisalaülene töötlussüsteem, juurdepääsuload ja –sertifikaadid, RS ametikohtade loetelu, teabega tutvumise korraldamine, intsidentide haldamine, registripidamine, korrad, koolitused, riskiriikidesse reisimine, lähenemiskatsed)
- Andmekaitse spetsialisti roll (nõu andmine avaliku teabega ja isikuandmetega seotud küsimustes)
- Kriisi ja riigikaitse teemade koordineerimine
- Infoturbe standardi rakendamine (varade ja juurdepääsude kaardistamine, AI ja pilvetehnoloogia kasutusele võtmise protsess, valitsemisala ülene infoturbe kord)

Kommunikatsiooni ja väliskoostöö talitus (KVT)

- Kommunikatsiooni teenus (kommunikatsioon ja meediasuhted, sotsmeediakanalid, kaasamis- ja pressiüritused jne)
- Avalike sündmuste teenus (konverentside, mäluürituste jm suuremate ürituste läbiviimine)
- EL koostöö koordineerimine (EL alaste prioriteetide kujundamine, ministeeriumi EL seisukohtade koostamise tagamine, ministeeriumi esindamise korraldamine)
- Väliskoostöö teenus (lähetused, diplomaatiline korraldus)

Siseauditi osakond (SAO)

- Siseauditeerimine (siseauditite ja nõuandvate tööde läbiviimine ning soovituste andmine valitsemise, riskijuhtimise ja kontrolliprotsesside täiustamiseks; teenistujate korruptsiooni ennetamise alase teadlikkuse tõstmine)

Palun mõtle oma koostööle tugiteenuste kolleegidega ja anna tagasisidet, kuivõrd koostöö valitud teenuse kolleegidega vastab Sinu ootustele, kasutades 5-palli nõustumise skaalat:

- **„1"** – kui Sa **üldse ei nõustu** väitega
- **„5"** – märgib **nõustumist** väitega **täielikult**

Juhul, kui Sa ei oska väite osas tagasisidet anda, see tähendab, et ei ole teenusega sel teemal kokku puutunud, siis kasuta **„x"** vastusevarianti, ehk **ei oska öelda**.

Koostööuuringu küsimused (APT, EST, JTKT, KVT):

1. Teenust tagavad kolleegid on asjatundlikud.
2. Teenust tagavad kolleegid peavad kinni kokkulepetest ja väärtustavad teiste osapoolte tööaega (nt peavad tähtaegadest kinni, valmistuvad koosolekuteks, planeerivad oma tegevuse ette).
3. Teenust tagavatelt kolleegidelt saadav info ja juhised on selged.
4. Teenust tagavad kolleegid püüavad leida probleemidele lahendusi.
5. Kõike kokku võttes olen rahul teenuse kvaliteediga. **NB! Tagasiside 5-palli skaalal, "X" ehk ei oska öelda valikusse ei lisa.*

Koostööuuringu küsimused (SAO):

1. Siseaudiitoritel on piisavad teadmised meie asutuse tegevusest ja protsessidest.
2. Siseaudiitorid oskavad probleeme tõhusalt tuvastada ning pakkuda neile lahendusi.
3. Siseauditiosakond tegutseb sõltumatult ja objektiivselt.
4. Siseaudiitorid suhtlevad selgelt, konstruktiivselt ja professionaalselt.
5. Siseauditi järeldused ja soovitused on selged, asjakohased ning õigeaegsed.
6. Siseaudit loob asutuse lisaväärtust ja aitab kaasa eesmärkide saavutamisele.
7. Kõike kokku võttes olen rahul teenuse kvaliteediga. ** NB! Tagasiside 5 palli skaalal, "X" ehk ei oska öelda valikusse ei lisa.*

Lisaks avatud vastustega küsimused *(vastamine ei ole kohustuslik)***:**

1. Mis toimib meie koostöös hästi? Palun too näiteid.
2. Mida saaksime omavahelises koostöös paremini teha? Palun too näiteid

NB! Tulemuste koondraportis palume lisaks välja tuua koostööuuringu küsimuse "Kõike kokku võttes olen rahul teenuse kvaliteediga" koondhinne kokku nii talituse kõikide teenuste vaatest kui ka kõikide tugiteenuste vaatest kokku.