

## KÄSKKIRI

27.09.2024 nr 21

### **Protsessijuhtimise kord**

Ettevõtlus- ja infotehnoloogiaministri 12.11.2021 käskkirjaga nr 225 kinnitatud (24.08.2022 käskkirjaga nr 196 muudetud) Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse põhimääruse § 13 lõike 1 punkti 7 alusel

1. kinnitan protsessijuhtimise korra (lisatud),
2. tunnistan kehtetuks 21.12.2023 käskkirjaga nr 23 kinnitatud teabehalduse korra punkti 10 ja lisa 5 protsessikorra vormi.

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars  
direktor

## Sisukord

1.	Üldsätted.....	2
2.	Mõisted ja lühendid.....	3
3.	Rollid.....	3
4.	Protsessi sisendid.....	4
5.	Kvaliteedijuhtimissüsteemi mõõdikud .....	4
6.	Protsessi väljundid.....	4
7.	Protsessi kirjeldava dokumendi koostamise etapid .....	5
8.	Aruandlus ja järeltegevused.....	5
Lisa 1.	Protsessijoonis.....	6

### 1. Üldsätted

- 1.1. Protsessijuhtimise eesmärk on luua RITi-üleseid kliendikeskseid, lihtsaid, kvaliteetseid, parimaid praktikaid järgivaid ja tõhusaid tööprotsesse.
- 1.2. RITi teenuste kvaliteedi tagamisel lähtutakse RITi kvaliteedijuhtimissüsteemist, mis koosneb protsesse kirjeldavatest dokumentidest.
- 1.3. Protsesse kirjeldavaid korra dokumente võivad täpsustada lisad, milleks võivad olla vormid, näidised, protsessijoonised. Tööprotsessi kirjeldava dokumendi alusel võib selle paremaks rakendamiseks koostada juhendeid, juhiseid jm abimaterjale, mis on leitavad teadmusbaasis.
- 1.4. Protsesse kirjeldavaid korra dokumente vormistatakse käesoleva korra lisas olevale vormile. Protsessi eripärast tulenevalt võib vormis muudatusi teha protsessijuhtimise tiimiga kooskõlastatult.
- 1.5. Protsessiomanik vastutab enda vastutusel oleva protsessi rakendamise eest ning protsessis osalejad oma tööülesannete täitmise eest vastavalt tööprotsessis kokkulepitule.
- 1.6. Protsessi kirjeldava dokumendi loomine algab vajadusest luua või uuendada protsessi või tunnistada varasem kehtetuks.
- 1.7. Kõik protsessi korda kirjeldavad dokumendid on RITi töötajatele kättesaadavad DHSis ja kehtivad tööprotsessi kirjeldavad juhised teadmusbaasis.
- 1.8. RITi protsesside kirjeldamisel lähtutakse ITILI parimatest praktikatest ja/või ISO standarditele ja teistele asjakohastele parimatele praktikatele ning klientasutusele väärtuse loomisest. Protsessid jagunevad põhi-, tugi- ja alamprotsessideks.
- 1.9. Kõigil töötajatel on võimalik protsesse kirjeldavate dokumentide kohta vastavale protsessiomanikule ja/või -juhile muutmissetepanekuid esitada läbi protsesside kataloogi jagatavas töökeskkonnas. Protsessiomanik peab andma tagasisidet ettepanekute rakendamise või rakendamata jätmise kohta.
- 1.10. Tööprotsesside jooniste koostamisel kasutatakse äriprotsesside ja töövoogude täpsemaks kirjeldamiseks BPMNi. Protsessijooniste koostamisel kasutatakse Bizagi tarkvara.

## **2. Mõisted ja lühendid**

- 2.1. Alamprotsess — protsessi osa, mis teostab spetsiifilist ülesannet või funktsiooni suuremas protsessis. Alamprotsessid jagavad keerulisema protsessi väiksemateks, lihtsamini hallatavateks sammudeks või etappideks, mis aitavad tagada tõhususe ja parema jälgitavuse.
- 2.2. BPMN (ingl Business Process Modelling Notation) — äriprotsesside modelleerimiskeel ehk graafiline notatsioon. See on märgistik protsesside kirjeldamiseks, mis võimaldab tehnilistele kasutajatele vajalikul tasemel keerukust esitada.
- 2.3. Dokumendihaldussüsteem (DHS) — elektrooniline dokumentide ja tööülesannete loomise, haldamise ja menetlemise süsteem.
- 2.4. ITIL (ingl Information Technology Infrastructure Library) — infotehnoloogia haldamise tavade ja protsesside standardite kogum.
- 2.5. Protsess — omavahel seotud või vastastikku toimivate tegevuste kogum, mis kasutab sisendeid kavatsatud tulemuste (väljund, toode või teenus) loomiseks. Protsess võib vajadusel kehtestada poliitika, standardeid, juhendeid, tegevusi ja tööjuhendeid.
- 2.6. Tugiprotsess — protsessi osa, mis on seotud organisatsiooni põhitegevusi toetavate protsessidega, kuid mis ei kuulu nende kesksete tegevuste hulka. Tugiprotsessid aitavad tagada, et organisatsiooni põhifunktsioonid saaksid tõhusalt toimida, pakkudes vajalikke ressursse, süsteeme ja infrastruktuuri, nt inimressursid, finantsjuhtimine, kvaliteedijuhtimine, logistika.
- 2.7. Tööprotsess (protseduur) — korduv tegevuste või sammude jada, mis on suunatud konkreetse tulemuse või protsessi saavutamisele. Tööprotsessid määravad, kuidas teatud ülesandeid või funktsioone organisatsioonis järjekindlalt ja tõhusalt teostatakse, et saavutada soovitud tulemus. Tööprotsessi peamised tunnused on struktureeritud tegevuste järjestus, mis järgib kindlat loogikat või korda. Sellel on selge algus ja lõpp ning eesmärk on konkreetse tulemuse saavutamine. See võib hõlmata tööriistu, meetodeid ja ressursse, mida on vaja eesmärgi täitmiseks. Tööprotsess on tavaliselt korratav ja standardiseeritud, et tagada tõhusus ja kvaliteet.
- 2.8. Võtmenäitaja (edaspidi KPI, ingl Key Performance Indicators) — protsessi mõõdik, mida kasutatakse protsessi, IT-teenuse või tegevuse haldamisel. Mõõdikuid võib olla palju, kuid vaid kõige olulisemad neist määratletakse võtmenäitajateks ja neid kasutatakse aktiivselt protsessi, IT-teenuse või tegevuse juhtimisel ja aruandluses. KPI valikul tuleks tähele panna, et kaetud oleksid nii tõhusus, tulemuslikkus kui tulusus.
- 2.9. Äriprotsess — protsess, mille omanikuks on ja mida täidab äripool. Äriprotsessid toetavad ärikliendi jaoks toodete või teenuste tarnimist. Paljud äriprotsessid tuginevad IT-teenustele.

## **3. Rollid**

- 3.1. Kasutaja — isik, kellel on lähtuvalt oma teenistus-, töö- või praktikaülesannetest õigus RITI tagatavate IT-teenuste (sh rakenduste) kasutamiseks.
- 3.2. Klientasutus — asutus, kellele RIT osutab teenuseid teenuskataloogi alusel.
- 3.3. Protsessijuht — töötaja, kes vastutab protsessi operatiivse juhtimise eest. Protsessijuhi ülesannete hulka kuulub vajalike tegevuste planeerimine ja koordineerimine, protsessi seire ja raporteerimine. Protsessijuhi rollist tulenevaid operatiivtegevusi võivad täita ka kindlaks määratud töötajad, kes vastutavad operatiivse juhtimise eest. Tihti omistatakse protsessijuhi roll protsessiomaniku rolli täitjale, kuid rollidel võivad olla ka eraldi täitjad. Protsessijuht/-omanik on kirjas protsesside kataloogis ning on leitav jagatavas töökeskkonnas.
- 3.4. Protsessiomanik — töötaja, kes vastutab, et protsess oleks kasutamiseks valmis. Protsessiomaniku vastutusele kuuluvad sponsorlus, kavandamine, protsessi ja selle mõõdikute muudatuse haldus ning pidev parendamine. Tihti omistatakse protsessiomaniku roll protsessijuhi rolli täitjale.

#### 4. Protsessi sisendid

- 4.1. Protsessi loomise/muutmise sisendi annab protsessiomanik.
- 4.2. Sisendid võivad tulla nt muudatuste juhtimisest, retrost, kliendirahuloluküsitlusest, projektidest, pöördumistest, protsesside ja dokumentatsioonide muudatus- ja parendusettepanekutest, uue protsessi loomise ettepanekust.

#### 5. Kvaliteedijuhtimissüsteemi mõõdikud

Jrk	Mõõdiku nimi	Kirjeldus	Sihtväärtus
5.1.	Kõikidele protsessidele on omanikud ja juhid määratud ja kaasatud	Protsessid on kokku lepitud, omanikud määratud ja vajadusel on lisatud eraldi protsessijuht, kui omanik ise seda rolli ära ei kata. Protsessiomanikud mõistavad oma rolli ja tegevusi	% (protsessi-omanikuga protsesside osakaal kõikidest protsessidest, sihtväärtus 100%)
5.2.	Kõikidel protsessidel on KPId määratud ja juurutatud	Koostöös protsessiomanikuga on läbi mõtestatud ja kokku lepitud protsessipõhised KPId	% (KPIga protsesside osakaal kõikidest protsessidest, sihtväärtus 100%)
5.3.	Protsessi kirjeldav kord on olemas ja kinnitatud	Koostöös protsessiomanikuga on loodud protsessi kirjeldav kord (kirjeldab antud protsessi üldpõhimõtted), see modelleeritud ning käskkirjaga kinnitatud	% (kinnitatud protsesside osakaal kõikidest protsessidest, sihtväärtus 100%)
5.4.	Kliendirahulolu tõus teenuse/teenindusega	Klientasutus/kasutaja saab kvaliteetset teenust ning pöördumised on tähtajaliselt vastatud	JAH/EI (JAH — rahulolu sama või tõusis, EI — langes )
5.5.	Teeninduskvaliteedi indeks	Vahetus kliendisuhtluses olevad töötajad jälgivad hea teeninduse tava ning toimub regulaarne teeninduskvaliteedi kontroll	JAH/EI (JAH — rahulolu sama või tõusis, EI — langes )

#### 6. Protsessi väljundid

- 6.1. Loodud on uus või muudetud protsessi kirjeldav dokument või on protsessi kirjeldav dokument tunnistatud kehtetuks.
- 6.2. RITI protsessidele on disainitud protsessijoonised ja loodud dokumentatsioon (nt on kirjeldatud tegijad, tegevused ja juhendid/juhised).
- 6.3. Koos protsessiomanikega on vaadatud üle ja kokku lepitud protsessi sisendid, väljundid ja mõõdikud (KPI).
- 6.4. Protsessi kirjeldav dokument on aja- ja asjakohane.
- 6.5. Toimiv ja asjaosaliste poolt jälgitav teeninduskvaliteedistandard. Teeninduskvaliteedi hindamiskriteeriumid ja kvaliteedikontroll.

## **7. Protsessi korda kirjeldava dokumendi koostamise etapid**

- 7.1. Protsessiomanik pöördub protsessijuhtimise tiimi poole vajadusega luua või muuta nende vastutusalas olevat protsessi kirjeldavat dokumenti.
  - 7.1.1. Protsessijuht ei ole protsessiomanik, kui ei ole teisiti kokku lepitud, seega lasub protsessi kirjeldava dokumendi koostamise, muutmise ja selle ajakohasena hoidmise vastutus protsessiomanikul ja/või teenusejuhil.
- 7.2. Protsessiomanik koostab protsessi korda kirjeldava dokumendi vastavalt protsessijuhtimise korrale ja selle lisale ning korraldab dokumentatsiooni kooskõlastamise protsessijuhi, juristi ja juhtkonnaga.
- 7.3. Protsessijuht pakub tuge protsessi kirjeldamisel, hindab protsessi dokumentatsiooni kooskõla ITILi ja/või ISO standardiga ning dokumentatsiooni muutmisevajadust. Dokumendi muutmise korral annab suunised dokumentatsiooni koostamiseks.
- 7.4. Protsessiomanik hindab vajadust protsessi kirjeldava dokumendi koostamisse kaasata teisi protsessi osapooli ning korraldab vajadusel töötoa(d) protsessi kirjeldamiseks.
- 7.5. Protsessi korda kirjeldav dokument kinnitatakse teabehalduse korras sätestatud põhimõtetele.

## **8. Aruandlus ja järeltegevused**

- 8.1. Vähemalt kord aastas tuleb protsessiomanikul enda vastutusel olevad protsesse kirjeldavad dokumendid üle vaadata.
- 8.2. Tööprotsesside pidev parendamine, tõhustamine ja lihtsustamine on kogu aeg fookuses.
- 8.3. Protsessis toimuvate põhimõtteliste muudatuste kohta teeb/tellib protsessiomanik teavituse, koolituse või tutvustab seminaril.
- 8.4. Protsessiomanik teostab seiret protsessi täitmise üle.
- 8.5. Protsesside ülevaatamisest tekib edasine tööplaan ja tegevuskavad.
- 8.6. Protsessiomanik otsustab aruandluse vajaduse enda vastutusel oleva protsessi vajadustest lähtuvalt.

Lisa 1. Protsessijoonis (järgmisel lehel)

Lisa 2. Protsessikorra vorm

## Lisa 1. Protsessijoonis

