

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 1 / 14

RTK juhtimissüsteemi käsiraamat (K1)

Protsess: kvaliteedijuhtimine

Protsessi omanik: kvaliteedijuht

Versioon:1 (kinnitatud märts 2021)

Juhtimissüsteemi käsiraamat hõlmab:

1. Sissejuhatus
2. Organisatsioon, eestvedamine, strateegia, eesmärgid
3. Organisatsiooni juhtimine
4. RTK protsessid
5. Protsesside juhtimise ja haldamise põhimõtted

1. Sissejuhatus

Juhtimissüsteemi käsiraamatu eesmärgiks on anda terviklik ülevaade organisatsiooni tegevuse kvaliteedi kindlustamise põhimõtetest, kvaliteedi tagamist toetavatest protsessidest, kvaliteedisüsteemi koostisosadest ja kvaliteedieesmärkidest. Käsiraamat hõlmab kogu Riigi Tugiteenuste Keskuse (edaspidi RTK või keskus) tegevust põhiprotsessidest tugiprotsessideni. RTK juhtimissüsteem on üles ehitatud CAF täiuslikkusmudeli põhimõtteid ja loogikat arvestades. Käsiraamatus kirjeldatakse olulisi aspekte tegevuste planeerimisest kuni tulemuste hindamise ja parendustegevusteni.

Käsiraamat koosneb kolmest osast, kus antakse ülevaade:

- **organisatsioonist** (sh strateegilisest planeerimisest, kvaliteedi tagamise ja edendamise põhimõtetest ja juhtimisalastest vastutustest);
- **juhtimissüsteemi dokumentide haldamisest** – kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentide loomise, koostööstamise, uuendamise ja haldamise põhimõtted
- **põhi- ja tugiprotsesside juhtimisest ja vastutusest.**

Käsiraamatu kasutusala on järgmised:

- juhtimissüsteemist ja kvaliteedipõhimõtetest ülevaate andmiseks asutuse töötajatele, põhimõtete tutvustamiseks uutele töötajatele ja partneritele;
- juhtimissüsteemi dokumentide koostamiseks;
- tegevust reguleerivate kordade ja juhiste leidmiseks.

Käsiraamatut vaadatakse üle ja ajakohastatakse vastavalt vajadusele. Muudatusettepanekute tegemise õigus on kõigil RTK töötajatel. Muudatusettepanekud kogub ja käsiraamatu haldamise

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 2 / 14

ja ajakohastamise eest vastutab **kvaliteedijuht**. Käsiraamat on kättesaadav keskuse siseveebis ja X kettal Töökordade kaustas.

2. Organisatsioon, eestvedamine, strateegia, eesmärgid

Organisatsioon

RTK on Rahandusministeeriumi haldusalasse kuuluv valitsusasutus, mis osutab teenuseid personali- ja palgaarvestuse, personaliarenduse, finantsarvestuse, riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamise, riigihangete korraldamise, toetuste kasutamise korraldamise valdkondades. Oma ülesannete täitmiseks on RTK struktuuris 9 osakonda, millest 6 on otsesemalt põhitegevuste eesmärkide täitmisele suunatud osakonnad ja 3 on toetavate tegevuste korraldamiseks. Täpsemalt on keskuse tegevusvaldkonnad ja nendes täidetavad ülesanded kirjeldatud Riigi Tugiteenuste Keskuse **põhimääruses**.

Strateegia

Keskuse **põhimäärusest** lähtuvad arengueesmärgid on kirjeldatud **arengukavas**, mis koostatakse nõu rulluval põhimõttel neljaks aastaks ja vaadatakse üle kord aastas ning pikendatakse seejärel aasta võrra. Arengukavas on sõnastatud organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused ning strateegilised sõnumid, kirjeldatud on huvigrupid, teenuste arendamise põhimõtted põhi- ja tugitegevustega seotud strateegilised eesmärgid ja mõõdikud nende täitmise hindamiseks ning sihttasemed. Arengukava uuendamise sisendiks on muudatused keskkonnas või ülesannetes, klientide ootused ja tagasiside, organisatsiooni arengud ja töötajate tagasiside.

Arengukava eesmärkide täitmiseks tehtavad tegevused planeeritakse nelja-aastases **tegevuskavas**, millest aastane tegevuskava detailsem. Tegevuskavas seatud eesmärkide täitmise ülevaatused toimuvad kaks korda aastas mais ja septembris ning aasta eesmärkide sh arengukavaeesmärkide täitmise ülevaatus toimub **tegevusaruande** koostamise käigus jaanuar-märts (vt joonis 1). Tegevuskava ja arengukava eesmärkide täitmise aastaaruanne ehk tegevusaruanne esitatakse nõukojale märtsis.

Arengukava ja tegevuskava koostamise ja ülevaatamise protsess on üles ehitatud Demingi ringi (plan-do-check-act) loogikat arvestades ning tegevuste ajaraam lähtub Rahandusministeeriumi üldisest planeerimis- ja aruandlustegevuste ajaraamist. Arengukavas seatud strateegiliste eesmärkide saavutamist toetab **tulemusjuhtimise süsteem**, mida rakendatakse kõikidel tasanditel läbi terve organisatsiooni. Strateegilise planeerimise protsess ja vastutused on täpsemalt kirjeldatud **RTK strateegilise planeerimise, eelarvestamise ja kulude juhtimise korras (K3 koostamisel)**. Asutuse strateegiliste eesmärkide ja nende saavutamiseks tehtavate tegevuste planeerimine ja täitmise jälgimine toimub planeerimise infosüsteemis **PlanPro**.

Joonis 1. Strateegilise juhtimise protsess

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 3 / 14



Missioon

Meie missiooniks on võimaldada oma klientidel keskenduda põhitegevusele pakkudes efektiivseid lahendusi tugiteenuste ning toetuste valdkonna korraldamisel.

Visioon

Meie visiooniks on olla eelistatuim tugiteenuste pakkuja ja toetuste rakendaja oma valdkonna parimate töötajate ning nutikate IT-lahendustega.

Põhiväärtused

- Koostöö - Koos saavutame parima tulemuse!
- Kompetentsus - Oleme oma valdkonna parimad asjatundjad!
- Usaldusvärsus - Teeme, mida lubame!

Strateegilised sõnumid

Oleme **nutikad**, tegutseme **tõhusalt** ja anname **head nõu**, otsides lahendusi, millest on kõige rohkem kasu nii kliendile kui Eestile.

Kvaliteedipõhimõtted

Kvaliteedijuhtimise süsteemi eesmärk on võimalikult hästi täita klientide, partnerite ja huvigruppide ootusi ning optimaalselt kasutada keskuse ressursse ja sellega kindlustada kvaliteetselt organisatsiooni põhimääruses ja arengukavas seatud eesmärkide täitmine.

RTK kvaliteedieesmärgiks on pakkuda kliendi vajadustest lähtuvaid teenuseid. Eesmärgi täitmiseks on vaja teenuseid, sealhulgas teenuse pakumiseks kasutatavaid infosüsteeme, järjepidevalt arendada, tagades seeläbi klientide kõrge rahulolu ja usaldusvärsuse.

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 4 / 14

Kvaliteedi tagamisel lähtutakse avaliku sektori asutusele huvigruppide poolt seatavatest ootustest täitmisest, milleks on õigeaegsus, täpsus, juurdepääsetavus, kohasus, võrdsus, läbipaistvus, seaduslikkus.

Joonis 2. Kvaliteedi kujunemisse panustavad tegurid



3. Organisatsiooni juhtimine

Juhtimistasandid

Keskust juhib **peadirektor**, kelle nimetab ametisse ja vabastab ametist valdkonna eest vastutav **minister**. Peadirektoril on **asetäitja**, kes allub vahetult peadirektorile. Osakonnad alluvad peadirektorile või peadirektori asetäitjale vahetult alluvate **osakonnajuhatajate** kaudu (täpsem jaotus leitav RTK **struktuurijooniselt RTK kodulehel**). Peadirektor või peadirektori asetäitja koordineerib, suunab ja kontrollib osakonnajuhatajate tegevust. Suurematel osakondadel on moodustatud allüksused (talitused ja üksused), mida juhtivad allüksuse juhid alluvad vahetult osakonnajuhatajale. Juhtimistasandite täpsemad ülesanded on kirjeldatud **põhimääruses**.

RTK põhimääruse kohaselt koordineerib keskuse tegevusvaldkonda kuuluvate teenuste osutamist nõuandva õigusega alaline **nõukoda**, kuhu kuuluvad teenindatavate ministeeriumide ja Riigikantselei esindajad. Nõukoja esimees on Rahandusministeeriumi kantsler. Nõukoda kiidab heaks muudatused RTK põhimääruses, RTK arengukava, tegevuskava, tegevusaruande ja arutab muid keskuse tegevust puudutavaid küsimusi, kliendi rahulolu-uuringute tulemusi, parendusplaanid jne. Nõukojas arutatakse ka suuremaid muudatusi, strateegilisi valikuid ja fookusi ning jagatakse sellekohast infot. Nõukoda kohtub reeglina neli korda aastas toimuvatel nõukoja koosolekutel. Nõukoja koosolekud protokollitakse, protokoll kinnitatakse koosoleku protokolliga ja nõukoja esimehe poolt. Nõukoja koosolekute korraldamist ja sellekohast infovahetust koordineerib **arendusjuht**.

Peadirektor koos asetäitja, osakonnajuhtide ja valdkonnajuhtidega (kvaliteet, arendus) moodustavad **juhtkonna**. Juhtkond kohtub iganädalastel koosolekutel, kus arutatakse käimasolevaid tegevusi ja vahetatakse infot. Kaks korda aastas kohtub juhtkond juhtkonna

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 5 / 14

seminaridel, kus arutatakse RTK arenguplaane ja strateegiat ning osakondade vahelisi koostöökohti. Juhtkonna koosolekutest ja seminaridest koostatakse memo, mida jagatakse töötajatega siseveebi vahendusel.

Juhtimisülesanded

Juhtimisülesanded RTK-s jagunevad vastavalt juhtimistasanditele organisatsiooni juhtimise ülesanneteks põhitegevuste juhtimiseks ja tugi- ning valdkonnajuhtimise ülesanneteks. Juhtimisülesanneteks on:

- kindlustada asutuse strateegilise juhtimine, planeerimine ja eesmärkide seadmine;
- tagada strateegia, missiooni ja visiooni mõistetavus ning ühiste väärtuste järgi joondumine;
- arendada paindlikku ja arengule suunatud organisatsiooni;
- töötada välja ja rakendada ülesannete täitmiseks sobiv struktuurimudel;
- kavandada ja rakendada efektiivne juhtimissüsteem ja jälgida selle toimimist;
- luua sobiv sisekommunikatsiooni keskkond;
- hoida ja kujundada RTK mainet;
- tagada infrastruktuuride olemasolu ja tõhus juhtimine;
- juhtida finantsvahendite otstarbekat ja tõhusat kasutamist;
- tagada teenuste arendamine ja kliendirahulolu vastavalt seatud eesmärkidele;
- koostada tegevuskavad eesmärkide täitmiseks ning jälgida tegevusaruannete kaudu nende täitmist;
- tagada sujuvad põhitegevuste elluviimiseks vajalikud personaliprotsessid ja töötajate arendamine.

4. RTK protsessid

RTK protsessid jagunevad põhi-, juhtimis- ja tugiprotsessideks. Põhiprotsessid aitavad täita organisatsiooni ülesandeid, need on kliendi tegevusi otseselt toetavad ning kliendile väärtust loovad tegevused. Juhtimisprotsessid on organisatsioonile suuna andmise- ja tulemuste hindamise tegevused ning tugiprotsessid on organisatsiooni tegevusi, arengut ja toimimist toetavad ning põhitegevuste elluviimiseks eeldusi loovad tegevused.

Protsesside juhtimine on üles ehitatud Demingi pideva parendamise (PDCA) tsükli alusel, kus protsessid on üles ehitatud neljafaasilisena: planeerimine (eesmärkide seadmine) – teostamine – kontrollimine (seire ja aruandlus) – korrigeerimine (parendamine, ennetamine).

Joonis 3. RTK põhi- ja tugiprotsessid

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 6 / 14



Põhiprotsessid

RTK põhiprotsessid moodustavad kuus teenust, millega osutatakse tugiteenuseid ja korraldatakse toetuste rakendamist. Nendeks protsessideks on:

- personali- ja palgaarvestus
- personaliarendus
- finantsarvestus
- riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine
- riigihangete korraldamine
- toetuste kasutamise korraldamine

Personali- ja palgaarvestuse teenus on põhiprotsess, millega osutatakse vastavaid arvestusteenuseid teenindatavatele asutustele. Teenuse eesmärk on klientide eesmärkide saavutamist toetava, efektiivse personali- ja palgaarvestuse ning aruandluse tagamine. Protsess on kirjeldatud **PTO toimingute korras (K15)**. Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **personali- ja palgaarvestuse osakonna (PTO)** juhataja.

Kesksete koolituste korraldamise teenus on põhiprotsess, millega pakutakse tuge personaliarenduse valdkonnas kesksete koolituste korraldamise ja info koondamise kaudu. Teenuse eesmärk on parandada avaliku sektori teenistujate riigivalitsemise kompetentust ning tõsta juhtimiskvaliteeti (sh personalijuhtimise ja tugitegevuste kvaliteeti). Protsess on kirjeldatud **personaliarenduse teenuse protsessikirjelduses (K16)**. Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **kesksete koolituste (KEKO)** talituse juht.

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 7 / 14

Finantsarvestuse teenus on põhiprotsess, millega osutatakse vastavaid arvestusteenuseid teenindatavatele asutustele. Teenuse eesmärk on klientide eesmärkide saavutamist toetava ning efektiivse finantsarvestuse ja -aruandluse tagamine. Teenuse osutamine on kokku lepitud [toimemudelites](#) ja teenuse osutamisel lähtutakse [raamatupidamise sise-eeskirjast](#). Sisemine tööprotsess on kirjeldatud [finantsarvestuse toimingute korras K17](#). Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **finantsarvestuse osakonna (FAO)** juhataja.

Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamise teenus on protsess, millega koordineeritakse riigi, valitsussektori ja avaliku sektori raamatupidamise koondaruannete koostamist ja selleks vajalike juhendmaterjalide kaasajastamine. Protsess on reguleeritud [Avaliku sektori finantsarvestuse ja -aruandluse korras](#) (rahandusministri määrus nr 105) ja kirjeldatud [riigiarvestuse finantsaruannete koostamise siseeeskirjas \(K9\)](#). Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **finantsarvestuse osakonna (FAO)** juhataja

Riigihangete korraldamise teenus on põhiprotsess, millega osutatakse riigihangete korraldamise teenust teenindatavatele asutustele ja kesksete riigihangete korraldamise teenust. Teenuse eesmärk on klientide eesmärkide saavutamist toetava, efektiivse hanketegevuse korraldamine. Protsess on kirjeldatud [hankekorras \(K14\)](#). Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **riigihangete osakonna (RHO)** juhataja.

Toetuste kasutamise korraldamise teenus on mitmetahuline protsess süsteemi loomisest kuni rakendamiseni, kus toimub erinevatest allikatest toetuste rakendussüsteemi loomine, rakenduskava elluviimine ja vahendite kasutamise sertifitseerimine, toetuste taotluste menetlemine, rahastamisotsuste ja väljamaksete tegemine, teavitustegevuste koordineerimine ning eesmärgipärase kasutamise kontrollimine. Teenuse eesmärk on kvaliteetne, ühetaoline, kliendisõbralik ja efektiivne toetuste kasutamise korraldamine, mis aitab kaasa riigi mitmekesisele arengule. Toetuste valdkonna tööprotsessid on kirjeldatud [KA, RKA ja SERT töökord \(K21\)](#), [ELN töös osalevate Eesti delegaatide sõidukulude hüvitamise korras \(K23\)](#), [RÜ tööprotsessid Norra ja EMP programmi rakendamisel \(K24\)](#) ja [IPKT töökord \(K25\)](#). Protsessi ladusa toimimise eest vastutavad **toetuste arendamise osakonna (TAO)** juhataja, **toetuste rakendamise osakonna (TRO)** juhataja ja **toetuste maksete osakonna (TMO)** juhataja.

Juhtimisprotsessid

Juhtimisprotsesside fookuses on planeerimise, eestvedamise ja kontrollitegevused, millega suunatakse ja toetatakse asutuse arengut. RTK olulised juhtimisprotsessid on:

- strateegiline juhtimine ja arengukava koostamine
- eelarvestamine ja finantsjuhtimine
- eestvedamine
- riskijuhtimine
- tulemusjuhtimine

Juhtimisprotsessid on kirjeldatud käesolevas [käsiraamatus \(K1\)](#), [strateegilise juhtimise ja eelarvestamise töökorras \(K3\)](#) ja [riskijuhtimise töökorras \(K5\)](#). Juhtimisprotsesside ladusa toimimise eest vastutab peadirektor.

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 8 / 14

Tugiprotsessid

Tegevust toetavad arendusprotsessid on:

- majandusarvestusetarkvara arendamine ja hooldamine (MTO)
- organisatsiooni arendamine (arendusjuht)
- partnerlus- ja kliendisuhete arendamine ja juhtimine (arendusjuht)
- kvaliteedijuhtimine (kvaliteedijuht)

Majandustarkvara arendamise ja hooldamise protsessi eesmärgiks on efektiivne majandustarkvara arendamine, hooldamine ja kasutajatoe pakkumine, tagamaks selle asjakohasus ja töökindlus RTK poolt teenindatavatele asutustele ning põhiteenuseid osutavatele RTK töötajatele. Majandustarkvara arendamise ja hooldamise protsess hõlmab standardtarkvara SAP tooteid ERP (Enterprise Resource Planning) ja BO (Business Object), Riigitöötaja Iseteenindusportaali, arvete menetlemise tarkvara (Fitek) ning SFOS infosüsteemi. Protsess on kirjeldatud [majandustarkvara arendamise ja hooldamise korras \(K18\)](#). Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **majandustarkvara arenduse osakonna (MTO)** juhataja.

Organisatsiooni arendamise protsessi eesmärgiks on edendada organisatsiooni ning selles pakutavate teenuste ja infosüsteemide arengut. Organisatsiooni arendusprotsesside eest vastutab [arendusjuht](#).

Partnerlus- ja kliendisuhete arendamise ja juhtimise protsessi eesmärgiks on teada klientide vajadusi ning arendada kliendi vajadustest lähtuvaid teenuseid ning tagada klientide kõrge rahulolu teenuste kvaliteediga samuti teha koostööd ja arendada partnerlussuhteid. Kliendisuhete arendamise protsess on kirjeldatud [partnerlus- ja kliendisuhete arendamine ja juhtimise töökorras \(K22, koostamisel\)](#), kus kirjeldatakse olulisemaid partnereid ja huvirühmasid, kliendirühmadesse jagunemist, kliendisuhete juhtimisega ja tagasiside kogumise ning parendustegevustega seotud põhimõtteid. Protsessi toimimise eest vastutab [arendusjuht](#).

Kvaliteedijuhtimine põhimõtted ja vastutused on kirjeldatud käesolevas [käsiraamatus \(K1\)](#). Kvaliteedijuhtimise süsteemi edendab ja selle toimimise eest vastutab [kvaliteedijuht](#).

Tegevust toetavad personali-ja haldusprotsessid:

- personalitöö korraldamine (PHO)
- teabehaldus ja andmekaitse (PHO)
- büroode haldus (PHO)
- töötervishoid- ja tööohutus (PHO)
- sisekommunikatsioon (PHO)
- väliskommunikatsioon (KO)
- mainekujundus (PHO, KO)
- õiguslane nõustamine (TAO õiguse üksus)
- hankimine (RHO)
- infosüsteemide haldus (RMIT)

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 9 / 14

Personalitöö korraldamise protsessi eesmärgiks on tagada keskuse ülesannete täitmiseks ja arenguks vajalike töötajate olemasolu ning kompetentsus. Personalivaldkonna korraldamisel lähtutakse valdkonna seadusandlusest ja asutusesiseselt kokku lepitud tööprotsessidest. Personaliprotsesside haldamine toimub **personali-ja haldusosakonnas (PHO)**. PHO poolt hallatavate Personaliprotsesside hulka kuuluvad:

- Personali värbamine ja töö- ning teenistussuhete haldamine **(K11)**
- Töötajate arendamine ja koolitustel osalemine **(K13)**
- Personalivestluste korraldamine **(K7)**
- Töökorralduse reguleerimine **(K4)**
- Töötajate motivatsioonisüsteemi arendamine ja korraldamine (Väärtuspakkumine **K6**)
- Praktika korraldamine **(K20)**
- Lähetuste ja töösõitude korraldus **(K26)**

Personaliprotsesside toimimise eest tervikuna vastutab **PHO juhataja** ning alamprotsesside eest **personalipartnerid ja personalispetsialist**.

Teabehalduse ja andmekaitse põhimõtted on kirjeldatud **teabehalduse korras (K2)**. Teabehalduse korraldamise eesmärk on keskuse tegevuste usaldusväärne dokumenteerimine, tegevuste läbipaistvuse ning dokumentide autentsuse tagamine. Teabehalduse kord kirjeldab töötajate ülesandeid ja vastutusi dokumentide loomisel ja haldamisel ning sätestab menetlusreeglid asutuse tegevuste ja otsuste vastuvõtmise dokumenteerimiseks. Dokumentide säilitamise ja arhiveerimise põhimõtted on kirjeldatud teabehalduse korras. Dokumentide liigitamine, nende säilitustähtajad ja juurdepääsutingimused on määratud **dokumentide loetelus**. Teabehalduse protsessi rakendamise ja arendamise eest vastutab **dokumendihalduse spetsialist**.

Büroode haldamise eesmärgiks on tagada ruumide turvalisus ja kasutusmugavus ning toetada töötajate heaolu pakkudes töötamiseks kaasaegseid ja mugavaid töötingimusi sh ühised kokkulepped ruumide kasutamiseks ja heakorra tagamiseks. Büroode haldus on tagatud **büroojuhtide** kaudu, sh toimub nende kaudu suhtlus hoonete haldajate/rendileandjatega. Büroode kasutamise põhimõtted on kirjeldatud siseveebis **büroode kodukordades**.

Töötervishoiu- ja tööohutusealase tegevuse eesmärgiks on töötaja töövõime säilitamiseks vajalike tingimuste loomine ja tervisele mõju avaldavate ohtude väljaselgitamine ning riskide hindamine ja töötervishoiualase seadusandluse jälgimine. Töötervishoidu puudutavad küsimused reguleeritud **töökorralduse reeglites (K4)** ja **ohutusjuhendis (K12)**. Tööohutuse ja töötervishoiu alase tegevuse korraldamise eest vastutab asutuse **töökeskkonnaspetsialist**.

Sisekommunikatsiooni eesmärgiks on vajaliku siseinfo jagamine, organisatsioonisisese suhtluse edendamine ning RTK strateegiliste eesmärkide ja tulemuste tutvustamine. Asutusesisest teavet jagatakse koosolekute (juhtkonna-, osakondade-, talituste-, majakoosolekute), nõupidamiste, siseuudiste ning meililisti kaudu. Sisekommunikatsiooni eest vastutab **sisekommunikatsioonispetsialist**.

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 10 / 14

Väliskommunikatsiooni eesmärgiks on jagada infot asutuste tegevuste kohta klientidele, partneritele, huvigruppidele ja üldsusele ning toetada RTK maine kujundamist läbi vastavate tegevuste. Väliskommunikatsiooni eest vastutab ja tegevusi planeerib **kommunikatsiooniosakonna (KOM) juhataja**, alamprotsesside eest vastutavad kommunikatsioonispetsialistid.

Õiguslane nõustamine protsessi eesmärgiks on tagada põhi- ja tugitegevuste juriidiliselt korrektne toimimine ning nõustada juriidilistes küsimustes organisatsiooni liikmeid. Majasisest tuge osutab TAO õiguse valdkonna juht. Keerukamate kaasuste puhul ostetakse konsultatsiooni õigusbüroolt.

Hankimise protsessi eesmärgiks on tagada õiguspärane hankeseadusest lähtuv hanketegevus, mis võimaldab tõhusat ressursside kasutamist ning vajadustest lähtuvat hinna ja kvaliteedi suhet. Hankimise põhimõtted ja vastutused on kirjeldatud asutuse **hankekorras (K14)** ja **toimemudel**is, mis sisaldab juhiseid riigihangete ettevalmistamiseks, läbiviimiseks ja riigihangetest tulenevate lepingute sõlmimiseks ning nende erisusi. Hangete läbiviimine RTK-s toimub vastavalt **hankeplaanile**. Hanketegevuse korraldamise ja seaduspärasuse eest vastutab **RHO juhataja**. Hankimisega seotud ostuotsuste ja tehingute eest vastutavad kulujuhid vastavalt **eelarve- ja kulujuhtimise korrale (K3)**.

Infosüsteemide halduse protsessi eesmärgiks on tagada asutuse infosüsteemide ja arvutitöökohtade tõrgeteta ja tulemuslik toimimine, kasutajate nõustamine, infosüsteemide ja riistvara hooldus, süsteemide arendamine ning info varundamine ja turvalisuse tagamine. Infotehnoloogiate haldamise ja kasutamisega seotud põhimõtted on kirjeldatud **RTK Infosüsteemide kasutamise korras (K8)**. Infosüsteemide haldamise eest vastutab teenusepakkujana **RMIT**.

5. Protsesside juhtimise ja haldamise põhimõtted (endine K1 kvaliteedisüsteemidokumentide ohje kord)

Juhtimissüsteemi dokumentide loomine ja uuendamine

Kõigi oluliste protsesside kohta on loodud tööprotsessi kirjeldus (kord või juhend) ja vajadusel täiendavad juhised, meetodikad, reeglistikud ja vormid ehk juhtimissüsteemi dokument. Vajadus protsessi või selle osa kaardistamiseks ja dokumenteerimiseks võib tuleneda koostatud põhiprotsesside nimekirjast, riskide hindamisest, audiitori tähelepanekust, juba kaardistatud protsessi elluviimisel tekkinud tõrgetest (nt tuginedes kliendi tagasisidele), CAF enesehindamise tulemustest jne. Juhtimissüsteemi dokumendi eesmärgiks on kirjeldada tööprotsessi sisu ja vastutusi.

Igal protsessil on **protsessi omanik**, kes vastutab protsessi väljatöötamise, muutmise ja kirjelduse uuendamise eest ning protsessis osalejad, kes vastutavad tööprotsessi tegevuste nõuetekohase täitmise eest. Juhtimissüsteemi hõlmatud dokumentide tervikpildi, haldamise põhimõtete, koostatavate dokumentide kvaliteedijuhtimissüsteemile vastavuse, ühtsuse ja arusaadavuse eest vastutab **kvaliteedijuht**. Vajaduse tuvastamine uue protsessi kirjeldamiseks või protsessi osade muutmiseks/täiendamiseks toimub protsessi omaniku ja kvaliteedijuhi

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 11 / 14

koostöös, kus analüüsitakse süsteemi sobivust, lepitakse kokku koostamise ajakavas ja töötatakse välja dokumendi projekt.

Protsessi omaniku ülesanneteks on:

- tööprotsessi kirjelduse koostamiseks või muutmiseks vajalike arutelude juhtimine;
- muudatusettepanekute kogumine töötajatelt või teistelt huvipooltelt;
- protsessimuudatuste väljatöötamine ja kooskõlastuste korraldamine;
- protsessiga seotud juhendite ja vormide ajakohastamine;
- protsessis osalejate informeerimine protsessi muudatustest;
- protsessiga seotud reguleerivate õiguslike nõuete muudatuste jälgimine ja protsessi uuendamine nendest lähtuvalt;
- protsessi koolituste läbiviimine.

Protsessis osalejate ülesanneteks on:

- osaleda temale määratud protsessides ja täita ettenähtud protsessitegevusi nõutud kvaliteediga;
- teha ettepanekuid protsessi parendamiseks;
- osaleda protsessi kirjeldamise või muutmise aruteludes;
- informeerida protsessi omanikku õiguslike jm nõuete muudatustest.

Kvaliteedijuhi ülesanneteks on:

- hinnata loodava dokumendi või kavandatava muudatuse sobivust RTK üldisesse kvaliteedijuhtimissüsteemi;
- leppida kokku koostamise ajakavas ja kaasatavates osapooltes;
- valminud tööprotsessi ülevaatamine ja tagasiside andmine;
- hallata juhtimissüsteemi kuuluvate dokumentide loetelu;
- protsessi omanikele ja töötajatele tehtud ettepanekute kohta tagasiside andmine.

Juhtimissüsteemi dokumentide (korrad, juhendid vormid) vormistamine

Dokumentide vormistamisel ja kujundamisel lähtutakse RTK stiiliraamatus ja RTK teabehalduse korras kehtestatud põhimõtetest. Juhtimissüsteemi dokumendid luuakse **kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumendi vormile**, milles kirjeldatakse protsessi olulised aspektid. Protsessi ülesehitusel lähtutakse põhimõttest, et igal protsessil on sisend ja väljund.

Protsessikirjelduse (kord, juhend) olulisteks koostisosadeks on:

- Sisu ja eesmärgi sõnastus – kirjeldatakse, mis on tegevuse eesmärk ja selle saavutamise olulised tingimused, kuhu me tahame jõuda ja mis on konkreetse protsessi eesmärk

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 12 / 14

- Vastutajate ja osaliste defineerimine – protsessi kirjelduses märgitakse protsessi omanik ametikoha täpsusega ja kirjeldatakse osalised ehk tegevusi läbi viivad töötajad või töötajate rühmad, kellele töökord laieneb
- Seotud dokumendid ehk millistest dokumentidest ja õigusaktidest lähtutakse ning millised dokumendid tegevuse tulemusena tekivad
- Tööprotsessi kirjeldus - mida ja kuidas me teeme kirjeldades siinjuures tegevusi, osapooli ja nendevahelist toimeoloogikat ning tähtaegsid ja ajaraami, milles tegutsetakse
- Tulemuste hindamine – kuidas ja milliste mõõdikute kaudu protsessiga saavutatavat tulemust mõõdetakse, millise tihedusega mõõdetakse

Protsessikirjelduse koostamisel lähtutakse põhimõttest, et olulised protsessi osad oleksid kirjeldatud võimalikult selgelt ja arusaadavalt. Protsess algab tegevuste ettevalmistamise või planeerimisega ja lõpeb üldjuhul hindamise või tulemuste analüüsiga.

Juhtimissüsteemi dokumendid nimetatakse K (number) dokumendi nimetus, versiooni number, kinnitamise kuupäev. Kui juhtimissüsteemi dokumendil on lisad (täiendav juhised, vorm vms), mida soovitakse kinnitada korra koosseisus, siis lisa nimetatakse K (number), L (number), lisa nimetus, versiooni number, kinnitamise kuupäev. Üldjuhul on dokumendiga seotud täiendavad juhendmaterjalid, vormid ja meetodikad töödokumendid, mida ei pea kinnitama korra koosseisus ja mille muutmise täiendamise õigus on protsessi omanikul. Töödokumentidele (vormid, juhised, meetodikad) lisatakse uuendamise kuupäev, ning protsessi omanik vastutab selle eest, et dokumentide kasutajatel oleks kasutamiseks kättesaadav uusim versioon.

Juhtimissüsteemi dokumentide kooskõlastamine, kinnitamine ja avaldamine

Kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumendid kooskõlastatakse protsessiga vahetult seotud struktuuriüksustega. Tugiprotsesside korrad/juhendid kooskõlastatakse kõigi struktuuriüksuste juhtidega. Kooskõlastamine toimub dokumendihaldussüsteemis, kus protsessi omanik algatab menetlusingi. Paralleelselt on kooskõlastajateks protsessiga vahetult seotud struktuuriüksuste juht/id ja/või töötajad, kvaliteedijuht ja dokumendihalduse spetsialist (viimase ülesandeks on vaadata üle käskkirja sisu ja kooskõllalisus RTK dokumendihalduse põhimõtetega).

Kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumendid kinnitatakse RTK peadirektori käskkirjaga. RTK peadirektori käskkirjad dokumentide kinnitamise kohta asuvad dokumendihaldussüsteemis.

Juhul kui kinnitatud kvaliteedijuhtimissüsteemi dokument puudutab enamikku töötajatest informeeritakse kõiki töötajaid siseveebi, e-kirja ja/või dokumendihaldussüsteemi kaudu. Suuremate muudatuste puhul saadetakse uuendatud töökord läbi dokumendihaldussüsteemi töötajatele, kus töötajad annavad kinnituse, et on korraga tutvunud.

Kinnitatud ja kehtivad kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumendid asuvad siseveebis ja võrgukettal vastavas kaustas. Nende sinna lisamise ja versioonide haldamise eest vastutab [kvaliteedijuht](#).

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 13 / 14

Keskkonnahoid ja sotsiaalne vastutus

RTK peab oluliseks käituda sotsiaalselt vastutustundlikult, mis tähendab, et väärtustame organisatsiooni, ühiskonna ja riigi jätkusuutlikku arengut ning seome keskkonna- ja sotsiaalse mõõtmega ja põhimõtte oma tegevustega ning käitume kokkulepitud põhimõtete järgi.

Tegevused ühiskonna suunal:

- panustame järeltuleva põlve arengusse ja ühiskonna tööjõukvaliteedi parendamisse praktikaprogrammi ja koolides tegevuste tutvustamine kaudu;
- toetame töötajate aktiivset osalemist sotsiaalse vastutusega seotud sündmustel (metsaistutamine, aja annetamine nõrgematele jt) võimaldades neile selleks vaba aega ja võtame ette ühiseid aktsioone;
- panustame regionaalsete töökohtade loomisesse (vastav eesmärktase seatud arengukavas);
- soovime meie tegevusvaldkonnas toimuvaid muudatusi ühiskonnale ja seotud huvigruppidele proaktiivselt selgitada osaledes arvamusfestivalil ja avaldades artikleid;
- jälgime RTK-ga seotud meediakajastuste arvu ning positiivsete kajastuste osakaalu ning osaleme maineuuringutes.

Tegevused keskkonnahoiu suunal:

- põhitegevuse valdkonnas otsime pidevalt tõhustamisvõimalusi ja infosüsteemide arendamise puhul koostame ärianalüüsi, et hinnata tehtava investeeringu mõjukust;
- lähetustel ja töösõitudel eelistame kasutada ühistransporti, hindame hoolikalt osalemisest saadavat kasu ja vajadust minna kohale ning võimalusel kasutame osalemiseks virtuaallahendusi;
- tehes kingitusi töötajatele, klientidele partneritele, jälgime, et kingitus kannaks endas sõnumit sotsiaalsest vastutusest (pärit kohalikult ettevõtjalt, soodustab vastutustundlikku käitumist);
- meil ei ole kontorites joogiveeautomaate, sest eelistame kasutada puhast kraanivett (vajadusel parendame joogivee kvaliteeti filtrite lisamisega);
- kasutame ressursse heaperemehelikult ja võimalusel taaskasutame – mööbel, tehnika;
- väldime printimist, prindime vaid vajadusel. Printerid on seadistatud printima ökonoomselt, mustvalgelt ja kahepoolset;
- oma üritustel ei kasuta me plastnõusid ning teavitame oma eelistusest ka ürituste koostööpartnereid;
- vähendame digiprügi, jälgime regulaarselt kasutatavaid andmemahutusi ning teeme üleskutseid failide korrastamiseks ja andmemahu vähendamiseks;
- kontorites sorteerime prügi liigiti;
- riigihangete planeerimisel ja korraldamisel arvestatakse võimalusel sotsiaalsete kaalutluste, innovatsiooni rakendamise ja keskkonnasäästlike lahendustega (Hankekord).

Riigi Tugiteenuste Keskus	Protsessi omanik: kvaliteedijuht	Tähis: K1
	Kinnitamise kuupäev: 04.03.2021	Versioon nr: 1
	Avaldatud: intranetis	Lk. 14 / 14

Oleme edukad kaugtöö rakendajad, mis kirjeldab meie suutlikust korraldada töö tegemine väljaspool tööandja ruume paindlikult ja tõhusalt. Alates 2017. aastast oleme tunnustatud Kaugtöö tegija märgisega.

RTK omab ka **Peresõbraliku tööandja** algmärgist, mis tähistab meie pühendumist töötajasõbraliku, töötajaid väärtustava ja kaasava ning töö- ja pereelu ühildada sooviva organisatsiooni kujundamisele.