

## Juhtimissüsteemi käsiraamat (K1)

RTK juhtimissüsteemi käsiraamat annab ülevaate RTK põhi ja tugitegevustest, juhtimisalastest vastutustest ja protsesside korraldamise põhimõtetest.

RTK juhtimissüsteemi käsiraamat (K1)

Protsess: kvaliteedijuhtimine

Protsessi omanik: kvaliteedijuht

Versioon: 2

Juhtimissüsteemi käsiraamat hõlmab:

### 1. Üldosa

- 2. Organisatsioon, eestvedamine, strateegia, eesmärgid
  - Organisatsioon
  - Strateegia
  - Kvaliteedipõhimõtted
- 3. Organisatsiooni juhtimine
  - Juhtimistasandid
  - Juhtimisülesanded
- 4. RTK protsessid
  - Põhiprotsessid
  - Juhtimisprotsessid
  - Tugiprotsessid
- 5. Protsesside juhtimise ja haldamise põhimõtted
  - Juhtimissüsteemi dokumentide loomine ja uuendamine
  - Juhtimissüsteemi dokumentide (korrad, juhendid vormid) vormistamine
  - Juhtimissüsteemi dokumentide koostöölastamine, kinnitamine ja avaldamine
  - Keskkonnahoid ja sotsiaalne vastutus

## 1. Üldosa

Juhtimissüsteemi käsiraamatu eesmärgiks on anda terviklik ülevaade organisatsiooni tegevuse kvaliteedi kindlustamise põhimõtetest, kvaliteedi tagamist toetavatest protsessidest, kvaliteedisüsteemi koostisosadest ja kvaliteedieesmärkidest. Käsiraamat hõlmab kogu RTK tegevust põhiprotsessidest tugiprotsessideni. Riigi Tugiteenuste Keskuse (edaspidi RTK) juhtimissüsteem on üles ehitatud CAF täiuslikkusemudeli 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 ning ajakohastamise eest vastutab **kvaliteedijuht**. Käsiraamat on kättesaadav RTK protsesside käsiraamatus.

## 2. Organisatsioon, eestvedamine, strateegia, eesmärgid

### Organisatsioon

RTK on Rahandusministeeriumi haldusalasse kuuluv valitsusasutus, mis osutab järgmisi teenuseid personali- ja palgaarvestuse teenus, dokumendihaldus- ja arhiiviteenus, finantsarvestuse teenus, riigihangete korraldamise teenus, toetuste kasutamise korraldamise teenus. Oma ülesannete täitmiseks on RTK struktuuris 11 osakonda, millest 5 on otsesemalt põhitegevuste eesmärkide täitmisele suunatud osakonnad ja 4 on toetavate tegevuste korraldamiseks. Täpsemalt on keskuse tegevusvaldkonnad ja nendes täidetavad ülesanded kirjeldatud RTK põhimääruses.

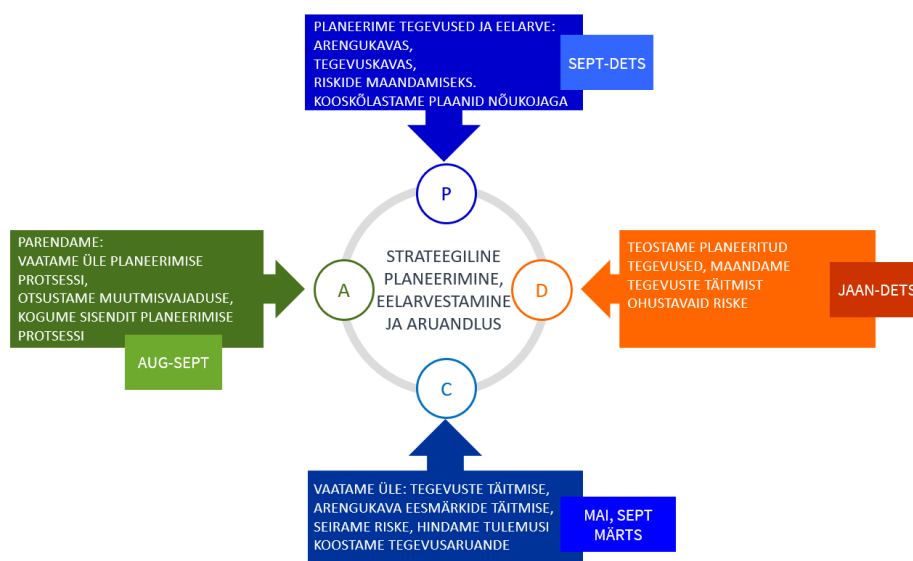
### Strateegia

RTK põhimäärusest lähtuvad arengueesmärgid on kirjeldatud arengukavas, mis koostatakse nõuval põhimõttel neljaks aastaks ja vaadatakse üle 1 kord aastas ning pikendatakse seejärel ühe aasta võrra. Arengukavas on sõnastatud organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused ning strateegilised sõnumid, 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 tegevuskavas, mis asub Jiras. Tegevuskavas seatud eesmärkide täitmise ülevaatused toimuvad kolm korda aastas jaanuaris, mais ja septembris ning aasta eesmärkide sh arengukava eesmärkide täitmise ülevaatus toimub tegevusaruande koostamise käigus jaanuar-märts (vt joonis 1). Tegvuskava ja arengukava eesmärkide täitmise aastaaruanne ehk tegevusaruanne esitatakse nõukojale märtsis.

Arengukava ja tegevuskava koostamise ja ülevaatamise protsess on üles ehitatud Demingi pideva parendamise tsükli 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 korras (K3). Asutuse strateegiliste eesmärkide ja nende saavutamiseks tehtavate tegevuste planeerimine ja täitmise jälgimine toimub JIRA-s.

### Joonis 1. Strateegilise juhtimise protsess



RTK missioon, visioon ja põhiväärtused on leitavad siseveebist.

### 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 pakkumiseks kasutatavaid infosüsteeme, järjepidevalt arendada, tagades seeläbi klientide kõrge rahulolu ja usaldusväarsuse.

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

RTK-d 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 siseveebis). Peadirektor või peadirektori asetäitja koordineerib, suunab ja kontrollib osakonnajuhatajate tegevust. Suurematel osakondadel on moodustatud allüksused (talitused ja üksused), mida juhtivad allüksuse juhid. Juhtimistasandite täpsemad ülesanded on kirjeldatud **põhimääruses**.

RTK põhimääruse kohaselt koordineerib RTK tegevusvaldkonda kuuluvate teenuste osutamist nõuandva õigusega alaline **nõukoda**, kuhu kuuluvad teenindatavate ministeeriumite ja Riigikantselei esindajad. Nõukoja esimees on Rahandusministeeriumi kantsler. Nõukoda kiidab heaks muudatused RTK põhimääruses, RTK arengukava, tegevusaruande ja arutab muid keskuse tegevust puudutavaid küsimusi, kliendi rahulolu-uuringute tulemusi, parendusplaane 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 protokollija poolt ja on leitavad siseveebis. Nõukoja koosolekute korraldamist ja sellekohast infovahetust koordineerib **RTK arendusosakonna juhataja**.

Peadirektor koos asetäitja ja osakonnajuhtidega moodustavad **juhtkonna**. Juhtkond kohtub iganädalastel koosolekutel, kus arutatakse käimasolevaid tegevusi ja vahetatakse infot. Kaks korda aastas kohtub juhtkond juhtkonna seminaril ja laiendatud juhtkonna seminaril (juhtkond koos allüksuste juhtidega), kus arutatakse RTK arenguplaane ja strateegiat ning osakondade vahelisi koostöökohti. Juhtkonna koosolekute ja seminaridest koostatakse memo, mida jagatakse töötajatega siseveebi vahendusel.

## Juhtimisülesanded

Juhtimisülesanded RTK-s jagunevad vastavalt juhtimistasanditele organisatsiooni juhtimise ülesanneteks põhi- ja tugitegevuste juhtimiseks. 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;
- loob tööõhkkonna, mis on motiveeriv, arendav ja inimesi väärtustav.

Täpsemad kirjeldused on juhtide kompetentsimudelis.

## 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).

### Põhiprotsessid

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

- personali ja palgaarvestuse teenus
- dokumendihaldus- ja arhiiviteenus
- finantsarvestus
- 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 **personaliteenuste osakonna (PTO) juhataja**.

Dokumendihaldus- ja arhiiviteenus on põhiprotsess, millega osutatakse dokumendihaldus- ja arhiiviteenust teenindatavatele asutustele. Teenuse eesmärk on klientide eesmärkide saavutamist

ja nende põhitegevust toetava dokumendi- ja arhiivihalduse korraldamine. Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse osakonna (DHO)** juhataja.

**Finantsarvestuse teenus** on põhiprotsess, millega osutatakse vastavaid arvestusteenuseid teenindatavatele asutustele. Teenuse eesmärk on klientide eesmärkide saavutamist toetava ning efektiivse finantsarvestuse ja -aruandluse tagamine. Teenuse osutamisel lähtutakse **raamatupidamise sise-eeskirjast**. Sisemine tööprotsess on kirjeldatud **finantsarvestuse toimingute korras (K17)**. Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine 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 juhendis (rahandusministri määrus nr 105)** ja kirjeldatud **riigiarvestuse finantsaruannete koostamise sise-eeskirjas (K9)**. Protsesside 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 **EL Solidaarsusfondi töökorras (K19)**, **toetuste valdkonna töökorras (K21)**, **ELN töös osalevate Eesti delegaatide sõidukulude hüvitamise korras (K23)**, **RÜ tööprotsessid Norra ja EMP programmi rakendamisel (K24)**, **IPKT töökord (K25, K29)**, **RRF töökorras (K27)**. Protsessi ladusa toimimise eest vastutavad **toetuste arendamise osakonna (TAO)** juhataja, **toetuste rakendamise osakonna (TRO)** juhataja ja **toetuste maksete osakonna (TMO)** juhataja.

Personali- ja palgaarvestuse teenuse, dokumendihaldus- ja arhiiviteenuse, finantsarvestuse ja riigihangete teenuse osutamine on kokku lepitud **toimemudelites** (teenusleppes kokkulepitud tegevuste detailne kirjeldus).

## **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 planeerimise töökorras (K3)**, **riskijuhtimise töökorras (K5)**, **riigisaladuse kaitse juhendis (K10)** ja **eelarvestamise ja kulude juhtimise korras (K30)**. Juhtimisprotsesside ladusa toimimise eest vastutab peadirektor.

## Tugiprotsessid

Tugiprotsessid jagunevad arendusprotsessideks, tegevust toetavateks kommunikatsiooni-, personali- ja haldusprotsessideks.

### Tegevust toetavad arendusprotsessid on:

- infosüsteemide arendamine ja hooldamine (ISO)
- organisatsiooni arendamine (AO)
- partnerlus- ja kliendisuhete arendamine ja juhtimine (AO)
- kvaliteedijuhtimine (AO)
- äriarhitektuur (AO)

**Infosüsteemide arendamise ja hooldamise protsessi** eesmärgiks on efektiivne infosüsteemide arendamine, hooldamine ja kasutajatoe pakkumine, tagamaks selle asjakohasuse ja töökindluse RTK poolt teenindatavatele asutustele ning põhiteenuseid osutavatele RTK töötajatele. Infosüsteemide arendamise ja hooldamise protsess hõlmab standardtarkvara SAP tooteid ERP (Enterprise Resource Planning) ja BO (Business Object), Riigitöötaja Iseteenindusportaali, arvete menetlemise tarkvara (Fitek), riigihangete registri ning SFOS infosüsteemi. Protsess on kirjeldatud **infosüsteemide arendamise ja hooldamise korras (K18)**. Protsessi ladusa toimimise eest vastutab **infosüsteemide arendamise osakonna (ISO)** juhataja.

**Organisatsiooni arendamise** protsessi eesmärgiks on edendada organisatsiooni ning selles pakutavate teenuste ja infosüsteemide arengut. Organisatsiooni arendusprotsesside eest vastutab **arendusosakonna (AO) juhataja**. Alamprotsesside eest vastutavad kvaliteedijuht, strateegiajuht ja äriarhitekt.

**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)**, kus kirjeldatakse olulisemaid partnereid ja huvirühmasid, kliendirühmadesse jagunemist, kliendisuhete juhtimisega ja tagasiside kogumise ning parendustegevustega seotud põhimõtteid. Protsessi toimimise eest vastutab **arendusosakonna (AO) juhataja**.

### Tegevust toetavad personali-ja haldusprotsessid:

- personalitöö korraldamine (PHO)
- dokumendi- ja arhiivihaldus (DHO)
- büroode haldus (PHO)
- töötervishoid- ja tööohutus (PHO)
- sisekommunikatsioon (PHO)
- väliskommunikatsioon (KO)
- mainekujundus (PHO, KO)
- õiguslane nõustamine (TAO õiguse üksus)
- hankimine (RHO)
- infosüsteemide haldus (RMIT, RIT)
- infohaldus (AO)

**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**.

**Dokumendi- ja arhiivihalduse** põhimõtted on kirjeldatud **teabehalduse korras (K2)**. Dokumendi- ja arhiivihalduse eesmärk on keskuse tegevuste usaldusväärne dokumenteerimine, tegevuste läbipaistvuse ning dokumentide autentsuse tagamine. Kord kirjeldab töötajate ülesandeid ja vastutusi dokumentide loomisel ja haldamisel, menetlusreegleid asutuse tegevuste ja otsuste vastuvõtmise dokumenteerimisel ning dokumentide säilitamise ja arhiveerimise põhimõtteid. Dokumentide liigitamine, nende säilitustähtjad ja juurdepääsutingimused on määratud **dokumentide liigitusskeemis**. Dokumendi- ja arhiivihalduse protsessi rakendamise ja arendamise eest vastutab DHO.

**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 kontorite kodukordades.

**Töötervishoiu- ja tööohutusalase** 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**.

**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 (KO) juhataja**, alamprotsesside eest vastutavad kommunikatsioonispetsialistid. Tegevused on kirjeldatud **kommunikatsiooni korraldamise põhimõtetes (K28)**.

**Õiguslane nõustamine protsessi** eesmärgiks on tagada põhi- ja tugitegevuste juriidiliselt korrektne toimimine ning nõustada juriidilistes küsimustes organisatsiooni liikmeid. Majasisest tuge osutab TAO õiguse üksuse 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 **eelarvestamise ja kulude juhtimise korrale (K30)**.

**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. Infotehnoloogiatega haldamise ja kasutamise seotud põhimõtted on kirjeldatud **RTK Infosüsteemide kasutamise korras (K8)**. Infosüsteemide haldamise, andmekaitse, arvutitöökohta pakkumise ja kasutajate eest vastutavad teenusepakkujatena **RMIT ja RIT**.

## **5. Protsesside juhtimise ja haldamise põhimõtted**

### **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 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 ja muudetakse protsesside käsiraamatus Confluence's, 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
- 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 nende vahelist toimeloogikat ning tähtaegasid 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 (ehk kord ja korra number, nt K1) dokumendi nimetus, versiooni number, kinnitamise kuupäev. Kui juhtimissüsteemi dokumendil on lisad (täiendav juhised, vormid 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 kvaliteedijuht algatab menetlusringi. Paralleelselt on kooskõlastajateks protsessiga vahetult seotud struktuuriüksuste juht/id ja/või töötajad ja dokumendihalduse spetsialist (viimase ülesandeks on vaadata üle käskkirja sisu ja kooskõlalisus RTK dokumendihalduse põhimõtetega).

Kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumendid kinnitatakse RTK peadirektori käskkirjaga, mille koostab kvaliteedijuht. RTK peadirektori käskkirju hoitakse ja säilitatakse 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 protsesside käsiraamatus. Nende sinna lisamise ja versioonide haldamise eest vastutab **kvaliteedijuht**.

### **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 põhimõtted oma tegevustega ning käitumise 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 eesmärgtase seatud arengukavas);
- soovime meie tegevusvaldkonnas toimuvaid muudatusi ühiskonnale ja seotud huvigruppidele proaktiivselt selgitada osaledes arvamusefestivalil 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 kahepoolsest;
- 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).

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 alates aastast 2022 **Peresõbraliku tööandja kuldmärgist**, mis tähistab meie pühendumist töötajasõbraliku, töötajaid väärtustava ja kaasava ning töö- ja pereelu ühildada sooviva organisatsiooni kujundamisele.

RTK on **vaimset tervist väärtustav organisatsioon**. 2023. aasta oktoobris pälvis RTK vaimset tervist väärtustava organisatsiooni kuldtaseme.

RTK on ühinenud Tervist edendavate töökohtade võrgustikuga. Hoolime oma töötajatest ja panustame tervise hoidmisesse ja edendamisse.