



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE TEGEVUSARUANNE 2019

Tallinn 2020

Sisukord

TEGEVUSARUANDE KOKKUVÕTE	3
1 PÕHITEGEVUSED	5
1.1 Personali- ja palgaarvestus	5
1.2 Personaliarendus	6
1.3 Finantsarvestus	8
1.4 Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine.....	9
1.5 Riiginõuete haldamine	10
1.6 Riigihangete korraldamine	11
1.7 Toetuste kasutamise korraldamine	13
2. TUGITEGEVUSED	16
2.1 Organisatsiooni arendamine.....	16
2.2 Personalitöö.....	19
3. EELARVE TÄITMINE	21

TEGEVUSARUANDE KOKKUVÕTE

Hea tegevusaruande lugeja

2019. aasta, järjekorras seitsmes tegutsemisaasta, oli Riigi Tugiteenuste Keskusele (edaspidi RTK või Keskus) edukas. Jätkasime olemasolevate teenuste arendamise ja kvaliteedi tõstmisega ning osa teenuste puhul ka kliendibaasi laiendamisega. Riigi Tugiteenuste Keskus osutab finants-, personali- ja palgaarvestuse teenust enam kui 60-le protsendile keskvalitsuse üksustest, tegeleb riigi raamatupidamisarvestusega, korraldab avaliku sektori üleseid koolitusi, pakub riigihangete korraldamise teenust nelja ministeeriumi valitsemisalale ja Riigikantsleile, haldab maa järelmaksu nõudeid ja täidab Euroopa struktuurivahendite korraldusametuse ning Norra ja Euroopa Majanduspiirkonna riikliku kontaktasutuse, sertifitseerimisametuse ja teatud juhtudel ka rakendusüksuse funktsioone.

Rõõm on tõdeda, et kliendid on meie teenustega rahul. Klientide rahulolu oli 2019. aastal 0-10 skaalal personali- ja palgaarvestusega 8,7 palli, finantsarvestusega 8,6 palli, riigihangete korraldamisega 7,4 palli ja toetuste kasutamise korraldamisega 6,2 palli. Kõrgelt hinnatakse meie töötajate kompetentsus – teenuste keskmine hinnang kompetentsusele on 8,1 palli.¹

Aastat läbivaks teemaks on meie jaoks olnud aktiivne osalemine riigireformi kavandamises ja läbiviimises. Viisime läbi analüüsi riigi sihtasutuste arvestusteenuse konsolideerimise mõjude hindamiseks ja osalesime mitmete riigiasutuste konsolideerimisprojektide ettevalmistamises. Teenuste korrastamiseks riigiülevalt andsime 2020. aasta algusest Maksu- ja Tolliametile üle riiginõuete sundtäitmise ülesanded ja sellega seotud töötajad. Detsembris lõppes rahvastikuregistri andmete korrastamise tegevus ja sellega ka 30 inimese töö RTKs. Aitäh teile ja edu uutes ettevõtmistes! Ühtse toetuste rakendusteenuse ettevalmistamiseks kujundasime ümber toetuste rakendamise seotud töökorralduse, mis aitab tulevikus parandada teenuse kvaliteeti ning lihtsustada uute toetusprogrammide ülevõtmist. Eelmisel aastal alustasime ettevalmistusi toetuste rakendusteenuse ülevõtmiseks sihtasutustelt Archimedes ja Innove alates 1. aprillist 2020.

Arvestusteenuste puhul suurenes meie kliendibaas 2019. aasta jooksul 11 asutuse võrra. Lisaks lisandunud 5-le riigi sihtasutusele osutame alates 1. jaanuarist 2020 arvestusteenuseid ka Kaitseministeeriumi valitsemisala asutustele. Alates 2020. aastast teenindab RTK kõigi ministeeriumite valitsemisalades olevaid riigiasutusi.

Üheks olulisemaks muudatusteks 2019. aastal oli üleminek kohustuslikele e-arvetele riigi ja selle tarnijate vahelistes arveldustes, millega seoses nõustasime nii avaliku kui ka erasektori üksusi.

Valmis said mitmed olulised infosüsteemide arendused, mis muudavad meie teenuseid veelgi kasutajasõbralikumaks ja efektiivsemaks. Võtsime kasutusele toetuste infosüsteemi (SFOS) ja finantsarvestuse infosüsteemi (SAP) vahelise liidese, mis aitas ümber korraldada toetuste vahendamise arvestuse ja maksed. Täiendasime Riigitöötaja Iseteenindusportaali (RTIP) puhkuste moodulit muude puudumiste funktsionaalsusega, aasta lõpus valmis Riigitöötaja Iseteenindusportaali isikuandmete haldamise mooduli I etapp. Tänu valminud arendustele on

¹ 2019. a. kliendiuuringus RTK töötajate kompetentsusele finantsarvestuse, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ja toetuse kasutamise korraldamise alastes küsimustes antud hinnangute aritmeetilise keskmine.

võimalik mugavalt esitada taotlusi tervisepäevade ja muude tööandja poolt võimaldatavate vabade päevade kasutamiseks ning töötajatel uuendada tööandjale vajalikke isikuandmeid. Täna laekub ligikaudu 80% personaliarvestuse andmetest läbi Riigitöötaja Iseteenindusportaali, liidestatud infosüsteemidest laekuvate raamatupidamiste algdokumentide osakaal on 77%.

Tegelesime aktiivselt organisatsiooni arendamisega. Aasta olulisimaks tegevuseks selles valdkonnas oli organisatsiooni enesehindamise läbiviimine CAF² meetodika alusel. Lõime kaasa Rahandusministeeriumi eestvedamisel läbi viidud CAF kogemusvahetuse projektis, kaasates organisatsiooni hindamisse ka väliseid eksperte. Esmakordselt osalesime tööandja brändingu agentuuri Instar EBC korraldatud tööandja maine uuringus, kust selgus, et RTKs töötamisest on huvitatud ligikaudu veerand uuringus osalenud kogenud töötajatest. Lisaks viisime konsultatsioonifirma Tripod kaasabil läbi töötajate tagasisideuuringu. Tunneme head meelt nii kõrge uuringu osalusmäära (87%) kui ka töötajate rahulolu üle oma töö ja tööandjaga – RTK-d soovitab tööandjana 90% meie töötajatest.

Soovime ka uuel tegevusaastal panustada oma töötajate erialasesse arengusse ja infosüsteemide arendamisse – ikka selleks, et pakkuda oma klientidele kvaliteetsemat teenust ja olla riigile tugev ja paindlik partner riigireformi ellu viimisel. Täna kõiki kliente, koostööpartnereid ja RTK töötajaid nende panuse eest Keskuse eesmärkide saavutamisel! Ilma teieta ei oleks me nii häid tulemusi saavutanud.

Hea koostöö jätkumist soovides
Tarmo Leppoja
Riigi Tugiteenuste Keskuse peadirektor

² *Common Assessment Framework* avaliku sektori kvaliteedijuhtimismudel, mis on loodud Euroopa Liidu liikmesriikide koostöös avaliku sektori asutuste enese- ja välishindamise läbiviimiseks

1 PÕHITEGEVUSED

1.1 Personali- ja palgaarvestus

Personali- ja palgaarvestuse teenuse klientidena lisandusid 1. jaanuarist Sihtasutus Euroopa Kool, 1. veebruarist Sihtasutus Eesti Ajaloomuuseum ja 1. juulist Sihtasutus Pärnu Muuseum. Aasta lõpu seisuga oli meil 152 klienti, mis on 63,9% kõikidest keskvalitsuse üksustest.

Klientide rahulolu oli jätkuvalt kõrge, jäädes 2018. aasta tasemele – 8,7 palli 10-palli skaalal. Samuti on kliendid endiselt rahul Riigitöötaja Iseteenindusportaaliga. Rahulolu puhkuste mooduliga oli 8,8 palli ja koolituste mooduliga 8,3 palli.

Teenuse efektiivsus kasvas – kui 2018. aastal oli ühe palgaarvestaja kohta 1310 isikut, siis möödunud aastal tõusis see 1398ni; personaliarvestaja kohta oli 2018. aastal 1430 isikut, aasta hiljem 1646 isikut.³ Riigitöötaja Iseteenindusportaalist laekuvate personaliandmete osakaal küll veidi vähenes (2018 a. 82%) ja püstitatud sihttase jäi saavutamata, kuid osakaal on ikkagi kõrge – 80%. Langus on tingitud sellest, et arvestasime sinna sisse ka uue isikuandmete mooduli, mis käivitus aga aasta lõpu poole ja automaatset andmevahetust ei jõudnud väga palju toimuda.

Palju töötunde läks 2019. aastal Kaitseministeeriumi valitsemisala arvestusteenuse ülevõtmise ettevalmistamisele. Lisaks Kaitseministeeriumi valitsemisalale tegime aasta lõpus ettevalmistusi Sihtasutusele Saaremaa Muuseum, Sihtasutusele Eesti Tervishoiu Muuseum ja Viljandi Muuseumile teenuse pakkumiseks alates 1. jaanuar 2020.

Aasta jooksul koolitasime ligikaudu 150 inimest, et nad oskaksid paremini SAP BO aruandluskeskkonnas orienteeruda. Täiendasime SAP BO aruandeid diagrammidega ja muutsime neid paremini loetavateks. Jätkame ka 2020. aastal aruannete täiendamise ja klientidele vajalike uute aruannete loomisega.

Meie põhilise töövahendi SAP arendustest, mis olid ka kriitiliste eduteguritena eelmises tegevuskavas välja toodud, said lahendatud järgmised: raamatupidamiskannete automatiseerimine juhul kui palgapäev on järgmises kuus; haigushüvitiste ja õppepuhkusetasu arvestuse erisuste automatiseerimine. Selgus, et kuna puuduvad ühtsed reeglid, siis ei saa automatiseerida toetuste/projektide puhkusetasu arvestamist. Ülejäänud efektiivsuse tõstmiseks vajalikud arendused jäävad uude aastasse.

2019. aastal täiendati Riigitöötaja Iseteenindusportaalide puhkuste moodulit muude puudumiste (näiteks tervispäevad) funktsionaalsusega ja aasta lõpus valmis isikuandmete haldamise mooduli I etapp (töötaja poolne isikuandmete vaatamine ja muutmine), sealhulgas liidestati RTIP andmehõiveks ka rahvastikuregistri ja Eesti Hariduse Infosüsteemiga.

Ühtlustasime personali- ja palgaarvestuse toimemudelid. Standardtoimemudeli kinnitamine on plaanis 2020. aastal.

Jätkasime töötaja mõõtmisega ja arvutasime koostöös finantsarvestuse osakonnaga välja personali- ja palgaarvestuse teenuse maksumuse. Personali- ja palgaarvestuse teenusega seotud tegevuskulud olid 2019. aastal 1,9 miljonit eurot (vt ka tegevusaruande peatükk 3). Võrreldes 2018. aastaga vähenes teenuse maksumus ühe töötaja kohta 0,68 eurosendi võrra.

³ Sihttase jäi siiski napilt saavutamata. Üheks põhjuseks on ka kriitilise edutegurina välja toodud SAPi arenduse (toetuste/projektide puhkusetasude arvestamise automatiseerimine) ära jäämine.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Möödik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Meie personali- ja palgaarvestuse teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu pakutava teenusega (10-palli skaalal)	8,7	8,7	≥ 8,2
		Kliendirahulolu aruandlusega (10-palli skaalal) ⁴	8,1	7,9	≥ 8,2
		Kliendirahulolu RTIPi puhkuste mooduliga (10- palli skaalal)	8,9	8,8	≥ 8,2
		Kliendirahulolu RTIPi koolituste mooduliga (10- palli skaalal)	8,4	8,3	≥ 8,2
2.	Personali- ja palgaarvestuse teenusega seonduvad tööprotsessid on efektiivsed.	Asutuste isikute arv personaliarvestaja kohta	1430	1646	1550
		Asutuste isikute arv palgaarvestaja kohta	1310	1398	1420
		Personaliarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)	21,30	22,48	määramata
		Palgaarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)	26,92	25,06	määramata
		RTIPist laekunud personaliandmete osakaal (%)	82	80	87
		RTIPi personalimooduleid kasutavate asutuste osakaal (%)	90	94	94
3.	Meie personali- ja palgaarvestuse teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal keskvalitsuse asutustest (%)	61	63,87	63

1.2 Personaliarendus

Personaliarenduse teenuse pakkumine (avalikule sektorile kesksete koolituste korraldamine) toimub vastavalt RTK ja Rahandusministeeriumi vahelisele toimumudelile. Iga aasta koostatakse tegevuskava, mis arvestab Rahandusministeeriumile esitatud koolitusvajaduste ja riigiüleste prioriteetide ning arengusuundadega. Tegevuskava kinnitatakse iga-aastaselt I kvartalis avatud valitsemise arengukomisjonis.

Arendustegevustes osaleti 2727 korral, mis on ligikaudu 800 osaluskorda rohkem kui 2018. aastal. Koolituste kvaliteet on jätkuvalt kõrge – 93% erinevates arendustegevustes osalenutest on rahulolevad. Suurenenud koolitusmahud ja koolitusturu piirangud (st kõrge kvalifikatsiooniga koolitajate hulk) tegid meid rahulolu sihttaseme seadmisel ettevaatlikuks.

⁴ 2019. aastal ei küsitud enam eraldi hinnangut aruandluse asjakohasusele ja usaldusväarsusele, vaid aruandlusele üldiselt.

Lahenduseks seadsime madalamad nõuded koolitusmeeskonna vastavuse kontrollimisel, et potentsiaalseid pakkujaid oleks, kuid andsime kõrgemaid punkte suurema kogemuste pagasiga meeskondadele, tagamaks koolituste kvaliteeti. Rahulolu langust veel tunda ei ole. Küll aga oleme kasvavas trendis olevate koolitusmahtude tõttu jätkuvalt selleks valmis.

Koolituste tagasiside on meie peamiseks töövahendiks ja seetõttu oleme pingutanud, et tagasiside andjate hulk suureneks ning jätkame sellega ka uuel aastal. Saadud tagasiside põhjal tegime koostööpartneritele ettepanekuid, kuidas koolitusprogrammide tulemuslikkust veelgi suurendada. Püüdsime hoida ja tõsta programmide praktilist väärtust ja luua võimalusi koostööks ning võrgustumiseks. Seeläbi leevendame probleeme, mis kaasnevad asutuste vaheliste silotornidega. Koostööpartnerite valikul hindasime kõrgemalt innovaatilisi ja lisandväärtust loovaid pakumusi, mis keskenduvad mõju suurendamisele ja on võtnud endale suurema ambitsiooni, kui üksnes teadmiste ja oskuste arendamine (nt mõttemudelite ümberkujundamine, isikliku vastutuse suurendamine jne).

2019. aastal toimusid järgmised suuremad projektid/koolitusprogrammid: keskastmejuhtide järelkasvuprogramm KESTA, poliitikakujundamise oskuste arendamise ja analüüsivõimekuse tõstmise koolitused, kuluarvestuse infosüsteemi KAIS koolitused, avalike teenuste disaini programm, riigihangete ja riigiabi koolitused, kohalikele omavalitsustele suunatud konverents, kohalike omavalitsuste juhtide arengu- ja mentorprogramm, kohalike omavalitsuste ülesannete vabaühendustele delegeerimise projekt, töötoad kohalike omavalitsuste ruumilise planeerimise spetsialistidele. Lisaks tegime ettevalmistusi uuteks koolitusprogrammideks.

Algatatud sai keskpika koolitusplaani koostamine, et leppida kokku teemad ja indikaatiivsed mahud Euroopa Sotsiaalfondi rahastamisperioodi lõpuni (so 2023). Seeläbi on klientidel ülevaade pikemast ajaraamist ja teadmine, milliseid koolitusprogramme võib keskselt oodata. Ühtlasi aitab see meil halduskoormust vähendada (integreerida sarnase eesmärgiga valdkondlikke programme üheks tellimuseks, sõlmida pikema-aegseid lepinguid ja vähendada seeläbi hankimiseks kuluvat aega). Lisaks algatati ka koolitusvajaduse koondamise ülesande täitmise ületoomine RTK-sse. Rahandusministeerium on algatanud Vabariigi Valitsuse määruse „Ametnike koolituse kord“ muudatuse.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Meie organiseeritud kesksed koolitused vastavad kliendi vajadustele.	Rahulolevate osalejate osakaal arendustegevustes osalenutest (%)	93	93	75
		Arendustegevuse osaluskordade arv	1931	2727	2000

1.3 Finantsarvestus

Sarnaselt personali- ja palgaarvestusele lisandusid finantsarvestuse teenuse klientidena 1. jaanuarist Sihtasutus Euroopa Kool, 1. veebruarist Sihtasutus Eesti Ajaloomuuseum ja 1. juulist Sihtasutus Pärnu Muuseum. Aasta lõpu seisuga oli meil 153 klienti, mis on 64,3% kõikidest keskvalitsuse üksustest.

Klientide rahulolu meie finantsarvestuse teenusega oli jätkuvalt kõrge (8,6 palli 10-palli skaalal) ja natukene isegi tõusis (2018 a. 8,4 palli). Vähem ollakse rahul finantsarvestuse alase aruandlusega (7,4 palli 10-palli skaalal; võrreldes 2018. aastaga langus 0,3 palli, mis võib olla seletatav meetodika muutumisega – varem küsisime hinnangut aruandluse asjakohasusele ja usaldusväärssusele, nüüd üldiselt aruandlusele). Kliendirahulolu seotud infosüsteemidega – e-arvete menetluskeskkond ja Riigitöötaja Iseteenindusportaali lähetuste ja varade moodulid – jäi enam-vähem samaks, rahulolu majanduskulude mooduliga langes 0,2 palli võrra.

Vaadates efektiivsuse näitajaid on põhjust rõõmustada. Nii ostu- kui müügiarvete arv raamatupidaja kohta kuus suurenes. Sellele aitas kindlasti kaasa liidestatud infosüsteemidest pärit raamatupidamise algdokumentide osakaalu suurenemine 63% 78%ni.

Aitasime teistel RTK teenuse omanikel arvutada välja oma teenuse maksumused ja tegime seda ka finantsarvestuse teenuse osas. Finantsarvestuse teenusega seotud tegevuskulud olid 2019. aastal 3,8 miljonit eurot (vt ka tegevusaruande peatükk 3). Teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta oli 2019. aastal 1,34 eurot.

Ka meie osakonna tööajast võttis märkimisväärse osa Kaitseministeeriumi valitsemisala arvestusteenu ülevõtmise ettevalmistamine. Lisaks tegime ettevalmistusi 1. jaanuarist Sihtasutusele Saaremaa Muuseum, Sihtasutusele Eesti Tervishoiu Muuseum ja Viljandi Muuseumile finantsarvestuse teenuse pakkumiseks.

Tegime algust toimetamisel ühtlustamisega, kuid pärast analüüsi olime sunnitud nentima, et hetkel on erisusi rohkesti ning standardtoimetamisel koostamine ilma suuremate ümberkorraldusteta ei ole võimalik. Sellest tulenevalt otsustas RTK nõukoda oma 17.12.2019 koosolekul loobuda finantsarvestuse teenuse standardtoimetamisel koostamisest ja tulla selle teema juurde tagasi 2 aasta pärast. Vaatamata sellele jätkame toimetamisel jooksvat ühtlustamist. Nn täisteenusele (dokumentide menetlemisel suurem koormus RTKl) viidi 2019. aasta jooksul Prokuratuur, 4 kohut, Konkurentsiamet, Andmekaitse Amet, osaliselt Tööinspeksioon ja Sotsiaalkindlustusamet. Täisteenusele üleminek valmistati ette Terviseameti, Kammeri Kooli ja Jõgeva Gümnaasiumi puhul. Enamik kliente siiski ei soovi RTKle tööd juurde anda, et vähendada oma töökoormust dokumentide menetlemisel.

Olulisemateks muudatusteks oli kohustuslikult e-arvetele üleminek, millega seoses nõustasime nii avaliku kui ka erasektori üksusi. Korraldasime ümber toetuste vahendamise arvestuse ja maksed, sh võtsime kasutusele SFOSi ja SAPi liidese alates 01.04.2019. Mõnevõrra realiseerus risk, et liides ei jõua õigeks ajaks valmis ja tuleb teha käsitööd – I kvartalis oli palju suhtlust e-kirja teel ja raamatupidajate koormus kasvas, kuid liidese valmides see koheselt vähenes. Panga liikumiste *online* automaatlahenduse arendus ei ole siiani kasutusse võetud, kuna see on jäänud riigikassa liidese ümberkorraldamise taha, mille arendamisega tegeleb Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus. Lükkus edasi ka hankijate automaatne loomine, mille soovime realiseerida seoses uue e-arvete menetlemise hankega 2020. aastal.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Meie finantsarvestuse teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu pakutava teenusega (10-palli skaalal)	8,4	8,6	≥ 8,2
		Kliendirahulolu aruandlusega (10-palli skaalal) ⁵	7,7	7,4	≥ 8,0
		Kliendirahulolu e-arvete menetluskeskonnaga (10-palli skaalal)	7,8	7,9	≥ 8,0
		Kliendirahulolu RTIPi lähetuste mooduliga (10-palli skaalal)	8,4	8,3	≥ 8,2
		Kliendirahulolu RTIPi majanduskulude mooduliga (10-palli skaalal)	8,8	8,6	≥ 8,2
		Kliendirahulolu RTIPi varade mooduliga (10-palli skaalal)	8,3	8,3	≥ 8,2
2.	Finantsarvestuse teenusega seonduvad tööprotsessid on efektiivsed.	Teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)	<i>puudub</i>	1,34	määramata
		Ostuarvete arv raamatupidaja kohta kuus	1026	1208	1000
		Müügiarvete arv raamatupidaja kohta kuus	1075	1176	1100
		Liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal (%)	63	77,8	70
3.	Meie finantsarvestuse teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal keskvalitsuse asutustest (%)	63,2	64,3	63

1.4 Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine

Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamise teenus hõlmab endas raamatupidamise aastaaruande, igakuise riigieelarve täitmise aruande ja igakuise valitsussektori positsiooni aruande koostamist ning selleks saldoandmike kogumist kõigilt avaliku sektori üksustelt (ca 750 avaliku sektori üksust, saldoandmike kontrollimine ja aruandekohuslaste nõustamine). Lisaks avame SAPis asutustele eelarve ja raamatupidamiskannete aadresse, eelarveid ning uusi arvestusobjekte. 2019. aastal said kõik aruanded esitatud tähtaegselt ja korrektselt.

Lisaks koostasime uue saldoandmike infosüsteemi kirjelduse riigihanke läbiviimiseks, mis sai valmis väikese hilinemisega 2020. aasta alguses. Osalesime tegevuspõhise eelarve ja kuluarvestuse infosüsteemi KAIS kasutuselevõtmisega seonduvas nõustamistegevuses.

⁵ Ibid.

2019. aastal valmistasime ette avaliku sektori finantsarvestuse ja -aruandluse juhendi (üldeeskiri) muudatused, millega luuakse raamistik uue kogutava andmiku – makseandmiku – loomiseks avaliku sektori finantsarvestuses. Loodav makseandmik võimaldab muuta avaliku sektori arveldusi senisest läbipaistvamaks ja loob seeläbi paremad eeldused korrupsiooni ennetuseks ning tuvastamiseks. Üldeeskirja muudatus kinnitati rahandusministri poolt 2020. aasta veebruaris.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Finantsaruandlus on korrektne ja õigeaegne	Riigikontrolli hinnang riigi majandusaasta koondaruande kohta	<i>Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt</i>	Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt	Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt

1.5 Riiginõuete haldamine

Riiginõuete haldamise osakond valmistus 2019. aasta maikuust suurteks muutusteks. Alates 1. jaanuarist 2020 liikusid riiginõuete sissenõudmisega seotud tegevused Maksu- ja Tolliametisse ning RTKsse jäid vaid maa järelmaksu nõuete haldus ja riigimaale seatud kasutuslepingute haldus (hoonestusõigused ja kasutusvaldused). Muudatuse tulemusena toimub Maksu- ja Tolliameti maksukohustuslaste registri alamosas riiginõuete arvestuse programmis olevate nõuete haldus ühes asutuses. Kohtumenetlusest tulenevate tagatiste arvestus jätkub RTK finantsarvestuse osakonnas Justiitsministeeriumi finantsarvestuse talituses.

Osalesime Rahandusministeeriumi poolt algatatud riigi ruumilise planeerimise ülesannete riigiülese konsolideerimise analüüsi koostamises, millega hinnati maa, regionaalhalduse ja ruumilise keskkonna kujundamisega seotud riigi ülesannete ühte riigiasutusse koondamise teostatavust ja võimalikku saavutatavat kasu. Meie poolt antud sisend keskendus maa järelmaksunõuetega seotud hüpoteegipidaja ülesannete täitmisele, mis peaks ühena teenustest koonduma ühendametisse. Rahandusministeeriumi analüüs valmib märtsis 2020.

Lisaks riiginõuete haldusteenuse ümberkorraldust puudutavatele muudatustele tegelesime jooksvalt ka teenuse parendamisega. E-toimik ja TARN läksid üle andmevahetuses x-tee versioonile v6. Osalesime MaaISi arendusprojektides ja funktsionaalsuse parendamises. Näiteks täiendasime automaatset makseteate vormi, kus on informatsioon lisaks järgnevale maksekorra nõuetele ka tähtaja ületanud maksenõuetest koos viivistega. Sõlmisime uue andmebaasi majutusteenuse lepingu alates 21.07.2019.

Tegelesime aktiivselt võlgnevuses olevate lepingutega. Riiginõuete puhul on rakendunud nii läheneva tähtaja meeldetuletus kui ka tähtaja ületamise meeldetuletused, mis aitab tagada nõuete tasumist. Hüpoteegipidaja ülesannete täitmise raames on põhiliseks ülesandeks riigi esindamine notariaalsetes tehingutes (hüpoteekide kustutamine, kinnistute jagamised), kuid ka hüpoteegiga koormatult kinnistult metsaraieks nõusolekut andmine, müügihinna vähendused seoses laste sünniga. Täiendavat sünergia nõuete täitmisele peaks tulevikus tooma Maksu- ja Tolliametisse üle antud nõuete haldus.

Võtsime maareformi nõuete talituses alates 14.05.2019 kasutusele kliendipöördumiste tarkvara OTRS, mis võimaldab jälgida pöördumisi, vastamisaegasid ja nende jagunemist töötajate vahel. Klient saab automaatse teavituse esitatud taotlusest, kui see on suunatud menetlusse.

Koostöös Maa-ameti ja Rahandusministeeriumiga täpsustasime ja suurendasime hüpoteegipidaja õiguseid eluruumide erastamise seadusest tulenevate ülesannete täitmisel RTKs. Koostasime maareformi nõuete halduse talituse tööprotsesside kirjelduse, mis aasta lõpu seisuga ootas täpsustamist ja kinnitamist.

Riiginõuete täitmise osakaal suurenes võrreldes 2018. aastaga 0,6% võrra. Sihttase jäi küll saavutamata, kuid ühegi suurema nõudeliigi osas ei toimunud täitmise tagasiminekut. Peamiselt mõjutavad täitmist lisanduvate nõuete maht ja olemasolevate nõuete ajatamised. Võlgnevuses olevate maa järelmaksunõuete arv vähenes 8,7% võrra, mis on 4,7% rohkem kui aasta varem. Maa järelmaksunõuete puhul on saavutatud võlgnevuste loomulik tase – võlgnevuste portfelli on korrastatud ja valitud vajalik võlamenetluslik tegevus. Mõned juhtumid lahenesid oodatust kiiremini ja riigile positiivsemalt ning sellest ka kasv.

Maa järelemaksu nõudeid oli aasta lõpu seisuga 60,5 miljonit eurot, riigile üle tulnud õppelaenu nõudeid ca 960 000 eurot ja kohtuotsuse alusel sissenõutavaks muutunud nõudeid ja trahve 14 miljonit eurot. Riiginõuete haldamise teenusega seotud tegevuskulud olid 2019. aastal 577 tuhat eurot (vt ka tegevusaruande peatükk 3). Nõuete arvestuse kulu ühe arvestuses oleva nõude euro kohta oli 0,028 eurot ehk 2,8 eurosent.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Riigi nõuded on täidetud.	Riiginõuete täitmise osakaal (%)	54	54,6	57
		Võlgnevuses olevate lühiajaliste nõuete arvu vähenemine (% aastas)	puudub	8,7%	4
2.	Nõuete haldamisega seotud tööprotsessid on efektiivsed.	Nõuete arvestuse kulu ühe arvestuses oleva nõude euro kohta (eurot)	puudub	0,028	<0,05

1.6 Riigihangete korraldamine

RTK osutab riigihangete korraldamise teenust Riigikantseleile, Justiitsministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi, Rahandusministeeriumi valitsemisalale ning Sotsiaalministeeriumile ja järgmistele Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutustele: Terviseamet, Raviamet, Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus, Soolise võrdsuslikkuse ja võrdse kohtlemise volinik ning Sotsiaalkindlustusamet. Teenindame 23% riigiasutustest.

2019. aastal keskendusime teenuse kvaliteedi parandamisele ja ise uute klientide leidmiseks samme ei astunud. Aasta esimese poole märksõnaks on värbamine – võtsime tööle 11 uut töötajat, sh lõime 5 uut töökohta. Moodustasime valdkondlikud meeskonnad, mida juhivad hankejuristid – Sotsiaalministeeriumi valitsemisala teenindav meeskond, Keskkonnaministeeriumi valitsemisala teenindav meeskond ja Justiitsministeeriumi valitsemisala, Rahandusministeeriumi valitsemisala ja Riigikantseleid teenindav meeskond.

Meie suureks rõõmuks klientide rahulolu riigihangete korraldamise teenusega kasvas 7,1 pallilt

7,4 pallini. Suurenes ka rahulolu meie töötajate koostöövalmiduse ja kompetentsusega. Võrreldes 2018. aastaga oldi vähem rahul dokumentide ettevalmistamise protsessiga (rahulolu langes 8,2 pallilt 8,0 palli peale), mis on suure tõenäosusega seletatav personalipuudusest tuleneva ülekoormusega. Algselt oli plaanis 2019. aastal käivitada klientide tagasiside jooksev küsimine, kuid arvestades aasta alguse raskusi teenuse pakkumisel tulenevalt personali vähesusest, otsustasime selle lükata 2020. aasta algusesse. Rahulolu üleriigiliste ühishangetega vähenes suisa 1 palli võrra (7,93 pallilt 6,93 pallile). Siin võib põhjuseks olla eelkõige kantseleitarvete ja koopiapaberi hankes kasutusele võetud e-kataloogi süsteem, mis põhjustas tellijates segadust ja ei töötanud alati laitmatult. Täna on tellijad sellega harjunud ja ka süsteem töökindlam. Samuti võis ühishangete rahulolu vähendada reisikorraldusteenuse hankega seotud välisvahendite tagasinõue seoses IATA sertifikaadi nõudmisega.

Finantsarvestuse osakonna abiga arvutasime välja teenuse kogukulu, mis oli 2019. aastal 616 158 eurot, mis teeb 2352 eurot hanke kohta (kokku alustati 262 hanget).

Kokku alustasime riigihangete registris 2019. aastal 262 hanget, sh:

- 186 hankemenetlust (sh üleriigilised ühishanked koopiapaberi, kantseleitarvete, kütuse ja reisikorraldusteenuse ostmiseks)
- 76 minikonkurssi varasemalt sõlmitud raamlepingute alusel

Illustreerimaks RTK hankeüksuse tööd, leidsime, et hankisime 2019. aastal näiteks 412 100 liitrit kütust, 209 sõidukit, 87 691 500 lehte koopiapaberit, 185 000 kg sepikut, 473 800 liitrit piima, 335 000 kg kartulit, 1 572 643 ühikut ravimit, 2440 paari jalanõusid, 22 700 000 m² karuputke tõrjumist.

Alustasime 2019. aastal 23 hanget, mis hõlmasid rohkem kui ühe hankija vajadusi. Raamlepingu sõlmimine oli eesmärks 46s hankes. Üleriigiliste ühishangetena viisime läbi hanked koopiapaberi, kantseleitarvete, kütuse, sõidukite ja reisikorraldusteenuse hankimiseks. Analüüsid ühishangete tulemusi saame järeltada, et kindla mastaabiefekti saavutasime kütusehankes. Kantseleitarvete ja koopiapaberi hanke osas tundub esmase analüüsi põhjal, et ostetavate kaupade kogused ja mahud on kohati nii väikesed, et ei kaalu üles ühishanke administreerimise keerukust. Sõidukite ühishanke puhul tõi meile ootamatusi uuenenud riigihangete register, mis ei võimaldanud teatavaid funktsionaalsusi, millega olime arvestanud ja mida vana register võimaldas. Jätkame ühishangete tulemuslikkuse analüüsimist 2020. aasta esimesel poolaastal.

Keskkonnahoidlikke aspekte kasutasime 2019. aastal alustatud hangetes seitsmel hankel ja sotsiaalseid aspekte kolmel hankel.

2019. aastal esitati vaidlustused kolmes hankes. Üks vaidlustus jäi menetlusse võtmata ja ülejäänud kaks said riigihangete vaidlustuskomisjonist RTK jaoks positiivse lahendi. Neist ühe puhul kaevati vaidlustuskomisjoni otsus kuni Riigikohtuni edasi, aga RTK jaoks positiivne otsus jäi jõusse kõigis kohtuastmetes.

Suurendasime kliendikohtumiste sagedust. Viisime sisse kvartaalsed kohtumised Rahandusministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi ja Justiitsministeeriumiga ning kohtusime korduvalt ka Keskkonnaministeeriumi valitsemisala asutustega, Riigikantseleiga ja eraldi veel Sotsiaalkindlustusametiga ja vanglatega. Suhtlesime järjepidevalt Rahandusministeeriumi riigihangete ja riigiabi osakonnaga riigihangete registri arendusvajaduste teemal.

Alustasime standardtoimemudeli koostamist, millega loodame lõpule jõuda 2020. aasta I

pooles. Lisaks uuendasime hankekorda ja selle lisadeks olevaid erinevaid vorme ning üldisi osakonna igapäevatööks vajalikke juhendmaterjale.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Meie riigihangete korraldamise teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu riigihangete korraldamise teenusega (10-palli skaalal)	7,1	7,4	≥ 7,4
		Kliendirahulolu üleriigiliste ühishangete korraldamise teenusega (10-palli skaalal)	7,9	6,9	≥ 8,0
		Põhjendatud vaidlustuste osakaal kõigist läbiviidud hangetest (%)	0,9	0	< 2
2.	Hangete korraldamise teenus on kuluefektiivne.	Hanketeenuse kulu hanke kohta (eurot)	puudub	2352	määramata
4.	Hangete korraldamise teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal riigiasutustest (%)	23	23 ⁶	29 ⁷

1.7 Toetuste kasutamise korraldamine

Ühtse rakendusteenuse loomise esimeses etapis liikusid alates 1. septembrist 2018 struktuurivahendite korraldusasutus, sertifitseeriv asutus ja nelja rakendusasutuse (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Riigikantselei ja Sotsiaalministeerium) meetmete rakendamine RTKsse. Novembrist 2018 täidame ka Euroopa Majanduspiirkonna ja Norra finantsmehhanismide riikliku kontaktasutuse ja sertifitseeriva asutuse ülesandeid. Aastal 2019 jätkasime koostöös klientidega protseduuride ühtlustamise ja lihtsustamisega. Paranenud on koostöö Euroopa Komisjoni ja doonoritega, kliendid on senisest rohkem kaasatud meetmete disaini ja toetuse otsuste tegemine on muutunud lihtsamaks ning protsess on lühem.

Ühtse rakendusteenuse loomise teise etapi käigus korrastasime oma sisemist struktuuri. Ühendasime rakendamise ja arendamise poole arendustegevused. Uue struktuuri puhul lähtusime just funktsioonidest, mitte osakonna jaotusest. Toimime edaspidi ühe ühtse korraldusasutusena. Uuendasime sealjuures ka protsessikirjeldusi, koostades ühise struktuurivahendite korraldusasutuse ja riikliku kontaktasutuse ning Norra ja Euroopa Majanduspiirkonna sertifitseeriva asutuse töökorra programmiperioodiks 2014-2020/2021. Muutsime ka korraldusasutuse minimaalseid kontrollreegleid koondavat juhendit.

Tegime ettevalmistusi Innove ja Archimedese rakendatavate toetusmeetmete ülevõtmiseks

⁶ 37 asutust 158 riigiasutusest

⁷ Algaseme määramisel tehti 2018. aastal arvutuslik viga ja see peaks olema 23%. Kokku lepiti, et 2019 a. uusi asutusi teenindamisele ei võeta.

alates 1. aprillist 2020. Lisaks võtsime üle starditoetuse ja ettevõtlusteadlikkuse tõstmise programmide rakendamise. Uue programmiperioodi ettevalmistamine on täies hoos. Oleme loonud koostöös Rahandusministeeriumiga teemade lõikes töögrupid uue perioodi ettevalmistamiseks, kuhu on kaasatud nii rakendusasutused kui rakendusüksused.

Korraldusasutusena kooskõlastasime 2019. aasta jooksul 50 toetuse andmise tingimust. Kokku toimus 28 uut taotlusvooru, mille puhul keskmine taotluste hindamise aeg oli 45,5 päeva ja väljamakse tegemise keskmine aeg 25 päeva. Sotsiaalvaldkonnas otsustasime anda toetust 483 projektile. Suurima toetuse sai Ida-Viru Keskhaigla (15,4 miljonit) ja väikseima 1064 eurot MTÜ Vingerpuss esmaabikoolituseks. Ettevõtluse valdkonnas toetasime maakondade arengut 33 miljoni euroga. Siin oli suurim toetus Läänemere Kunstisadama rajamiseks (2 miljonit) ja väikseim 12 990 eurot (starditoetus) Viljandi Kehastuudiole. Valdkonna projektide toel loodi 700 uut töökohta. Elukeskkonna arendamise valdkonnas toetasime 4,9 miljoniga Narva raekoja hoone ja platsi rekonstrueerimist (suurim toetussumma) ja väikseima toetuse sai Setomaa Tsäimaja 620 eurot. Jätkasime tippjuhtide arendamise toetamisega – 2019. aastal osales 98% kogu Eesti avaliku teenistuse tippjuhtidest vähemalt ühes Tippjuhtide kompetentsikeskuse poolt korraldatud arendustegevuses. Toetasime tegevuspõhisele riigieelarvele üleminekut. Tehnilisest abist sai töötasu keskmiselt 296 inimest. Alates 2015 on tehnilise abi 127 miljonist makstud välja 55,98 miljonit. Piiriüleste programmide suurim rahastatud projekt 2019. aastal oli Eesti-Vene porgammi projekt „Narva-Ivangorod Castles“ kokku 6,2 miljonit.

Euroopa Komisjonilt küsisime 2019. aastal makseid struktuurivahenditest rahastavate projektide katteks viiel korral ja saime neilt kokku 506 miljonit eurot. Kokku on 2019. aasta lõpu seisuga vahendeid laekunud 46,3% kogumahust. Hüvitasime ka Euroopa Liidu Nõukogu töös osalevate Eesti delegaatide sõidukulusid. Sel aastal käidi kohtumistel 1453 korral ja keskmine kulu ühe sõidu kohta oli 764 eurot.

Detsembris alustasime Riigi Infosüsteemide küberturvalisuse projektide (projekt “Cyber Resilience for Development” ja projekt „Cyber Capacity Building Network“) kulude sertifitseerimisega.

Osa ühtse rakendusteenuse loomise projektist on ka eri meetmete rakendamise koondamine ühte IT-süsteemi. 2019. aastal toime SFOSi üle riigieelarvelised toetusmeetmed ja Navisioni nimelises programmis paiknenud meetmed. Valmis SFOSi ja SAPI liides finantsarvestuse ja maksete automatiseerimiseks ning valmisid SFOSi rikkumiste uus moodul ja taotluste vastavuskontrolli moodul.

Eesti elanikest 76% on kuulnud struktuurifondidest/eurotoetustest ja 87% neist peab mõju Eesti riigile positiivseks. Kommunikatsioonivaldkonda peame senisest enam panustama, et tõsta teadlikkust Euroopa struktuurivahenditest tehtud projektidest, mis parendavad Eesti inimeste elu, kuid vajame ka teadlikkuse tõusu Riigi Tugiteenuste Keskusest kui toetuseid korraldavast ja rakendavast asutusest. Mullusügisese avaliku arvamuse uuringu järgi teab RTK-d vaid 15% küsitletuist (1000 vastajat). Kui soovime olla toetuse saajatele heaks partneriks ja nõustajaks, peame kommunikatsioonitegevustele senisest enam tähelepanu pöörama ning kaardistama sihtgruppide kaupa infovajaduse ja suutma pakkuda seda vastavalt nii eesti, inglise kui vene keeles.

Tuginedes pilootuuringute tulemustele on toetuse taotlejate rahulolu e-toetuskeskkonnaga 10-palli skaalal 7,2 palli ja rakendusasutuste ning rakendusüksuste rahulolu RTKga 6,2 palli 10-palli skaalal. Jätkame tagasiside küsimist ka 2020. aastal. Aastal 2020 alustame jooksva tagasiside küsimisega toetuse taotlejatelt.

Mitteabikõlblike kulude maht kõigist välja antavatest toetustest oli vaid 1,15% ja vähenes

võrreldes 2018. aastaga (siis 1,46%).

Tabel 1. Väljamaksed toetuse saajatele seisuga 31.12.2019

Rakendusüksus	Fond	EELARVE Rakendusüksuste ja fondide lõikes *	Kumulatiivsed väljamaksed seisuga 31.12.2019 **	Kasutatud vahendid %
Ettevõtluse Arendamise Sihtasustus	ERDF	274 064 199,00	125 122 955,37	45,65%
Riigi Infosüsteemide Amet	ERDF	161 918 822,00	87 957 494,62	54,32%
Riigi Infosüsteemide Amet	ESF	7 225 000,00	3 224 922,66	44,64%
Riigi Tugiteenuste Keskus	Abifond	206 886,00	126 585,81	61,19%
Riigi Tugiteenuste Keskus	CF	39 308 998,00	17 245 755,41	43,87%
Riigi Tugiteenuste Keskus	ERDF	678 165 570,00	285 159 026,35	42,05%
Riigi Tugiteenuste Keskus	ESF	28 019 004,00	13 583 873,73	48,48%
Sihtasutus Archimedes	ERDF	307 231 521,00	161 230 506,00	52,48%
Sihtasutus Innove	Abifond	7 795 140,00	5 079 242,06	65,16%
Sihtasutus Innove	ERDF	202 780 198,00	69 232 021,01	34,14%
Sihtasutus Innove	ESF	496 544 928,00	234 550 572,45	47,24%
Sihtasutus Keskkonna Investeeringute Keskus	CF	415 997 301,00	185 483 375,11	44,59%
Sihtasustus Keskkonna Investeeringute Keskus	ERDF	119 833 147,00	17 144 171,75	14,31%
Sihtasutus Kredex	CF	119 764 000,00	98 229 344,63	82,02%

Rakendusüksus	Fond	EELARVE Rakendusüksuste ja fondide lõikes *	Kumulatiivsed väljamaksed seisuga 31.12.2019 **	Kasutatud vahendid %
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	CF	428 839 380,00	281 081 669,94	65,54%

* EELARVE summad kesksüsteemi aruandest SFSA_2014-2020_Eelarve_täitmine

** Kumulatiivsed väljamaksed kesksüsteemi aruandest SF08 (ei sisalda tagasinõudeid)

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Sihttase 2019	Tulemus 2019
1.	Toetuse taotlejad ja saajad hindavad koostöökogemust RTK-ga kõrgelt ja soovivad koostööd meiega ka teistele.	Soovitusindeks toetuse taotlemisele RTKst (%)	määramata	19; keskmine 0-10 skaalal 7,2
2.	Meie toetuste kasutamise korraldamise teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Toetuse kasutamise korraldamise teenuse soovitusindeks (%)	määramata	-15,4; keskmine skaalal 0- 10 6,2
3.	Struktuuritoetuse ja teiste välisabivahendite programmide juhtimine ja süsteemide toimimine on tagatud vastavalt kehtestatud õigusraamistikule.	Mitteabikõlblike kulude maht kõigist välja antavatest toetustest vs rakendajad kokku (%)	< 2	1,15%
4.	Toetuste maksmine toimub mõistliku aja jooksul.	Väljamakse taotluse keskmine menetlusküürus (päeva)	60	25,2
5.	Välisabivahendite andmine on vähem killustunud ja rakendamine toimub ühtsetel alustel.	Toetust andvate rakendusüksuste arv	7 ⁸	7
6.	Toetuste kasutamise korraldamise teenus on kuluefektiivne.	Rakendamise kulu (TA) meetmete (SF) kohta (%)	2,84	2,84

2. TUGITEGEVUSED

2.1 Organisatsiooni arendamine

RTK osales 2019. aastal Rahandusministeeriumi algatatud kogemusvahetuse projektis, mille raames külastasid meid välishindajad ja lisaks CAF enesehindamise tulemustele saime organisatsiooni parendamiseks kasutada ka välishindajate tehtud ettepanekuid. Protsessist said osa kõik töötajad – suurimad arutelud, mida siis edaspidi teistmoodi teha toimusid augustis aset leidnud suveseminaril. Töötubade läbiviimisel tegime koostööd Tallinna Ülikooliga, võttes appi andragoogika tudengid. Enesehindamise tööühmade, välishindamise ja suveseminaril arutelu tulemusena esitati kokku 351 parendusettepanekut, neist olid juba tehtud 106 (vajalik kommunikatsiooni parandamine), tegevuskavasse jõudis 63 ja kellegi isiklikku tööplaani 68. Ettepanekutest 92 puhul otsustasime, et need ei lähe töösse, 22 vajasisid täiendavat analüüsi. Enesehindamise tulemusel saadud kõigi kriteeriumite keskmine hinne 0-100 skaalal oli 63, eelmisel korral 2015. aastal jäi meie tulemus vahemikku 37-54. Põhilised parendusvaldkonnad olid töökeskkond, kommunikatsioon ja koostöö.

⁸ V.a Maaeluministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisala

Pikendasime arengukava ja tegevuskava aasta võrra. Missioon, visioon ja põhiväärtused ning strateegilised eesmärgid jäid samaks – täpsustasime fookuseid ja eesmärkide täitmise hindamiseks mõeldud mõõdikuid ning tegevusi.

Jätkasime kliendiuringute läbiviimisega. Lisaks arvestusteenuste ja hangete teenuse klientidele küsisime esmakordselt tagasisidet ka rakendusasutustelt ja -üksustelt ning toetuse taotlejatelt. Esimest korda küsisime Riigitöötaja Iseteenindusportaali osas tagasisidet lisaks administraatoritele 3000 tavakasutajalt.

Ühtlustasime RTK riskide hindamiseks ja korraldusasutuse riskide hindamiseks kasutatavad meetodikad. Uuendasime lisaks juba eelpool nimetatud põhitegevuse töökordadele ja personalivaldkonna protsessikirjeldustele teabehalduse ning eelarve- ja kuljuhtimise korda.

Alustasime teenusleppe tüüptingimuste, standardtoimemudelite ja infosüsteemide haldamise tingimuste väljatöötamisega, millega plaanime lõpule jõuda uuel aastal.

Külastasime parimate praktikate vahetamise eesmärgil Luksemburgi personaliteenuste keskust ja osalesime Soome tugiteenuste keskuse algatusel kokku kutsutud esimesel Soome ja Balti riikide tugiteenuste keskuste foorumil.

Sisekommunikatsiooni parandamiseks võtsime aprillis kasutusele uue siseveebi. Lisaks käivad ettevalmistused välisveebi uue platvormi kasutuselevõtuks – projekt lükkus edasi 2020. aastasse, sest liidame RTK välisveebi ja struktuurivahendite kodulehe üheks ja see võtab planeeritust rohkem aega. Kuna toetuste valdkonna lisandumisega on muutunud väliskommunikatsioon aina olulisemaks liitus meie meeskonnaga täiendavalt üks kommunikatsioonispetsialist. Koostasime kommunikatsiooniplaani, leppisime kokku kõneisikutes ja ka koolitasime neid. Paigaldasime majasildid Võru, Tallinna, Tartu ja Pärnu kontorihoonetele. RTK läks nõ sotsiaalmeediasse. Vajalik on kaardistada kommunikatsioonivaldkonna protsessid, see aga jääb 2020. aastasse.

Organisatsiooni terviseuuringus hinnati info liikumist skaalal 1-7 hindegaga 5,6. Kuna eelmisel korral oli kasutusel teine meetodika, siis ei ole tulemused võrreldavad. Siis aga hinnati sisekommunikatsiooni 1-5 skaalal hindegaga 4,0. RTKd mainiti meedias 2019. aastal kokku 726 korral (aasta varem 435 korda; kasv tingitud toetuste korraldamise valdkonna lisandumisest). Meediakajastustest 51% olid meediamonitooringu andmetel positiivsed, 0,65% negatiivsed (kaks negatiivset uudist, mis olid seotud rahulolematusega seoses ühe toetusmeetme tingimustega ja pahameel toetuse tagasinõude osas) ja ülejäänud neutraalsed.

Tegime tööd selle nimel, et meie dokumendihaldussüsteem oleks kasutajasõbralikum ja lihtsustaks meie igapäevatööd. Meil on järjest parem ülevaade, mis dokumendid meil nii paberil kui elektroonselt on. Lisaks koostasime ülevaate, kellele ja mis õigused dokumendihaldussüsteemis antud on, et meie andmed oleksid turvaliselt hoitud.

Arendasime edasi põhitegevuseks vajalikke infosüsteeme (Riigitöötaja Iseteenindusportaal, E-arvekeskus, SAP, SFOS). Infosüsteemide haldamisega tegeleb RTK majandustarkvara arenduse osakond. Alates 01.11.2019 kuulub osakonna ülesannete hulka ka SFOSi arendamine ja kasutajatoe pakkumine. Kasutajatugi asus varem Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskuses ja arendamisega seotud töötajad toetuste arendamise osakonnas.

Olulisemad arendused 2019. aastal:

SAP

- Liides eesti ravimite ehtsuse kontrolli süsteemiga (REKS)
- Liides struktuuritoetuste registriga (SFOS)
- Liidese täiendamine töötamise registriga (TÖR)
- Automatiseerimine (pikemalt vastava teenuse juures)

Riigitöötaja Iseteenindusportaal

- Üleminek vabavarale
- Puudumiste funktsionaalsus
- Isikuandmete mooduli I etapp (isikuandmete vaatamine ja muutmine)

SFOS

- Rikkumiste uus moodul
- Taotluste vastavuskontrolli moodul

2019. aasta esimesel poolaastal käis koos tööajaarvestuse süsteemi töörühm, personaliteenuste osakond pani kokku süsteemi tehnilise kirjelduse. Kuna projekti rahastamise osas otsust pole, siis on praegu edasine tegevus peatatud. Aasta alguses toimus SAP BO aruandluskeskkonna uuele tarkvara versioonile üleminek. Alates 01.07.2019 on e-arved kohustuslikud. Üleminek on olnud sujuv, aasta lõpu seisuga on 96% arvetest e-arved.

Koostasime SAP ERP, SAP BO, Riigitöötaja Iseteenindusportaali ja E-arvekeskuse haldamise teenuse tüüptingimused, mis aasta lõpu seisuga on ministriumites tagasiside andmisel.

Majandustarkvara arenduse osakond registreeris 2019. aastal 8483 intsidenti, millest tähtaegselt lahendati 98%, 1 päeva jooksul 79%. RTK vastava valdkonna töötajate rahulolu SAP administreerimise teenusega oli 10-palli skaalal 8,3 ja rahulolu SFOSiga 7,3.

Tegime koostööd Põhja-Eesti Regionaalhaiglaga, soovides juurutada seal RTK arvestusteenustega seotud infosüsteeme (SAP ERP, SAP BO, Riigitöötaja Iseteenindusportaal ja E-arvekeskus). Analüüs näitas, et nimetatud infosüsteemide kasutuselevõtuks suurhaiglas tuleks teha täiendavaid arendusi, et süsteemid toetaksid paremini nende tööprotsesse. Kahjuks ei õnnestunud meil investeringuteks vajalikke rahalisi vahendeid leida ja otsustasime ühiselt projekti lõpetada.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Organisatsiooni töökorraldus on tõhus.	CAF hinnang juhtimiskvaliteedile	puudub ⁹	63 ¹⁰	51-70
		Majandustarkvara SAP administreerimise teenuse soovitusindeks RTK töötajate seas (%)	60	53; 0-10 skaalal keskmine 8,3	≥ 60
		SFOSi soovitusindeks RTK toetuste valdkonna	puudub	0; 0-10 skaalal	määramata

⁹ 2015 a. CAF enesehindamisel oli keskmine hinne 47 skaalal 0-100.

¹⁰ 2019. a enesehindamise tulemuste põhjal kriteeriumite keskmine hinne skaalal 0-100

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
		töötajate seas (%)		keskmine 7,3	
		Töötajate hinnang info liikumisele 1-7 skaalal	puudub	5,6	määramata
2.	RTK on avalikkuses tuntud kui uuendusmeelne ja usaldusväärne organisatsioon.	Meedikajastuste arv	435	726	850
		Positiivsete meediakajastuste osakaal (%)	puudub	50,57	80
		Negatiivsete meediakajastuste osakaal (%)	puudub	0,65	määramata

2.2 Personalitöö

Seisuga 31.12.2019 oli RTK struktuuris 393 ameti- ja töökohta, neist täidetud 380 ja aktiivses töösuhtes 357 töötajat. Aasta lõpuga lõppes rahvastikuregistri andmete uuendamise projekt ja sellest tulenevalt lõpetasime töölepingud 30 rahvastikuregistri andmete osakonna töötajaga. 1. jaanuarist 2020 liikusid Maksu- ja Tolliametisse 8 riiginõuete osakonna töötajat seoses nõuete sundtäitmise ülesande üle andmisega Maksu- ja Tolliametile. Samast päevast liitusid meiega 32 inimest Kaitseministeeriumi raamatupidamiskeskusest – hakkasime osutama arvestusteenuseid ka Kaitseministeeriumi valitsemisalale. Arvestamata 1. jaanuaril toimunud muudatusi paiknes aasta lõpus RTK töökohtades 48% väljaspool Tallinna ja Harjumaad.

Personali voolavus oli 5,3%, mis on veidi kõrgem kui möödunud aastal (2018 a. oli voolavus 4,7%). Aasta jooksul värbasime 36 uut töötajat.

Aasta teises pooles alustasime ettevalmistusi Innove ja Archimedese toetusmeetmete üle võtmisega, mille tulemusena liituvad meie kollektiiviga 1. aprillist 2020 a. 60 uut inimest.

Tulemaks toime käimasolevate ja eesseisvate muutustega lõime septembris personalispetsialisti ametikoha – personali valdkonnas töötas aasta lõpu seisuga kolm inimest (kaks personalipartnerit ja personalispetsialist).

RTK personalitöö valdkonnas oli tegus aasta. Toome siinkohal välja olulisemad projektid, tegevused:

- Uuendasime lehekülge <https://www.rtk.ee/personaliinfo> ja lõime RTK kui tööandjat tutvustava alamlehe
- Võtsime kasutusele värbamistarkvara Talendipank
- Kujundasime uued töökuulutuste põhjad
- Osalesime tööandja brändingu agentuuri Instar EBC läbi viidavas tööandja maine uuringus
- Viisime konsultatsioonifirma Tripodi abil läbi töötajate tagasisideuuringu
- Osalesime kollektiivina erinevatel rahvaspordiüritustel (nt Maijooks, Viljandi järve jook) ja tellisime meeskonnatunde suurendamiseks RTK logoga t-särgid
- Osalesime projektis „Anneta aega“ ja istutasime koos metsa
- Rajasime terviserajad Tallinna ja Viljandi kontorisse
- Läksime üle kahele personalivestlusele aastas – tulemusvestlus I kvartalis ja arenguvestlus, mis keskendub töötaja isiklikule arengule ja koolitusvajaduse kaardistamisele, III kvartalis

Hakkasime näitajana jälgima koolituskulude suhet töötasukuludesse ja aastas vähemalt 16 h koolitusi läbinud töötajate osakaalu kõigist RTK töötajatest. 2019. aastal moodustasid koolituskulud 1,7% töötasukuludest. Vähemalt 16 h koolitusi läbis 82% RTK töötajatest. Paneme suurt rõhku töötajate kompetentside tõstmisele. Klientide keskmine hinnang meie töötajate kompetentsusele oli 8,1 palli 10 palli skaalal. Võrreldes 2018. aastaga, mil see oli keskmiselt 8,7, on tulemus madalam, kuid nüüd on keskmise sisse arvatud ka rakendusasutuste ja rakendusüksuste hinnangud meie toetuste valdkonna töötajatele. On loomulik, et alguses on hinnangud negatiivsemad, ka oli vastanute arv väike. Kuna personali rahulolu-uuringu meetodika muutus, siis ei ole tulemus enam varasemaga võrreldav. Eelmises uuringus oli töötajate hinnang juhtimiskvaliteedile 5-palli skaalal 4,4. Nüüd läbi viidud uuringus hinnati vahetut juhtimist 7-palli skaalal hindega 6,1.

RTKd kui tööandjat soovib 90% töötajatest, mis on väga kõrge tulemus. Avaliku sektori keskmine (konsultatsioonifirma Tripodi läbi viidud uuringute põhjal) on 85%. Kogenud töötajatest on RTKs huvitatud töötama 25% (Instar EBC uuringu tulemusel).

Kaardistatud oluliste riskide maandustegevused olid piisavad.

Eesmärkide täitmine

Nr	Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
1.	Meie töötajad on kompetentsed.	Klientide keskmine hinnang töötajate kompetentsusele (0-10 skaalal)	8,7	8,1 ¹¹	≥ 8,5
		Töötajate hinnang vahetule juhtimisele (1-7 skaalal)	puudub	6,1	määramata
		Koolituskulude suhe töötasukuludest (%)	puudub	1,7	määramata
		Aastas vähemalt 16 h koolitusi läbinud RTK töötajate osakaal kõigist RTK töötajatest ¹² (%)	puudub	82	määramata
2.	Meie töötajad on pühendunud	RTK kui tööandja soovitusindeks (%)	puudub	90	määramata
		Vabatahtlik voolavus (%)	4,7	5,3	≤ 7
		Töötajate põhipalga tase eesmärgtasemesse (%)	99,9	100,5	100
3.	RTK on tööandjana atraktiivne	RTK-s töötamisest huvitatute ja väga huvitatute osakaal kogenud töötajate hulgast (%)	puudub	25	määramata

¹¹ *2019. a. kliendiuringus RTK töötajate kompetentsusele finantsarvestuse, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ja toetuse kasutamise korraldamise alastes küsimustes antud hinnangute aritmeetilise keskmine. Hetkel ei arvestata keskmise hinnangu hulka toetuse taotlejate tagasisidet, aga plaanis on seda küsima hakata.

¹² Aasta lõpu seisuga aktiivses töösuhtes töötajad

3. EELARVE TÄITMINE

Eelarverea nimetus	Eelarve	Kasutamine	%
Tegevuskulud	14 137 126	13 535 742	96%
Tööjõukulud	10 744 885	10 648 334	99%
<i>Töötasud</i>	7 865 450	7 820 340	99%
<i>Erisoodustused</i>	132 881	115 727	87%
<i>Tööjõukuludega kaasnevad maksud</i>	2 746 554	2 712 267	99%
Majandamiskulud	3 392 241	2 881 811	85%
<i>Administreerimiskulud</i>	253 488	154 667	61%
<i>Arvestus- ja auditeerimisteenused (e-arvekeskus)</i>	86 000	88 927	103%
<i>Uurimis- ja arendustööd</i>	53 036	49 315	93%
<i>Lähetuskulud</i>	158 976	139 739	88%
<i>Koolituskulud</i>	162 221	124 710	77%
<i>Kinnistute, hoonete ja ruumide majandamiskulud</i>	632 500	608 790	96%
<i>Sõidukite majandamiskulud</i>	30 000	31 747	106%
<i>Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kulud</i>	56 666	77 529	137%
<i>Inventari majandamiskulud</i>	37 500	28 611	76%
<i>Meditsiinikulud ja hügieenitarbed</i>	13 000	19 312	149%
<i>Õppevahendite ja koolituste kulud</i>	1 293 379	1 044 297	81%
<i>Kommunikatsiooni-, kultuuri- ja vaba aja kulud</i>	4 167	40 675	976%
<i>Mitmesugused majanduskulud</i>	57 690	52 839	92%
<i>Muud tegevuskulud</i>	0	4 330	
<i>Käibemaksukulu tegevuskuludelt</i>	553 618	416 322	75%
Põhivara amortisatsioon	0	5 596	
Investeeringud	1 166 667	1 913 712	164%
<i>Inventari soetus</i>	125 000	54 825	44%
<i>MaaIS arendamine</i>	0	15 458	
<i>RTIP arendamine</i>	112 500	679 386	604%
<i>SFOS arendamine</i>	929 167	845 092	91%
<i>Käibemaksukulu investeeringutelt</i>	0	318 952	

Tegevuskulud osutatavate teenuste kaupa	13 535 742
<i>Toetuste korraldamine</i>	4 193 425
<i>Finantsarvestus</i>	3 794 587
<i>Personali- ja palgaarvestus</i>	1 919 744
<i>Personaliarendus</i>	1 216 625
<i>Rahvastikuregistri korrastamine</i>	631 974
<i>Riigihangete korraldamine</i>	616 158
<i>Riiginõuete haldamine</i>	577 011
<i>Koondaruandluse koostamine</i>	169 896
<i>Käibemaksukulu tegevuskuludelt</i>	416 322

Investeeringud osutatavate teenuste kaupa	1 913 712
<i>Toetuste korraldamine</i>	862 418
<i>Finantsarvestus</i>	174 295
<i>Personali- ja palgaarvestus</i>	434 008
<i>Personaliarendus</i>	101 481
<i>Riigihangete korraldamine</i>	3 120
<i>Riiginõuete haldamine</i>	18 714
<i>Koondaruandluse koostamine</i>	724
<i>Käibemaksukulu investeeringutelt</i>	318 952