



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

Rahulolu RTK teenustega

Tallinn 2019

www.recommy.com

Uuringu sisu ja metoodika

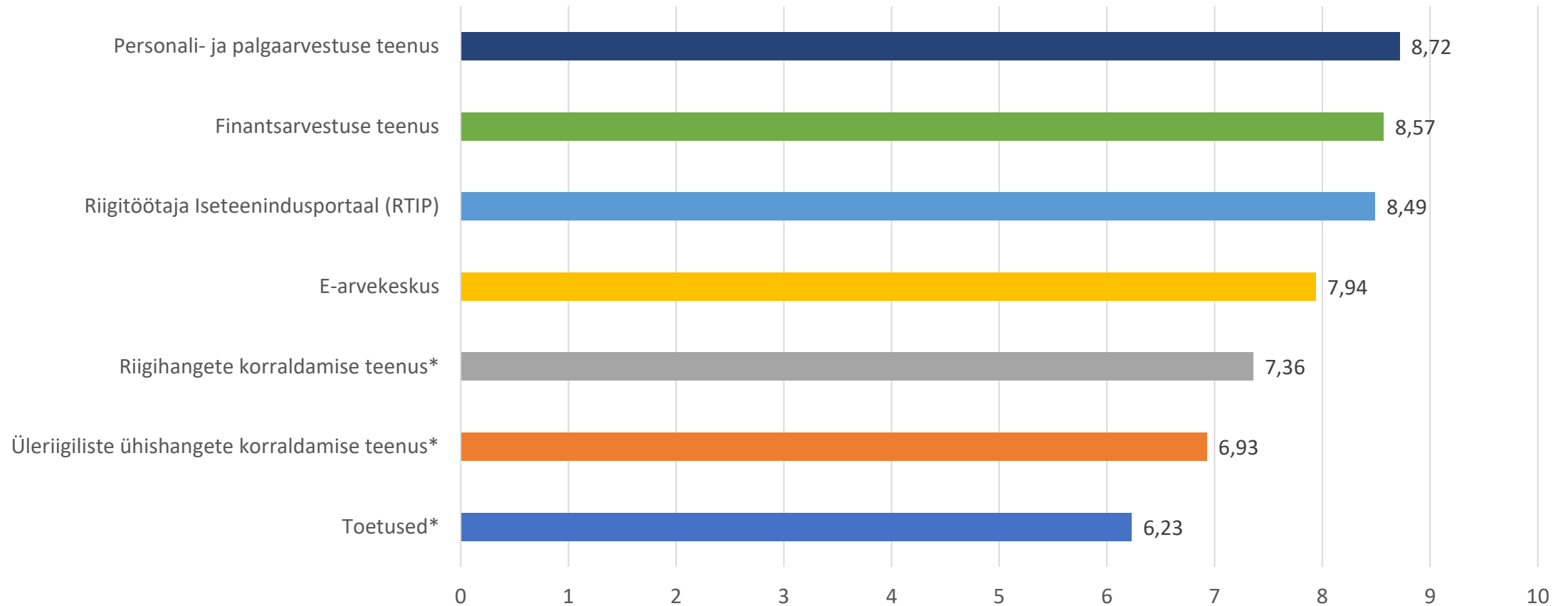
- Uuringu eesmärk oli saada tagasisidet RTK poolt osutatavatele teenustele, sh rahulolu kasutatavate infosüsteemidega:
 1. Finantsarvestuse teenus
 2. Personali- ja palgaarvestuse teenus
 3. E-arvekeskus
 4. Riigitöötaja Iseteenindusportaal
 5. Riigihangete korraldamise teenus
 6. Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus
 7. Toetuste teenus
- Sihtgrupp: RTK kliendid, kellele RTK pakub teenust (riigiasutused, põhiseaduslikud institutsioonid, avalik-õiguslikud juriidilised isikud või riigi asutatud sihtasutused ja kohalikud omavalitsused)
- Uuringuks kasutati Recommy.com e-keskkonda, küsimustik saadeti kliendi meilile

Valim ja vastanute protsent

Küsitlus	Saadeti	Vastanuid	Vastamise %
RAHULOLU RTK TOETUSTE TEENUSEGA	287	39	13,6
RAHULOLU RTK FINANTSARVESTUSE TEENUSEGA	397	129	32,5
RAHULOLU RTK PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUSEGA	214	97	45,3
RAHULOLU RTK FINANTSARVESTUSE NING PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUSEGA	116	54	46,6
RAHULOLU RTK RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUSEGA	168	36	21,4
RAHULOLU RTK ÜLERIIGILISTE ÜHISHANGETE KORRALDAMISE TEENUSEGA	154	44	28,6
RAHULOLU RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALIGA (tavakasutaja)	3011	479	15,9
RAHULOLU RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALIGA (administraator)	968	246	25,4
Kokku	5315	1124	21,1

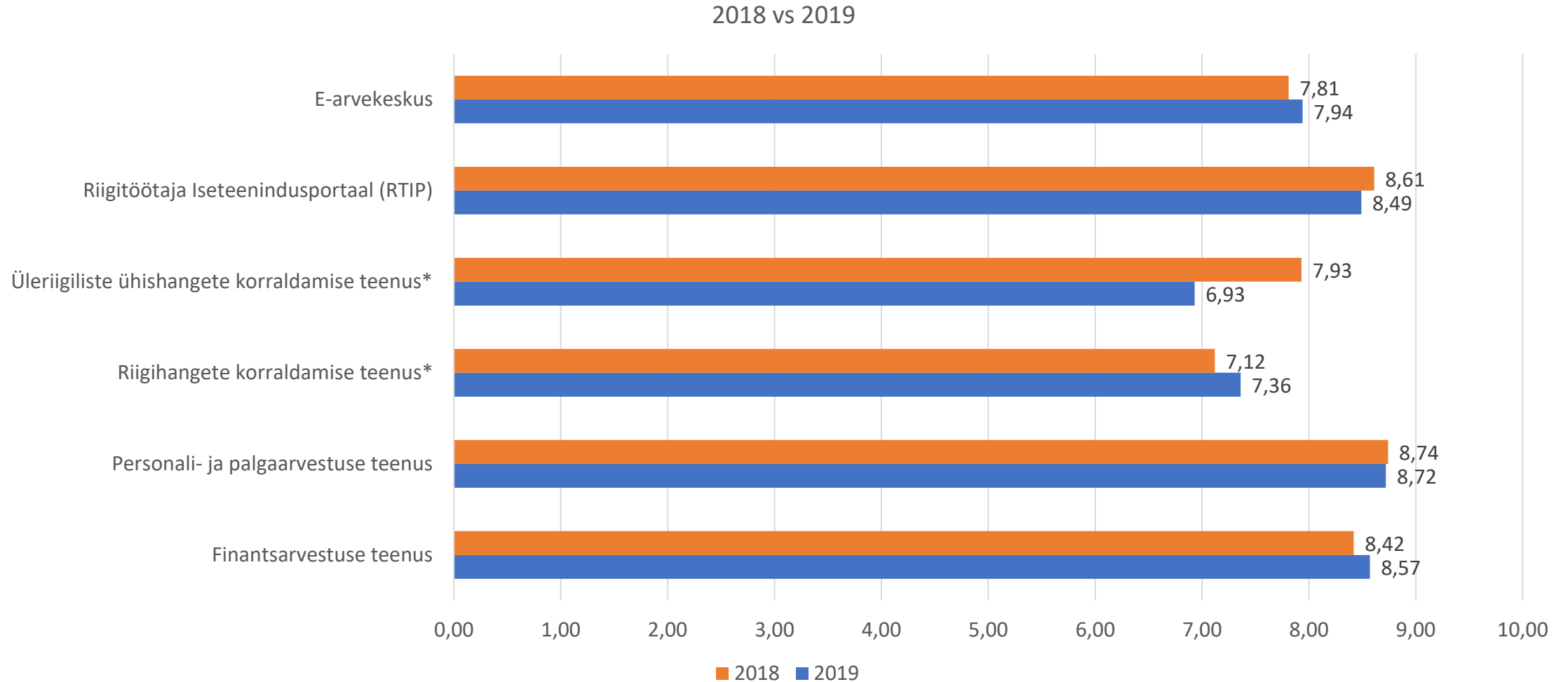
Üldine rahulolu teenustega ja IS-dega 2019

Üldine rahuolu teenustega 2019



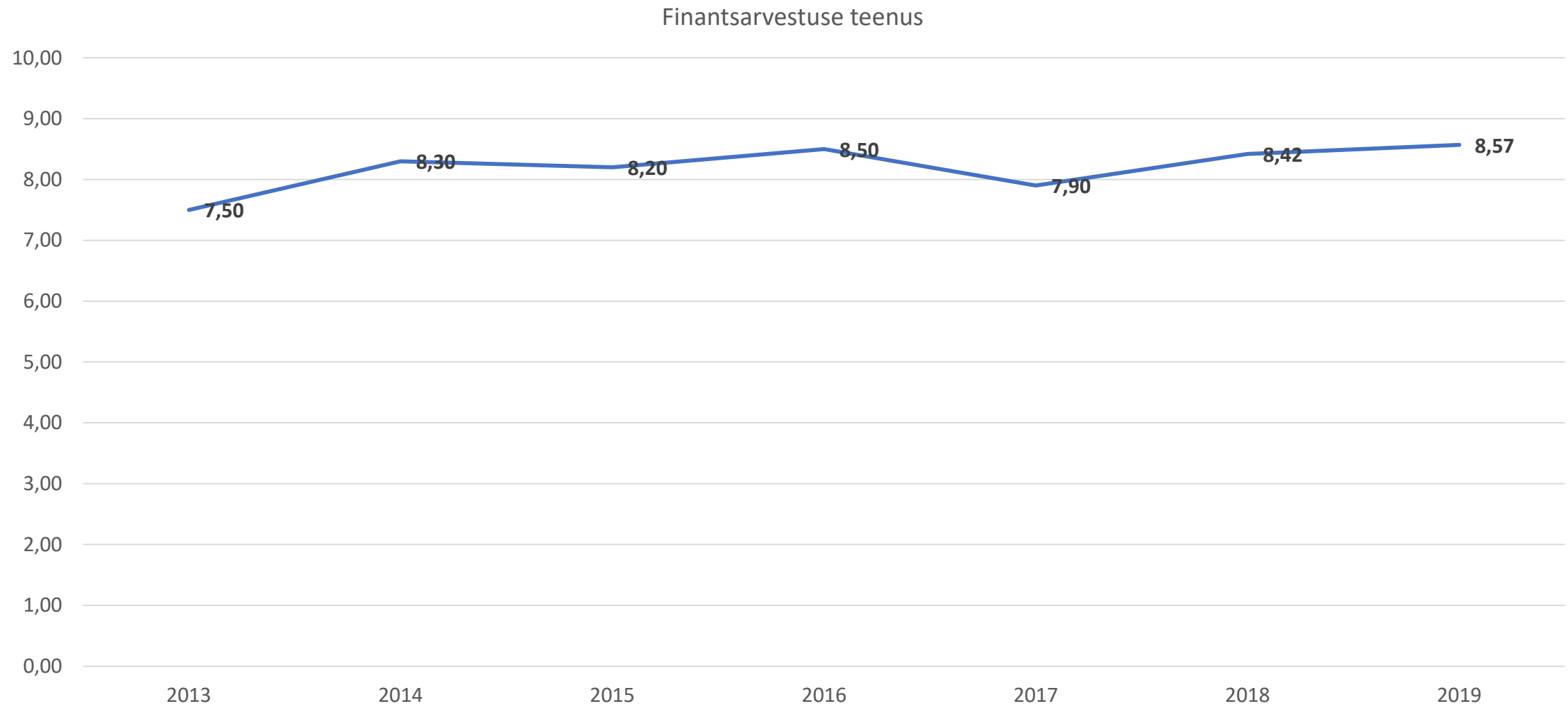
* Küsiti soovitamist, mitte üldist rahulolu

2018 vs 2019



1. Finantsarvestuse teenus

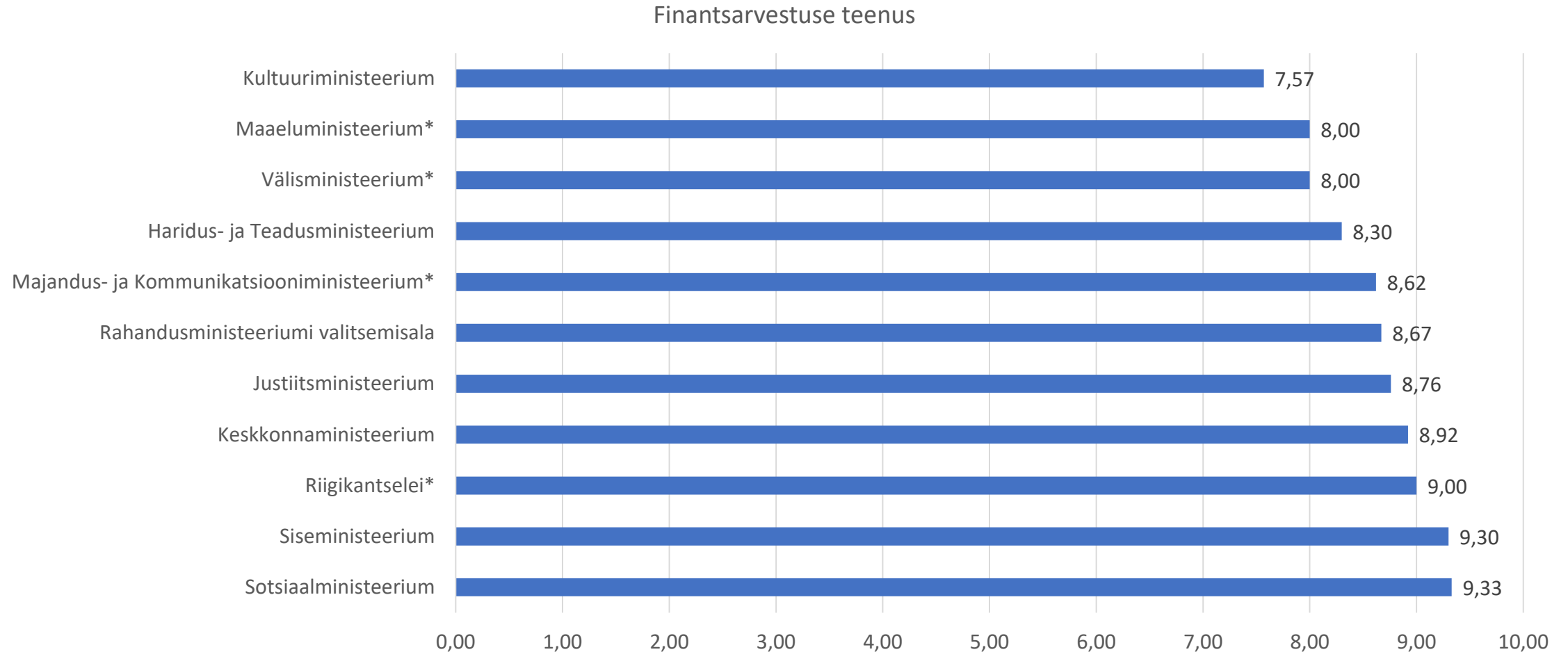
Rahulolu trend: Finantsarvestus



Üldine rahuolu finantsarvestuse teenusega

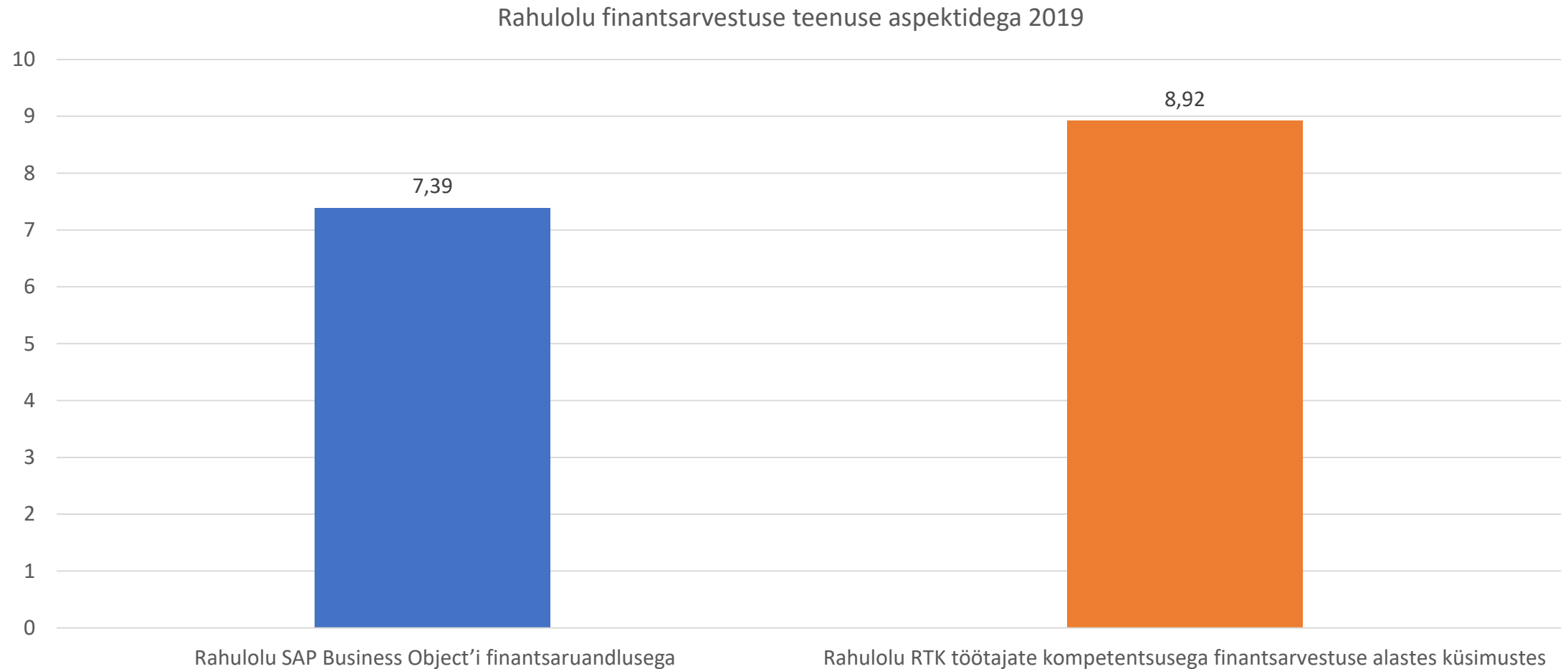
- Aeg-ajalt tunduvad RTK töötajad nii ülekoormatud, et nendega koos lahenduste otsimine, nagu tegime vanasti, tekitab süütunde ja proovime ise oma asjad korda seada nii hästi/halvasti kui oskame.
- Aruandeid peaks saama vaadata kulupõhiselt (projektipõhiselt) nii, et korraga näeks toetatavaid tehinguid kui ka omafinantseeringuid, kusjuures tarnija arve numbrid on olulised. Viimaseid on lihtsam otsida toetavast e-arve keskusest (FITEK-ist).
- RTK peaks olema teenusepakkuja, aga praktikas on vastupidi. Koostöö ei toimi ning edasi kommunikeeritav info on väga keeruliselt väljendatud.
- Rahul, teenus kiire.

Rahulolu finantsarvestuse teenusega valitsemis- alade lõikes



* Väike valim (alla 10 vastuse)

Rahulolu finantsarvestuse teenuse aspektidega

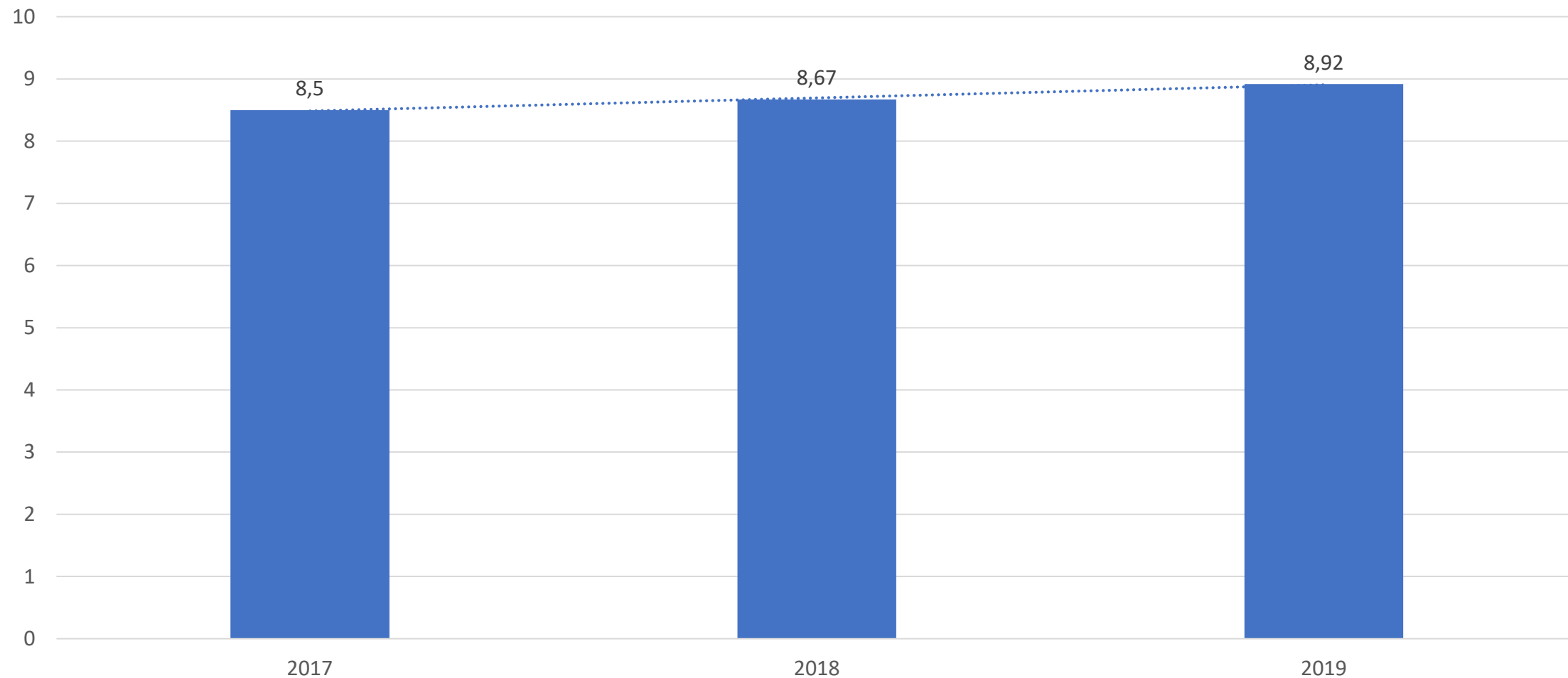


SAP Business Object'i finantsaruandlus

- Tihti on aruanded koostatud segaselt ja erinevad aruanded annavad erinevaid tulemusi
- SAPi aruanded on segased ja nende analüüsimine on aeganõudev ja tülikas. KAIS on väga hea programm, kui SAP võimaldaks sisse panna ka eelarve üksikosasid.
- Finantsaruannetes endiselt kõik aruanded omavahel ei klapi (nt EA001 ja EA002), kuna teatud aruanded ei kajasta kuluüksusi (RTK ei määra neid), kuid üldiselt kõik toimib ja nuriseda ei saa.
- Sageli tuleb ise mitme aruande pealt sobiv kokku panna, sest kõiki vajalikke andmeid ei ole võimalik juurde valida.

Rahulolu töötajate kompetentsusega finantsarvestuse alal 2017 -2019

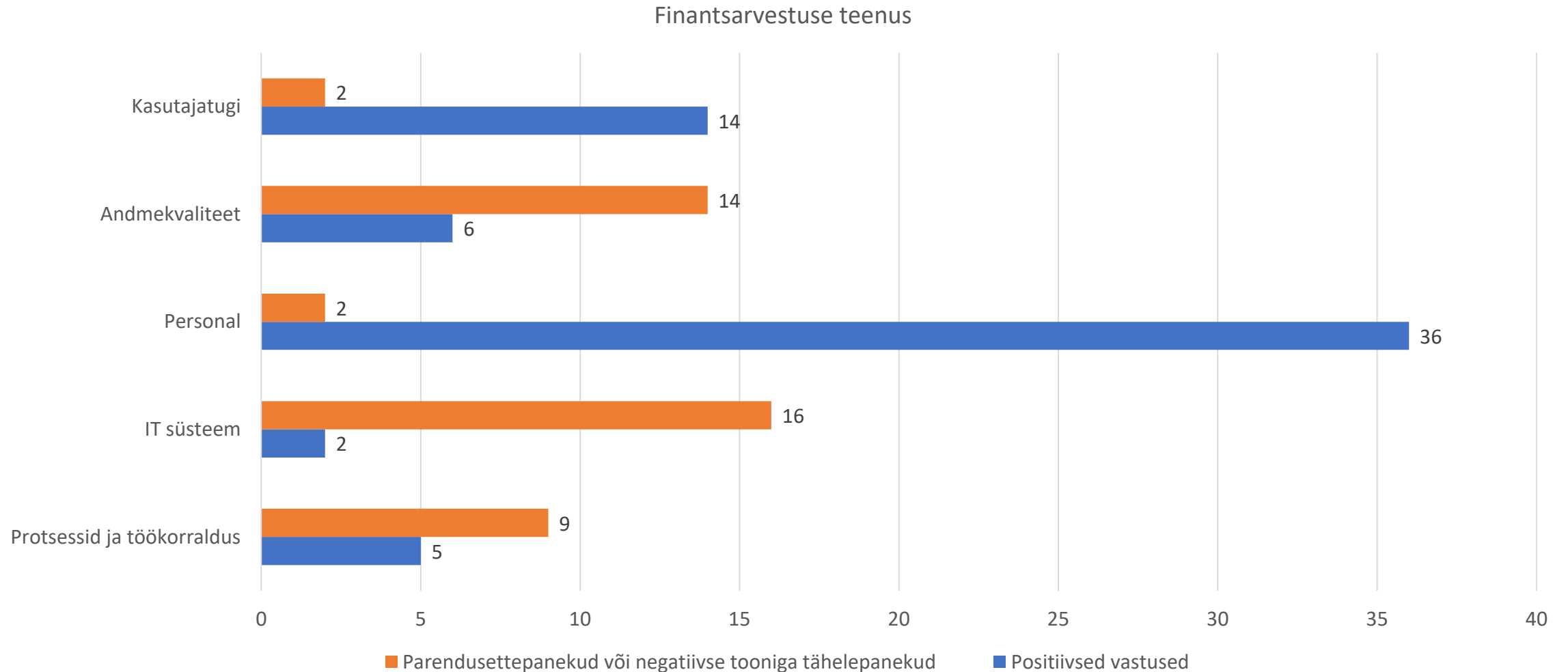
Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega finantsarvestuse alastes küsimustes



Töötajate kompetentsus

- Reeglina peab konkreetse valdkonna raamatupidajale veidi keerulisema küsimuse esitamisel ikkagi pöörduma edasi pearaamatupidajate poole. Kasuks ei tule siin raamatupidajate valdkondadevaheline rotatsioon.
- Inimesed on väga positiivse hoiakuga, meeldivad ja kompetentsed, ainult liiga ülekoormatud.
- Pearaamatupidaja kompetentsust hindame kõrgeks ning raamatupidaja kompetentsus võiks olla kõrgem.
- Meie valitsemisala pearaamatupidaja on kompetentne, väärikas ja konkreetne. Pingelistes olukordades suudab rahulikkust säilitada.

Finantsarvestuse teenuse vabatekstivastuste kategooriad



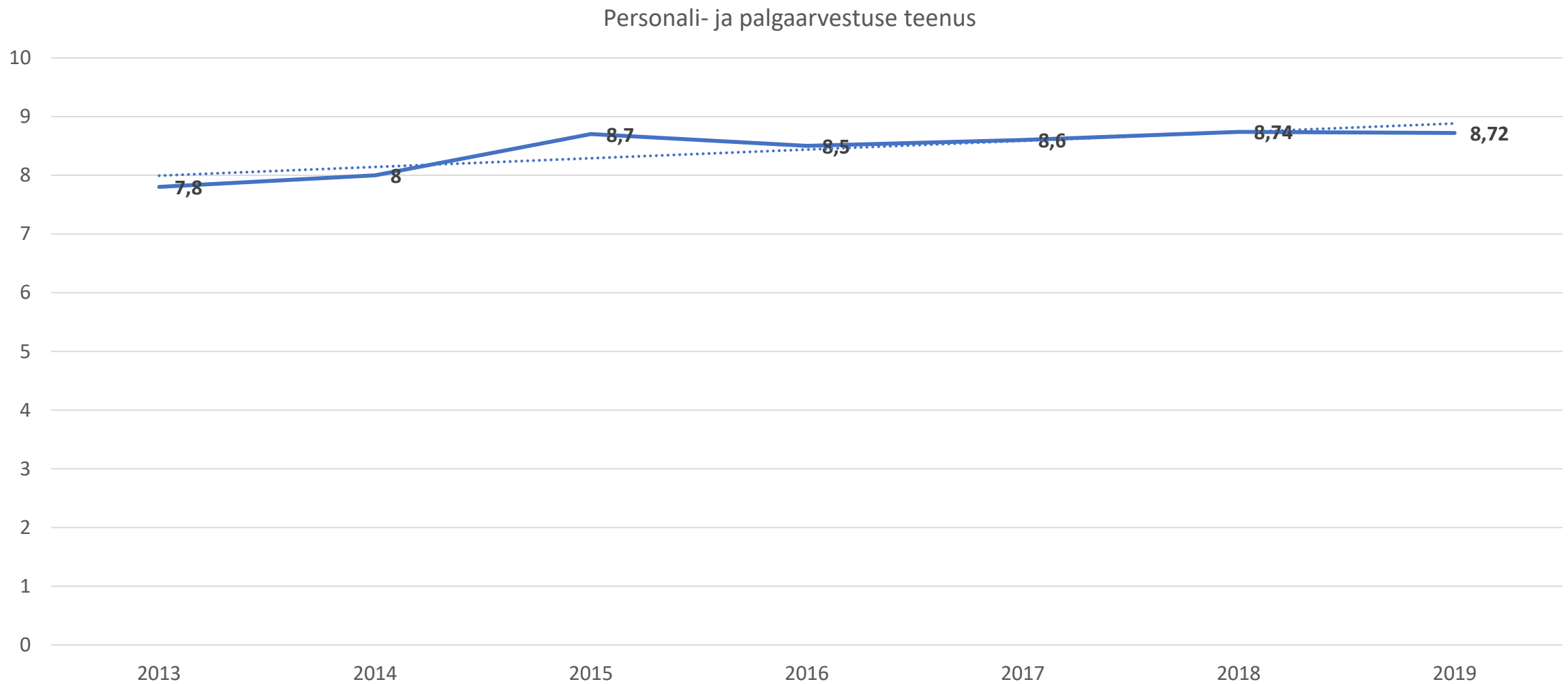
Finantsarvestuse teenuse peamine probleem

- **IT süsteemi ja aruannete koostamise kasutajasõbralikkus võiks olla parem.**

Esineb järgnevaid probleeme: aruanded on kasutaja jaoks ebaselged, erinevad aruanded ei klapi, vajalikud aruanded on puudu, vajaliku aruande saamiseks tuleb teha mitu aruannet või tuleb andmetabel excelis teha, soovitakse juurde aruannete koostamise paindlikkust.

2. Personali- ja palgaarvestuse teenus

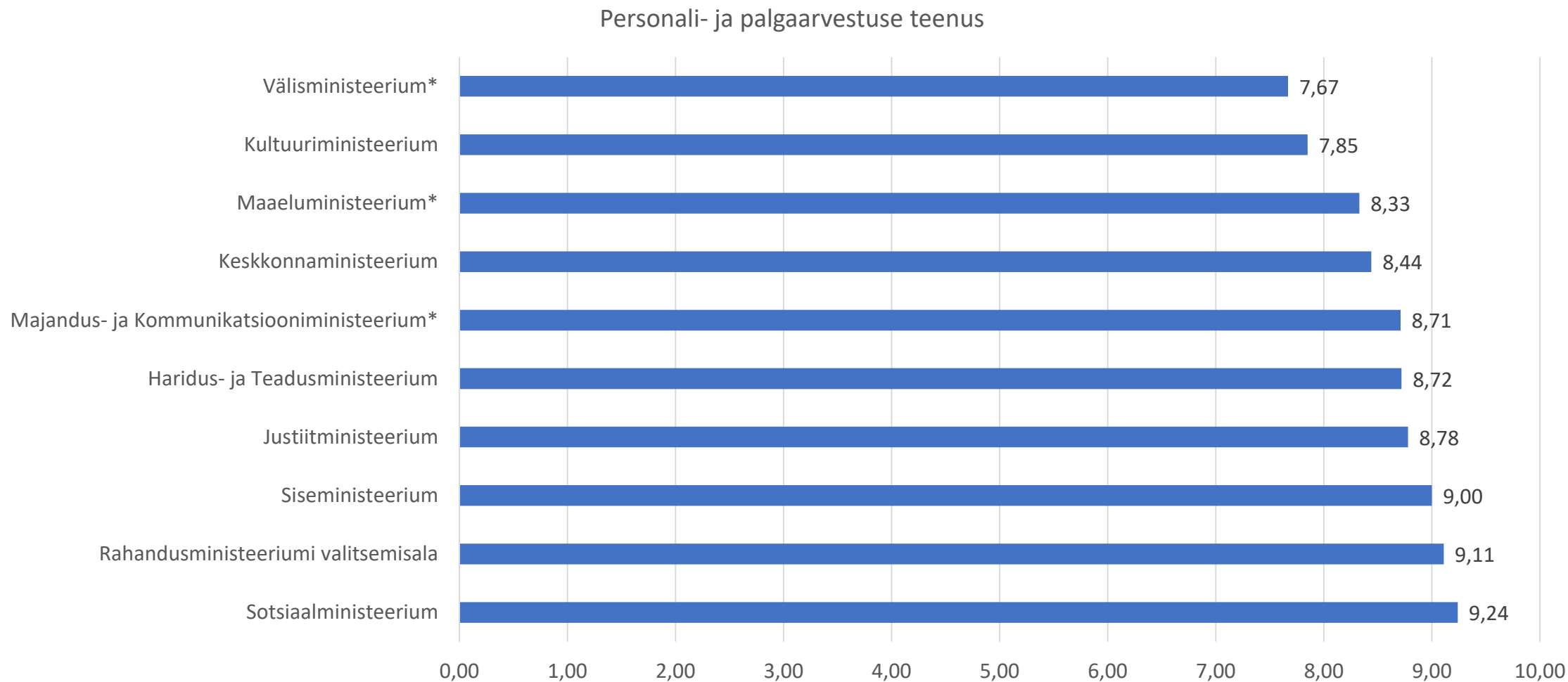
Rahulolu trend: Personali ja palgaarvestus



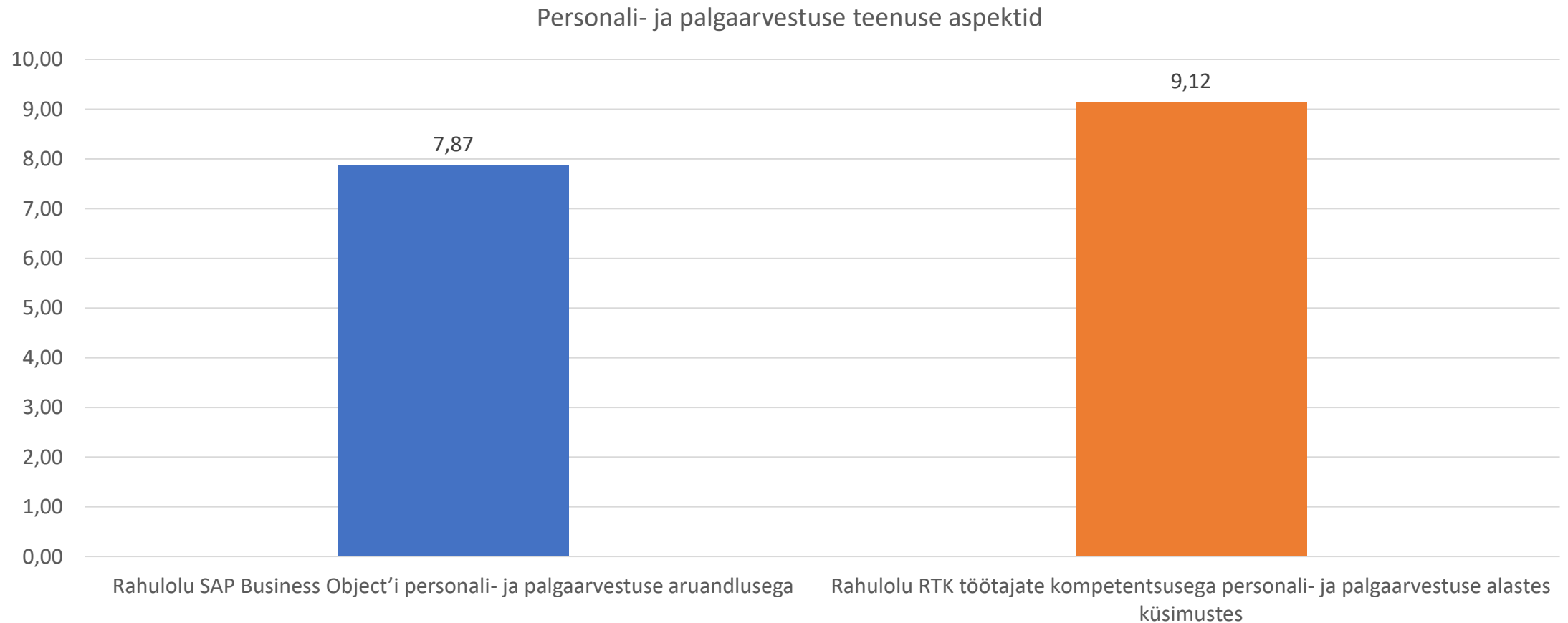
Üldine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse kohta, mõned kommentaarid

- Süsteem ei võimalda meil näha isikute lõikes neile aasta (perioodi) jooksul arvestatud tasusid- tasuliikide ja summadena ja kuupäevadega. Seega on asutusel ülevaade puudu kui töötajatel tekib küsimusi sest palgaesildiste ja lepingute lõikes on asutuse süsteem (palgaprogrammi andmed) lõhutud ja asemele ei ole midagi pakutud.
- Esineb mõningaid probleeme SF vahendite kajastamisega ning paranduskannete tegemisega.
- Väga rahul, probleeme ei ole tekkinud. Küsitav info on alati selgelt kommuunikeeritud ning arusaadavas keeles.
- Kõik on olnud korrektne ja kiire. Abistavad ja annavad nõu.

Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega valitsemisalade lõikes



Rahuolu personali- ja palgaarvestuse aspektidega

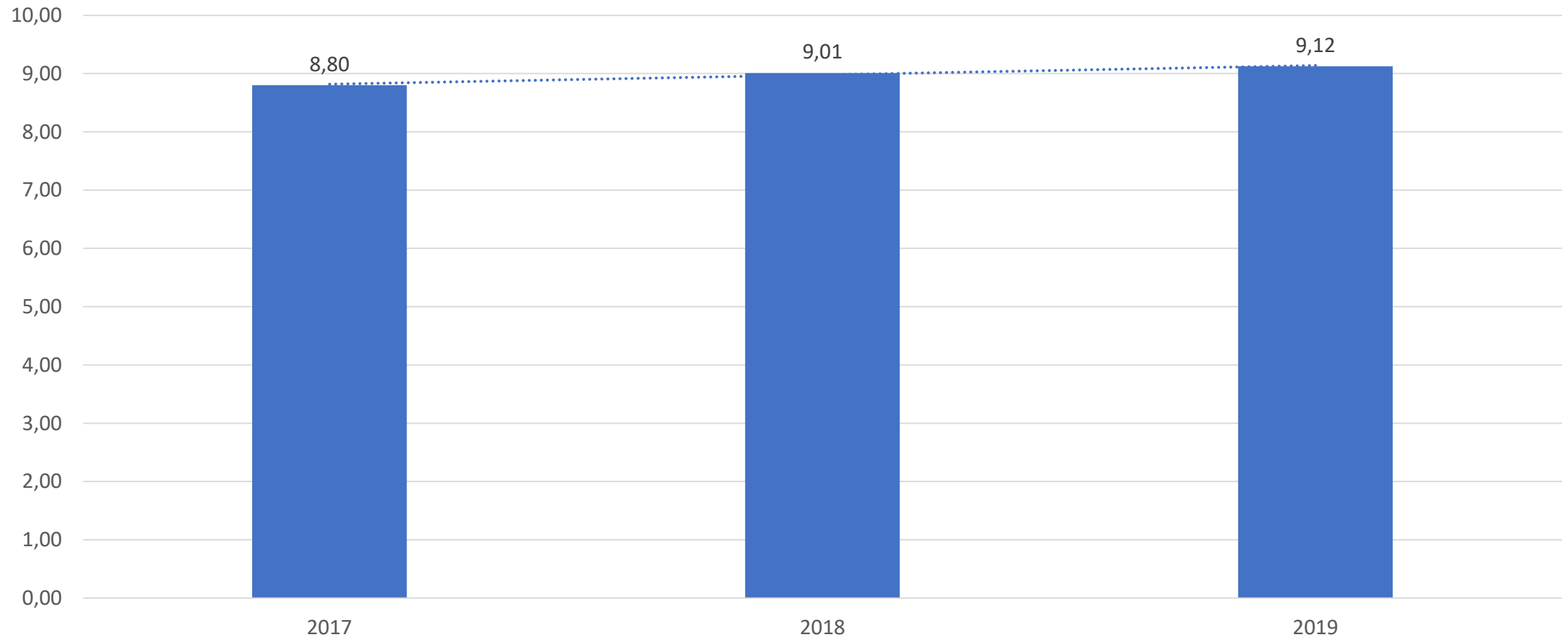


SAP BO kohta mõned kommentaarid

- Aruandluse vaates on veergude nimetused kohati eksitavad - tekke- ja kassapõhise termini kasutus. Info edastamisel palgaarvetajale anti selgitus, et ega lõpuni polegi võimalik BO tekkepõhiselt kuvada.
- Aruandlus on informatiivne. Väga hea oleks kui muudetavad andmed tööajatabelisse jõuaks ka peale lõunat juba, mitte alles teisel päeval
- Olemasolevaid aruandeid kasutajal, kellele see igapäevane töövahend pole, on suhteliselt lihtne lugeda.
- Ikka ei pääse BO-sse ID-kaardi/mobiili ID-ga!! Süsteem sulgub liiga kiiresti, pidevalt peab uuesti sisse logima.
- Sisu poolest kõik vajaliku olen kätte saanud. Küll aga on SAP BO programm väga aeglane, sellest ka madalam hinne.

Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega personali- ja palgaarvestuses 2017 -2019

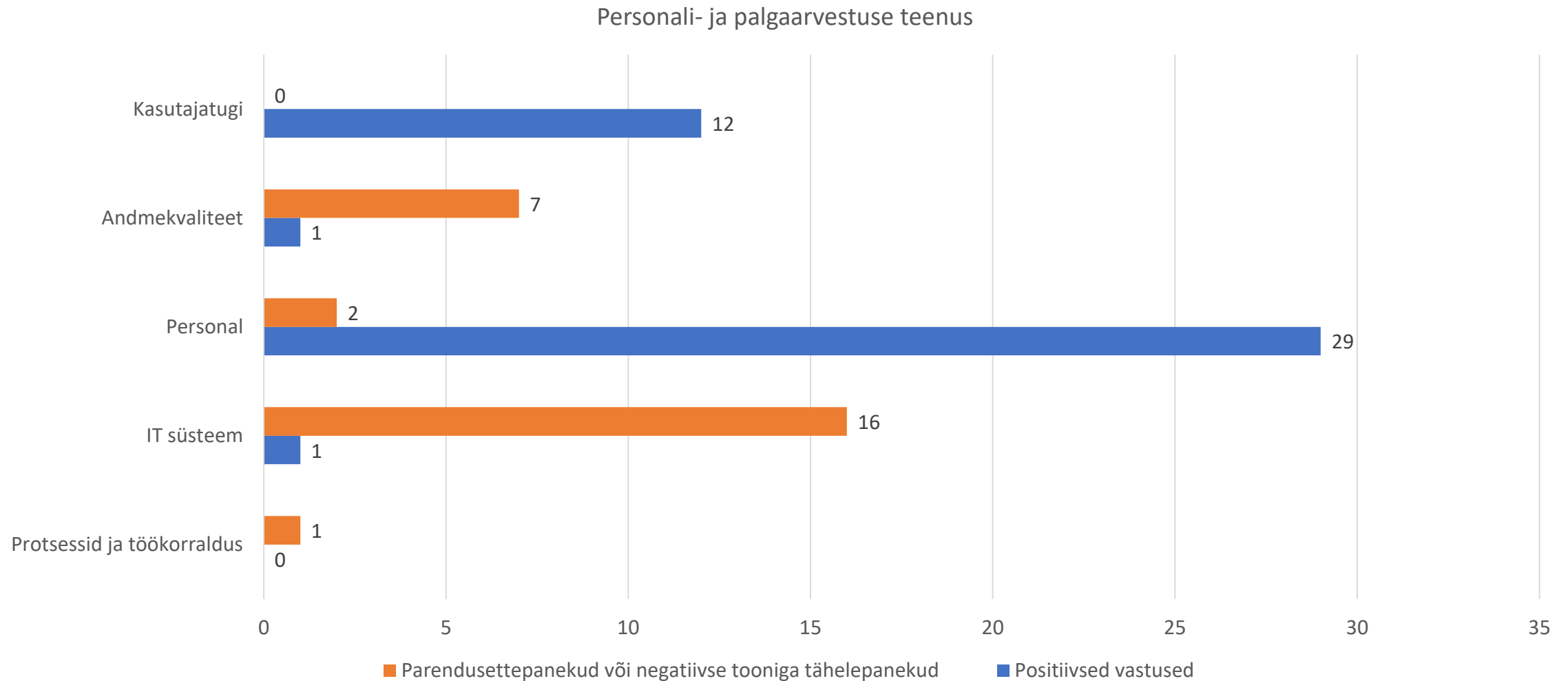
Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega personali- ja palgaarvestuse alastes küsimustes



Töötajate kompetentsuse kohta mõned kommentaarid

- Meie personali- ning palgaarvestaja pakutav teenus, abivalmidus ja vastutulek on väga väga heal tasemel.
- Kompetentsed, vajadusel juhivad koheselt tähelepanu vigadele.
- supersõbralikud ja abivalmid kolleegid, kompetentsed
- palgaarvestajaga on väga vedanud
- Väga kompetentsed ja leiavad lahendusi kiirelt.
- Enamus asju tuleb ette anda, oma peaga ei mõelda et mida ja kuidas, kõik tuleb ette kirjutada.

Personali- ja palgaarvestuse teenuse vabatekstivastuste kategooriad

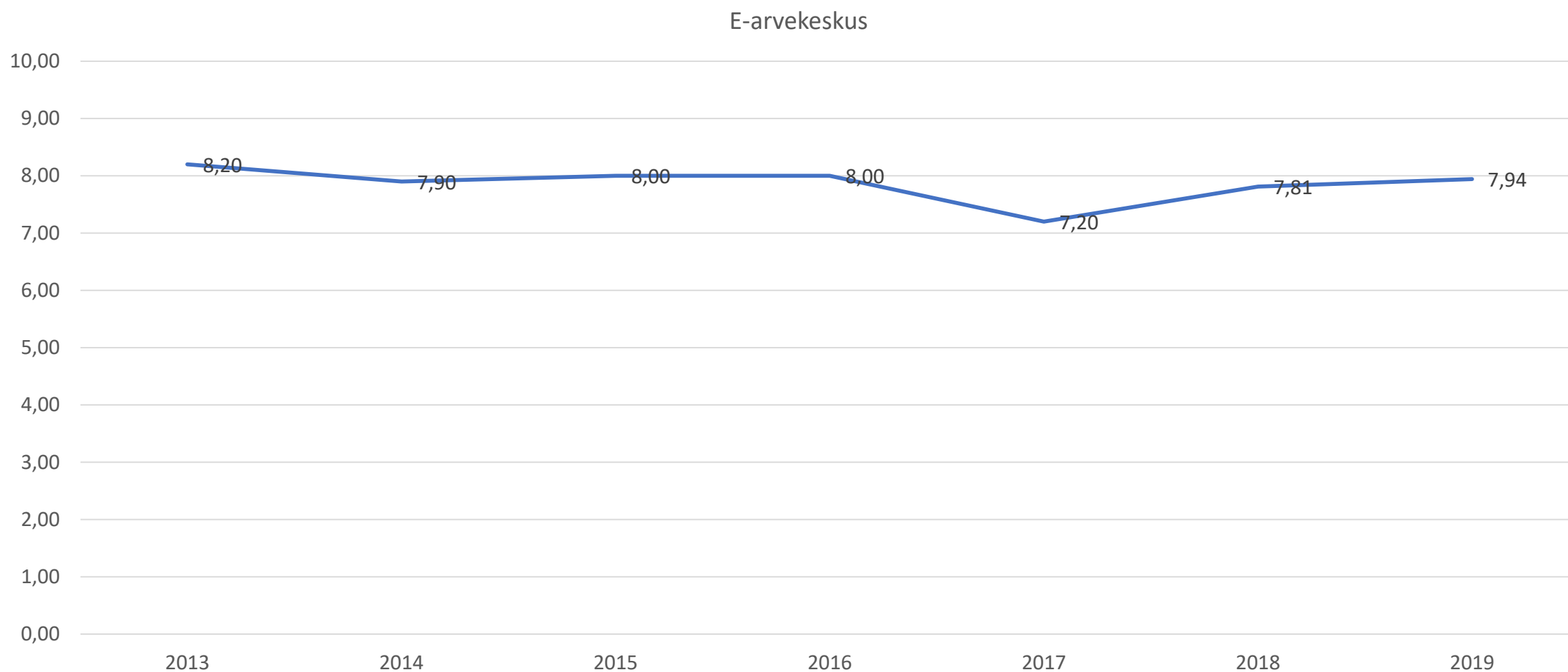


Personali- ja palgaarvestuse teenuse peamine kokkuvõte

- Inimestega ollakse väga rahul
- Mõned probleemid SAP BO-ga: kohati aeglane, aruannete paindlikkus, sisselogimine võiks olla mobiil ID-ga või ID kaardiga.

3. E-arvekeskus

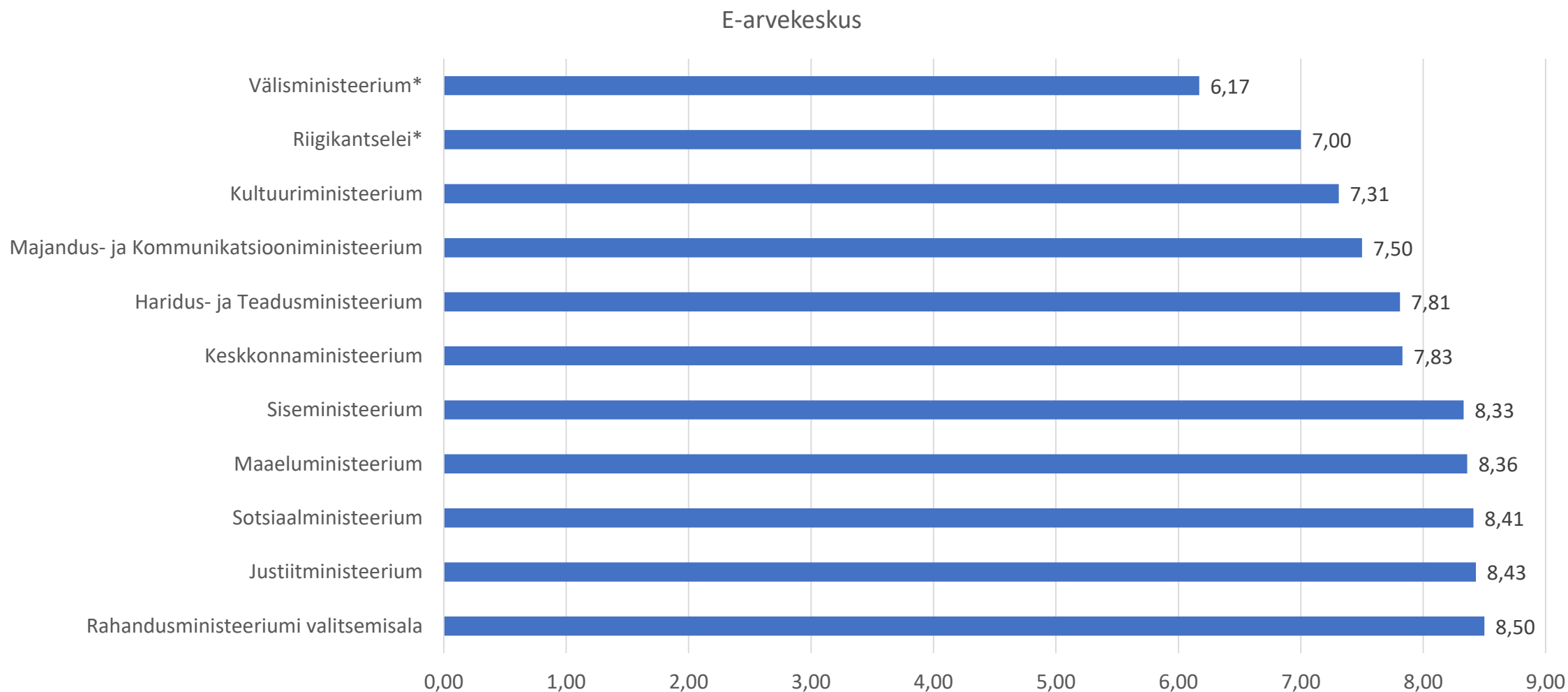
Rahulolu trend: E-arvekeskus



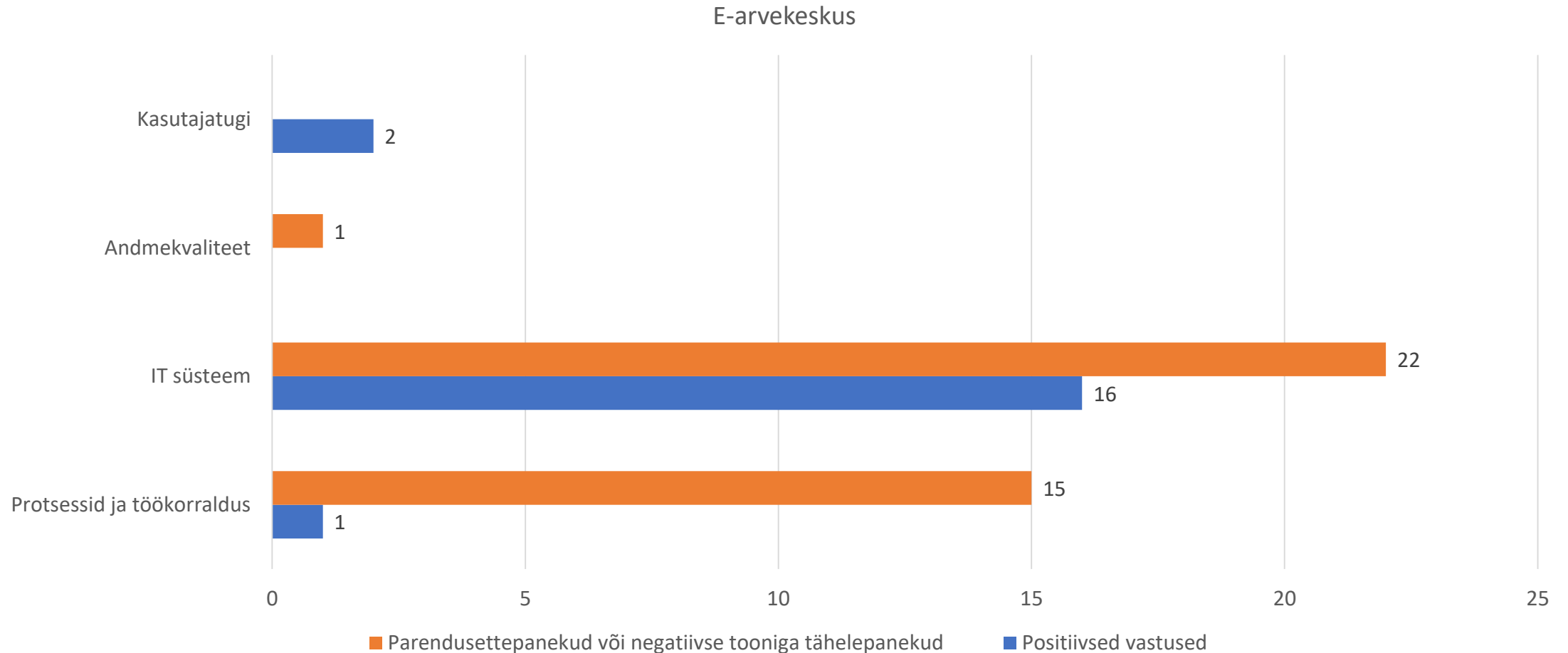
Üldine rahulolu E-arvekeskuse teenuse kohta, mõned kommentaarid

- E-arvete rakendumisel on siiski ebamõistlikult pikk viiteaeg arve saatmisel ja selle ilmumisel E-arvekeskusesse.
- Ei näe millal arved välja lähevad ja mis on neile märgitud teenuseks või kaubaks, arve nr. jne. Jääme klientidele vastuse võlgu-puudub igasugune info.
- On arenguruumi automaatkonteeringute osas, nt miks ei saa kinnitusringi valida isikuid vaid peab valima eelnevalt loodud kinnitusmalli
- Vigade hulk Fitekis on loomulikult toimimise ajal vähenenud, sest alustati suhteliselt madalalt tasemelt. Klienditeeninduses vastamise aeg on paranenud. Aga sünkimine SAP-ga peaks praegusest olema ikkagi kordades sagedam, et kõikide tegevuste tulemusi ei peaks nägema päevase viibega

E-arvekeskuse teenus valitsemisalade lõikes



Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu e-arvekeskuse teenusega

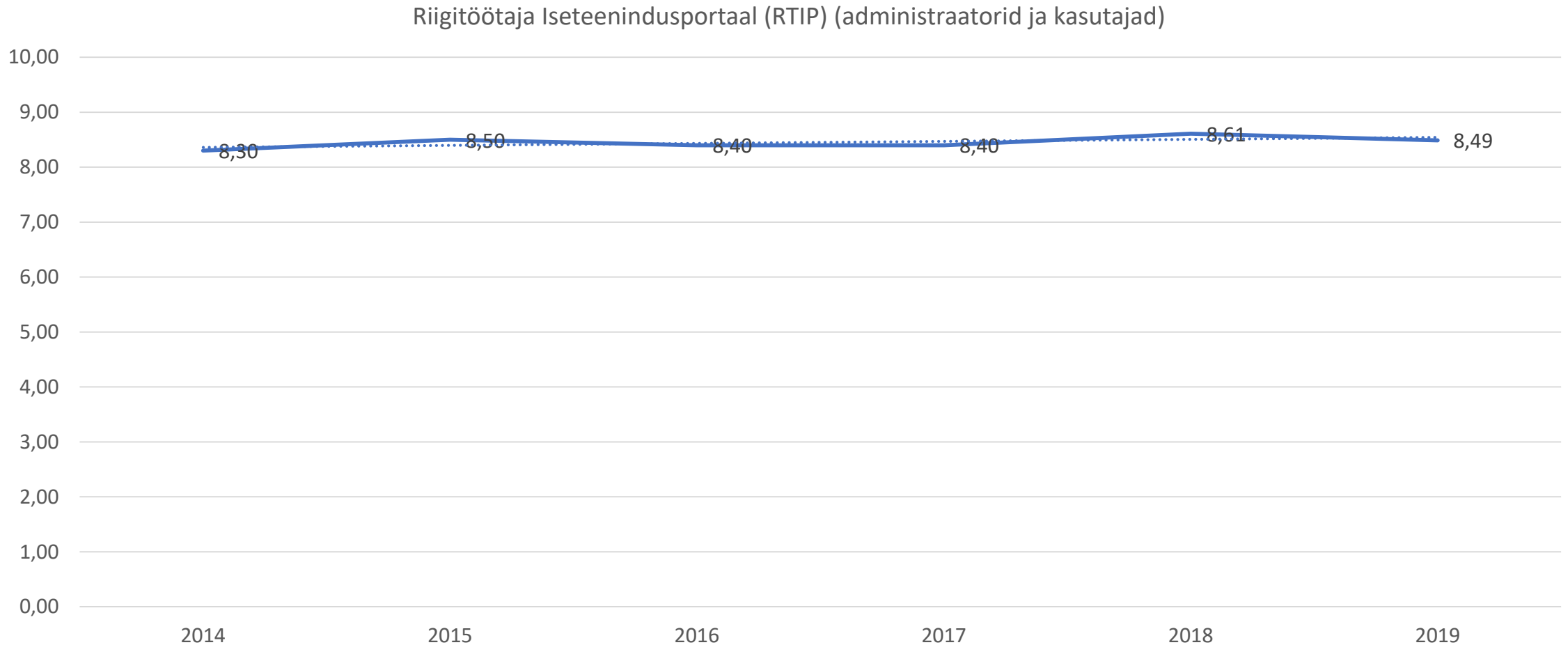


E-arvekeskuse prioriteetsed probleemid

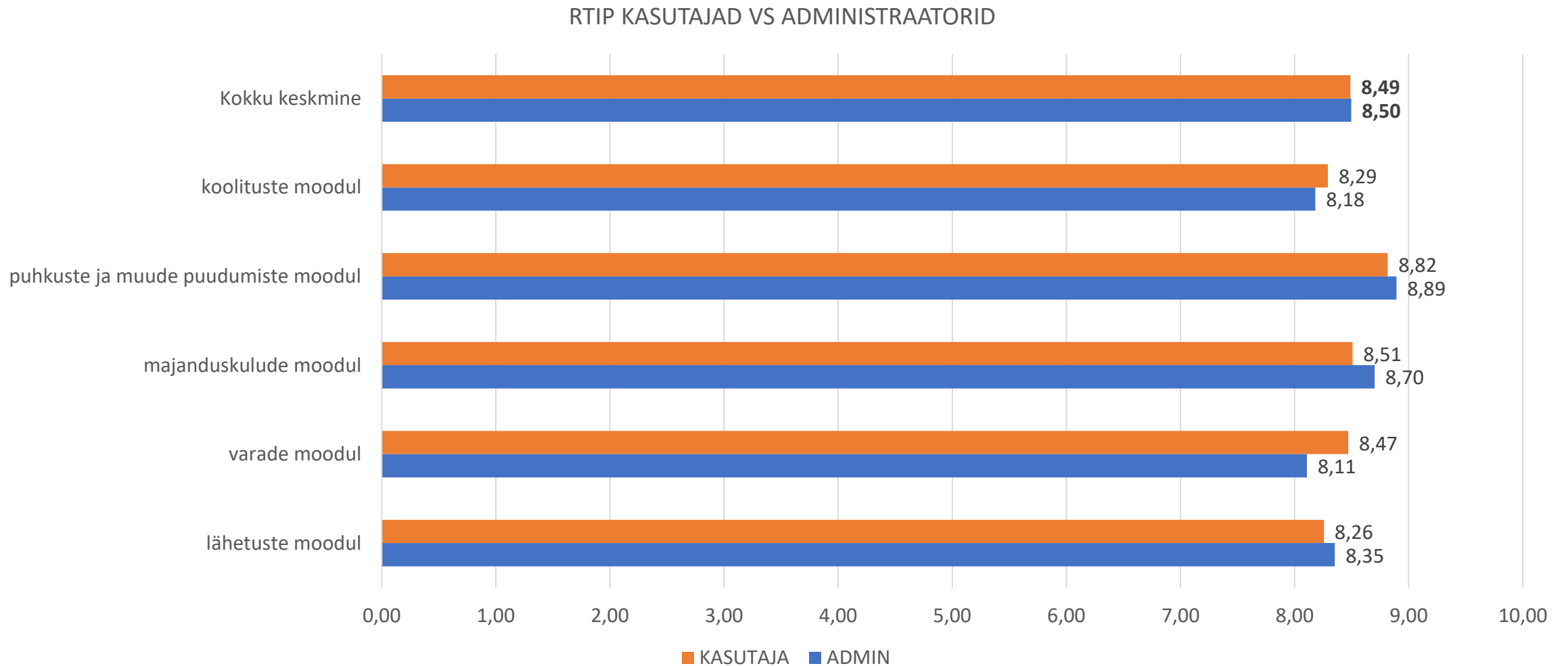
- Peamised probleemid on seotud **rakenduse kasutajasõbralikkusega**. Seadistamine keerukas, näiteks automaatkannete, kooskõlastusringide koostamine on ajamahukas.
- Esineb ka **tehnilisi probleeme**, kus logimine ei tööta (Chrome) või on süsteem aeglane.
- Aga on ka palju lakoonilisi positiivseid kommentaare, et kõik sujub.

4. Riigitöötaja Iseteenindusportaal

Rahulolu trend: Riigitöötaja Iseteenindusportaal



Tavakasutaja vs Administraator

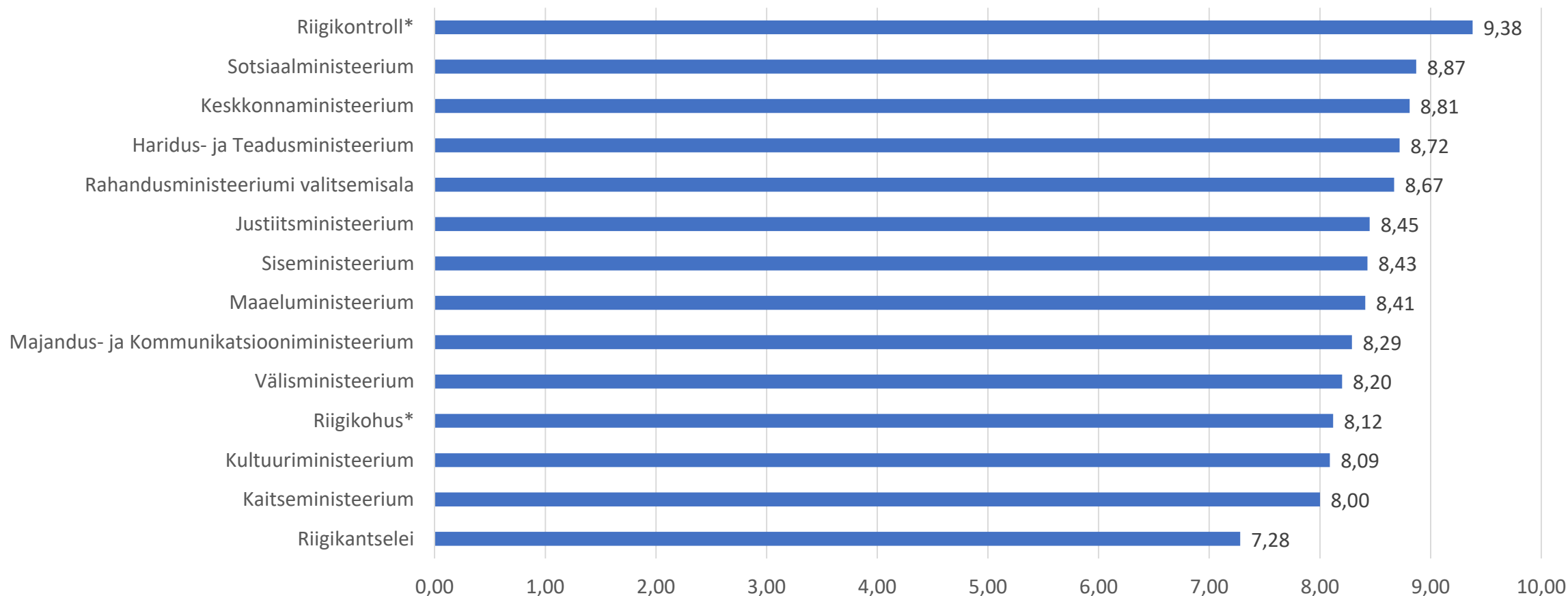


RTIP kommentaarid

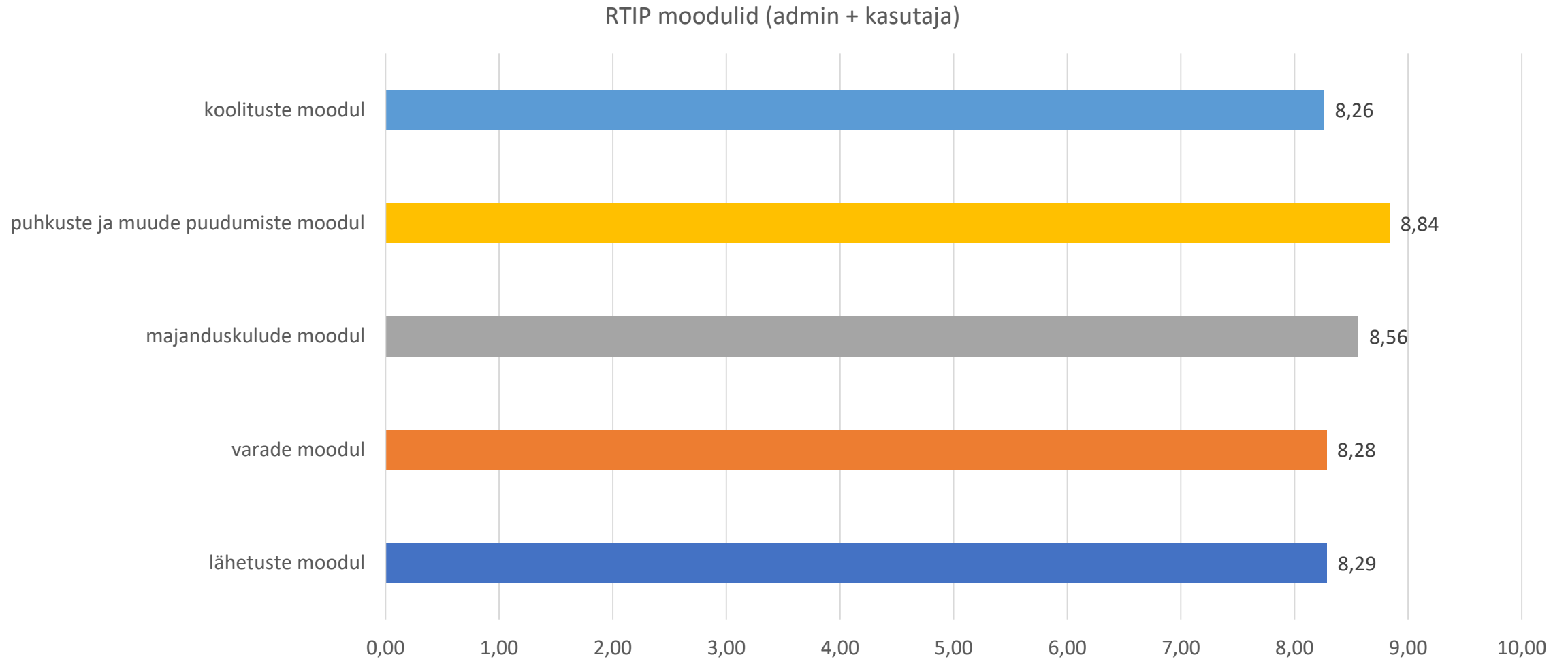
- Majanduskulude moodulis ei saa ühe esildisel esitada kahe erineva kuu kuludokumente. Peab eraldi dokumendid tegema.
- Väga raske programm, koolituste moodul on alla igasugust arvestust, töötajatel väga raske aru saada, oli mõeldud, et inimesed ise täidavad, töötajad ei täida seda, sest see käib tavatöötajale üle jõu, ja toob personalitöötajatele tööd juurde. Koolituste otsimine on võimatu, ei leia enam koolitusi, mis on tehtud. Lähetuste moodul on talutav, puhkuste oma samuti.
- Väga rahulolematu olen kooskõlastusringide genereerimisega. Vajadus oleks struktuuriüksuse muutumisel automaatne ringide tühistumine. Praegusel juhul jäävad need alles ning leida see õige, et tühistada on väga ajamahukas (arvestades, et hallata on vaja kokku ringe sadades).
- Varade mooduli puudus - koguseliselt mitme vara korraga arvele võtmisel peale vara vastutaja kinnitust tehtud jagamine suunab vara uuesti kinnitusringile (ehk siis varade eest vastutav annab kinnituse, et ta on nõus võtma näiteks 6 tooli oma nimele ja kui vara jagatakse, siis peab ta uuesti veel 5 tooli arvele võtmise kinnitama).

Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaaliga valitsemisalade lõikes

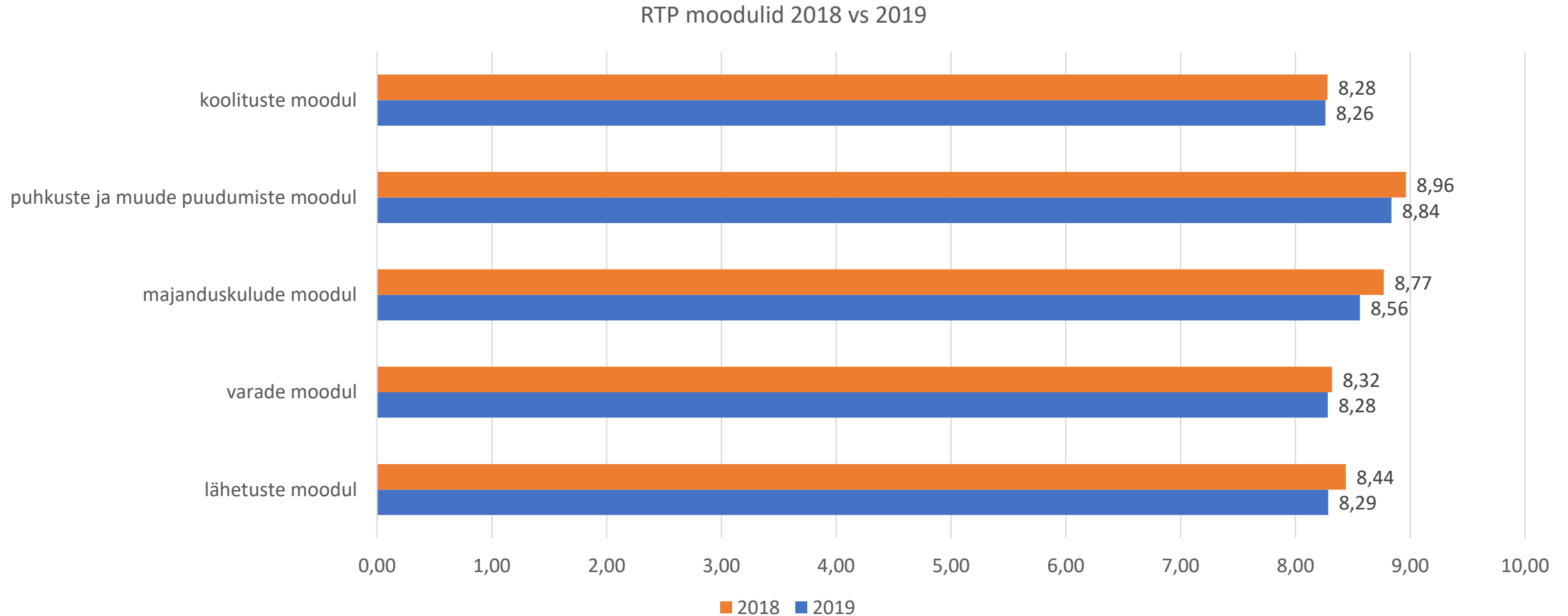
RTIP valitsemisalade lõikes (administraatorid ja kasutajad)



Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali moodulitega

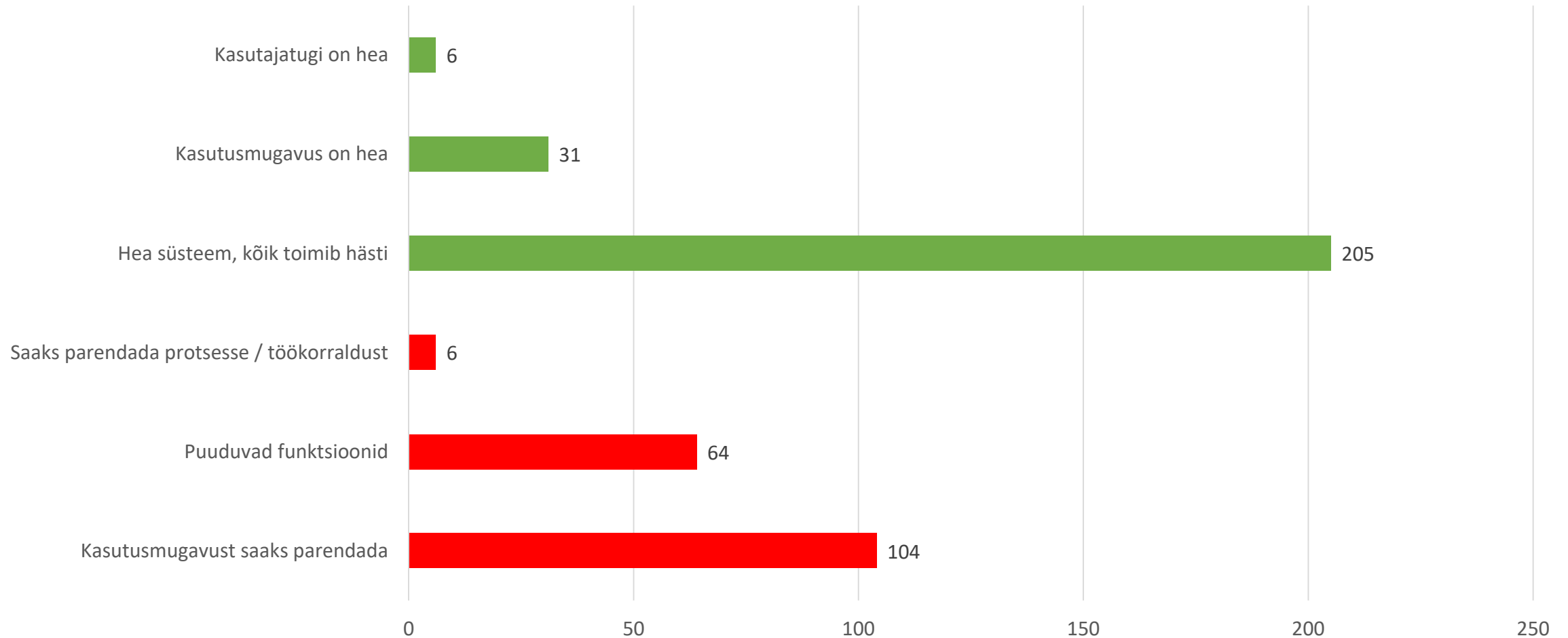


RTIP moodulid 2018 vs 2019



Vabatekstivastuste analüüs: RTIP

Vabatekstivastuse kategooriad, RTIP



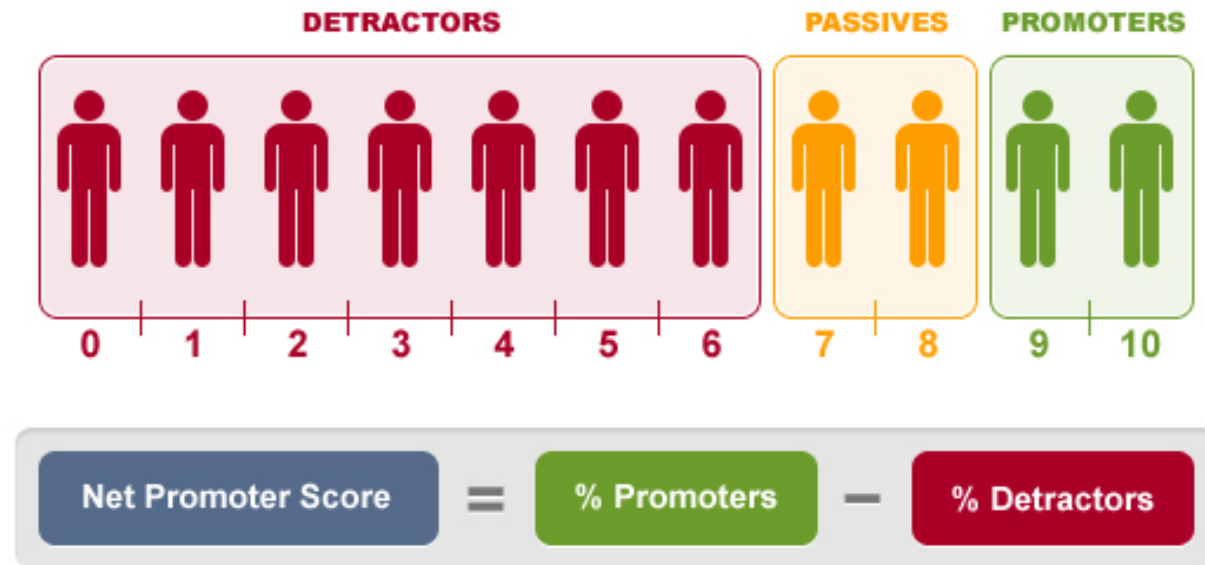
Peamised probleemid Iseteenindusportaaalis (moodulid)

- Soovitakse juurde erinevaid moodulite võimalusi / funktsioone, rohkem IT süsteemi paidlikkust
- IT süsteemi kasutajamugavus.
- Koolituste moodul on aeglane.
- Soovitav oleks kõik moodulite funktsioonid protsessikeskselt läbi vaadata ja teha parenduste nimekiri koos prioritseerimisega.

5. Riigihangete korraldamise teenus

Soovitusindeksi metoodika sisu

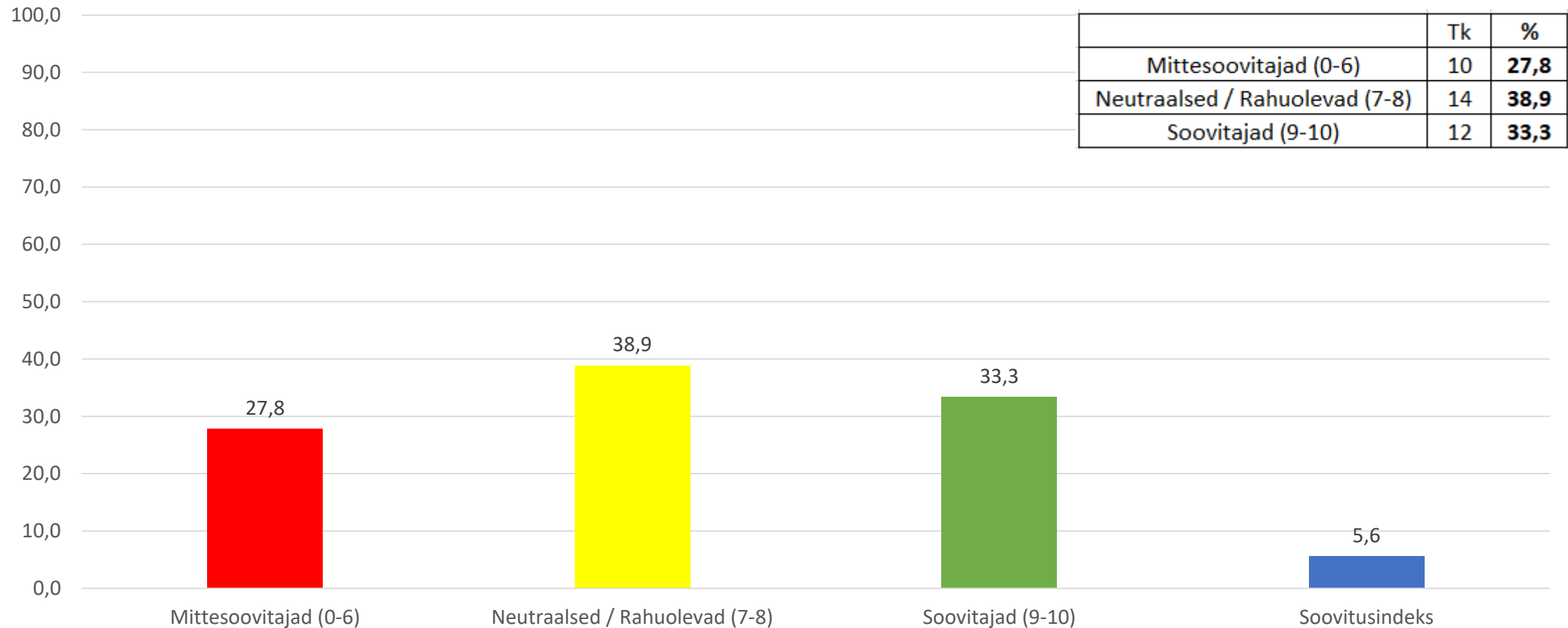
Kliendile esitatakse küsimus: **Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK teenust kolleegile teisest asutusest?** Klient hindab soovitamise tõenäosust: 0-10 skaalal. Lisaks küsitakse põhjendust (vabateksti kommentaar).



PS. Soovitusindeksi skaala on -100% kuni +100% (200 palline skaala)

Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK riigihangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest?

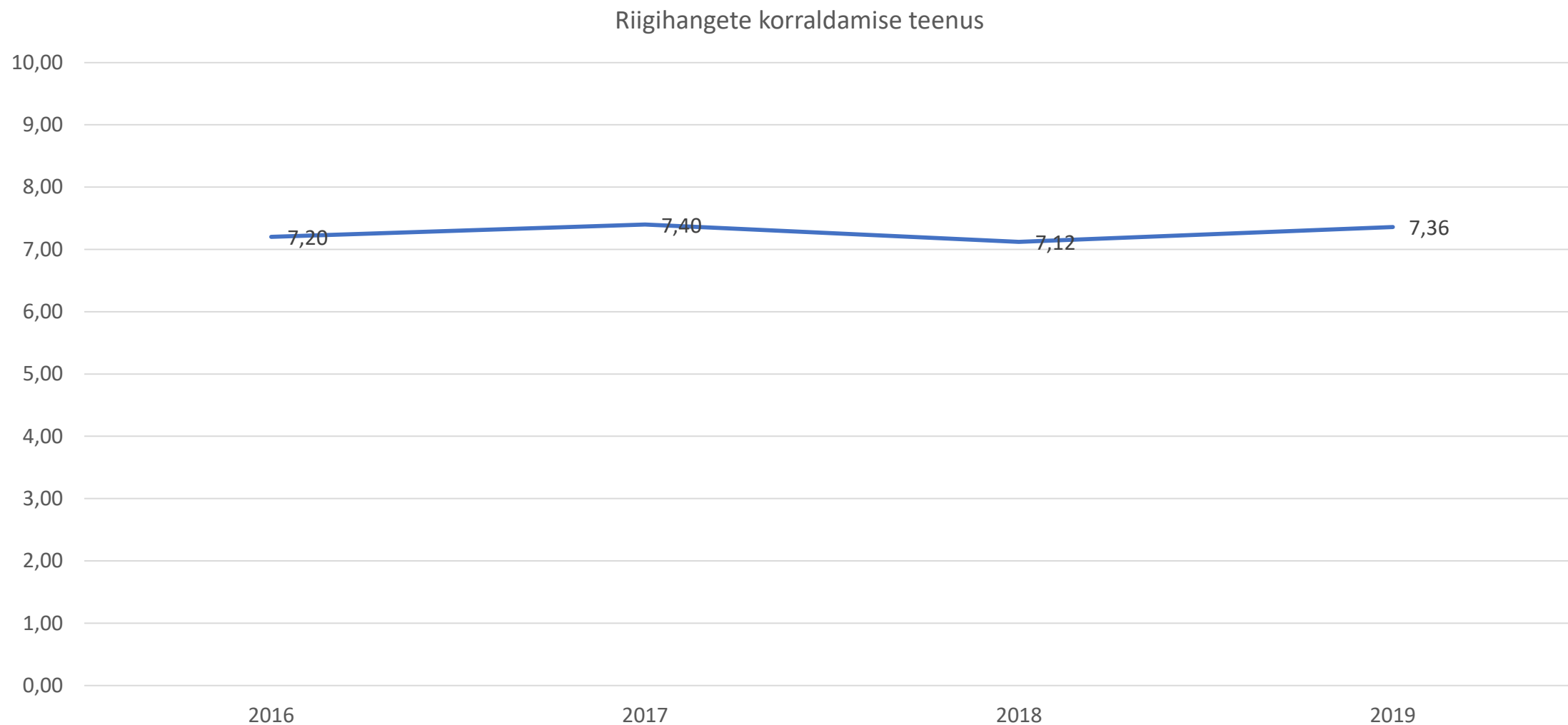
Riigihangete korraldamise teenuse soovitusindeks



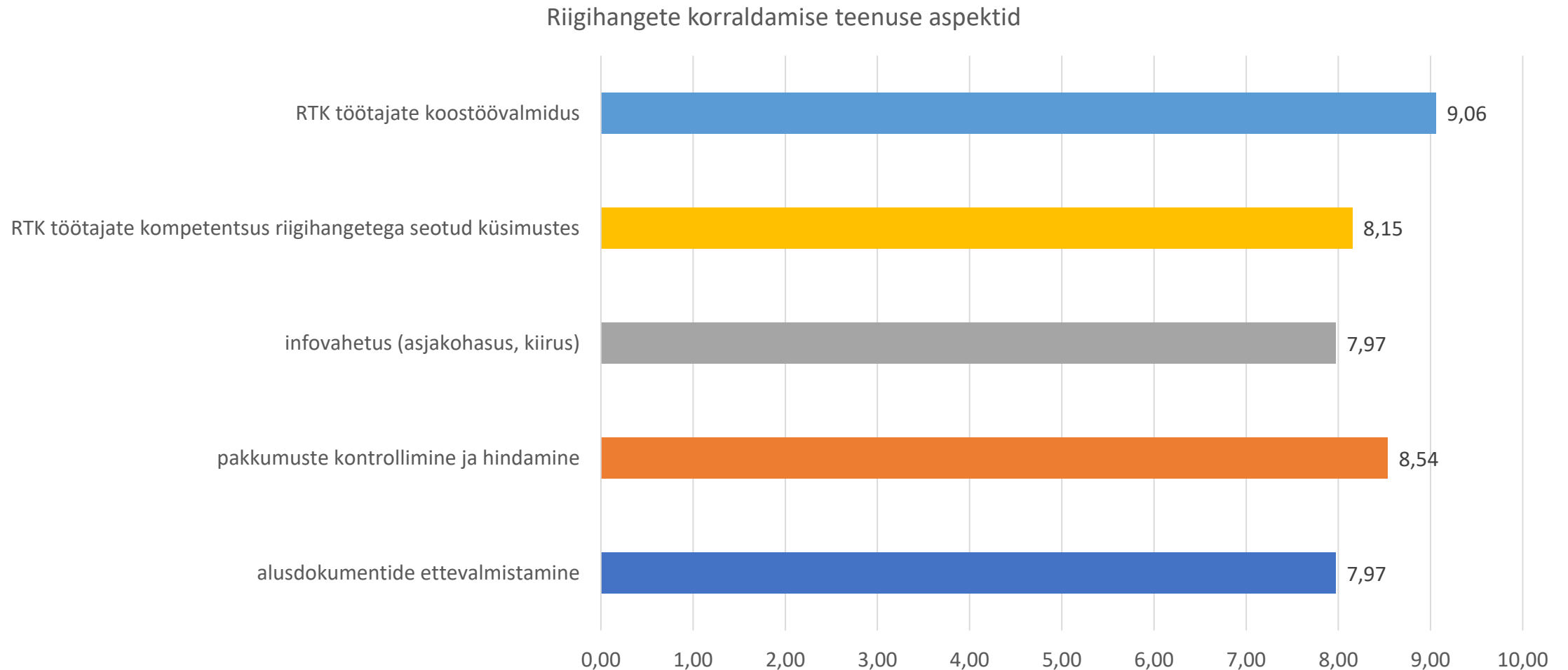
Vabateksti kommentaarid

1. Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK riigihangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest?	Palun põhjendage oma hinnangut
8	Teenust viiakse läbi korrektselt ja infovahetus on hea. Kogu aja oled kursis, mis toimub.
9	Tunda on kaasamõttlemist, pakutakse erinevaid lahendusi
8	Teenust on iseenesest üldiselt kvaliteetne, aga väga aeglane (a hankega kogemus - kulus 10 kuud).
7	Mina isiklikult ei osale riigihanke läbiviimisel, seega tagasiside anda minule kuuldu/avaldatu põhjal.
1	Eraldiseisev asutus on alati lisalüli, kes lisaks ei hooa alati hanke sisulist külge.
8	Mitmeid kuid e-maile vahetades on päris keeruline hanget kokku kirjutada, näost näkku kohtumistel oleks ehk lihtsam.
3	Aeganõudev. Suhtlemine käib inimestega, keda pole kunagi näinud. Et arutada tehnilist kirjeldust saab teha ainult konverentskõne. Lähteülesanne vajaks uuendamist, sest uue RHS- valguses nt kvalifitseerimine ei ole kohustuslik ja paljud enne kvalifitseerimise alla läinud nõuded tuleb tõsta vastavusnõuete alla. Üldiselt on paremaks läinud, kui RTK jagas valdkonnad ja määras igale valdkonnale vastutava juristi. Samas võiksid kõik hankespetsialistid olla juristid, sest riigihankeõigus on läinud väga-väga juriidiliseks.
5	Oleneb, kes on pandud sinu hankega tegelema. Eelneval aastal olin väga rahul.
5	Protsess planeeritakse väga aeglane. Aga kui endal üldse kogemust ei ole, siis
8	On kindel, et hankemenetlus toimub reeglitepäraselt.
8	Hea koostöö ja hanked üldiselt sujunud, k.a. erandkorras tehtav. Ainuke murekoht oli eelmise aasta lõpus, kui üks autohange jäi toppama, aga seda vist põhjusel, et koosseis vahetus. Lõppkokkuvõttes saime sõiduki aga ka õigel hetkel kätte, küll muidugi sel põhjusel, et tarneaeg osutus lühemaks.

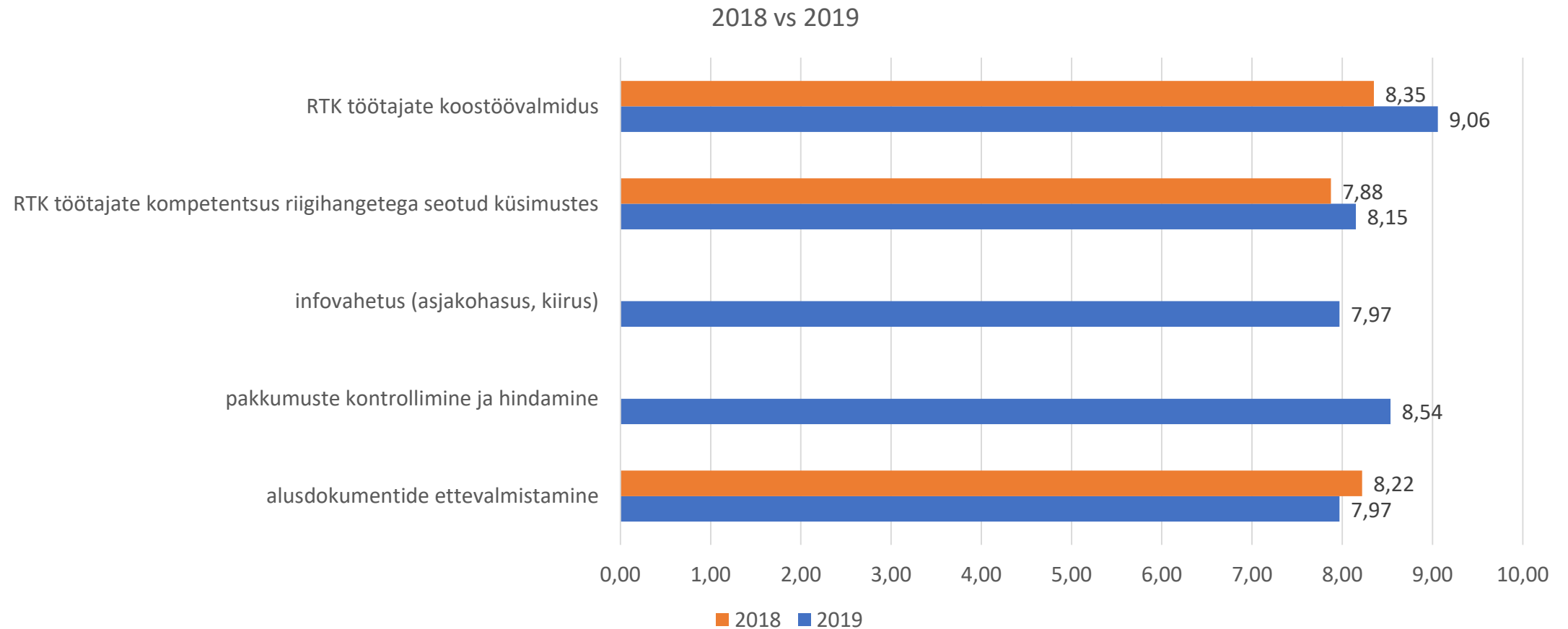
Rahulolu trend: Riigihangete korraldamise teenus



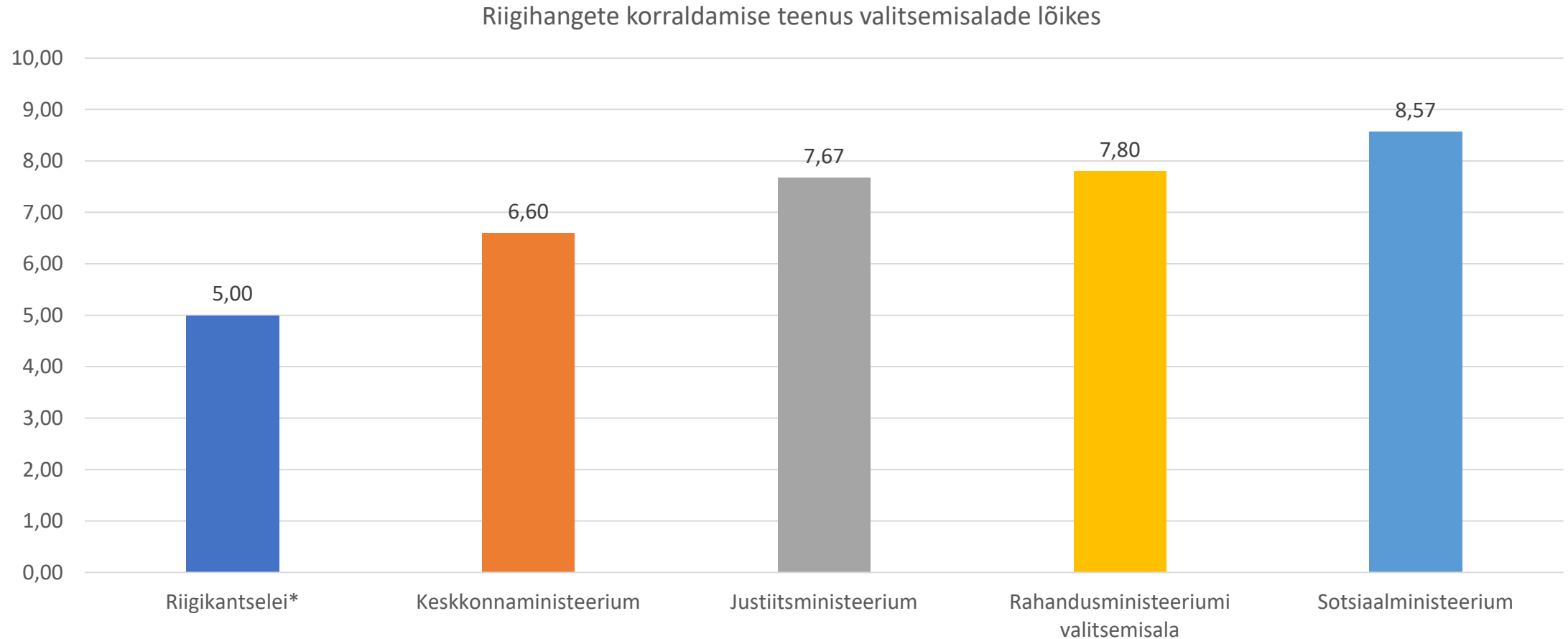
Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse aspektidega



Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse aspektidega 2018 vs 2019

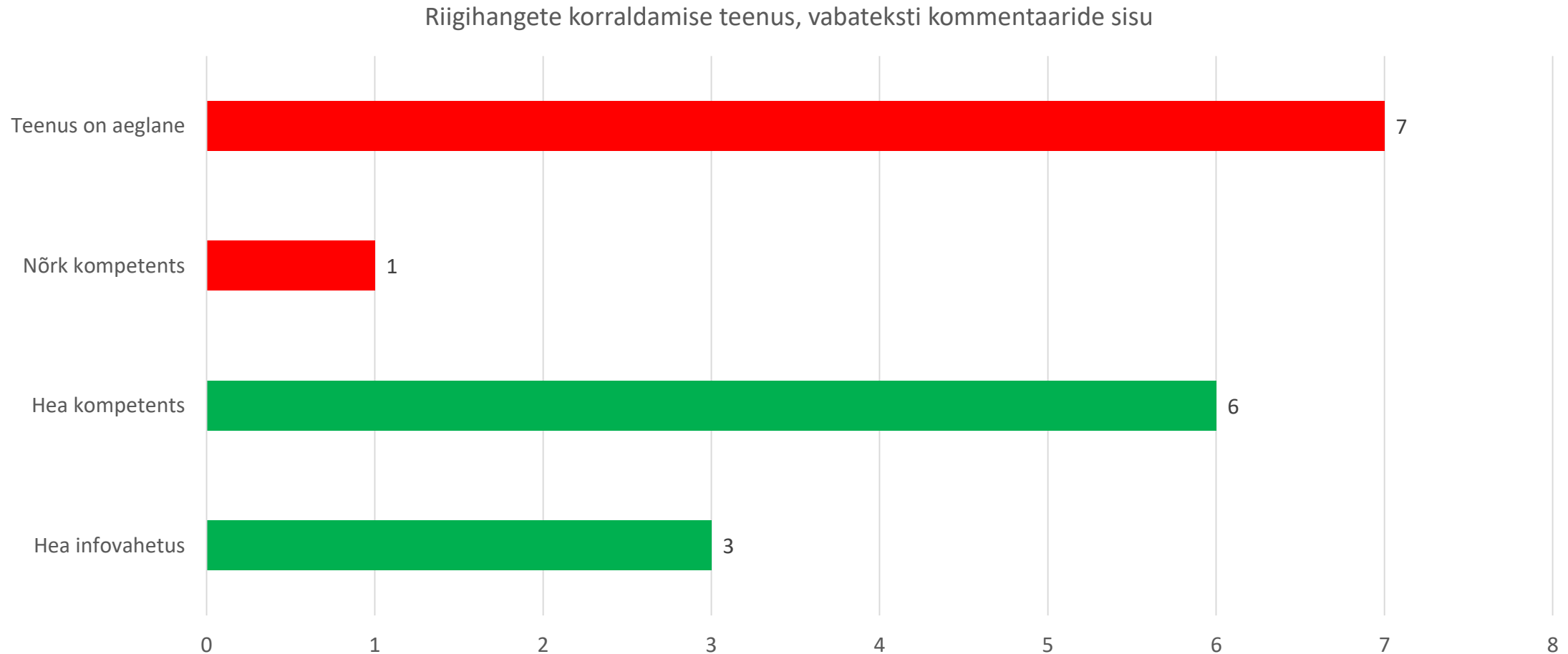


Riigihangete korraldamise teenus valitsemis- alade lõikes



* Väike valim (alla 10 vastuse)

Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu riigihangete korraldamise teenusega



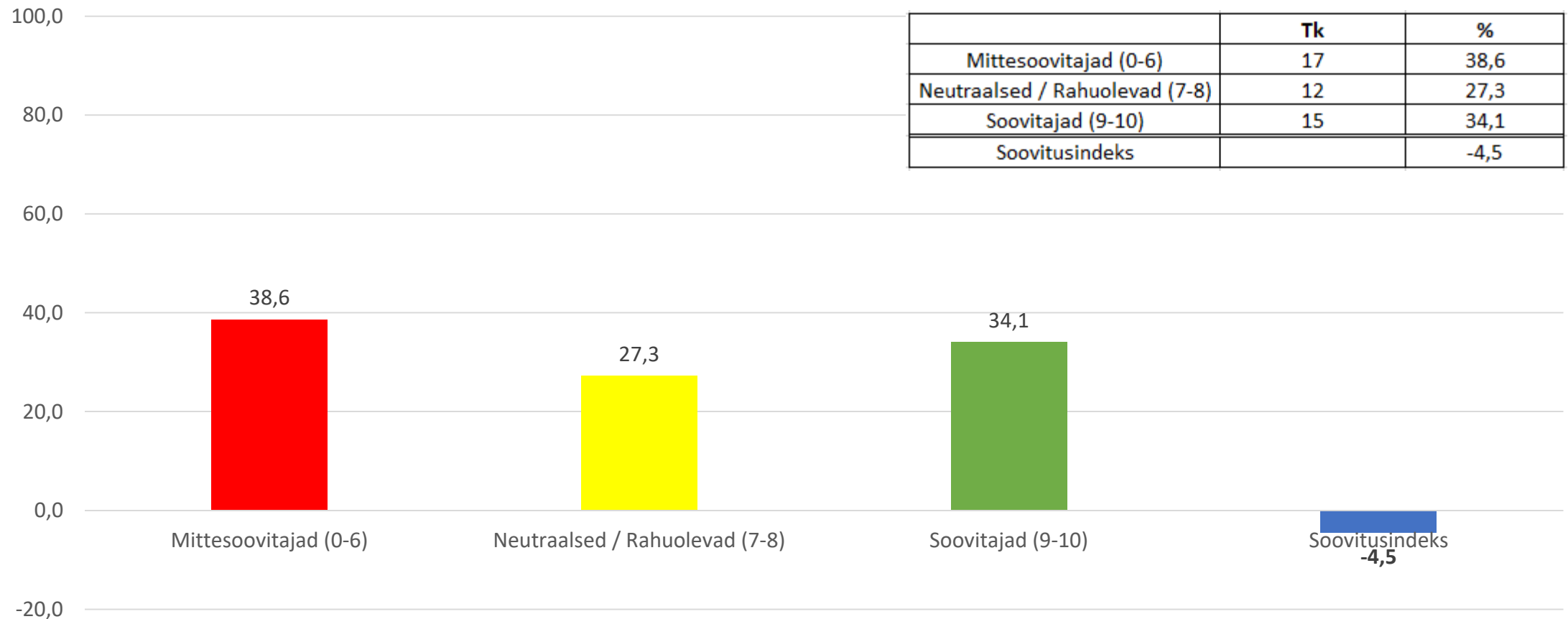
Peamised probleemid riigihangete korraldamise teenuses

- Protsess tundub klientidele aeglane.

6. Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus

Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK üleriigiliste ühishangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest?

Üleriigilised ühishanked, soovitusindeks

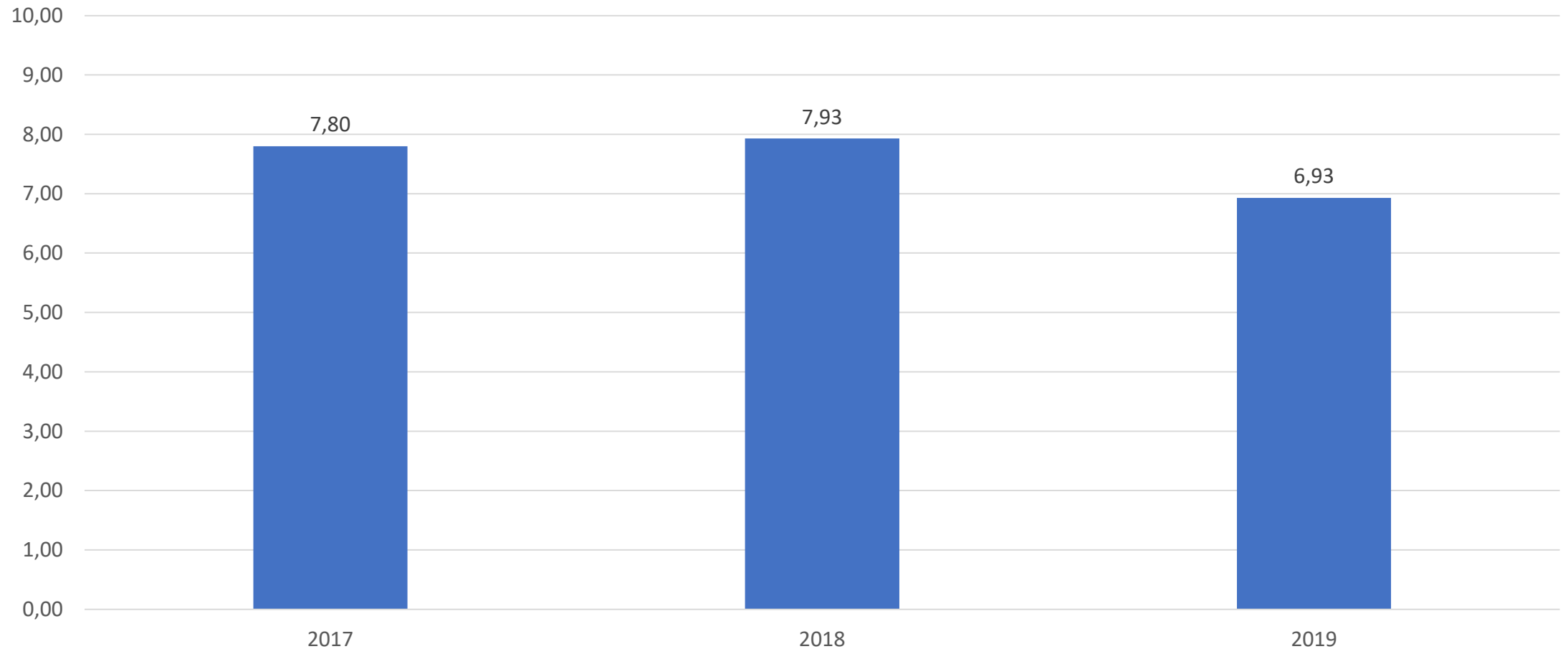


Kommentaarid

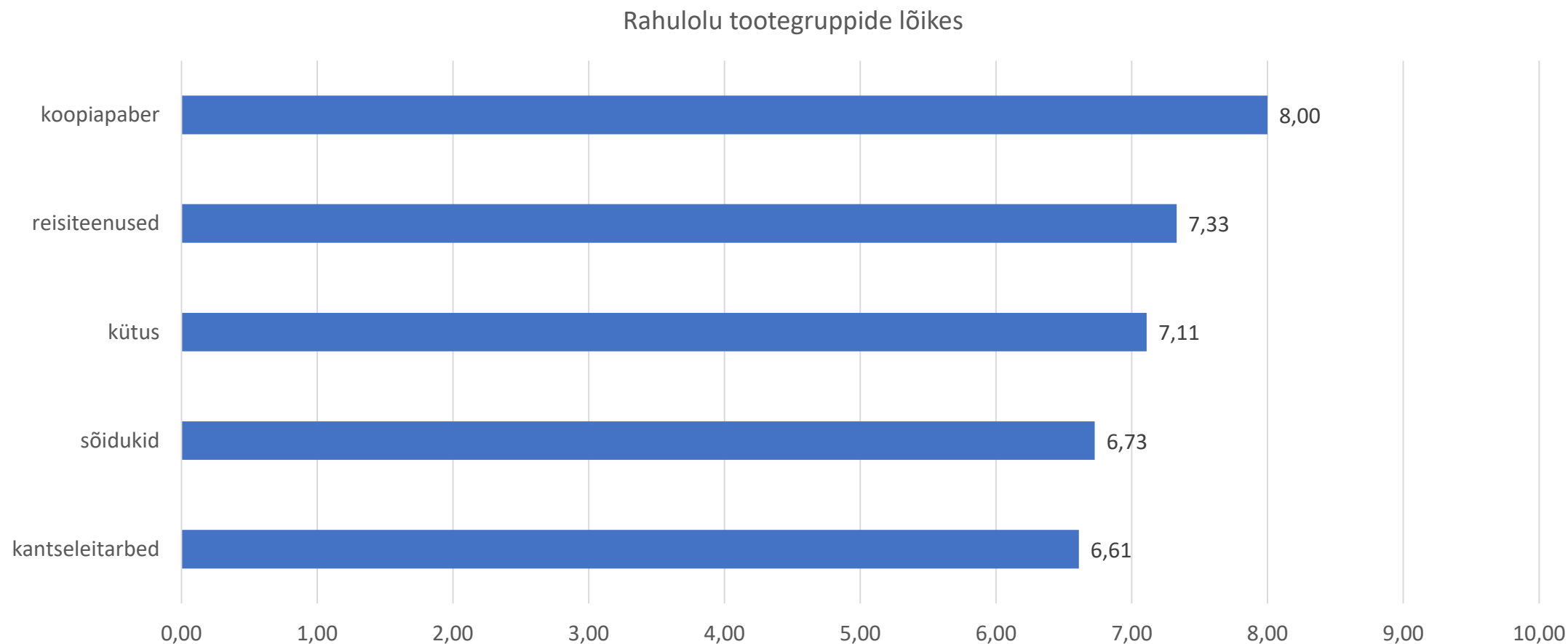
Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK üleriigiliste ühishangete korraldamise teenust kolleegile teisest asutusest?	Palun põhjendage oma hinnangut:
2	Kõik asutused on sunnitud ennast paigutama RTK koostatud raamidesse.
6	olen kasutanud ühishangetest reisteenust ja bürootarvete/paberi hankeid. e-teenused on võrdlemisi segane keskkond, kust ei näe, kes on tellimuse täitja enne kui tellimus on esitatud ja tänu sellele tuleb ühest tellimusest erinevat saadetist, selle asemel, et kõik asjad võik ühelt tulla. Ka soovitud kauba leidmine e-teenuste keskusest on keeruline, kuna esmalt tuleb kontoritarvete müüja kodulehelt leida soovitud kauba nimetus, sest tihtipeale ei oska panna otsingusse ise otsitud toote nimetust. kaubad võik olla grupeeritud tootegruppide järgi, ja otsingut võik ka tavaotsingule saada teha puu kujul.
7	Probleeme on info jagamisega. Kui ühishange on korraldatud, siis peaks saatma kõikidele osalejatele täpse ülevaate kui palju oli pakkujaid, kellega sõlmiti raamleping, kuidas hankimine edasi on korraldatud jne. Mõnede hangete kohta tuleb korrektne info, aga osade kohta mitte.
10	Ühishangete puhul tekib märgatav ajakulu ning rahaliste vahendite kokkuhoid. Mugav kasutus, info on kergesti kättesaadav. Igati rahul.
3	Kontoritarvete hanget on väga ebamugav kasutada. Kõigil hankepartneritel on väga korralikud e-poed, e-kataloog on heade süsteemide dubleerimine, lisaks ei ole sealt võimalik osta paljusid tooteid. Hästi kahju on sellest, et puudub võimalus minna kohapeale poodi. Kõige rohkem häirib see, et üks tellimus saab täidetud kuni nelja erineva teenusepakkuja poolt ning ühte väikest tellimust toob kontoris neli kullerit, sisestada tuleb neli arvet, jagada ning kinnitada tuleb neli arvet ehk halduskoormus ühe väikese tellimuse osas on kordades suurem. Lisaks saabuavad pakid erinevatel päevadel. Eelmine ühishange kontoritarvete osas saab vaid kiidusõnu, viimane kontoritarvete hange on kasutaja seisukohalt kõige halvem hange üldse. Ühishanked on üldiselt väga toredad ettevõtmised, kuid kahjuks ei ole siinkohal absoluutselt mõeldud reaalsele kasutajatele, kes tellimusi teevad - nende töö maht on kordades suurem.
3	Inimesed vahetuvad tihti ja info duubeldamist palju.
1	Bürookaupade tellimine on samuti ebamõistlikult ressursimahukas! Äsjane kogemus. Üks tellimus jaotati nelja hankija vahel. Iga hankijaga oli probleeme. Mõnel oli kaupu puudu. Need saadetakse järgi erinevatel aegadel. Mõni hankija paneb puuduvad kaubad algselt saadetud arve juurde, teine saadab eraldi. Kolmas saadab üldse arve millalgi hiljem. Küll ei klapi saabunud kaup ja arve, küll ei klapi vormistatud tellimus ja arve jne. Kõikidel puhkudel pidin otsima üles hankijate andmed ja ise ühendust võtma ning infot uurima. Ka arvete registreerimist ja menetlemist on rohkem, sest mitmed hankijad saadavad omakorda mitmeid arveid erineval ajal saabunud kaupade kohta. Bürookaupade tellimise keskkonna miinused: kaupu valides ei saa koheselt sisestada tellitava toote arvu/kogust. Selleks tuleb navigeerida kahe lehe vahel. Ostukorvis ei saa valitud toodet lahti klikkida (näeb ainult pilti). Selleks tuleb taas navigeerida kahe lehe vahel. Kuna ostukorvis ei salvestu tooted kronoloogilises järjestuses siis tuleb neid teiste toodete seast otsida. Saatja aadressi ei saa valida kõikidele kaupadele ühekorraga vaid seda peab tegema üksshaaval. Minu isiklik praktika oli 85le tootele eraldi aadressi sisestamine. Ühesõnaga, tahaks anda positiivsemat hinnangut aga praegune olukord seda ei võimalda. Jääme lootma süsteemi arendamisele.

Rahulolu trend: Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus

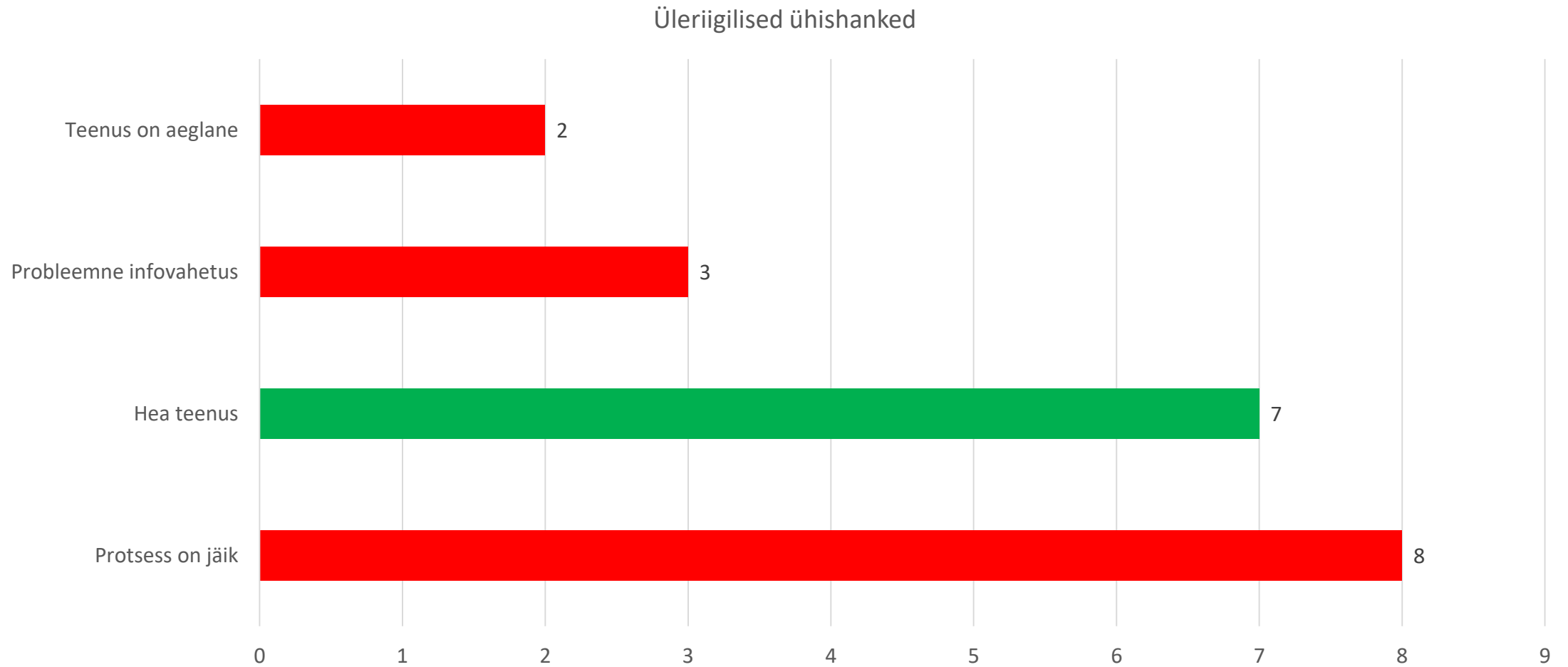
Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus, trend



Rahuolu üleriigilise ühishankega tootegruppide lõikes

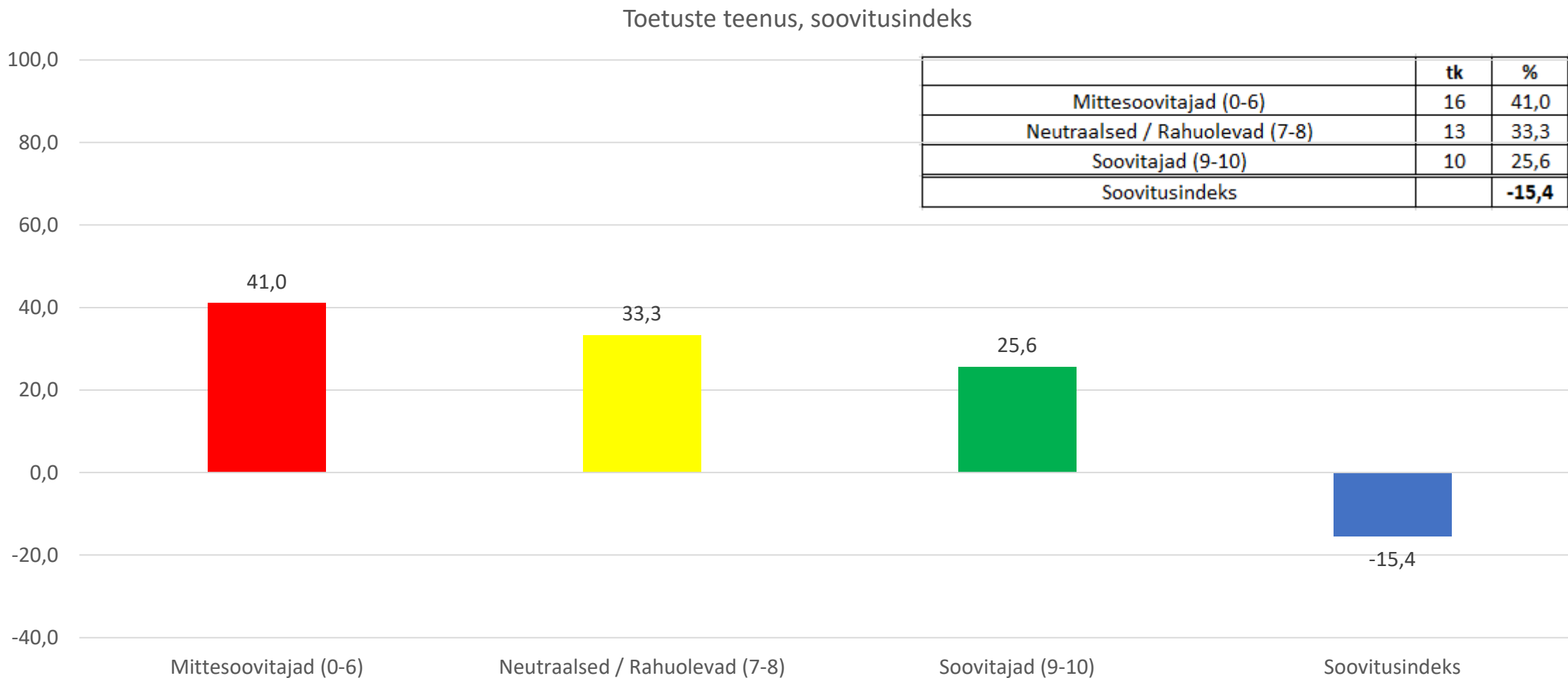


Vabatekstivastuste kategooriad

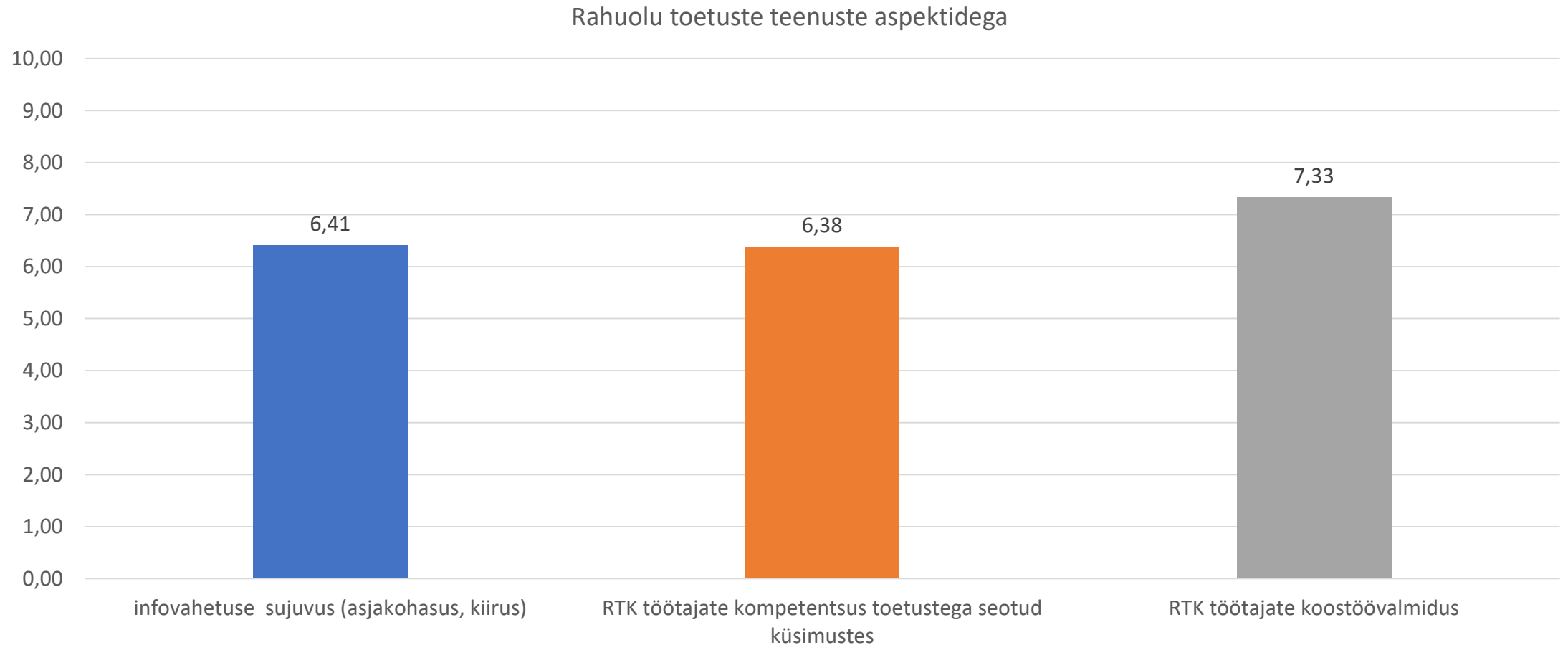


7. Toetuste teenus

Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK toetuste teenust kolleegile teisest asutusest?

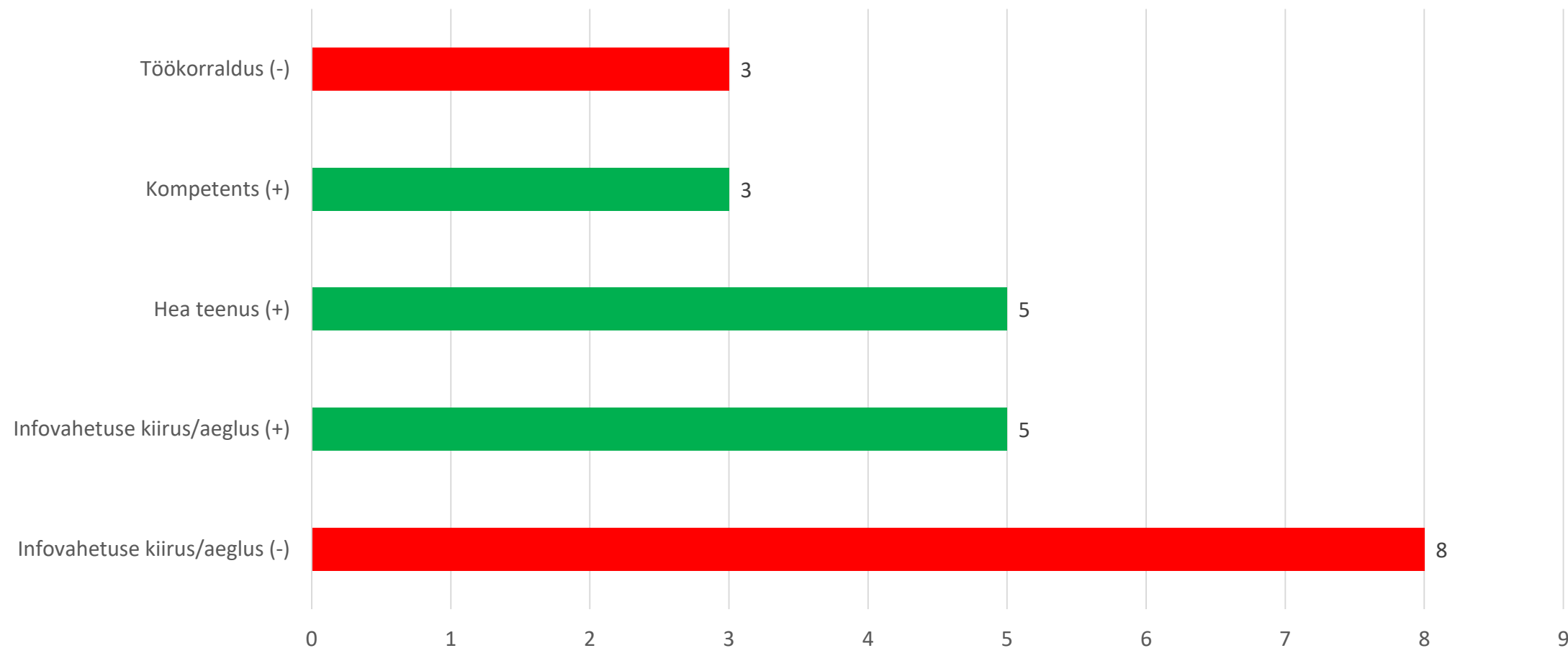


Rahuolu toetuste teenuse aspektidega



Tekstivastuste analüüs

Toteuste teenuse vabatekstivastused



Tänan!