



RIIGI TUGITEENUSTE  
KESKUS

# Rahulolu RTK teenustega

Tallinn 2018

*[www.recommy.com](http://www.recommy.com)*

# Uuringu sisu

- Uuringu eesmärk oli saada tagasisidet RTK poolt osutatavate 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
- 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

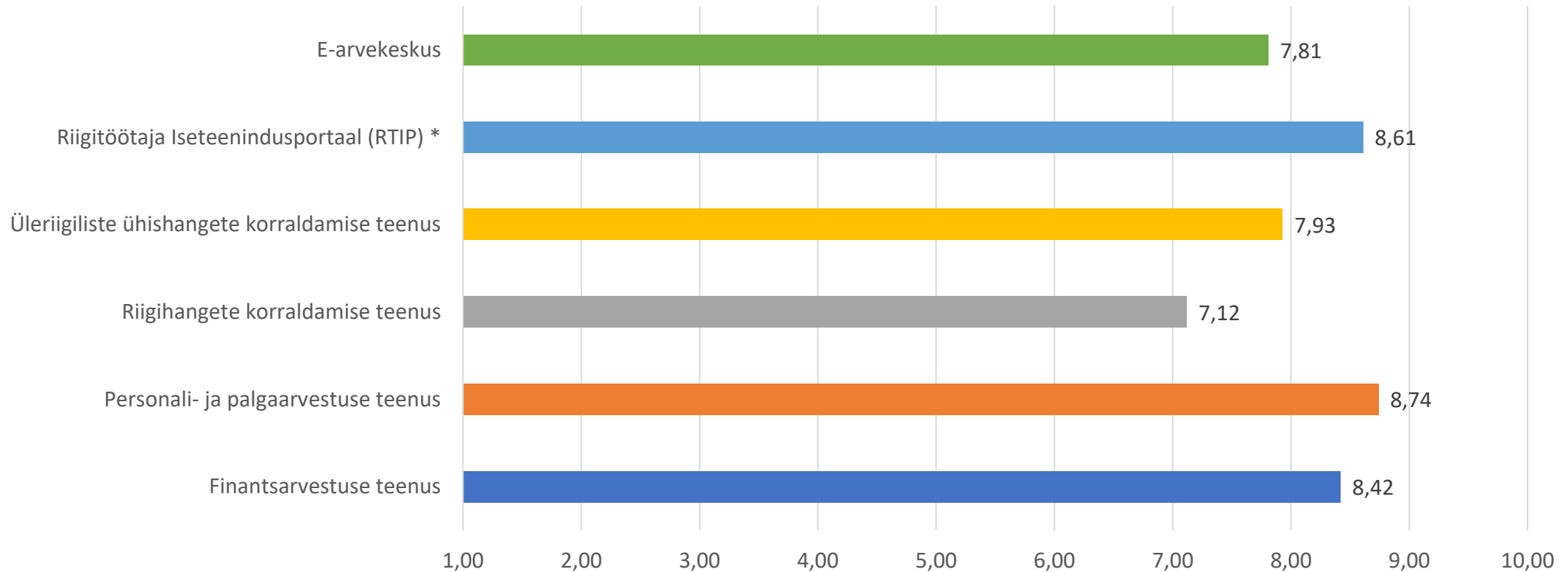
# Valim ja vastanute protsent\*

| Küsitlus  | Saadetud    | Vastanuid  | Vastanute %   |
|---|-------------|------------|---------------|
| RAHULOLU RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALIGA                              | 903         | 287        | 31,78%        |
| RAHULOLU RTK FINANTSARVESTUSE TEENUSEGA                                   | 423         | 169        | 39,95%        |
| RAHULOLU RTK FINANTSARVESTUSE NING PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUSEGA | 92          | 59         | 64,13%        |
| RAHULOLU RTK ÜLERIIGILISTE ÜHISHANGETE KORRALDAMISE TEENUSEGA             | 84          | 17         | 21,42%        |
| RAHULOLU RTK PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUSEGA                       | 208         | 101        | 48,56%        |
| RAHULOLU RTK RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUSEGA                          | 162         | 44         | 27,16%        |
| <b>Kokku</b>  | <b>1872</b> | <b>679</b> | <b>36,27%</b> |

\* Vastanute protsent on näidatud küsimustike liikide kaupa. Küsimustik sisaldas küsimusi mitme teenuse kohta.

# Üldine rahulolu teenustega ja IS-dega 2018

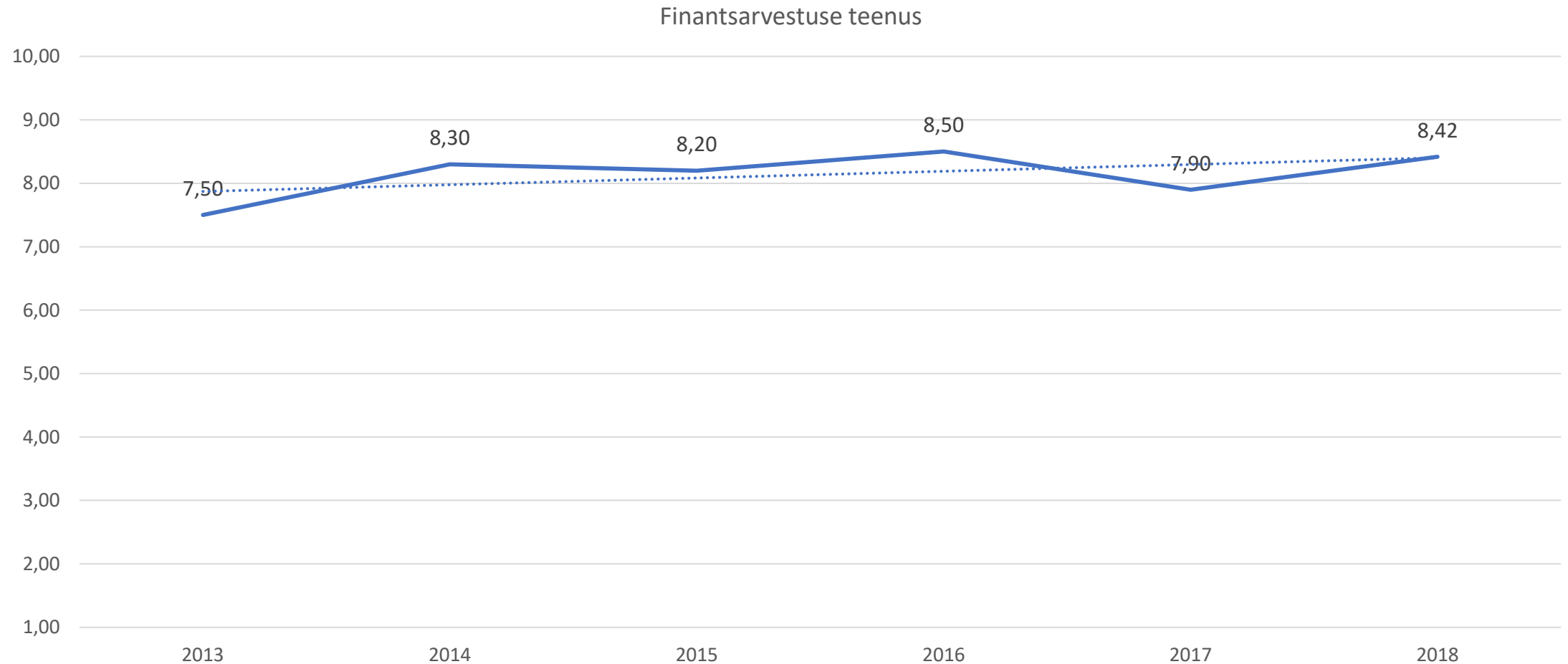
Üldine rahuolu teenustega 2018



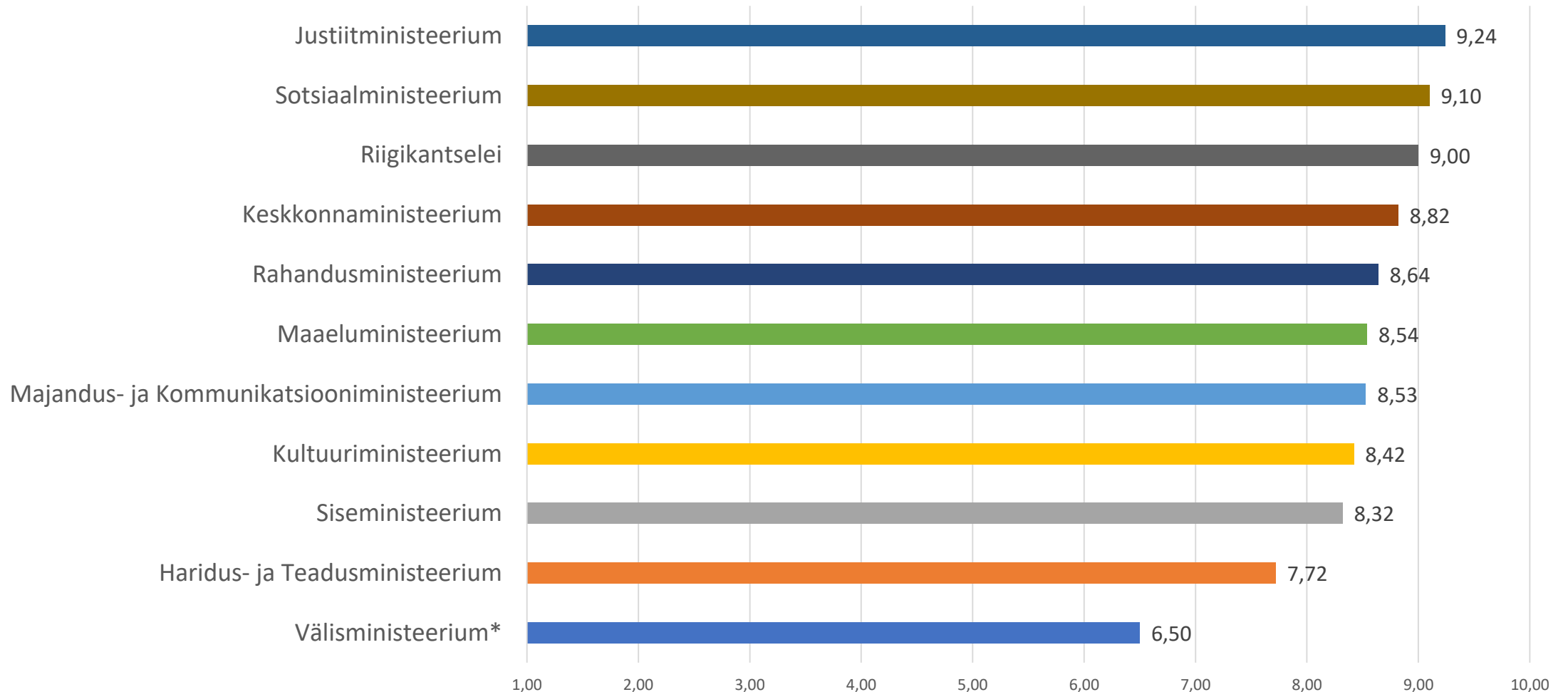
\* Küsiti rahuolu Riigitöötaja Iseteenindusportali iga mooduli kohta eraldi + hinnangut kasutismugavuse ja kasutajatoe kohta. Graafikul on keskmine hinne.

# 1. Finantsarvestuse teenus

# Rahulolu trend: Finantsarvestus



# Finantsarvestus valitsemisalade lõikes



\* Väike valim (alla 10 vastuse)

# Valik kommentaare finantsarvestuse teenuse kohta (1)

- Inimesed on meeldivad, BO aruande keskkond on väga halva funktsionaalsusega tavakasutaja jaoks.
- Aeglane, muudatused parandused võtavad palju aega.
- Puhkuste ajal ei olnud kõigil töötajatel asendajaid või ütlesid asendajad teatud tööülesannete kohta, et nemad neid ei tee, vaid ootame, kuni põhitöötaja puhkuselt tagasi tuleb.
- Inimesi, kes seda teenust osutavad, on ilmselgelt vähe. Kliendina peame vastust, sh tähtaajalisi vastuseid, ootama päevi. Väga tihti on vastuse saades õige tähtaeg möödas, aga midagi teha ei ole. Oleme ka teistele ametitele vastanud, et kuna RTK ei väljasta meile dokumente õigeaegselt, siis "ei saa me teile tähtaegselt vastata". Kahju, et nii on, varem selliseid probleeme polnud, tekkinud just viimase poole aastaga.
- olen väga rahul ja märksõnad on - reageerimise kiirus, professionaalsus, põhjalikud selgitused, abistamine jne
- Inimesed sõbralikud, suhteliselt kiiresti vastavad kirjadele ja reageerivad probleemidele. BO sulgub ikka liiga kiiresti kui tekib paus andmete töötlemisel. Miks ei ole võimaldatud ikka ligipääsu ID kaardi/ID mobiili abil, kaugtööl probleem, et ei pääse andmetele ligi!

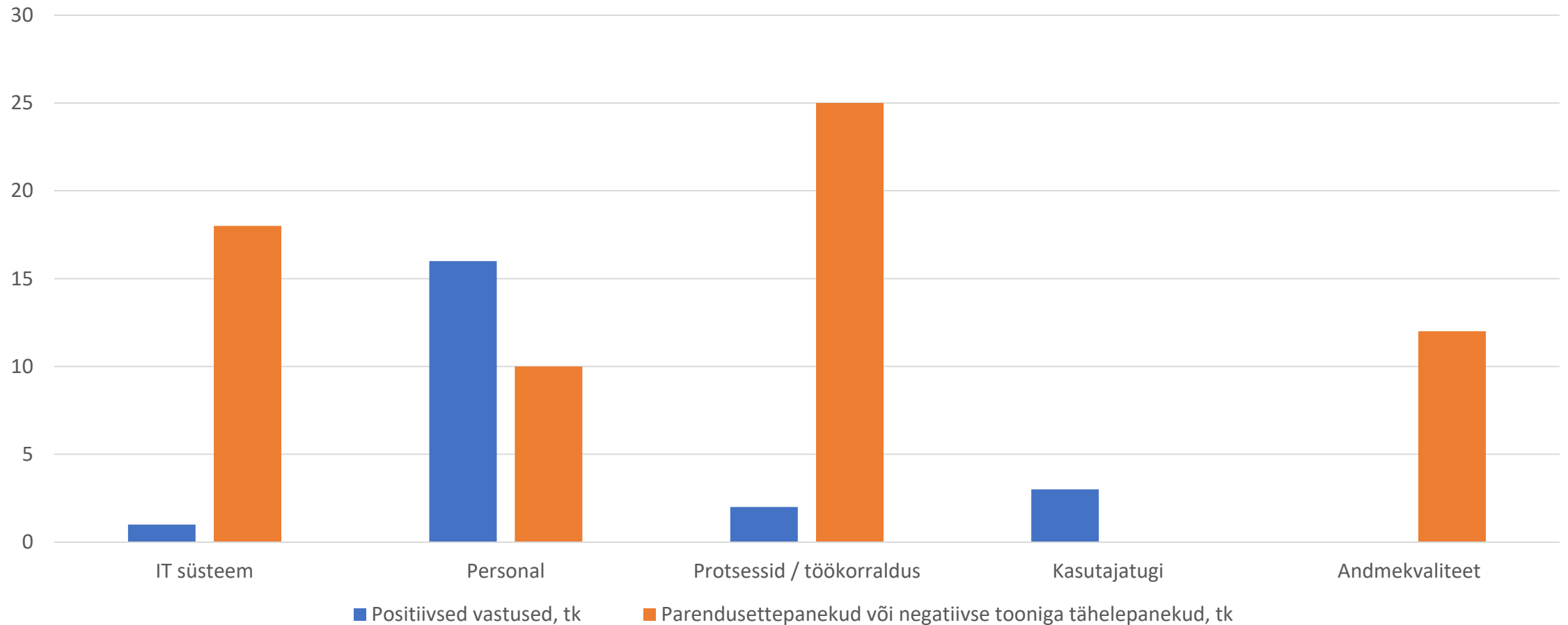


# Valik kommentaare finantsarvestusteenuse aspektide hindamisel (2)

- SAP BOs võiks olla vähem aruandeid ja hea oleks kui need kuvavad ühte aja sama asja. Tegelikult on nii, et mitte ühte aruannet ei saa võrrelda iga aruanne annab eraldi tulemusi. Väga keeruline on kätte saada lõplike jääke ja ei saa mitte kunagi kindel olla et andmed on õiged.
- Olulisel määral vajaks uute ja ka juba olemasolevate finants-, personali- ja palgaaruannete aruannete koolitusi. Sh on põhiküsimuseks aruannete "loogika" ülesehitus, väljund ja miks erinevad aruanded annavad erineva tulemuse, kuigi peaks andma samaväärse
- parandusi peab ootama kuu aega, mis teeb võimatuks projektide aruandluse igal ajal, kui selguvad vead
- Oleme väga rahul dokumentide menetlemise kiirusega ja töötajatega saab alati nõu pidada probleemide tekkimisel.
- RTK töötajate koostöövalmidus tekkivate küsimuste/probleemide lahendamisel - hinne on madal seetõttu, et neid ei ole võimalik ka telefonitsi kätte saada, pidevalt on sisemised koosolekud ja ei ole inimest, kellega rääkida.
- BO aruanded sisaldavad küll vajalikke andmeid aga asutuse kuludest/eelarve täitmisest üldpildi saamiseks tuleb andmed kokku korjata 4-5 erinevast aruandest.

# Finantsarvestuse teenuse vabatekstivastuste sisu

Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu finantsarvestuse teenusega

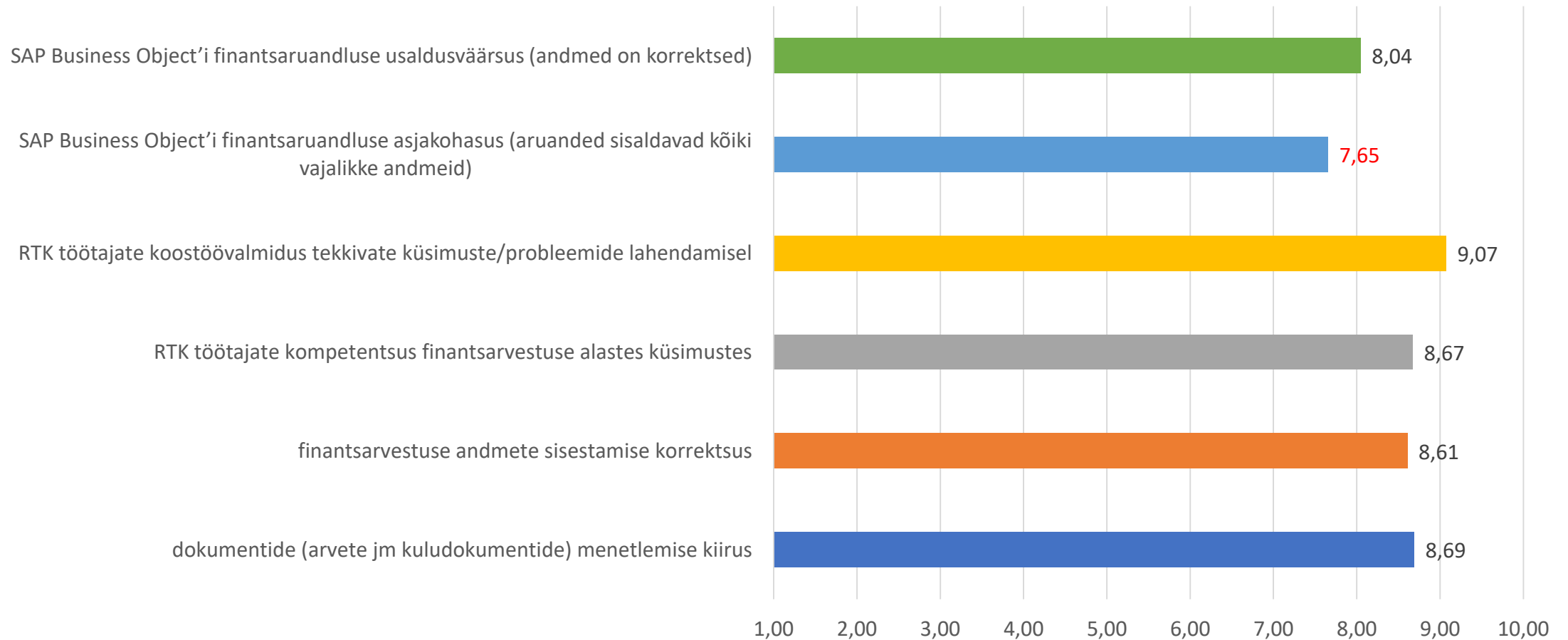


# Finantsarvestuse teenuse peamine probleem

- **Aruannete usaldusväärsus ja asjakohasus.** Esineb järgnevaid probleeme: andmete ebatäielikkus, erinevad aruanded ei klapi, vajalikud aruanded on puudu või dubleerivad, aruannetes on loogikavead. Vajaliku aruande saamiseks tuleb teha mitu aruannet.

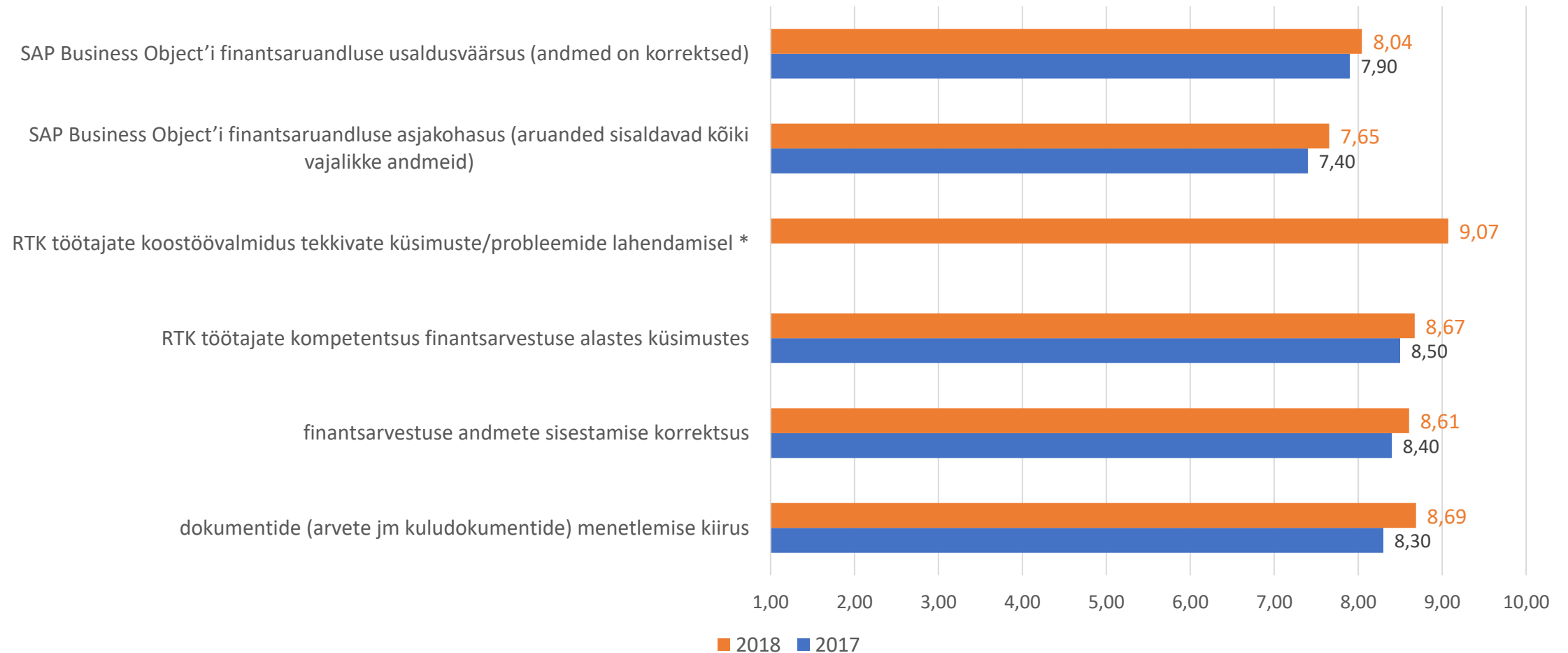
# Rahulolu finantsarvestuse teenuse aspektidega

Rahulolu finantsarvestuse teenuse aspektidega



# Finantsarvestuse teenuse aspektid 2017 vs 2018

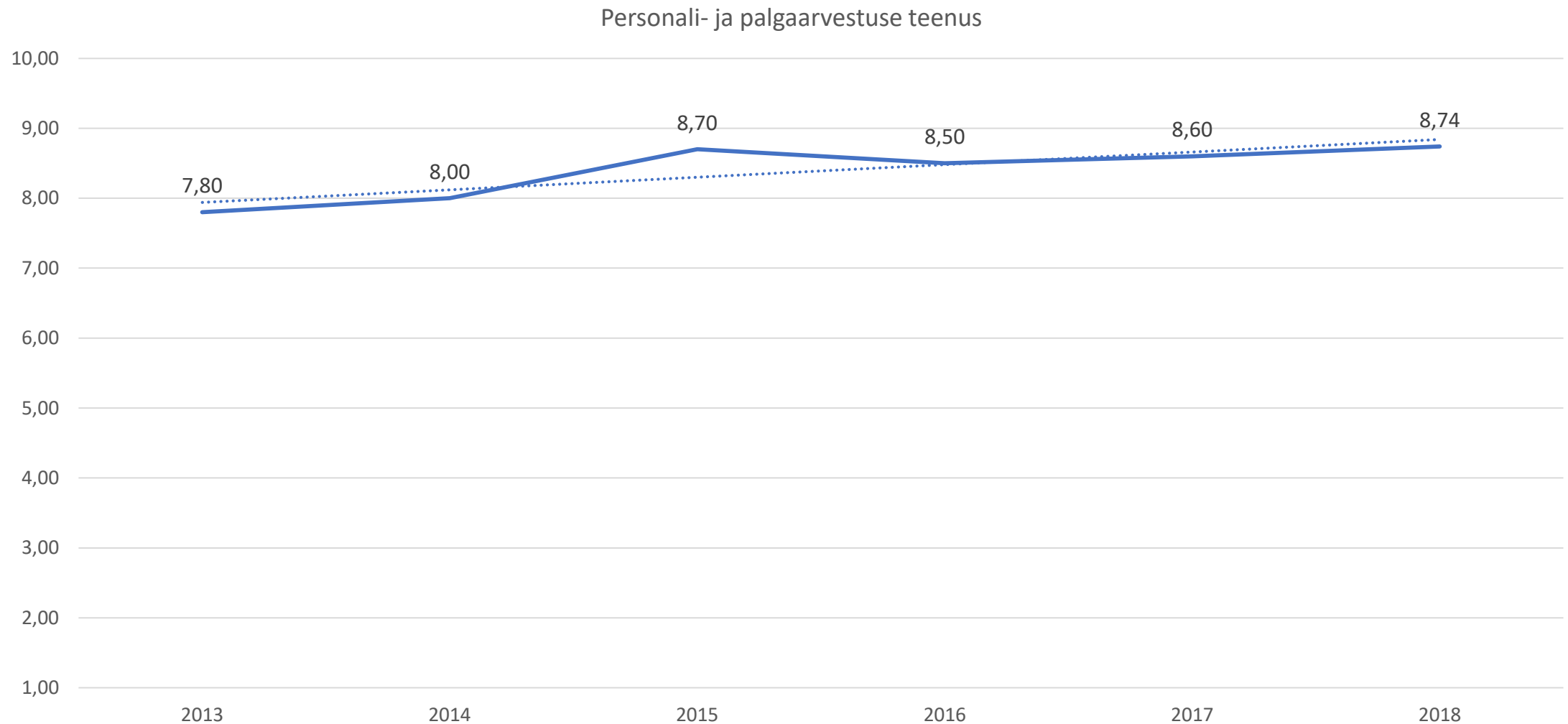
Finantsarvestuse teenuse aspektid 2017 vs 2018



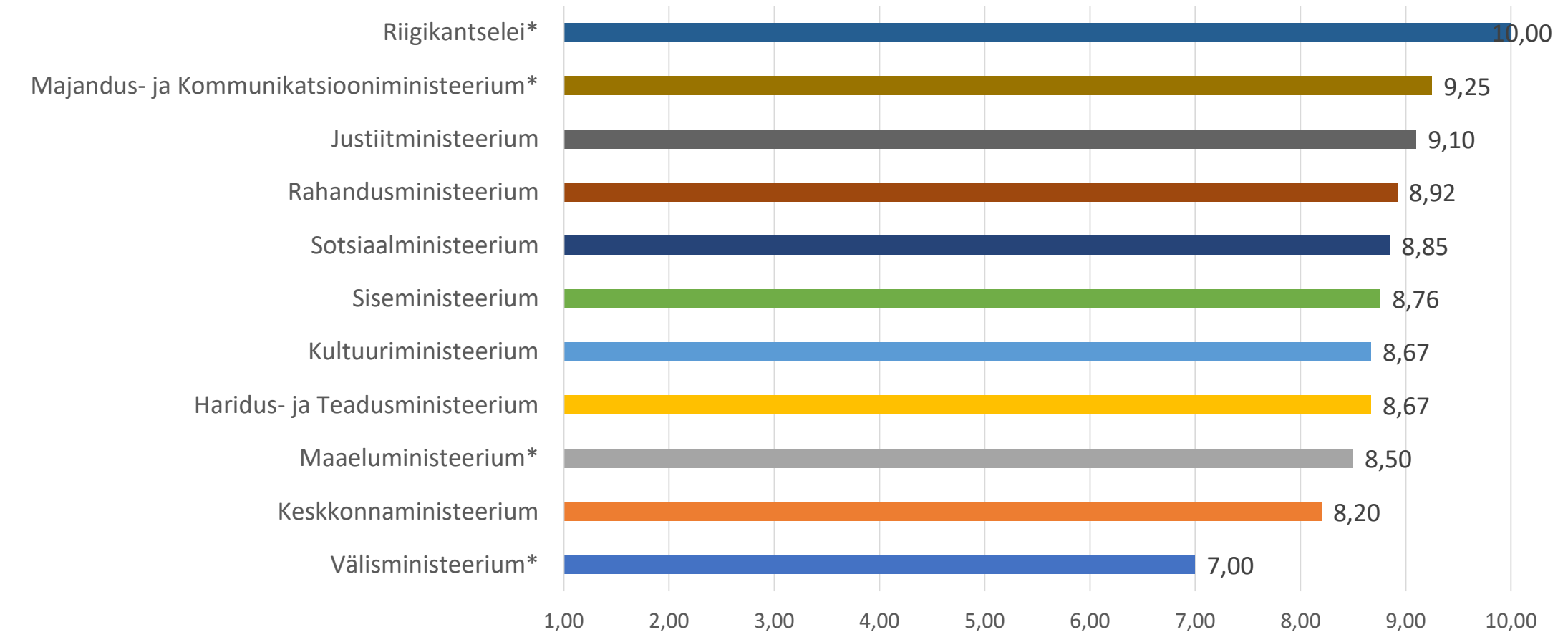
\* 2017 sellist küsimust ei küsitud

## 2. Personali- ja palgaarvestus

# Rahulolu trend: Personali- ja palgaarvestus



# Personali- ja palgaarvestus valitsemisalade lõikes



\* Väike valim (alla 10 vastuse)

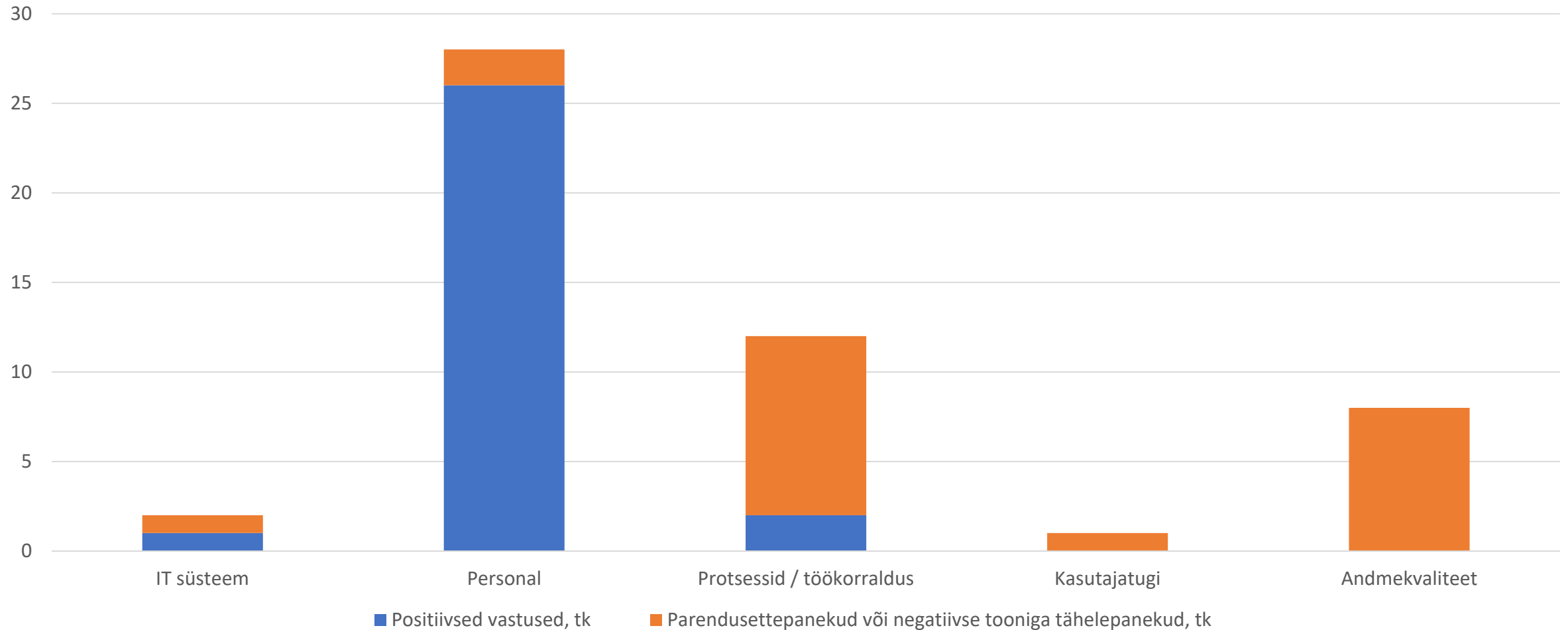


# Mõned kommentaarid personali- ja palgaarvestuse teenuse kohta

- Väga ootame lahendust/rakendust summeeritud tööaja arvestamiseks.
- Tekitab küsimusi miks RTK ei ole riigiasutustele juhtinud tähelepanu õppepuhkusega seotud teemades. Õppepuhkuse ja nn tavapuhkuse tasutamine on seaduse järgi samadel alustel aga RTK tõlgendab seda omavoliliselt teisiti.
- SAP Business Object'i personali aruandluse ajakohasus, võiks ajakohastada andmeid ka 1 kord tööpäeva sees
- Ettepanek kaaluda aruande loomist, mis näitaks koondamisega seotud kõiki kulusid, sh koos tööandja maksudega.
- SAP aruannete puhul on help-tugi heitlik.
- Olen jätkuvalt oma piirkonna arvestajate tööga väga, väga rahul.

# Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu personali- ja palgaarvestuse teenusega

Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu personali- ja palgaarvestuse teenusega

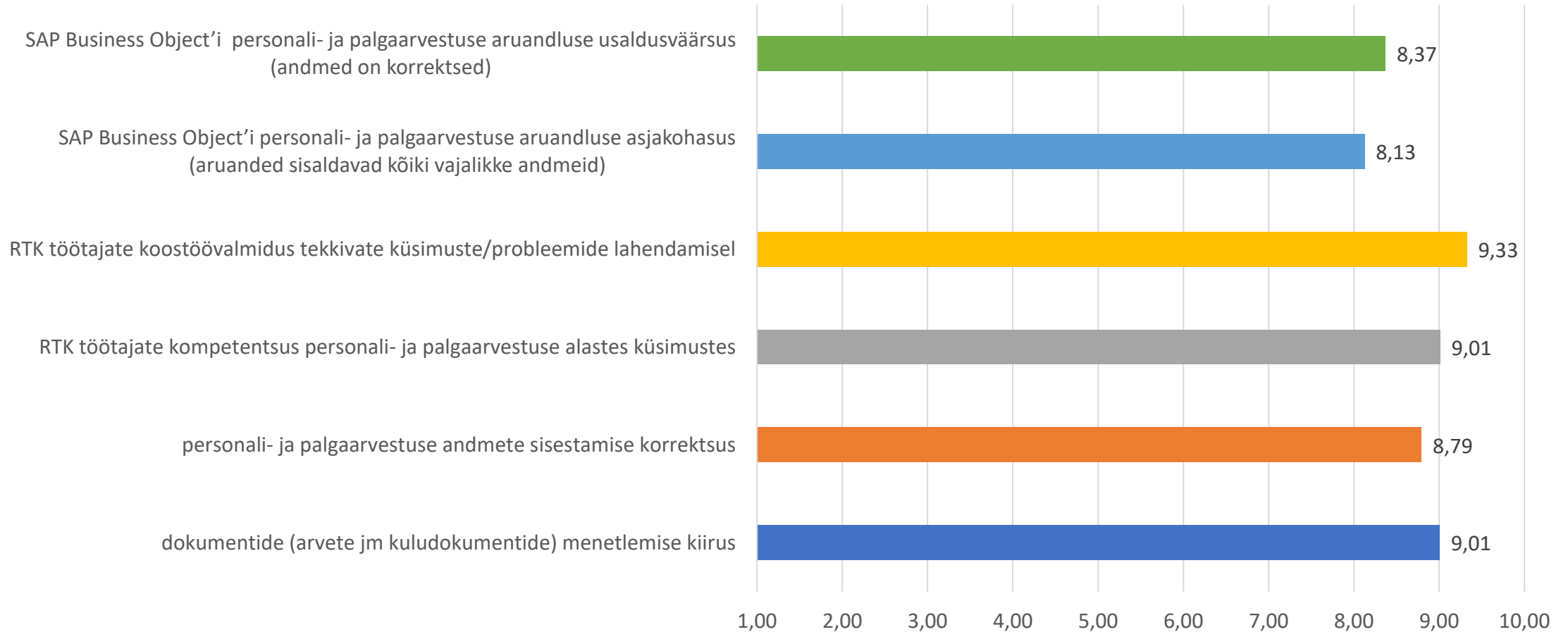


# Tähelepanekud personali- ja palgaarvestuse teenuse kohta

- Palju inimeste personaalset kiitmist!
- Oodatakse lahendust/rakendust summeeritud tööaja arvestamiseks.

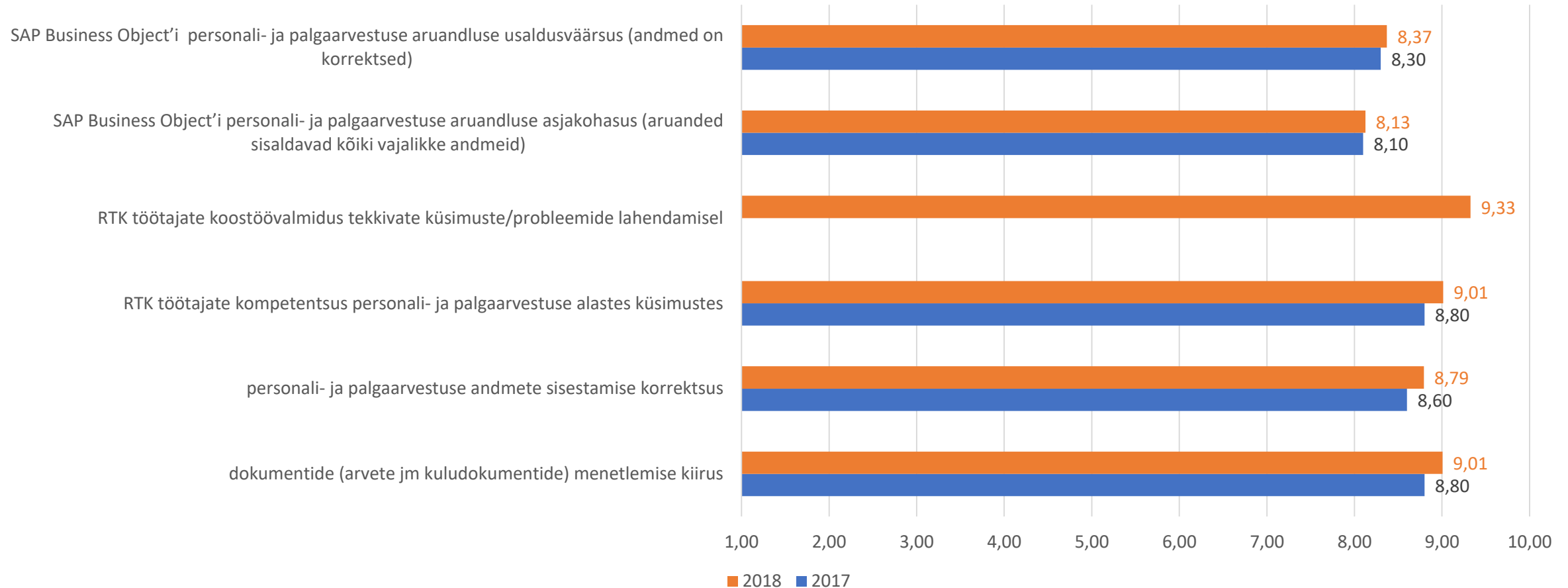
# Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse aspektidega

Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse aspektidega



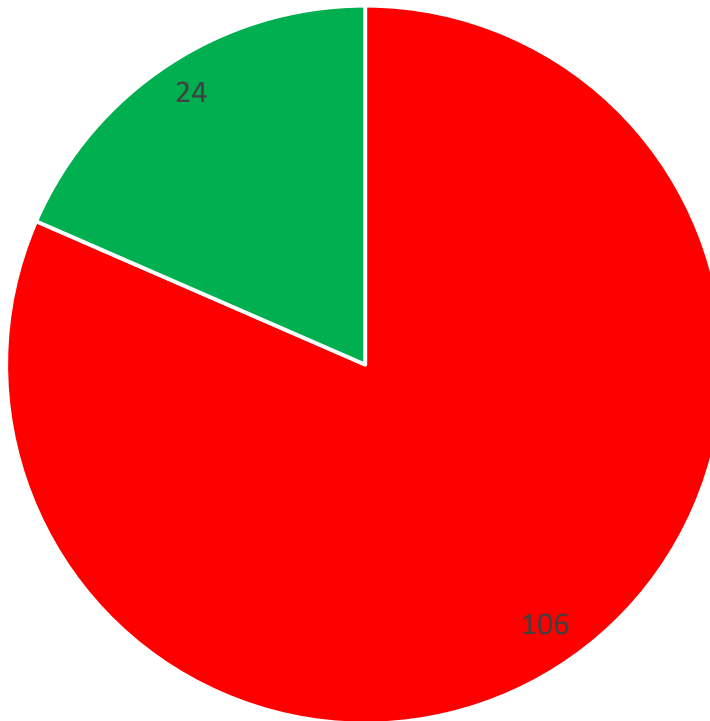
# Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse aspektidega 2017 vs 2018

Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse aspektidega 2017 vs 2018



# Kas soovite koolitusspetsialisti teenust?

Kas Teie asutus oleks tulevikus huvitatud koolitusspetsialisti teenusest, mis hõlmaks koostöös asutusega koolituspõhimõtete välja töötamist ning edasise koolitus- ja arendustegevuse korraldamist? (tk)



■ Ei ■ jah

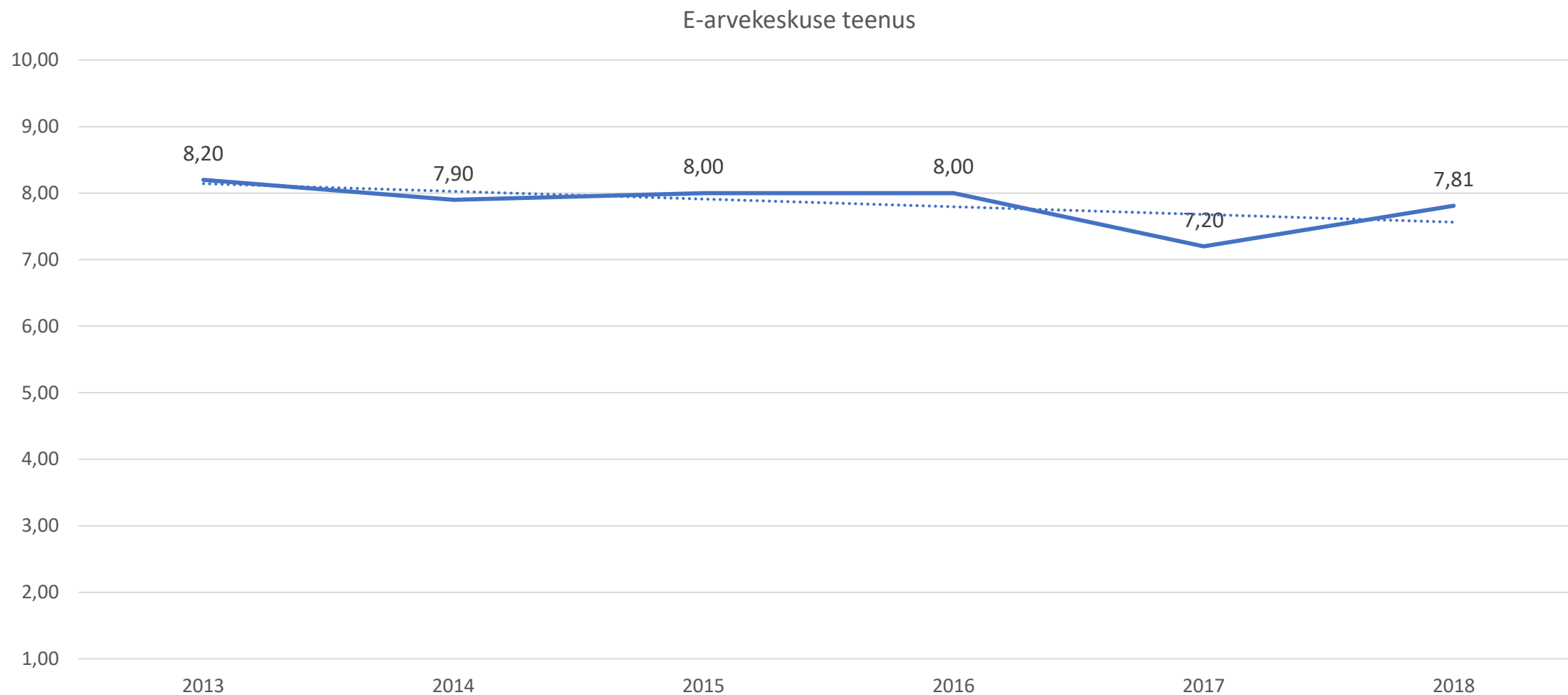
# Ootused koolitusteenusele

- Koolituspakkumiste leidmine või suunamine meie õpetajatele. Vastavalt meie arengusuunadest koolile sobivate koolituste ja koolitajate ning rahastuse leidmine (raha taotlemise projektid).
- Koolituste sisestamine ühtsetel alustel koolitusmoodulisse - praegu on väga suuri erinevusi sisestustes ning seega ka aruanded ei kuva korrektset statistikat.
- Keskelt (ministeeriumite üleselt) võiks korraldatud olla võõrkeelte grupi-koolitused.
- Ühekordne tugi koolitussüsteemi välja töötamiseks
- BO aruandluse spetsiifika parem tundmine
- Sooviksin nõustamist koolitajate osas (aga seda saab praegu ka kui küsida)
- Et teenust pakub oma valdkonna ekspert, kes on kursis kogu koolitustegevust puudutava seadusandlusega ja kellel on aega ka sisulistesse teemadesse süvenda
- Koolitusspetsialist peab tundma väga hästi asutuse spetsiifikat, selleks et leida või tellida asutuse vajadustele sobivaid koolitusi või arendustegevusi.

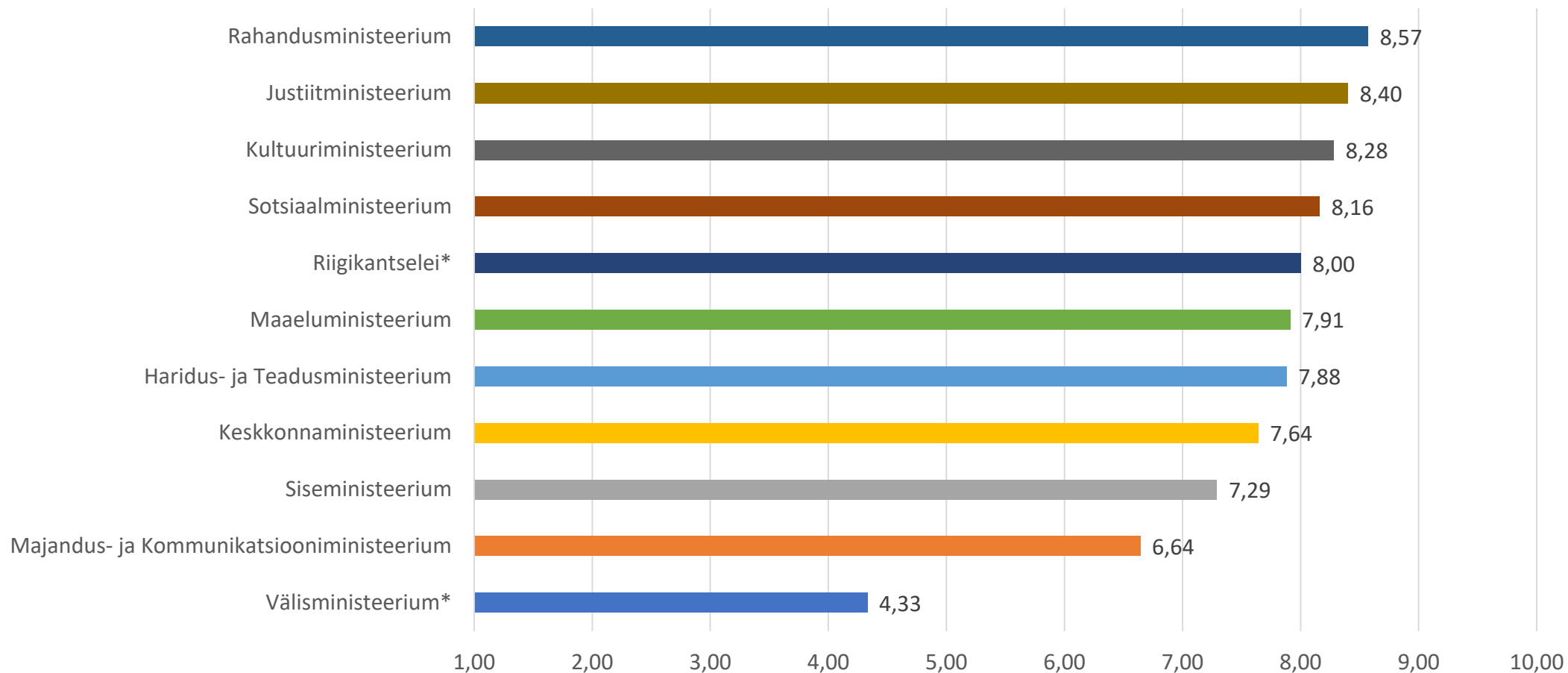
### 3. E-arvekeskus



# Rahulolu trend: E-arvekeskus



# E-arvekeskuse teenus valitsemisalade lõikes

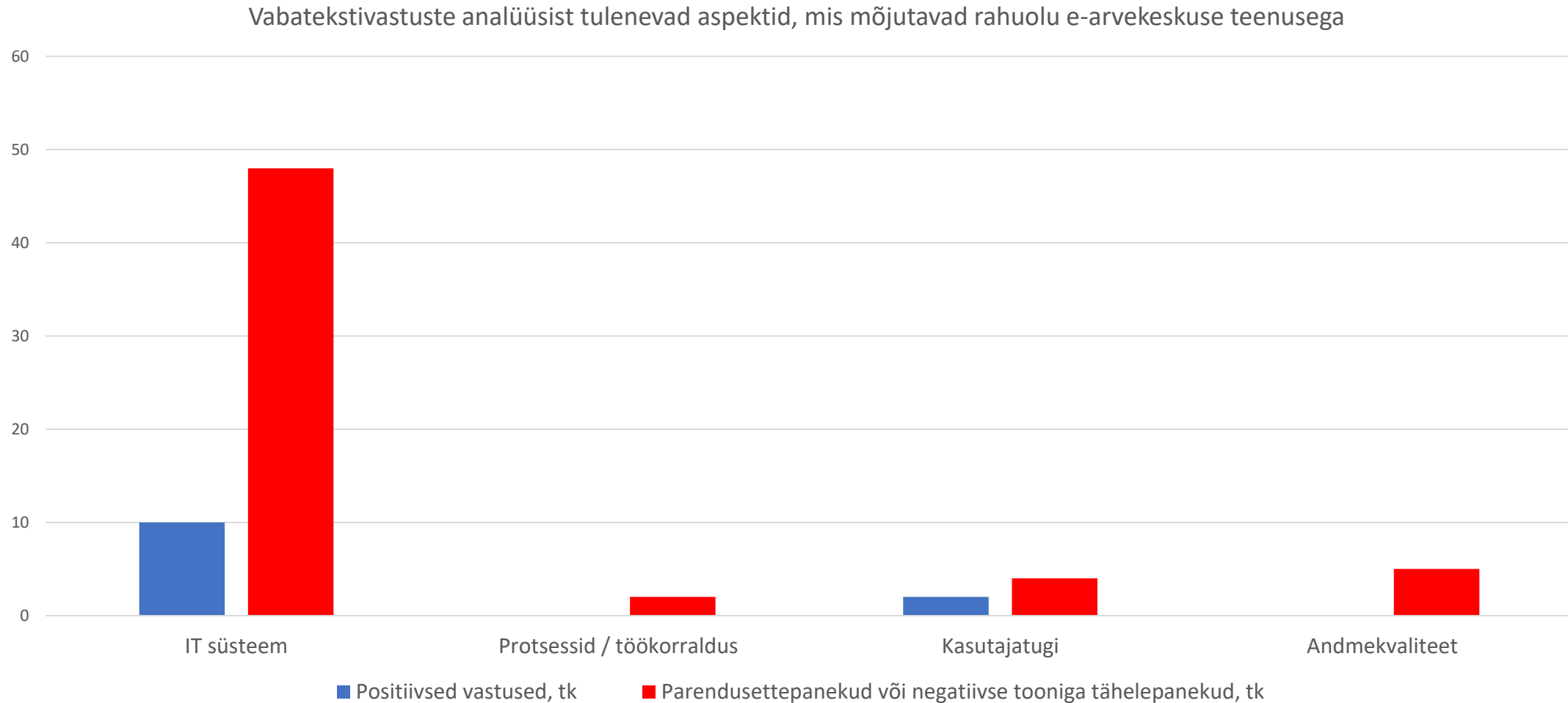


\* Väike valim (alla 10 vastuse)

# Mõned kommentaarid E-arvekeskuse kohta

- Omniva e-arvekeskus oli parem. Fitek on aeglane. Igasugused probleemid kasutuse korral tulevad peale arendusi. Arendusi tehakse ka töö ajal (sellel ajal töötamine pea võimatu
- Ei ole rahul arvete otsimise võimalusega. Sooviks otsida kindlate mallide järgi, kuid iga kord tagasi minnes, kaotab rakendus malli.
- Samuti oleks oluline, et kindlate parameetritega (dimensionidega) otsingul summeeruks otsitu. Sooviks veel võimalust otsingu tulemus genereerida excelisse).
- Portaali ei õnnestu alati sisse saada. Exploreris on aeglane.
- Uuendused tekitavad alati probleeme, mõnikord on töö häiritud peaaegu nädal aega. Arvete maksetähtajad ei oota millal süsteemid korda saavad. Tihtipeale muudab programm ise juba salvestatud andmed peale kinnitamist. Tundub, et keegi ei vastuta oma tegevuse eest.
- E-arvekeskus on läinud tunduvalt paremaks võrreldes algusajaga.

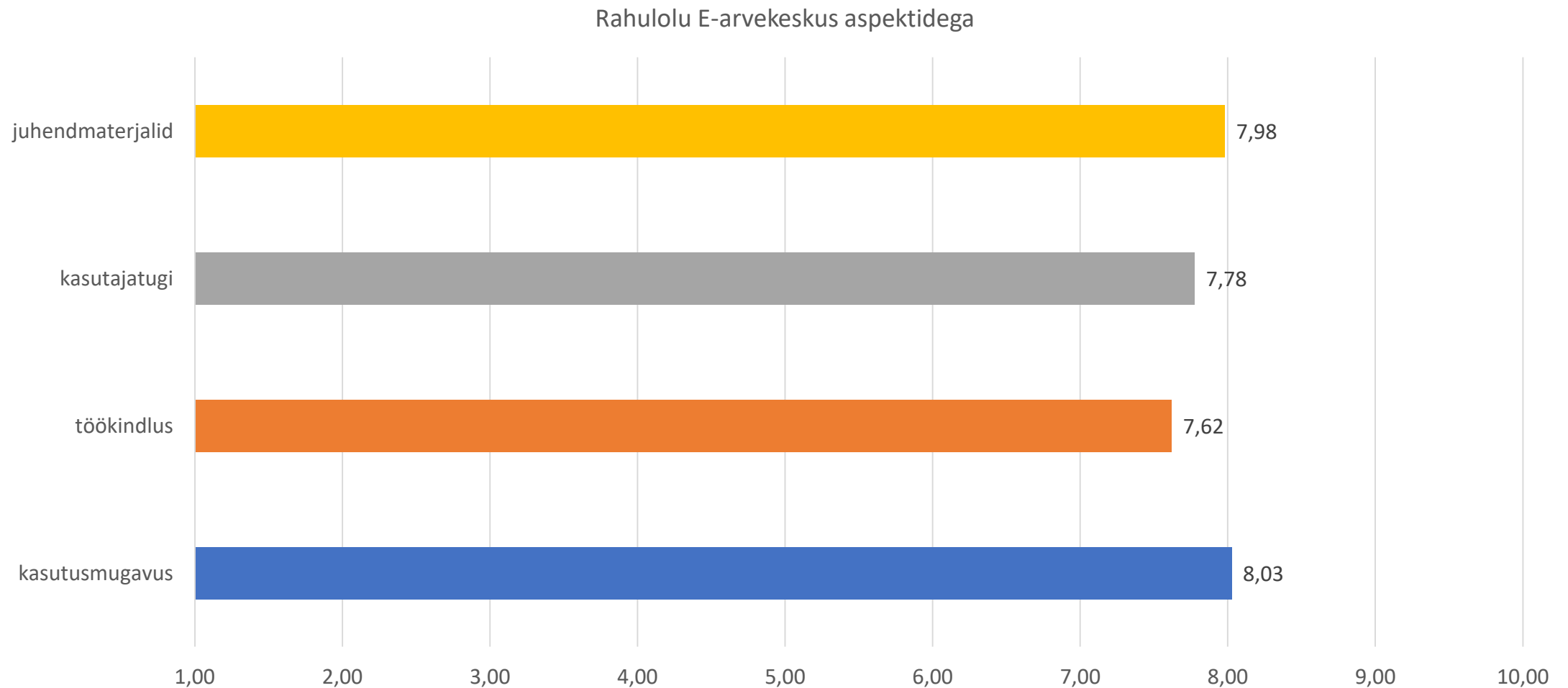
# Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu e-arvekeskuse teenusega



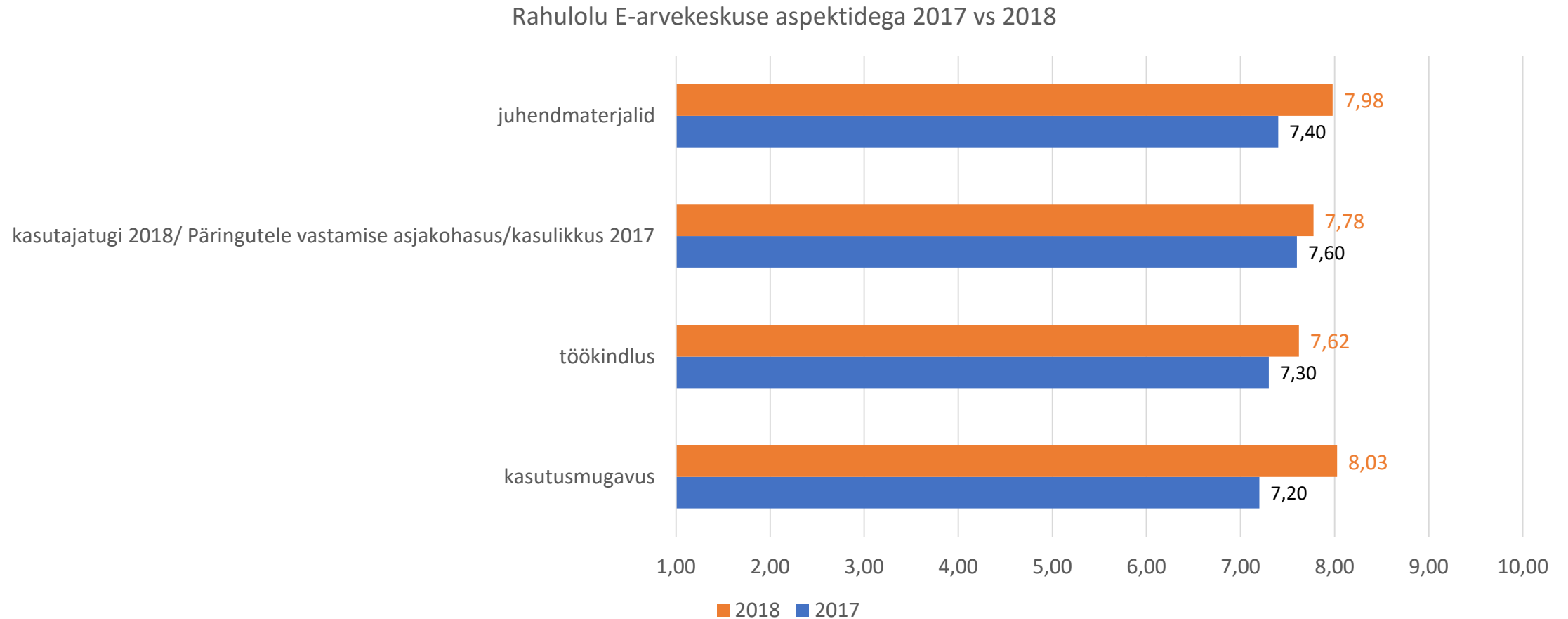
# E-arvekeskuse prioriteetsed probleemid

- Peamised probleemid on seotud **rakenduse funktsionaalsuse** (võimalused ei vasta kasutajate vajadustele) ja **töökindlusega** (aeglane, muudatuste ja reliisi protsess ei tööta vastavalt kasutajate ootustele).

# Rahulolu E-arvekeskuse aspektidega



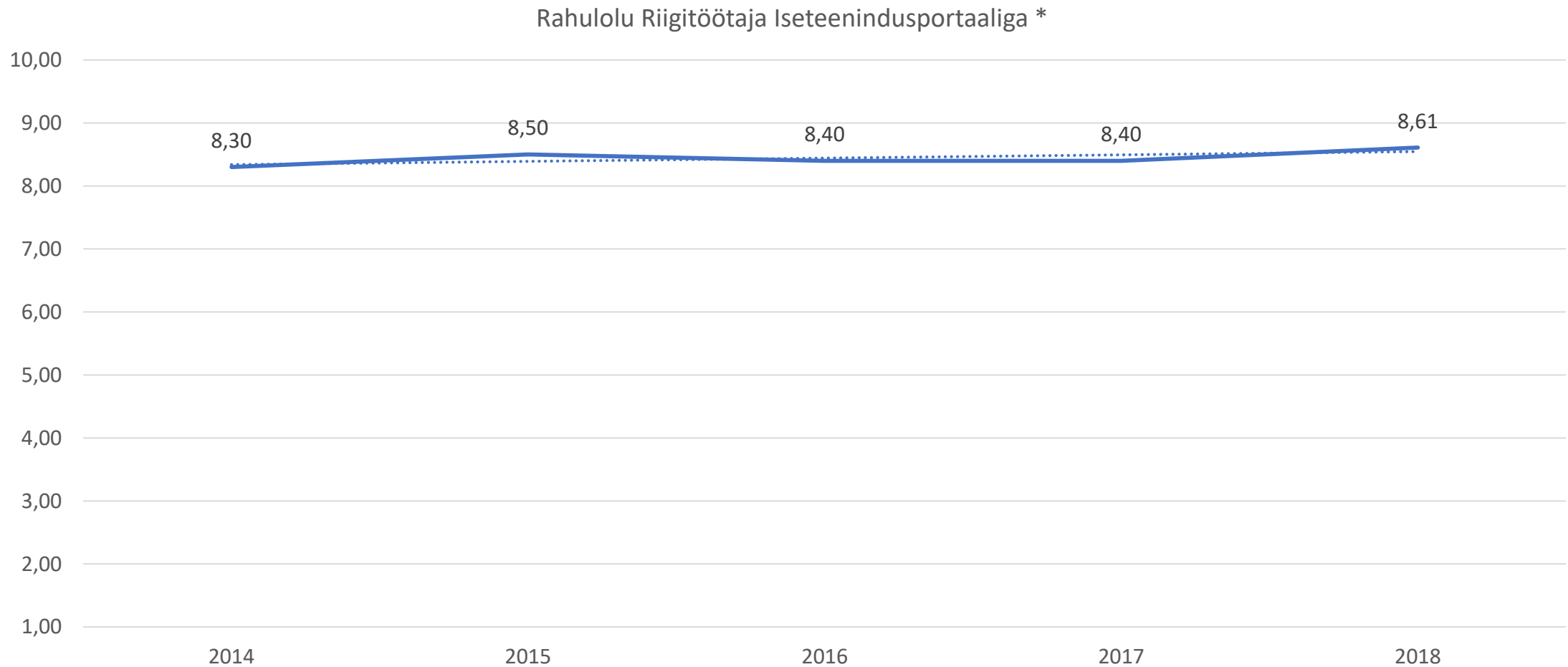
# Rahulolu E-arvekeskuse aspektidega 2017 vs 2018



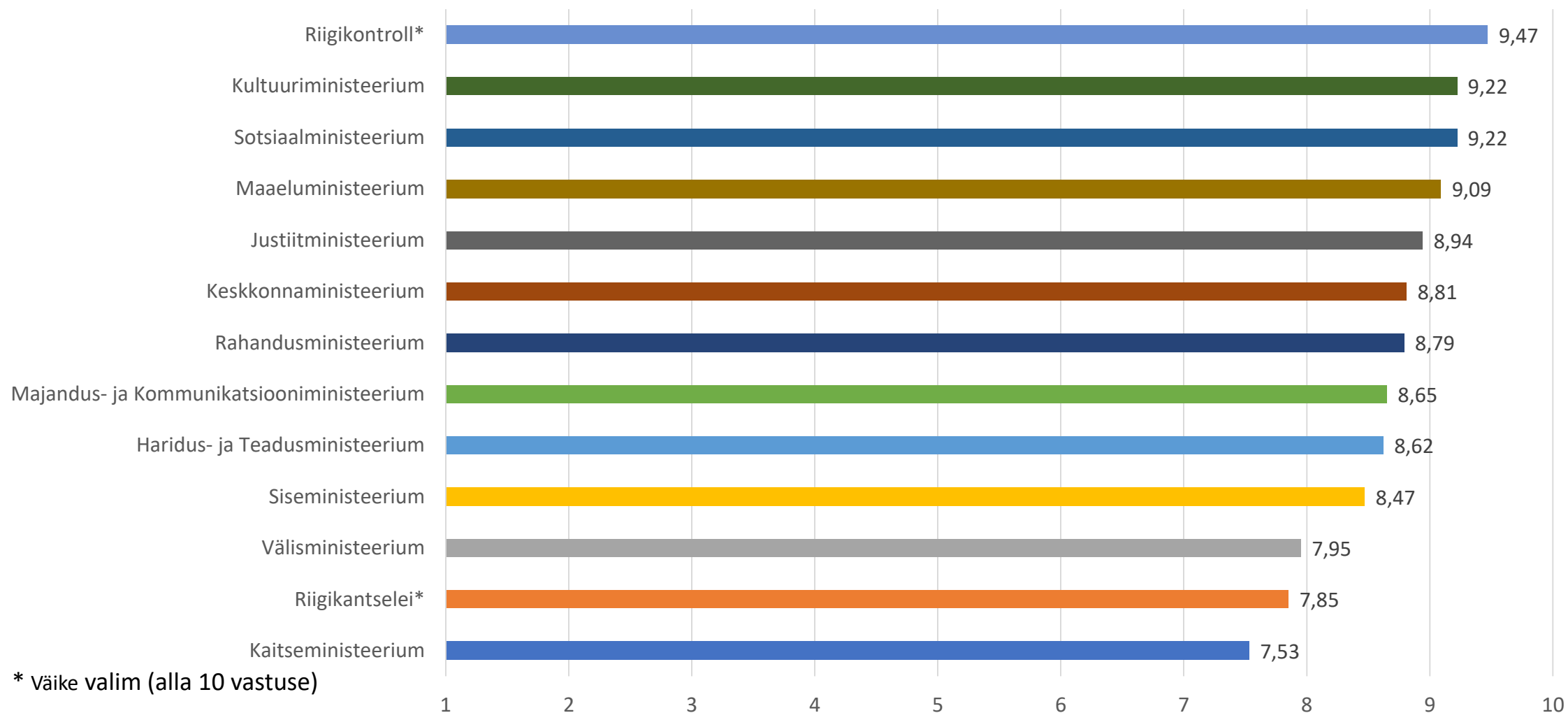
## 4. Riigitöötaja Iseteenindusportaal



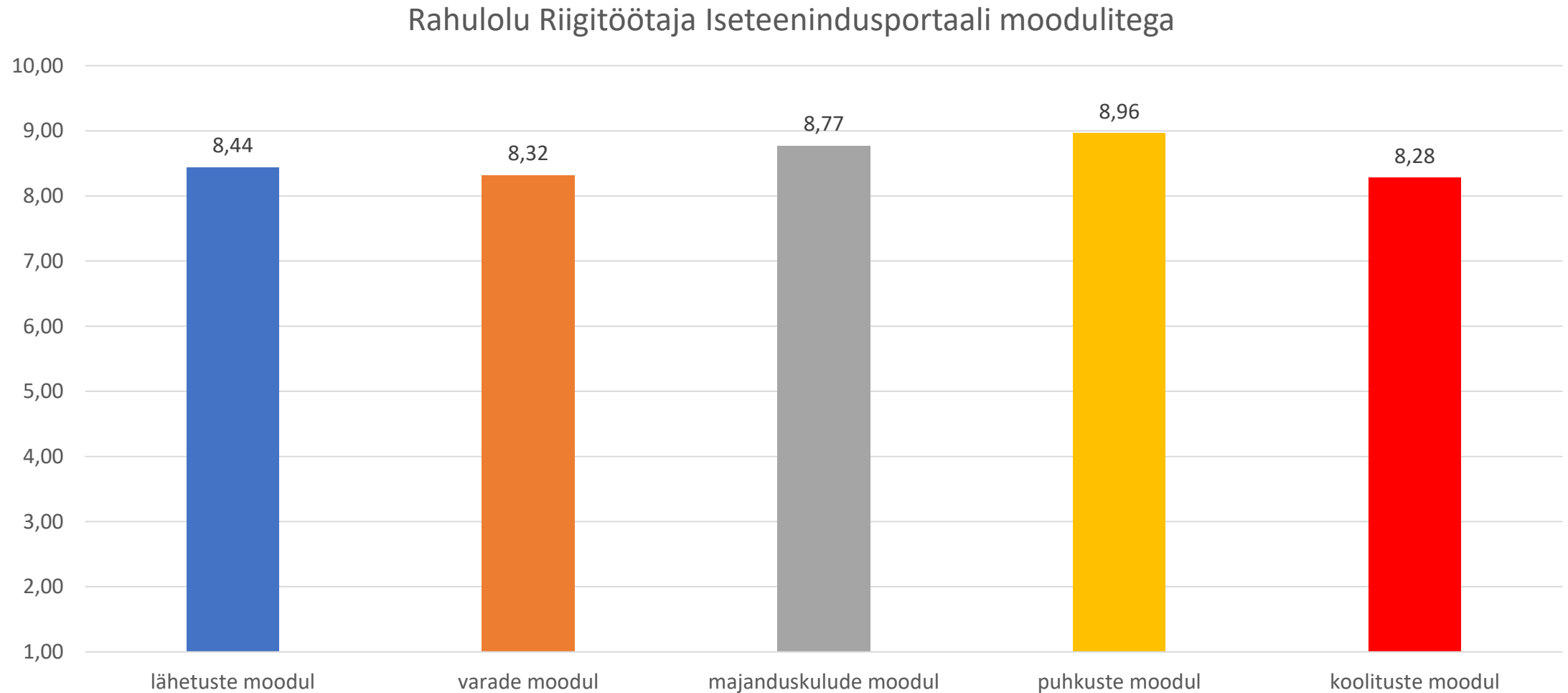
# Rahulolu trend: Riigitöötaja Iseteenindusportaal



# Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaaliga valitsemisalade lõikes

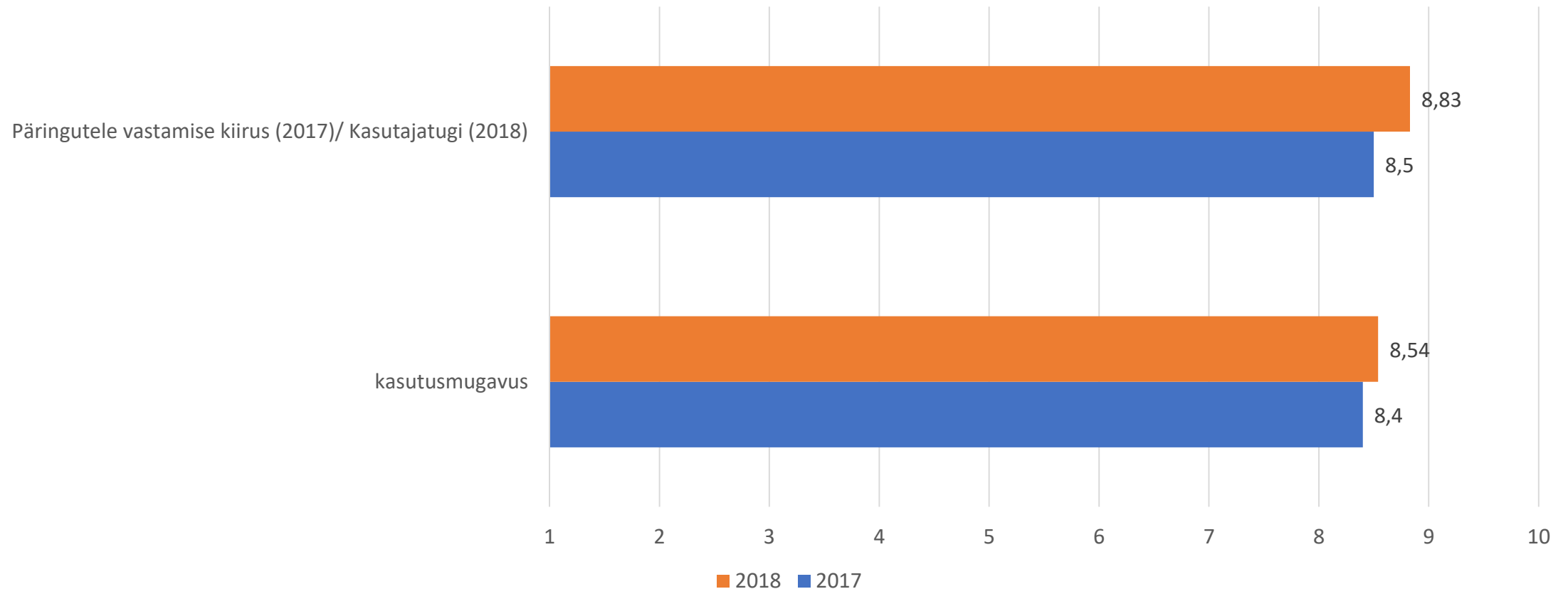


# Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali moodulitega



# Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali kasutusmugavuse ja kasutajatoega

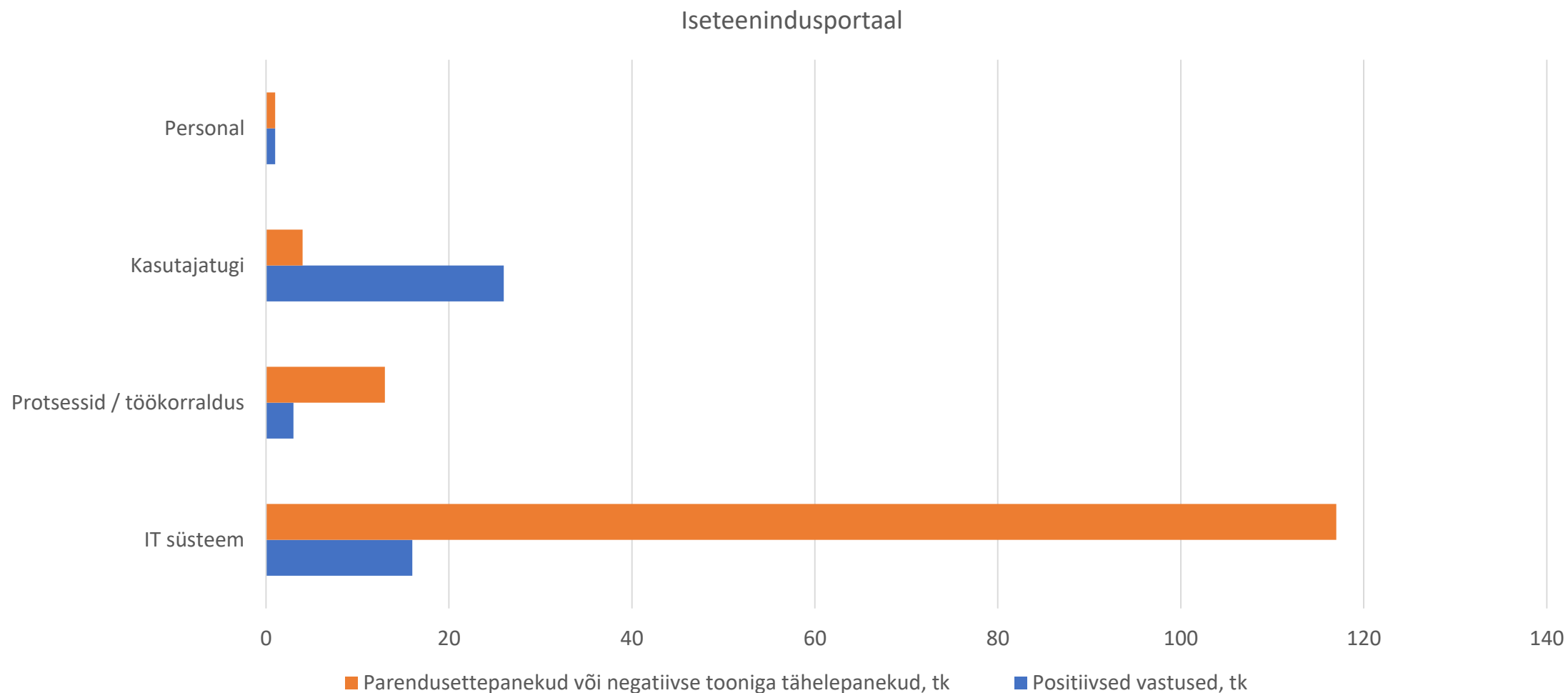
Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali kasutusmugavuse ja kasutajatoega



# Mõned vabateksti vastused

- Uute moodulite loomisel on koolil liiga palju vaja alguses teha seadistusi. Eriti tülikas oli see varade mooduli korral. Kooskõlastusringe peaks saama kuidagi ka üleviia juba olemasolevast moodulist
- Inimesi ajab segadusse dubleerivad kinnitamise nupud (üleval ESITAN ja allpool ESITAN). Samas ajab inimesi segadusse nupp SALVESTA (endiselt vajutatakse salvesta nupule ja imestatakse kui taotlus ei olegi tehtud).
- Ootan täiendavaid mooduleid nt personaliarvestus: isikukaart, töösuhte käskkirjad.
- Majanduskulude moodulis peaks olema võimalus erinevate valdkondade eest vastutajatel tõmmata Excelisse enda poolt kooskõlastatud majanduskulude aruanded sarnaselt puhkuste registriga
- Uuendus lähetuste moodulis ELN poolt makstavate sõidukulude osas vajab täiendamist. Lähetuskorraldus-kuluaruandele ei ole võimalik ELN töögruppi lisada ja tänu sellele aruanne ei liigu edasi hüvitava asutuse töötajale.
- Ajakavaliste puhkuste planeerimisel võiks olla igal puhkusel võimalik eraldi märkida puhkusetasu saamise viis. Hetkel on olukord kus inimesed ei saa valida põhipuhkuseid ja õppepuhkuseid korraga ajakavalisse planeeringusse. Kuna õppepuhkuse tasu on võimalik saada ainult peale puhkust mitte enne.
- Koolitusel otsing halb
- Ei ole loogiline, et aruande esitaja saab muuta või lisada manuseid aruandele, mille finatstöötaja on kontrollinud ja kooskõlastanud või kinnitaja kinnitanud.
- Koolituste moodul ei vähenda koolitaja jaoks töökoormust vaid tõstab seda oluliselt. Seda eriti registreerimiste osas, kus on kursuslaste registreerimine on keeruline ning nõuab ühe isiku registreerimiseks kolmes erinevas kohas rohket klikkimist.

# Vabatekstivastuste analüüs: Iseteenindusportaal



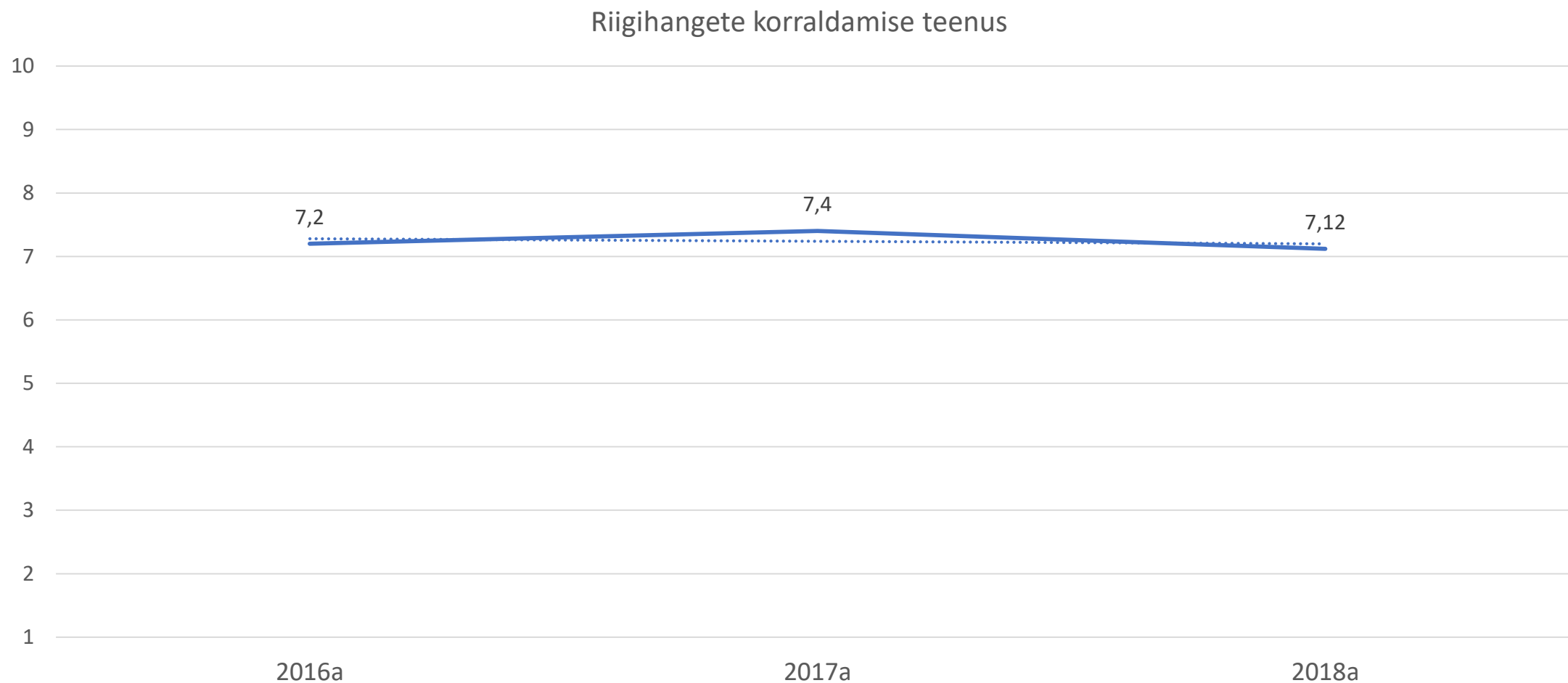
# Peamised probleemid Iseteenindusportaaalis (moodulid)

- Soovitakse juurde erinevaid moodulite võimalusi / funktsioone, rohkem IT süsteemi paidlikkust
- IT süsteemi kasutajaliides ei ole lõppkasutajale arusaadav (nuppude tähendus, uute kooskõlastusringide loomine, aruande koostamine, otsing, jms.)
- Töökindlusega on probleem, hangub, katkeb, ei saa sisse logida. Koolituste moodul on aeglane.
- Soovitav oleks kõik moodulite funktsioonid protsessikeskselt läbi vaadata ja teha parenduste nimekiri koos prioritseerimisega.

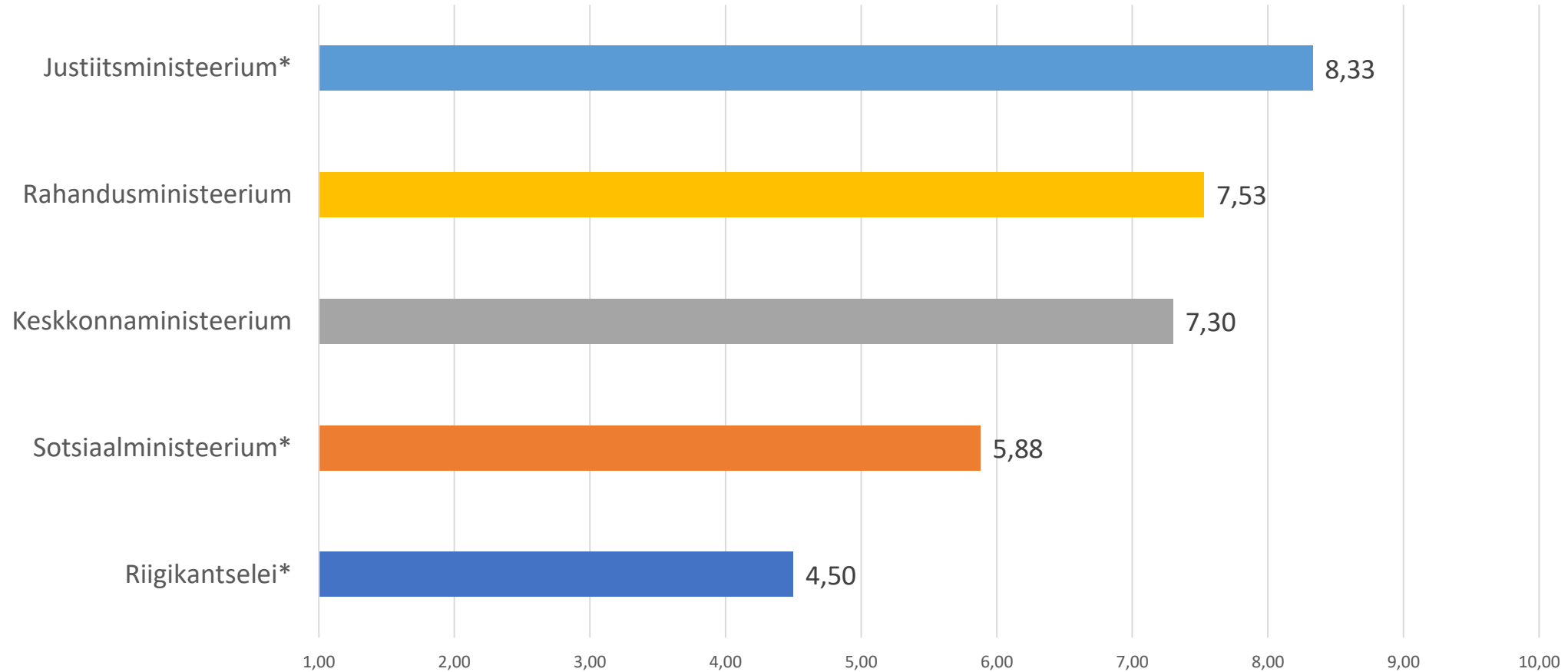
## 5. Riigihangete korraldamise teenus



# Rahulolu trend: Riigihangete korraldamise teenus



# Riigihangete korraldamise teenus valitsemis- alade lõikes



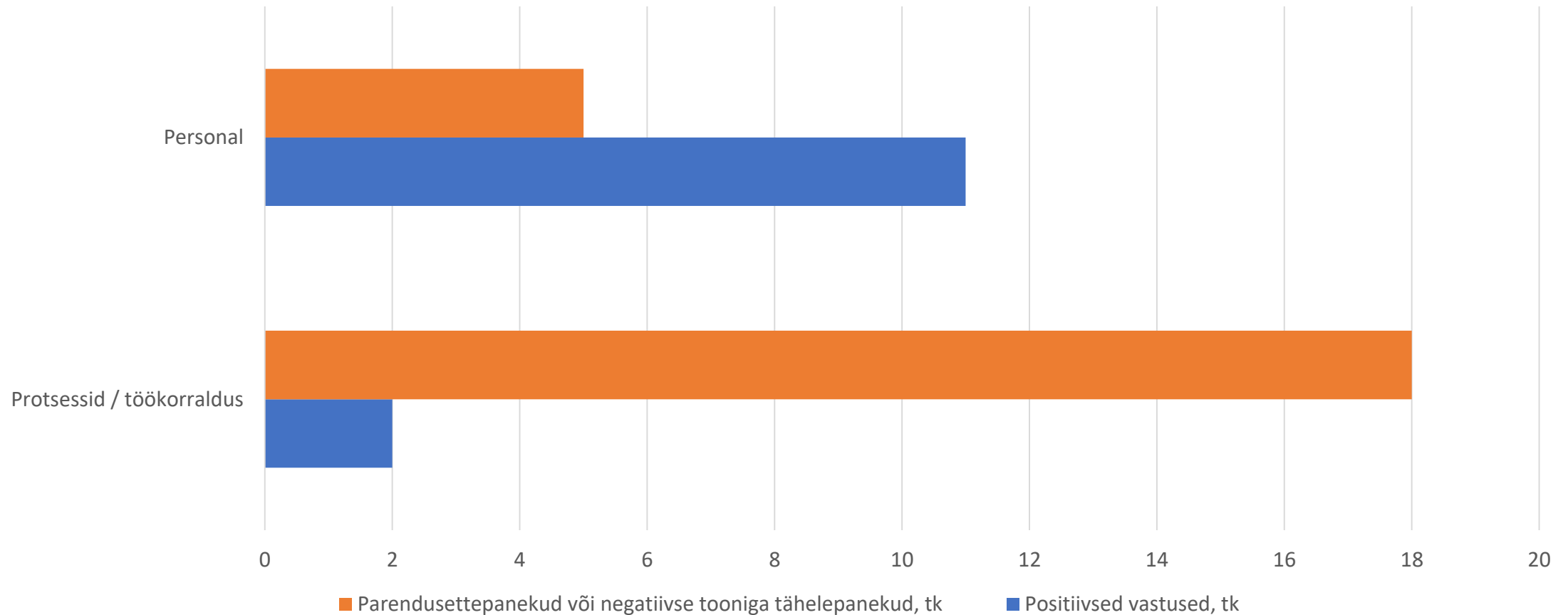
\* Väike valim (alla 10 vastuse)

# Mõned kommentaarid riigihanke teenuse kohta

- Iga hanke kohta võiks hanke läbiviija esitada Memo, kus lisaks hankemenetluse infole on ka kontaktid lepingu sõlmimiseks. Hetkel saadetakse Memo-sid kaootiliselt.
- menetlusajad on väga pikad (RTK-poolne dokumentide menetlus)
- Hankele tuleks valida spetsialist, kes on hanke teema eripäradega tuttav ning paremal juhul ka varem sarnast hanget läbi viinud.
- Meeldiks kui oleks lühike (A4) ülevaade või meelespea hanke tellijale, mis on tegevused, mis on vaja seaduse kohaselt täita ning kui kaua need kestavad.
- Olin väga rahul RTK poolt määratud spetsialistiga. Meil oli hea koostöö ja spetsialist tegi endast kõikvõimaliku, et me oma hankega kiiresti edasi liikuda saaksime, kuigi see oli plaaniväline hange suviste puhkuste ajal.
- Võiks olla olemas mingi lühitutvustus/dokument, kuidas riigihanke protsess välja näeb, mis on peamised etapid, kui palju ligikaudu võib ajaliselt iga etapp aega võtta. Mida peaksin arvestama, kui koostan hanke alusdokumente, nt kas võiksid vajalikud olla ka täpsemad kvalifitseerimistingimused vms?
- Hankespetsialist oli väga abivalmis ning toetav, kuid kohati jäi asi toppama selle taha, et kummalgi meist ei olnud piisavalt teadmisi ja ettevalmistust.

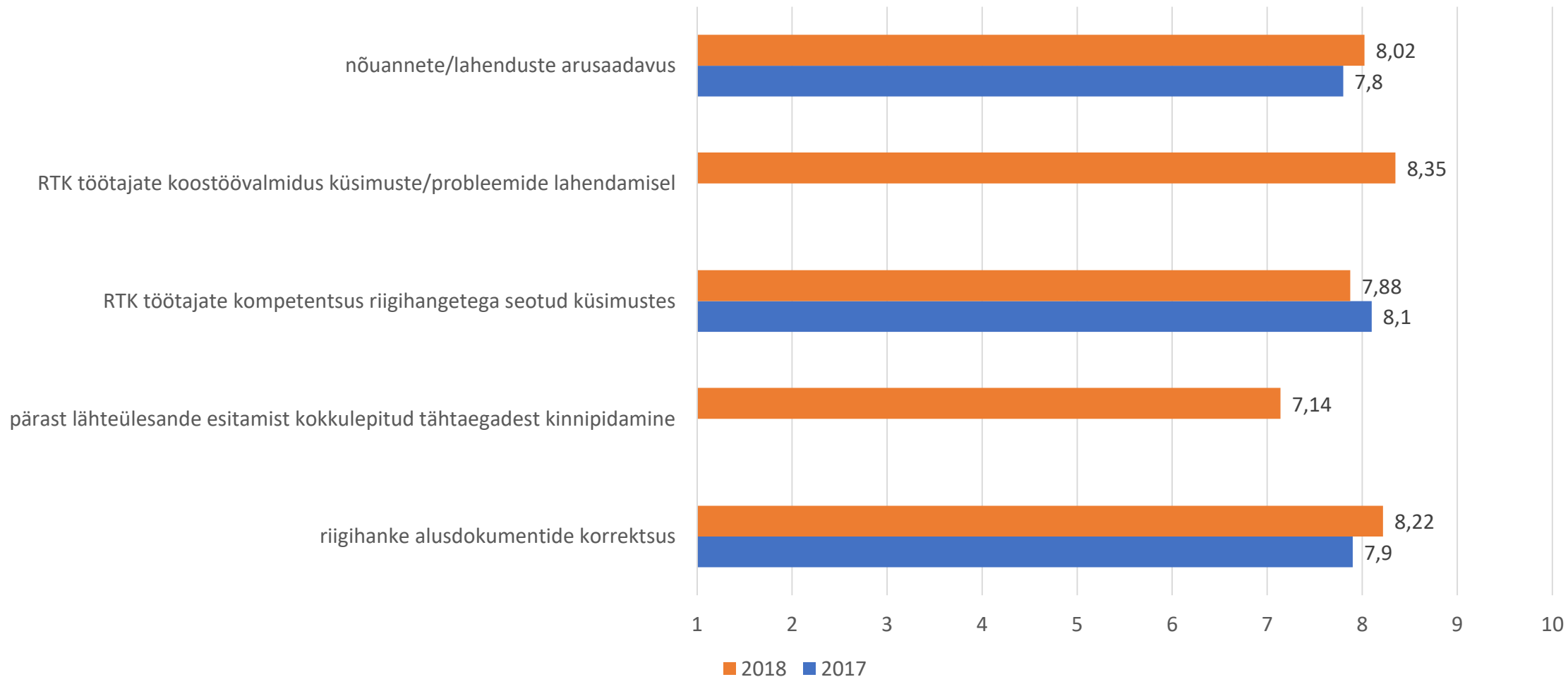
# Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu riigihangete teenusega

Vabatekstivastuste analüüsist tulenevad aspektid, mis mõjutavad rahuolu riigihangete teenusega



# Rahulolu riigihanke teenuse aspektidega

Rahulolu riigihanke teenuse aspektidega

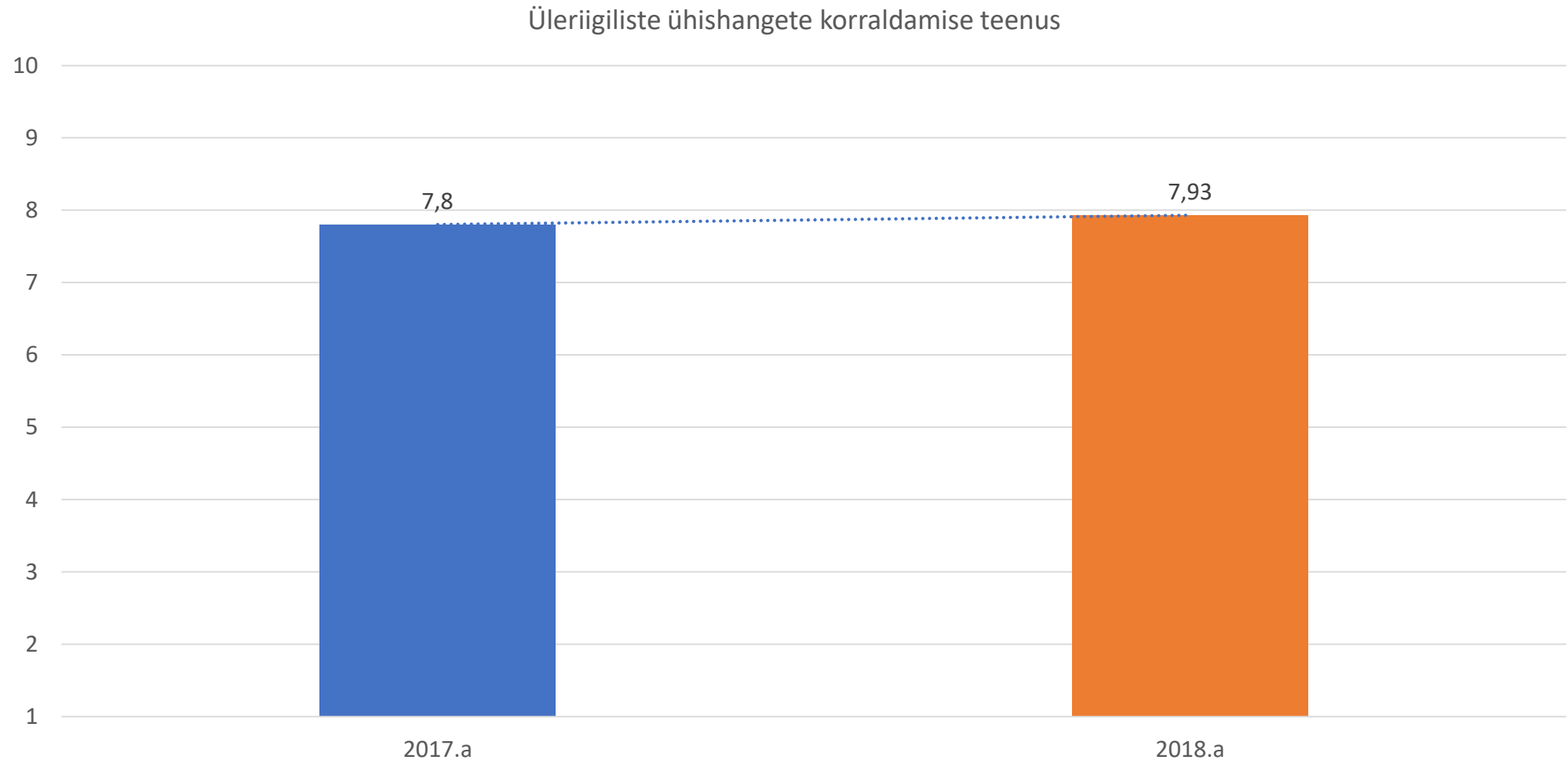


# Peamised probleemid riigihanke teenuses

- Protsess tundub klientidele aeglane.
- Osalejatel puudub ülevaade protsessi etappidest, vajalikest dokumentidest ja etappidele kuluvast ajast.

## 6. Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus

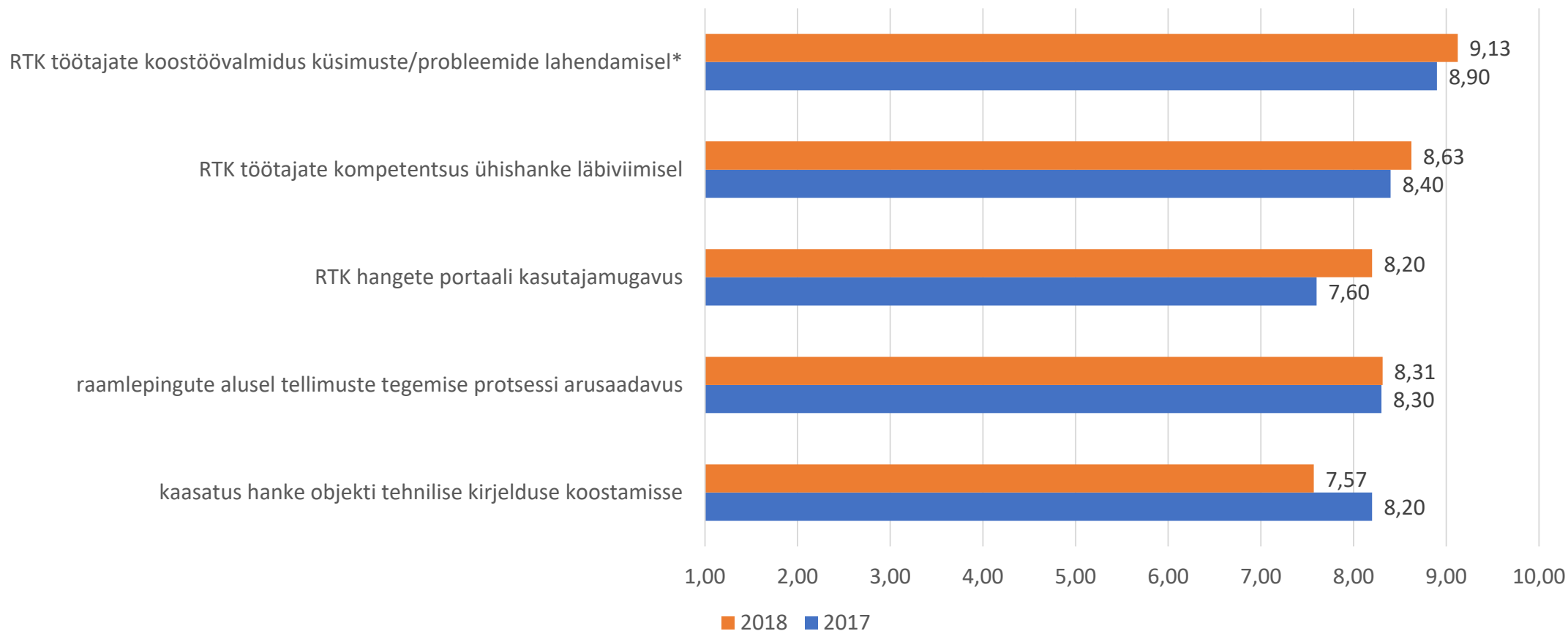
# Rahulolu trend: Üleriigiliste ühishangete korraldamise teenus





# Rahuolu üleriigiliste ühishangete korraldamise teenuse aspektidega

Rahuolu üleriigiliste ühishangete korraldamise teenuse aspektidega



\* 2017 küsiti RTK töötajate suhtlemisstiili meeldivuse kohta / 2018 koostöövalmiduse kohta

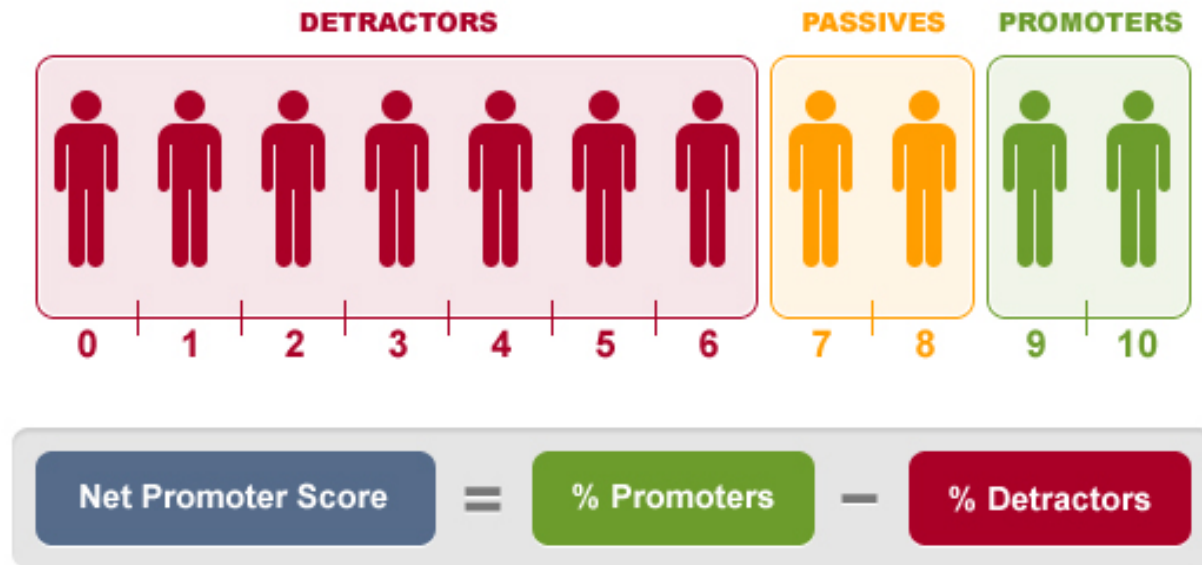
# Kommentaariid / peamised probleemid üleriigiliste riigihangete teenuse osutamisel

- Parandamist vajaks info liikumine ette valmistatavate hangete kohta, st et milliseid hanked ja millal hakkate ette valmistama
- Parandamist vajaks eelkõige vajaliku info edastamine hanke tellijale. On esinenud olukordi, kus hanke väljakuulutamisest riigihangete registris või muust hankemenetluses olulisest etapist ei ole RTK vastav töötaja hanke tellijat ise teavitanud, vaid tuleb seda infot ise küsima või otsima minna. Samuti on olnud puudulik info selle kohta, et hanke juurde ei ole ühtegi huvilist registreerunud või dokumente alla laadinud. Juhul kui see info oleks enne pakkumuste esitamise tähtpäeva hanke tellijani jõudnud, siis oleks ta saanud võimalikke pakkujaid teavitada ning pakkumuste esitamise tõenäosust suurendada. Lisaks on olnud hankemenetlus, kus tellija soovitud toote asemel pakkus RTK sellise toote tellimist, mille kohta oli RTK standard välja töötatud, kuid mis ei vastanud tellija põhjendatud vajadusele.

# 7. RTK soovitusindeks

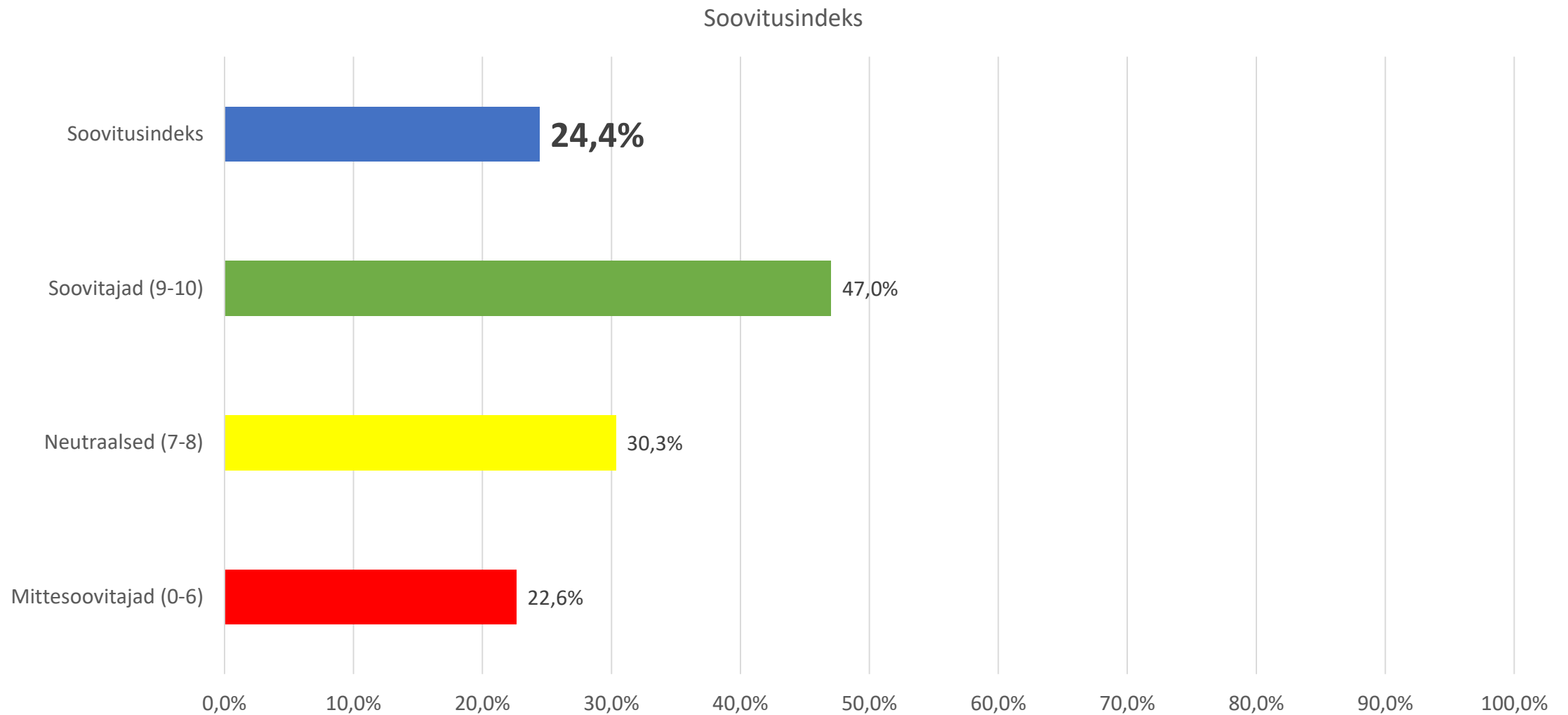
Soovitusindeksi metoodika sisu ja soovitusindeksi arvutamise valem

- 1) Kliendile esitati küsimus: Kui tõenäoliselt soovitaksite RTK teenuseid kolleegile teisest asutusest?
- 2) Klient hindas soovitamise tõenäosust: 0-10 skaalal
- 3) Soovitusindeks arvutatakse valemiga:



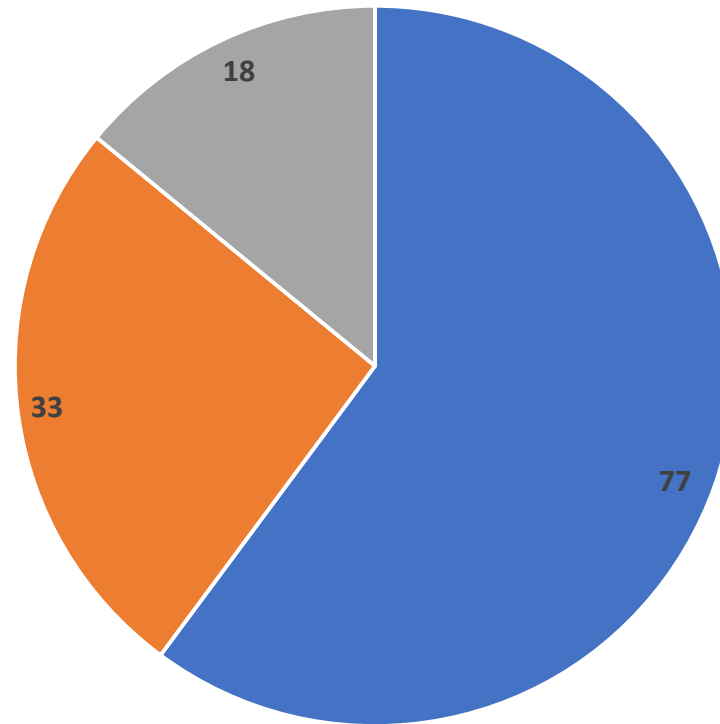
PS. Soovitusindeksi skaala on -100% kuni +100% (200 palline skaala)

# RTK soovitusindeks on 24,4%



## 8. Kuidas RTK poolt osutatud teenus on mõjutanud teie asutuse töö efektiivsust?

Kuidas RTK poolt osutatud teenus on mõjutanud teie asutuse töö efektiivsust? (tk)



■ hästi ■ halvasti ■ ei ole mõjutanud

# Kuidas RTK poolt osutatud teenus on mõjutanud teie asutuse töö efektiivsust?

- vähem kulub aega rutiinsele sisestamisele, saab tegeleda rohkem koondandmete esitamisega allüksustele
- Protsessid on läinud pikemaks. Varasemad funktsioonid, nagu näiteks raamatupidamistoimingud, on asendanud teistega- suhtlemine, nõustamine.
- Mugav on kasutada Riigitöötaja iseteenindusportaali, paberil dokumente ei teki ja kõik on ilusti kättesaadav ühes kohas. Samamoodi arvete menetlemisega.
- Andmeid saame tegantjärgi, operatiivus puudub, eriti aasta lõpus, kus on vaja hinnata jääkide kasutamist
- Koolituste ja lähetuste moodul on muutnud vastavad menetlused väga mugavaks ja kiireks. E-arvekeskus on arvete menetlemise muutnud kiireks ja mugavaks, väga hea on arve kinnitamise väga tihe meeldetuletus, mis ei võimalda arvete menetlusel seisma jääda.
- Tugiteenuste kasutamine on pigem protsesse ja info liikumist/ kätte saamist pikendanud. Kui kogu protsess toimuks asutuse sees, siis oleks asjade sujumine ladusam.
- Ega tööd vähemaks küll ei ole jäänud, spetsiifika on lihtsalt muutunud.
- Efektiivsus on langenud. Varasemaga võrreldes on asutuse hanke korraldajal töömaht kasvanud ja lisandunud bürokraatiat.

## 9. Kas soovite veel midagi lisada seoses RTK teenuste või käesoleva küsitlusega?

- Oliline on, et RTK ei vahetaks asutusi teenindavaid inimesi, ülioluline on tunda asutuse tööpõhimõtteid. Iga uue vahetusega on asutuse töö häiritud
- Sooviksin tööprotsesside ja dokumentide vormistamise osas nõuannete ühtlustamist.
- RTK võik pakkuda töökeskkonna ja -töötervishoiu (sh töötervishoid) alast teenust
- RTK võiks tegeleda aruandlusega, mida tuleb esitada nt Riigikontrollile või avaliku teenistuse statistika osas aruandeid.
- RTIPi arendage veel mooduleid (tööajaarvestus, arenguvestlused)
- Ootame tööaja planeerimise ja arvestamise, sh summeeritud tööaja ning projektide tööaja arvestamise abivahendit.
- RTIP -s võiks olla lepingute moodul. SAP BO ostuarvete moodul vajadust ei kata.

# Tänan!