



RIIGI TUGITEENUSTE  
KESKUS

# RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE TEGEVUSARUANNE 2019

TALLINN 2020

# 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 protsendile keskvalitsuse üksustest, tegeleb riigi raamatupidamisarvestusega, korraldab avaliku sektori üleseid koolitusi, pakub riigihangete korraldamise teenust nelja ministeeriumi valitsemisalale ja Riigikantseleile, haldab maa järelmaksu nõudeid ja täidab Euroopa struktuurivahendite korraldus- ja tegevus- ning Norra ja Euroopa Majanduspiirkonna riikliku kontaktasutuse, sertifitseerimisasutuse 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 kompetentsust – teenuste keskmine hinnang kompetentsusele on 8,1 palli<sup>1</sup>.

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 riigiülesele 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 riigi sihtasutusele osutame alates 1. jaanuarist 2020 arvestusteenuseid ka Kaitseministeeriumi valitsemisalade 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 Riigitoetaja Iseteenindus-



portaali (RTIP) puhkuste moodulit muude puudumiste funktsionaalsusega, aasta lõpus valmis Riigitoetaja Iseteenindusportaali isikuandmete haldamise mooduli I etapp. Tänu valminud arendustele on võimalik mugavalt esitada taotlusi tervisepäevade ja muude töandja poolt võimaldatavate vabade päevade kasutamiseks ning töötajatel uuendada töandjale vajalikke isikuandmeid. Täna laekub ligikaudu 80% personaliarvestuse andmetest läbi Riigitoetaja Iseteenindusportaali, liidestatud infosüsteemidest laekuvate raamatupidamiste algdokumentide osakaal on 77%.

Tegelesime aktiivselt organisatsiooni arendamisega. Aasta olulisimaks tegevuseks selles valdkonnas oli organisatsiooni enesehindamise läbiviimine CAF<sup>2</sup> meetodika alusel. Lõime kaasa Rahandusministeeriumi eestvedamisel läbi viidud CAF kogemusvahetuse projektis, kaasates organisatsiooni hindamisse ka väliseid eksperte. Esmakordselt osalesime töandja brändingu agentuuri Instar EBC korraldatud töandja 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 töandjaga – RTK-d soovib töandjana 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 saavutamise! Ilma teieta ei oleks me nii häid tulemusi saavutanud.

Hea koostöö jätkumist soovides

**Tarmo Leppoja**

*Riigi Tugiteenuste Keskuse peadirektor*

<sup>1</sup> 2019. a. kliendiuuringus RTK töötajate kompetentsusele finantsarvestuse, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ja toetuste kasutamise korraldamise alastes küsimustes antud hinnangute aritmeetilise keskmine.

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

# Personali- ja palgaarvestus



## Klientidena lisandusid

1. jaanuarist Sihtasutus Euroopa Kool,
1. veebruarist Sihtasutus Eesti Ajaloomuuseum ja
1. juulist Sihtasutus Pärnu Muuseum.



8,7

## Klientide rahulolu oli jätkuvalt kõrge,

jäädes 2018. aasta tasemele – 8,7 palli 10-palli skaalal. Samuti on kliendid endiselt rahul Riigitöötaja Iseteenindus-portaaliga. Rahulolu puhkuste mooduliga oli 8,8 palli ja koolituste mooduliga 8,3 palli.

## Aasta lõpu seisuga oli meil

152 klienti, mis on 63,9% kõikidest keskvalitsuse üksustest.

152



## Vähenes teenuse maksumus

Võrreldes 2018. aastaga vähenes teenuse maksumus ühe töötaja kohta 0,68 eurosendi võrra.



## Teenuse efektiivsus kasvas

Kui 2018. aastal oli ühe palgaarvestaja kohta 1310 klienti, siis möödunud aastal tõusis see 1398ni; personaliarvestaja kohta oli 2018. aastal 1480 klienti, aasta hiljem 1646 klienti.

## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Meie personali- ja palgaarvestuse teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu pakutava teenusega (10-palli skaalal)	2013 - 7,8	8,7	8,7
	Kliendirahulolu aruandlusega (10-palli skaalal)	2013 - 7,1*	8,1	7,9
	Kliendirahulolu RTiPi puhkuste mooduliga (10- palli skaalal)	2014 - 8,3**	8,9	8,8
	Kliendirahulolu RTiPi koolituste mooduliga (10-palli skaalal)		8,4	8,3
Personali- ja palgaarvestuse teenusega seonduvad tööprotsessid on efektiivsed.	Asutuste isikute arv personaliarvestaja kohta	2013 - 898	1480	1646
	Asutuste isikute arv palgaarvestaja kohta	2013 - 988	1310	1398
	Personaliarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)		21,30	22,48
	Palgaarvestuse kulu teenindatava asutuse töötaja kohta (eurot)		26,92	25,06
	RTiPist laekunud personaliandmete osakaal (%)		82	80
	RTiPi personalimooduleid kasutavate asutuste osakaal (%)		90	94
Meie personali- ja palgaarvestuse teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal keskvalitsuse asutustest (%)	2013 - 13%	61	63,87

\* Hinnang aruandluse asjakohasusele.

\*\* Koondhinnang siis kasutusel olnud kolmele moodulile (puhkused, lähetused, varad).

# Personaliarendus



## Arendustegevustes

osaleti **2727** korral, mis on ligikaudu **800** osaluskorda rohkem kui 2018. aastal. Koolituste kvaliteet on jätkuvalt kõrge – 93% erinevates arendustegevustes osalenutest on rahulolevad.

Tegime koostööpartneritele ettepanekuid, kuidas koolitusprogrammide tulemuslikkust veelgi suurendada. Püüdsime hoida ja tõsta programmide praktilist väärtust ja luua võimalusi koostööks ning võrgustumiseks.



## Eesmärkide täitmine

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

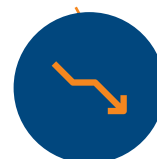
# Riiginõuete haldamine



## Riiginõuete täitmise osakaal

suurenas võrreldes 2018. aastaga 0,6% võrra.

Võlgnevuses olevate maa järelmaksunõuete arv vähenes 8,7% võrra, mis on 4,7% rohkem kui aasta varem.



## Nõuete arvestuse kulu

ühe arvestuses oleva nõude euro kohta oli 0,028 eurot ehk 2,8 eurosent.



## Maa järelmaksu 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.

## Eesmärkide täitmine

Eesmärgid ja täitmise			Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Eesmärk	Mõõdik				
Riigi nõuded on täidetud.	Riiginõuete täitmise osakaal (%)	2013 - 53	54	54,6	57
	Võlgnevuses olevate lühiajaliste nõuete arvu vähenemine (% aastas)		puudub	8,7%	4
Nõuete haldamisega seotud tööprotsessid on efektiivsed.	Nõuete arvestuse kulu ühe arvestuses oleva nõude euro kohta (eurot)		puudub	0,028	<0,05

# Finantsarvestus



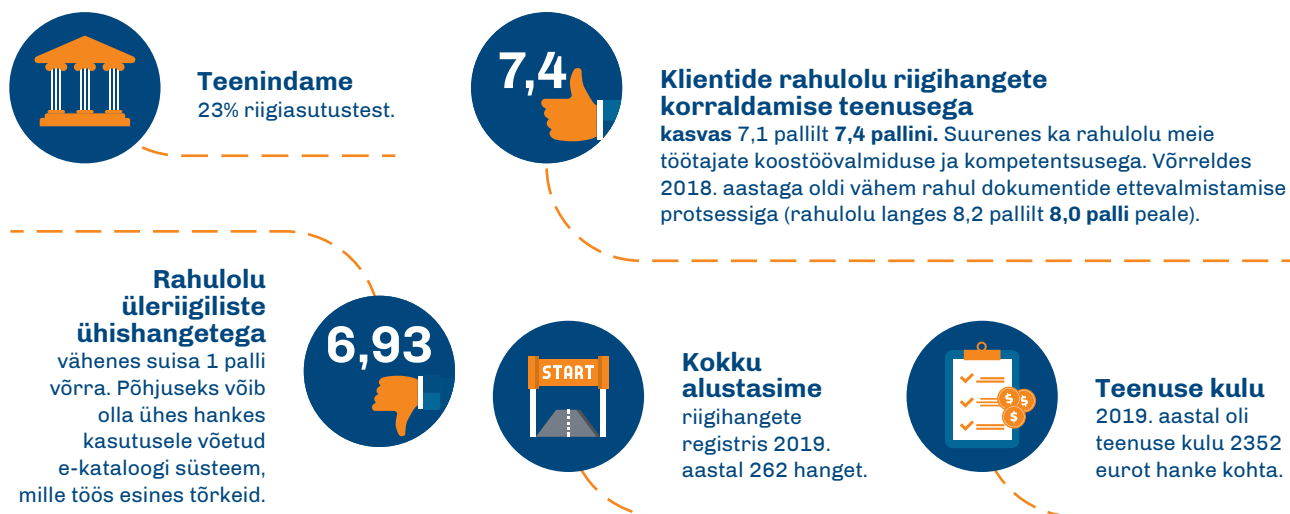
## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Meie finantsarvestuse teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu pakutava teenusega (10-palli skaalal)	2013 - 7,5	8,4	8,6 ≥ 8,2
	Kliendirahulolu aruandlusega (10-palli skaalal)	2013 - 7,6*	7,7	7,4 ≥ 8,0
	Kliendirahulolu e-arvete menetluskeskkonnaga (10-palli skaalal)		7,8	7,9 ≥ 8,0
	Kliendirahulolu RTIPi lähetuste mooduliga (10-palli skaalal)	2014 - 8,3**	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)	2014 - 8,3**	8,3	8,3 ≥ 8,2
Finantsarvestuse teenusega seonduvad tööprotsessid on efektiivsed.	Teenuse kulu finantsarvestuse dokumendi kohta (eurot)	puudub	1,34	määramata
	Ostuarvete arv raamatupidaja kohta kuus	2013 - 535	1026	1208 1000
	Müügiarvete arv raamatupidaja kohta kuus	2013 - 662	1075	1176 1100
	Liidestatud infosüsteemidest laekunud raamatupidamise algdokumentide osakaal (%)	2013 - 48	63	77,8 70
Meie finantsarvestuse teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal keskvalitsuse asutustest (%)	2013 - 13	63,2	64,3 63

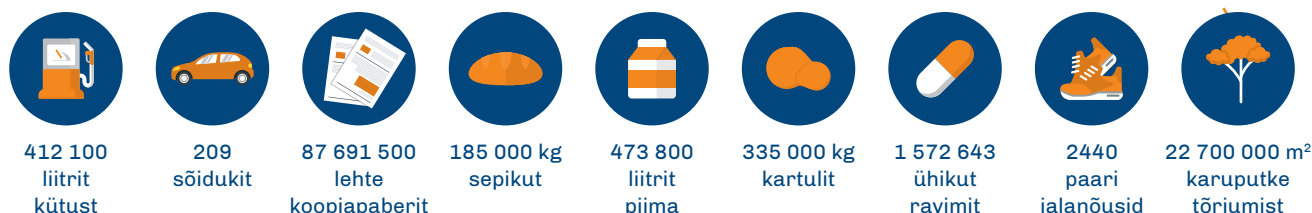
\* Hinnang aruandluse asjakohasusele.

\*\* Koondhinnang siis kasutusel olnud kolmele moodulile (puhkused, lähetused, varad).

# Riigihangete korraldamine



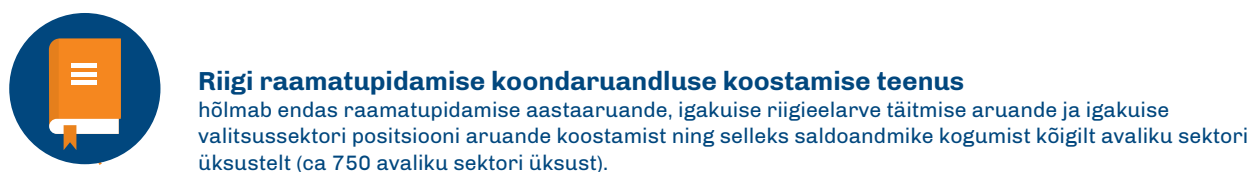
## Illustreerimaks RTK hankeüksuse tööd, leidsime, et hankisime 2019. aastal näiteks



## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Meie finantsarvestuse teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Kliendirahulolu riigihangete korraldamise teenusega (10-palli skaalal)	2017 - 7,4	7,1	7,4
	Kliendirahulolu üleriigiliste ühishangete korraldamise teenusega (10-palli skaalal)	2017 - 7,8	7,9	6,9
	Põhjendatud vaidlustuste osakaal kõigist läbiviidud hangetest (%)	2017 - 1,3	0,9	0
Hangete korraldamise teenus on kuluefektiivne.	Hanketeenuse kulu hanke kohta (eurot)	puudub	2352	määramata
Hangete korraldamise teenust kasutab enamik keskvalitsuse asutustest.	Teenindatavate asutuste osakaal riigiasutustest (%)	23	23	29

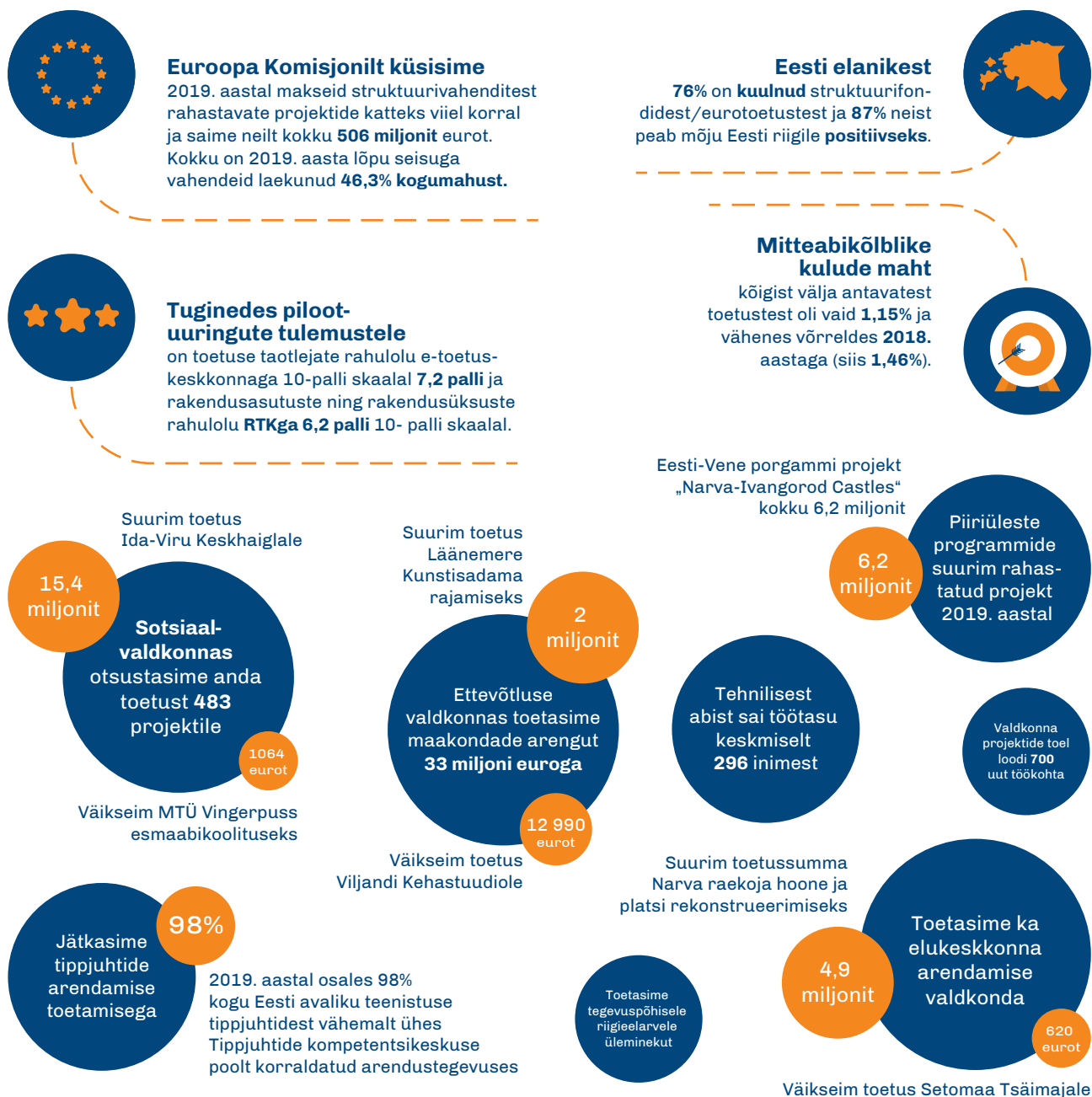
# Riigi raamatupidamise koondaruandluse koostamine



## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Finantsaruandlus on korrektne ja õigeaegne.	Riigikontrolli hinnang riigi majandusaasta koondaruande kohta	Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt	Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt	Oluliste märkusteta, esitatud tähtaegselt

# Toetuste kasutamise korraldamine



## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Sihttase 2019	Tulemus 2019
Toetuse taotlejad ja saajad hindavad koostöökogemust RTK-ga kõrgelt ja soovivad koostööd meiega ka teistele.	Soovitusindeks toetuse taotlemisele RTKst (%)		19; 0-10 skaalal keskmine 7,2
Meie toetuste kasutamise korraldamise teenus aitab kaasa klientide eesmärkide saavutamisele ja arengule.	Toetuse kasutamise korraldamise teenuse soovitusindeks (%)		-15,4; 0-10 skaalal keskmine 6,2
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%
Toetuste maksmine toimub mõistliku aja jooksul.	Väljamakse taotluse keskmine menetlusiirus (päeva)	60	25,2
Välisotoetuste andmine on vähem killustunud ja rakendamine toimub ühtsetel alustel.	Toetust andvate rakendusüksuste arv	7*	7
Toetuste kasutamise korraldamise teenus on kuluefektiivne.	Rakendamise kulu (TA) meetmete (SF) kohta (%)	2,84	2,84

\*V.a Maaeluministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisala



# Organisatsiooni arendamine



## Enesehindamise tulemusel

saadud kõigi kriteeriumide **keskmine hinne 0-100** skaalal oli **63**, eelmisel korral 2015. aastal jäi meie tulemus vahemikku **37-54**. Põhilised parendusvaldkonnad olid töökeskkond, kommunikatsioon ja koostöö.



## Info liikumine

Organisatsiooni tervise-uuringus hinnati info liikumist skaalal **1-7** hindegas **5,6**.

## Alates 01.07.2019 on e-arved kohustuslikud

Üleminek on olnud sujuv, aasta lõpu seisuga on **96% arvetest e-arved**.



## 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



## 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**.



## 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.

## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik		Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Organisatsiooni töökorraldus on tõhus.	CAF enesehindang (kriteeriumide keskmine hinne skaalal 0-100)	2015 - 47	puudub	<b>63</b>	<b>51-70</b>
	Majandustarkvara SAP administreerimise teenuse soovitusindeks RTK töötajate seas (%)		60	<b>53;</b> <b>0-10 skaalal keskmine 8,3</b>	<b>≥ 60</b>
	SFOSi soovitusindeks RTK toetuste valdkonna töötajate seas (%)		puudub	<b>0;</b> <b>0-10 skaalal keskmine 7,3</b>	<b>määramata</b>
	Töötajate hinnang info liikumisele 1-7 skaalal	2017 - 5,5*	puudub	<b>5,6</b>	<b>määramata</b>
RTK on avalikkuses tuntud kui uuendusmeelne ja usaldusväärne organisatsioon.	Meediakajastuste arv		435	<b>726</b>	<b>850</b>
	Positiivsete meediakajastuste osakaal (%)		puudub	<b>50,57</b>	<b>80</b>
	Negatiivsete meediakajastuste osakaal (%)		puudub	<b>0,65</b>	<b>määramata</b>

\* Varem oli kasutusel skaala 1-5, 2017 a. tulemus teisendatud skaalale 1-7. Küsimuse sõnastus mõnevõrra muutunud.



# Personalitöö



## Seisuga 31.12.2019 oli RTK struktuuris

393 ameti- ja töökohta, neist täidetud 380 ja aktiivses töösuhtes 357 töötajat.

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



## Innove ja Archimedes

Aasta teises pooles alustasime ettevalmistusi Innove ja Archimedes toetusmeetmete ülevõtmisega, mille tulemusena liituvad meie kollektiiviga 2020. aasta 1. aprillist 60 uut inimest.



## RTK töökohtade regionaalne paiknemine

Arvestamata 1. jaanuaril toimunud muutusi paiknes aasta lõpus RTK töökohtades 48% väljaspool Tallinna ja Harjumaad.



## Hakkasime näitajana jälgima koolituskulude suhet

töötasukuludesse ja aastas vähemalt 16h koolitusi läbinud töötajate osakaalu kõigist RTK töötajatest. 2019. aastal moodustasid koolituskulud 1,7% töötasukuludest. Vähemalt 16h koolitusi läbis 82% RTK töötajatest. Paneme suurt rõhku töötajate kompetentside tõstmisele. Klientide keskmine hinnang meie töötajate kompetentsusele oli 8,1 palli 10-palli skaalal.



## Vahetu juhtimise hinnang

Nüüd läbi viidud uuringus hinnati vahetut juhtimist 7-palli skaalal hindeg 6,1.



## RTKd kui tööandjat soovitab

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).

## Eesmärkide täitmine

Eesmärk	Mõõdik	Tulemus 2018	Tulemus 2019	Sihttase 2019
Meie töötajad on kompetentsed.	Klientide keskmine hinnang töötajate kompetentsusele (0-10 skaalal)	8,7	8,1	≥ 8,5
	Töötajate hinnang vahetule juhtimisele (1-7 skaalal)	2017 - 6,1* puudub	6,1	määramata
	Koolituskulude suhe töötasukuludest (%)	puudub	1,7	määramata
	Aastas vähemalt 16h koolitusi läbinud RTK töötajate osakaal kõigist RTK töötajatest (%)	puudub	82	määramata
Meie töötajad on pühendunud.	RTK kui tööandja soovitusindeks (%)	puudub	90	määramata
	Vabatahtlik voolavus (%)	4,7	5,3	≤ 7
	Töötajate põhipalga tase eesmärktasemesse (%)	99,9	100,5	100
RTK on tööandjana atraktiivne.	RTK-s töötamisest huvitatute ja väga huvitatute osakaal kogenud töötajate hulgast (%)	puudub	25	määramata

\* Varem oli kasutusel skaala 1-5, 2017 a. tulemus teisendatud skaalale 1-7.