

Rahandusministeeriumi infotehnoloogiakeskuse arengukava 2018-2022



RMIT

Rahandusministeeriumi
Infotehnoloogiakeskus

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

EST171217A



Sisukord

Sissejuhatus	3
Missioon, visioon, väärtused	4
VISIOONI SUUND: PARTNERLUS	6
Oleme oma klientidele strateegiliseks partneriks äriprotsesse toetavate IT-lahenduste väljatöötamisel	6
1. RMIT pakub klientidele kaasaegseid, mugavaid ja paindlikke IT lahendusi (arendus, ülalhoid)	6
2. RMITi arendused toetavad igakülselt äripoole vajadusi (arendus).....	7
VISIOONI SUUND: TEENUSTE TERVIKLIKKUS JA KVALITEET	9
Meie teenused on kvaliteetsed, me oleme teenuste pakkumisel paindlikud ja arvestame muutuvate vajadustega	9
3. Klientide rahulolu RMITi teenustega on kõrge (juhtkond, arendus ja ülalhoid).....	9
4. RMIT suudab reageerida probleemidele enne, kui klient seda kogeb (ülalhoid)	10
5. RMIT pakub klientidele kaasaegseid infoturbelahendusi (Infoturbejuht)	11
VISIOONI SUUND: TÕHUS ORGANISATSIOON.....	13
Me oleme juhtiv avaliku sektori IT-asutus	13
6. RMITi eelarve maht kasvab uute klientide lisandumisega (direktor, direktori asetäitja ülalhoiu valdkonnas)	13
7. RMITi töötajad on motiveeritud ja rahulolu tööandjaga on kõrge (juhtkond, kõik juhid)	13
8. RMIT organisatsioonina toimib tõhusalt (juhtkond)	15
Kasutatud lühendid.....	17

Sissejuhatus

Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskuse (edaspidi RMIT) tegevusvaldkonnaks on Rahandusministeeriumi (edaspidi RM) valitsemisala info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) arendamine ja haldamine ning IKT teenuste pakkumine. Keskus võib osutada IKT alaseid teenuseid ka teistele riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele, riigi sihtasutustele ja teistele juriidilistele isikutele. RMIT kulud kaetakse riigieelarvest, majandustegevusest laekuvast tulust, rahvusvahelistes koostööprojektides osalemisest tulenevatest eraldistest ning Euroopa Liidu toetustest. Keskus on aruandekohustuslik valdkonna eest vastutava ministri ees, kes teostab asutuse üle teenistuslikku järelevalvet õigusaktidega sätestatud korras. RMIT tegevust koordineerib ministeeriumi kantsler või ministeeriumi põhimääruses määratud asekancler.

RMIT arengukava seab asutuse tegevuse sihid järgmiseks viieks aastaks, s.o perioodiks 2018 - 2022.

Arengukava on üles ehitatud visiooni kolmele arengusuunale. Iga visiooni suuna täitmiseks on seatud kolm strateegilist eesmärki ja alaeesmärke. Alaeesmärkide täitmist hinnatakse mõõdikute alusel. Iga alaeesmärgi elluviimiseks on omakorda planeeritud tegevused, mida vaadatakse üle vähemalt kord kvartalis ja korrigeeritakse vastavalt vajadusele.

Arengukava elluviimiseks koostatakse igal aastal tegevuskava, mille täitmist jälgib RMIT juhtkond. Arengukava vaadatakse üle kord aastas.

Huvigrupina mõistame asutusi, kes mõjutavad või keda mõjutab organisatsiooni eesmärkide saavutamine.

RMIT huvigrupid on:

- riik (Rahandusministeerium ja teised riigiasutused);
- kliendid – kõik, kellele RMIT osutab teenusleppega kokkulepitud teenuseid kokkulepitud ulatuses ja tingimustel;
- partner – arvamusi liider, organisatsioon või asutus, kellega konsulteeritakse RMIT eesmärgi täitmiseks või tegutsetakse koos ühise eesmärgi või tulemuse saavutamiseks;
- RMITi töötajad.

Huvigruppide peamiseks ootusteks loeme järgmist:

- Rahandusministeerium – kulutõhus ja efektiivne IKT korraldus;
- kliendid – IT-teenuste vastavus kokkulepitule; IT-võimaluste tutvustamine ja lahenduste välja pakkumine, nõustamine IT-alastes küsimustes, äriprotsesside toetamine;
- partnerid – koostöö aktiivsus ja vastastikune kasulikkus;
- RMITi töötajad – asutuse põhiväärtusi toetav töökeskkond ja panusele vastav töötasu.

Missioon, visioon, väärtused

Missiooni all on mõistetud RMITi üldist eesmärki: miks ja kelle jaoks me eksisteerime. Visioon annab meile soovitava olukorra kirjelduse – millised me tulevikus oleme, mille poolest eristume, kuidas ja kelle jaoks me töötame ning kes sellest kasu saab. Väärtuste all mõistame ühiseid hoiakuid, suhtumist ja käitumisreegleid, mis aitavad meil kõige paremini oma missiooni teostada ja visioonis kirjeldatud seisundini jõuda.

Missioon

Oleme klientidele oluline tehnoloogiapartner eesmärkide saavutamisel.

Visioon

RMIT visioon keskendub kolmele arengusuunale: partnerlus, teenuste terviklikkus ja kvaliteet ning tõhus organisatsioon. Igal suunal on sõnastatud visioon, mille elluviimiseks oleme planeerinud arengukavas eesmärgid ning alaeesmärgid.

Partnerlus: Oleme oma klientidele strateegiliseks partneriks äriprotsesse toetavate IKT-lahenduste väljatöötamisel.

Teenuste terviklikkus ja kvaliteet: Meie teenused on kvaliteetsed, oleme teenuste pakkumisel paindlikud ja arvestame muutuvate vajadustega.

Tõhus organisatsioon: Me oleme juhtiv avaliku sektori IT-asutus.

Visioon on saavutatud, kui:

- Kliendid tunnustavad meid usaldusväärse partnerina ning nende rahulolu RMITi kui partneriga on kõrge.
- Pakume klientidele kokkulepetel põhinevaid teenuseid ning suudame tagada teenuste kvaliteedi lubatud tasemel.
- Meie teenuste hinnastamispoliitika on klientidele arusaadav ja läbipaistev ning võimaldab kiiret reageerimist kliendi vajaduste muutumisele.
- Suudame pakkuda oma teenuseid kõigile huvitatud riigiasutustele ning teenida omatulu;
- Me oleme oma juhtimissüsteemi, kompetentside ning tõhusa toimimisega teistele riigiasutustele eeskujuks.

Väärtused

Asjatundlikkus: Oma valdkonnas oleme pädevad ja toetame oma teadmistega valitsemisala asutusi otsuste tegemisel. Me teame, mida teeme.

Usaldusväärsus: Meie lubadused ja kokkulepped peavad. Kõike, mida lubame, teeme hästi ja tähtajaks.

Abivalmidus: Kus viga näeme laita, seal tuleme ja aitame. Aitame ka siis, kui see ei kuulu otseselt meie tööülesannete hulka või oleme kokku leppinud teisiti. Otsime lahendusi.

VISIOONI SUUND: PARTNERLUS

Oleme oma klientidele strateegiliseks partneriks äriprotsesse toetavate IT-lahenduste väljatöötamisel

Partnerluse suunal panustame eeskätt ärirakenduste valdkonnas kliendi rahulolule ja klientidele kaasaegsete ja mugavate lahenduste pakkumisele. Panustame nii pöördumiste kiiremasse ja tõhusamasse lahendamisse kui ärianalüütilise lähenemise ja kompetentsi väljaarendamisse.

1. RMIT pakub klientidele kaasaegseid, mugavaid ja paindlikke IT lahendusi (arendus, ülalhoold)

1.1 Klientidele pakutakse teenuseid ajakohaste ning hinnastatud teenuslepete alusel (KTO)

Mõõdikud:

- Hinnastatud teenuste osakaal kõigist RMITI teenustest kasvab (sihttase 100%).
- Teenuslepingud on sõlmitud klientidega kõigi teenuste kohta (sihttase 100%).
- Kõigi klientide teenuslepingud on ajakohastatud 1x aastas (sihttase 100%).
- Teenused on vastavalt vormile kirjeldatud (teenused on nimetatud; kirjeldused arusaadavad; teenuse tingimused on teada) (sihttase 100%).
- Teenustel on omanikud (sihttase 100%).
- Kaasajastatud teenuste arv kasvab.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kliendisuhtluse parem korraldamine.
- Teenusportfelli haldamine.
- Teenuste osutamise korraldamine (sh teenuslepete haldamine).
- Teenuste kaasajastamine (sh lepete täiendamine kasutusea sätetega).

1.2 Klientidele pakutakse paindlikult infrastruktuuri (SHO)

Mõõdikud:

- Virtualiseerimislahenduste kasutamise laiendamine ning süsteemide halduse automatiseerimine (sihttase: kõik kokkulepitud platvormiteenused on operatiivselt laiendatavad kuni 10% ulatuses)
- Planeerimata ja planeeritud katkestuste koguarv ja kestus (baastase tekib 2018. a jooksul, sihttase: kahanev trend mõlemal puhul).
- Teenuste vastavus SLA-le (sihttase 100%).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Automatiseerida süsteemide ülalhooldu ja uute süsteemide juurutamist.

- Olemasolevate süsteemide võimalusel virtuaalkeskkeskkonnadesse üleviimine
- Olemasolevate keskkondade tõhususe suurendamine
- Infosüsteemides vabavaralise tarkvara osakaalu suurendamine
- Varunduse ja käideldavuse viimine vastavusse teenuslepetega
- Käideldavuse tõstmine teisesesse serverikeskusesse laienemise kaudu.

1.3 Tarkvara on ajakohastatud ja kaasaegne. Klientide poolne pärandvara kasutamine kahaneb (ATO, MTO, TAO)

Mõõdikud:

- Klientide infosüsteemide kohta on süsteemide vananemise (*legacy*) ja sellega kaasnevate riskide/kulude kohta info koondatud, SLA-des kajastatud. Info on operatiivselt kliendile kommunikeeritud ja igal ajal klientidele kättesaadav
- Pärandrakenduste süsteemid on kaardistatud ja prioritseeritud ning koostöös asutustega on kokku lepitud tegevuskava (Jah/Ei).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Rakenduste, nende tehnoloogiate ja liidestuste pildi loomine, mis võimaldab hallata refaktoreerimist ja redisainimist ootavate tööde loendit
- Klientide olemasolevate infosüsteemide kasutusea kommunikeerimine/ülevaated klientide juhtidele ning edasiste plaanide kokkuleppimine
- Uutele infosüsteemidele nende loomisel süsteemide ja andmete kasutusea kindlaksmääramise reeglite kirjeldamine.

2. RMITi arendused toetavad igakülgset äripoolset vajadusi (arendus)

2.1 RMIT suudab luua paindlikult uusi lahendusi (ATO, MTO, TAO)

Mõõdikud:

- Arendusprotsessiga rahulolu näitaja on kõrge (sihttase 5-palli skaalas tekib 2018. aasta jooksul)
- RMITi arendusprojektid viiakse läbi kokkulepitud ressurssidega ning tähtaegselt.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Arendusprotsessiga rahulolu mõõtmise süsteemi juurutamine
- Arendusprotsessi täiendamine vastavalt mõõtmise tulemustele
- Arendusprotsessi rahulolu mõõtmise tulemuste ja plaanitud parendustegevuste tutvustamine klientidele.
- Kasutajakogemuse (UX – *user experience*) monitoorimiseks erinevate lahenduste analüüsimine ja töövahendi leidmine.

2.2 RMIT sõltub oma arendustes üha vähem välisarendajatest (ATO, MTO, TAO)

Mõõdik:

- On teostatud analüüs, mis komponente ise siseselt edasi arendada ning millised kompetentsid ja ressursid on selleks vajalikud (Jah/Ei).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Analüüsi läbiviimine, et tuvastada, missuguseid komponente RMITi siseselt edasi arendada ja millised ressursid ning kompetentsid on vajalikud nende teostamiseks.
- Tootena pakutavate lahendustele nõuete/standardi kirjeldamine.

2.3 Klientide ja neile pakutavate toodete huvides töötatakse arenduste käigus välja rohkem korduvkasutatavaid lahendusi ja komponente (ATO, MTO, TAO)

Mõõdik:

- On loodud reeglistik, mis tagab toodete/komponentide korduvkasutatavuse (sihttase: Jah/Ei).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Tarkvaratoodete korduvkasutuse süsteemi reeglistiku väljatöötamine.
- Korduvkasutatavate komponentide info koondamine ja keskselt kätte saadavaks tegemine.

VISIOONI SUUND: TEENUSTE TERVIKLIKKUS JA KVALITEET

Meie teenused on kvaliteetsed, me oleme teenuste pakkumisel paindlikud ja arvestame muutuvate vajadustega

Teenuste terviklikkuse ja kvaliteedi suunal panustame klientide rahulolu kasvule, rõhuga esmatasandi IT toe pakkumisel ja kliendisuhtlusel. Panustame RMITi sisemiste protsesside ja keskkondade väljaarendamisele selliseks, et nad toetaksid maksimaalselt klientide vajadusi info saamiseks. Arendame välja ja hoiame fookuses kliendi tagasiside süsteemi.

3. Klientide rahulolu RMITi teenustega on kõrge (juhtkond, arendus ja ülalhoid)

3.1 Esmasel kontaktil lahendatavate pöördumiste arv suureneb (kõik pöördumisi lahendavad osakonnad)

Mõõdik:

- Esmasel kontaktil lahendatud pöördumiste arvu suhe kõikide pöördumiste arvu kasvab (sihttase tekib 2018. aasta andmete põhjal)

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kriitiliste vigade monitooringusüsteemi välja töötamine (TTO).
- Juhendite loomine ja kättesaadavuse tagamine klientidele (KTO).
- Teadmusbasi loomine, nii kasutajatoele kui ärirakendustele (KTO ja teised osakonnad).
- Ühtsete klienditeeninduspõhimõtete välja töötamine ja rakendamine (kõik osakonnad).

3.2 Klientide (sh siseklient) rahulolu pöördumiste lahendamise kasvat (kõik pöördumisi lahendavad osakonnad)

Mõõdikud:

- Klientide rahulolu pöördumiste lahendamise kasvat on kõrge (sihttase 3-palli skaalas tekib 2018. aasta jooksul).
- Pöördumiste lahendamise keskmine aeg väheneb (sihttase vastavalt pöördumiste kategooriatele selgub 2018. aasta jooksul).
- Üle tähtaja pöördumiste arv väheneb.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Ärirakenduste täienduskoolituste läbiviimine (ATO, MTO, TAO).
- Hoolduslepingutingimuste (reageerimisaeg vs lahendamise aeg) ja töövahendite ühtlustamine (ATO, MTO, TAO).
- Kliendi pöördumiste operatiivne jälgimine (töölauad, meeldetuletused jmt.) (KÕIK).

3.3 Kasutajad on kasutajatoe (HD) teenusega rahul (TTO)

Mõõdik:

- Rahulolu HD teenusega on vähemalt 4 palli 5-palli skaalal (sisend kliendi rahulolu – uuringust).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- HD töö ümberkorraldamine analüüsi tulemustele toetudes (TTO).
- Automatiseeritud lahenduste juurutamine HD töö toetamiseks (KTO).

3.4 Lisatarkvarade tellimine on kasutajale mugav (TTO)

Mõõdik:

- Tarkvara tellimiste pöördumiste arv kasutaja kohta kahaneb (sihttase tekib 2018. aasta andmete põhjal).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Juurutatakse töökohtade haldustarkvarasse enamlevinud lubatud tarkvarade iseteenindusportaal.

4. RMIT suudab reageerida probleemidele enne, kui klient seda kogeb (ülalhoid)

4.1 Klientide probleemidega ja intsidentidega seotud pöördumisi ennetatakse (kõik pöördumisi lahendavad osakonnad)

Mõõdikud:

- Pöördumiste arv (iga osakonna vaates) suhtarvuna kasutajate (teenindavate töökohtade) arvu kahaneb (sihttase tekib 2018.a jooksul).
- Kesksel tel teenustel on olemas peakasutajad, kes ennetavalt ja operatiivselt teenuse elukäiku juhivad.
- Katkestused teenuse kohta (sihttase: planeeritud katkestuste tundide arv teenuse kohta on suurem kui mitteplaneeritud katkestuse tundide arv teenuse kohta).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Sihtgruppidele suunatud muudatuste kommunikeerimine ja muudatuste protsessi juurutamine Jiras (KTO).
- Klientidele teenuste kohta käiva aruandluse ja tagasiside automatiseerimine (KTO).
- Teenuse elutsükli juhtimine (KTO).
- Katkestuseta paigalduste juurutamine (TAO).

4.2 Alussüsteemid ja monitooring on ajakohane (SHO)

Mõõdikud:

- Operatsioonisüsteemidel ja tarkvaral on peal võimalikult värsked turvapaigad.
- Kasutatakse võimalikult uut stabiilset operatsioonisüsteemi ja tarkvara.
- Monitooringuinfo on adekvaatne ja ennetav (sihttase: pole ühtki teadet, igale hoiatusele reageeritakse koheselt).
- Planeerimata katkestuste koguarv ja kestus väheneb (baastase tekib 2018. a jooksul).
- Teenuste käideldavus vastab SLA-le (sihttase 100%) (SHO).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Äriteenuste omanikele aeguvate süsteemide kohta info edastamine.
- Konfiguratsioonidest ülevaate loomine (konfiguratsioonihalduri funktsiooni täitmine).
- Kriitiliste uuenduste regulaarne paigaldamine.
- Monitooringu pidev täpis-seadistamine ja sihttasemete reaalsete vajadustega vastavusse viimine.
- Koostöös rakendusadministraatoritega rakenduste monitooringu põhimõtete kirjeldamine ja töövahendite juurutamine

5. RMIT pakub klientidele kaasaegseid infoturbelahendusi (Infoturbejuht)

5.1 Klientide infoturbealane teadlikkus on kõrge

Mõõdikud:

- Koolitustel osalejate arv, eristades E-koolitused ja statsionaarse koolitused. Kõik uued töötajad läbivad infoturbekoolituse, sh RMIT töötajatele tööle asumisel esimese 2 nädala jooksul (sihttase on 100%).
- Infoturbe koolitustel mitteosalenute arv (sihteesmärk on pidev kahanemine).
- Tippjuhtide personaalsed koolitused on läbi viidud esimesel võimalusel peale nende tööle asumist (Jah/Ei).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Pidev infoturbealane monitooring.
- Infoturbekoolituste läbi viimine uutele/korduskoolitused.
- Infoturbetesti korraldamine 1x aastas kõigile arvutikasutajatele.

- Tippjuhtide infoturbealase teadlikkuse tõstmise koolitus viiakse läbi vähemalt kord aastas.
- Manipuleerimise (Social engineering) testide läbi viimine.
- Infoturbealaste teavituste ja hoiatuste tegemine vastavalt vajadusele.

5.2 Andmekaitse on tagatud läbi infoturbe tehniliste meetmete uuendamise ja järjekindla rakendamise

Mõõdik:

- Klientide rahulolu infoturbeteenusega 5-pallisel skaalal on vähemalt 4.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Turvatestide tegemine enne uute rakenduste paigaldamist ja suuremate muudatuste puhul.
- Olemasolevate süsteemide järjekindel auditeerimine.
- Regulaarsete ISKE auditite läbiviimine.
- Andmekaitse tegevuste planeerimine ja elluviimine.
- Mittefunktsionaalsete infoturbenõuete regulaarne kaasajastamine.
- Infoturbe juhendid ja korrad ja poliitikate kaasajastamine.
- Uute infoturbe lahenduste juurutamine.

VISIOONI SUUND: TÕHUS ORGANISATSIOON

Me oleme juhtiv avaliku sektori IT-asutus

6. RMITi eelarve maht kasvab uute klientide lisandumisega (direktor, direktori asetäitja ülalhoiu valdkonnas)

6.1 Ärile suunatud teenuste pakkumiseks on tagatud piisavad ressursid.

Mõõdik:

- Uutele klientidele pakutavate hinnastatud teenuste maht kasvab vähemalt 5% aastas.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Uute klientidega kokkulepete ja teenuslepete sõlmimine (asetäitja, KTO)
- Teenuste pakkumine vastavalt teenuslepetele (kõik osakonnad)
- Omatulu planeerimine töötasufondi (direktor).

6.2 RMIT on laiendanud oma kliendibaasi avalikus sektoris, pakkudes juba toimivaid lahendusi riigiülelalt.

Mõõdikud:

- Kasvav kliendibaas nii asutuste kui teenusesaajate lõikes
- Kliendile osutatavate teenuste arv
- Täisteenust saavate klientide arv.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- RMITi teenuste laiemaks pakkumiseks eeltöö tegemine (hinnastamine, infomaterjalid)
- RMITi teenuste pakkumine ja tutvustamine huvi tundvatele riigiasutustele
- Teenuste laiem pakkumine ka teenuslepete väliselt (infoturve, hankimine, kvaliteedijuhtimine).

7. RMITi töötajad on motiveeritud ja rahulolu tööandjaga on kõrge (juhtkond, kõik juhid)

7.1 Töötajate rahulolu RMITi kui tööandjaga on kõrge (Juhtkond)

Mõõdikud:

- RMITi töötajate rahulolu RMITi kui tööandjaga püsib üle 4,2 (5-palli skaalal).
- Töötajate rahulolu töötasuga püsib üle 4 (5-palli skaalal).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Motivatsiooniürituste läbiviimine (sporditeemalised- ja muud kaasamisüritused, meeskonna koolitused).
- Terviseenduse-alaste algatuste ja ürituste läbiviimine.
- Töökeskkonna pidev parendamine.
- Töötajate soovidega arvestamine ja initsiatiivi toetamine organisatsiooni sisekliima ja – kultuuri parandamisel.
- Uute töötajate juhendamine ja nende sisseelamise toetamine.
- Töötajatele koolitus- ja enesearendusvõimaluste pakkumine.

7.2 RMITi töötajate palk on konkurentsivõimeline (Juhtkond)

Mõõdikud:

- RMITi töötajate keskmine kuu kogutasu on suurem kui riigi IT asutuste keskmine.
- Keskmine brutotöötasu kasvab iga aasta minimaalselt 2%.
- Personalikulude osakaal omatulust kasvab minimaalselt 2% aastas.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Eesmärgi regulaarne teadvustamine strateegiliselt olulistel kohtumistel (juhtkond).
- Ressursside planeerimine selliselt, et kõik töötajad oleksid optimaalselt koormatud (kõik RMITi juhid).
- Töökorralduse optimeerimine ja paindlikkus selleks, et ümber orienteeruda vajaduses teenuseid ise osutada, vahendada või sisse osta.

7.3 Osakondade töötajad on rahul oma vahetu juhiga (kõik juhid)

Mõõdik:

- Rahulolu vahetu juhiga on vähemalt 4,2/ 5-palli skaalal.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Tunnustamise traditsioonide hoidmine ja edasi arendamine (kvartaalsed parimate tunnustamised; ühisüritused ja tähtpäevade järjekindel meelespidamine).
- Juhid täiendavad ennast regulaarselt juhtimiskompetentsi tõstmise alal, sh iseseisva enesetäiendamise vormis.
- Infoliikumise süsteemne koordineerimine juhtide poolt (osakonna koosolekud, infokanalite tõhus kasutamine, juhtkonna sõnumite viimine töötajateni).
- Töötajate enesearendamise võimaluste ja asutusesisese karjäärialast liikumise ning tööalast edenemise toetamine.
- Praktikakohtade võimaldamine tudengitele, eesmärgiga kasvatada järelkasvu.

8. RMIT organisatsioonina toimib tõhusalt (juhtkond)

8.1 RMIT vastab ISO 9001:2015 kvaliteedijuhtimise standardile (Kvaliteedijuht)

Mõõdik:

- ISO sertifitseerimisaudit on edukalt läbitud ja sertifikaadi kehtivus pikendatud nii 2018. kui 2019. aastaks.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kvaliteedijuhtimise siseauditid viiakse läbi vastavalt tegevuskavale (2018-2019)
- Juhtkonnapoolne kvaliteedijuhtimissüsteemi ülevaatus on regulaarselt läbi viidud ja parendused ellu viidud
- Kvaliteedijuhtimissüsteemi resertifitseerimise vajalikkuse hindamine uueks perioodiks (2020 ja edasi).

8.2 Hanked on läbi viidud tähtaegselt ja kvaliteetselt. (Hankejuht)

Mõõdik:

- Sõlmitud lepingute arv/lepingusse jõudmine, hanke plaanijärge läbiviimine.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Iga-aastane hankeplaani koostamine ja täitmine.

8.3 Kliendi tagasiside on integreeritud dünaamiliselt RMITi teenustesse ja protsessidesse (kvaliteedijuht, TTO, KTO)

Mõõdik:

- Klientide rahulolu RMITi kui teenusepakkuja teenuste, nende paindlikkuse ja reageerimiskiirusega on kasvavas trendis.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Töötatakse välja rahulolu-küsimustik, mis keskendub klientide tagasisidele RMITi teenuste kohta.
- Töötatakse välja online pöördumiste lahendamise kohta rahulolu küsimise süsteem Jira SD vahendusel.
- Töötatakse välja tagasiside küsimise süsteem RMITi arendusprotsessi kohta.
- Juhtimisinfo on integreeritud ühte mugavalt kasutatavasse keskkonda, mis võimaldab kliendil saada reaajas infot RMITi pakutavate teenuste kohta.

8.4 RMITi maine riigis nii tööandja kui partnerina on kõrge (juhtkond)

Mõõdik:

- Hinnang RMITi mainele tööandjana hinnatakse töötajate poolt kõrgeks (vähemalt 4 5-pallisel skaalal).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Oma teenuste tutvustamine, sh tutvustavate materjalide kaasajastatuna hoidmine.
- Esinemine ja RMITi esindamine konverentsidel ning seminaridel.
- Klientide seas proaktiivselt nende eesmärkide saavutamise toetamine.
- Sotsiaalmeedias aktiivsem tegutsemine ja RMITi kui tööandja tutvustamine.
- Arvamusartiklite avaldamine meedias vastavalt vajadusele.
- Partnerite seas maineuuringu läbiviimise algatamine.

Kasutatud lühendid

RMIT osakondade lühendid:

SHO – süsteemide hoolduse osakond

TTO – töökohateenuste osakond

KTO – kesksete teenuste osakond

ATO – äriteenuste osakond

MTO – maksu- ja tollivaldkonna äriteenuste osakond

TAO – tarkvaraarenduse osakond.