

# Rahandusministeeriumi infotehnoloogiakeskuse arengukava 2019-2023



# 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 .....	6
2.    RMITi arendused toetavad igakülgset äripoole vajadusi .....	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 .....	9
4.    RMIT suudab reageerida probleemidele enne, kui klient seda kogeb .....	10
5.    RMIT pakub klientidele kaasaegseid infoturvelahendusi .....	11
VISIOONI SUUND: TÕHUS ORGANISATSIOON .....	14
Oleme toimimise tõhususe poolest teistele riigi IT-asutustele eeskujuks .....	14
6.    RMIT suudab oma klientidele pakkuda teenuseid piisavate ressurssidega ja kulutõhusalt 14	
7.    RMITi töötajad on motiveeritud ja rahulolu tööandjaga on kõrge .....	15
8.    RMIT organisatsioonina toimib tõhusalt .....	16
Kasutatud lühendid .....	18

# Sissejuhatus

Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskuse (edaspidi RMIT) tegevusvaldkonnaks on Rahandusministeeriumi (edaspidi RM) valitsemisala info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) arendamine ja haldamine ning IKT teenuste pakkumine. Keskus osutab IKT alaseid teenuseid ka teistele riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele, riigi sihtasutustele ja ka teistele avalik-õiguslikele 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 Rahandusministeeriumi kantsler või ministeeriumi põhimääruses määratud asekancler.

RMIT arengukava seab asutuse tegevuse sihid järgmiseks viieks aastaks, s.o perioodiks 2019 - 2023. 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:

- riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused
- kliendid – kõik, kellele RMIT osutab teenusleppega kokkulepitud teenuseid kokkulepitud ulatuses ja tingimustel;
- partner – arvamusiider, organisatsioon või asutus, kellega konsulteeritakse RMIT eesmärgi täitmiseks või tegutsetakse koos ühise eesmärgi või tulemuse saavutamiseks;
- RMITi töötajad.

Huvigruppide peamisteks ootusteks loeme järgmist:

- Rahandusministeerium – kulutõhus ja efektiivne IKT arendamine ja korraldamine
- 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:** Oleme toimimise tõhususe poolest teistele riigi IT-asutustele eeskujuks.

Visioon on saavutatud, kui:

- Kliendid tunnustavad meid usaldusväärse partnerina
- 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 asutustele;
- Me oleme oma juhtimissüsteemi, kompetentside ning tõhusa toimimisega teistele riigiasutustele eeskujuks.

# Väärtused

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

**Usaldusväarsus:** 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

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

Mõõdikud:

- Teenuslepingud on sõlmitud klientidega kõigi kokkulepitud teenuste kohta ja lepingud on ajakohastatud kord aastas (sihttase 100%).
- Teenused on vastavalt vormile kirjeldatud (teenused on nimetatud; kirjeldused arusaadavad; teenuse tingimused on teada) (sihttase 100%).
- Teenustel on omanikud (sihttase 100%).
- Äriteenustel on elukaareinfo teenuslepetes kokku lepitud ja info on teenuskaartidel kajastatud (sihttase: 100% äriteenustest).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kliendisuhtluse parem korraldamine.
- Teenusportfelli haldamine.
- Teenuste osutamise korraldamine (sh teenuslepete haldamine).
- Teenuste kaasajastamine (sh lepete täiendamine kasutusea sätetega).
- Standardteenuste nime- ja hinnakirja koostamine.

#### 1.2 Klientidele pakutakse paindlikult infrastruktuuri (SHO, MTO, ATO)

Mõõdikud:

- Standardile vastavad platvormid on automaatprotseduuriga tekitatavad (sihttase: kõik kokkulepitud platvormiteenused on operatiivselt laiendatavad kuni 10% ulatuses).
- Planeerimata ja planeeritud katkestuste koguarv ja kestus teenuse kohta (sihttase: kahanev trend mõlemal puhul).
- Planeeritud muudatustest katkestuseta tehtavate muudatuste osakaal (sihttase: kasvav)
- Teenuste käideldavuse vastavus SLA-le (sihttase 99,8%).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Automatiseerida süsteemide paigaldamist.
- Olemasolevate süsteemide võimalusel virtuaalkeskkeskkonnadesse üleviimine.
- Teisesesse serverikeskusesse laienemine.
- Standardsete platvormteenuste kirjeldamine.
- Vabavaraliste lahenduste kasutuselevõtu suurendamine.
- Konteinerlahenduste (Docker) valmiduse loomine.

1.3 Tarkvara on ajakohastatud ja kaasaegne. (ATO, MTO, TAO, SHO)

Mõõdikud:

- Kõik teenused ja teenusekomponendid on elutsüklis ja võimalusel tarkvaratootja poolt toetatud.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- 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 äripoole vajadusi

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

Mõõdikud:

- Rahulolu RMITi IT arendusprojektidega on kasvav (sihttase 5-palli skaalas 3,7)
- RMITi arendusprojektid viiakse läbi esialgse planeeritud tähtaja kohaselt (sihttase: 80%)

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Arendusprotsessi täiendamine vastavalt mõõtmise tulemustele
- Arendusprotsessi rahulolu mõõtmise tulemuste ja plaanitud parendustegevuste tutvustamine klientidele.
- Kasutajakogemuse (UX – *user experience*) monitoorimise piloodi läbi viimine.

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

Mõõdik:

- Sisearendajate ja seotud rollide kasv.

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.
- Analüüsi- ja arenduskompetentsi suurendamine RMITis.
- *Body leasingu* põhimõtete rakendatavuse analüüsimine.
- Arendustega seotud dokumentatsiooni korrastamine.
- Testija kompetentsi suurendamine RMITis.
- Devops pilootprojekti läbi viimine.

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

Mõõdik:

Korduvkasutatavate komponentide kasutamise tõttu hinnanguliselt kokkuhoitud ressurss

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Tarkvaratoodete korduvkasutuse süsteemi reeglistiku väljatöötamine.
- Korduvkasutatavate komponentide info koondamine ja keskselt kätte saadavaks tegemine.
- Panustamine riigivaraseaduse muutmisesse, eesmärgiga soodustada korduvkasutatavust riigiülelalt.



# 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

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

Mõõdik:

- Esmasel kontaktil lahendatud pöördumiste arvu suhe kõikide pöördumiste arvu kasvab (sihttase 5% pöördumistest)

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- HD töö ümberkorraldamine analüüsi tulemustele toetudes (TTO).
- Automatiseeritud lahenduste juurutamine HD töö toetamiseks (KTO).
- Kriitiliste uuenduste regulaarne paigaldamine (SHO).

3.2 Klientide rahulolu pöördumiste lahendamisega kasvab (kõik pöördumisi lahendavad osakonnad)

Mõõdikud:

- Klientide rahulolu pöördumiste lahendamisega on kõrge (sihttase 5-pallisel skaalal on 4.7)
- Pöördumiste lahendamise keskmine aeg väheneb (kõigi pöördumiste keskmine sihttase: 8 tundi; intsidentide lahendamise keskmine sihttase 11 tundi).
- Tähtjaks lahendatud pöördumiste osakaal kõigist pöördumistest kasvab (sihttase: 90%).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kliendi pöördumiste operatiivne jälgimine (töölauad, meeldetuletused jmt) (kõik osakonnad).

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

Mõõdik:

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

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Juurutatakse töökohtade haldustarkvarasse enamlevinud lubatud tarkvarade iseteenindusportaal (TTO)
- Ärirakenduste kasutajatoe loomine (TTO, ATO, MTO).

## 4. RMIT suudab reageerida probleemidele enne, kui klient seda kogeb

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

Mõõdikud:

- Kriitiliste vigade monitooringusüsteemi väljatöötamine (TTO).
- Planeerimata katkestuste maht tundides teenuse kohta keskmiselt kahaneb (sihttase: vähemalt vastavus kokkulepitud teenusleppel).

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

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

### 4.2 Alussüsteemid ja monitooring on ajakohane (SHO, ATO, MTO)

Mõõdikud:

- Monitooringuinfo on adekvaatne ja ennetav (sihttase: pole ühtki teadet, igale hoiatusele reageeritakse kohe).
- Planeerimata katkestuste koguarv ja kestus väheneb.
- 90% operatsioonisüsteemidest ja platvormtarkvaraversioonidest on automaatse ülevaatega kaetud.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Konfiguratsioonidest ülevaate loomine (konfiguratsioonihalduri funktsiooni täitmine).
- Monitooringupõhimõtete kaardistamine ja rakendamine
- Luuakse automaatne ülevaade kasutuses olevate operatsioonisüsteemidest ja platvormtarkvara versioonidest.

## 5. RMIT pakub klientidele kaasaegseid infoturbelahendusi

5.1 Klientide infoturbealane teadlikkus on kõrge (Infoturbejuht ja – spetsialistid)

Mõõdikud:

- Kõik uued töötajad läbivad infoturbekoolituse, sh RMIT töötajad esimese 2 nädala jooksul tööle tulekul (sihttase on 100%).
- Kõik töötajad läbivad e-koolituse vähemalt 1x aastas.
- Klientide rahulolu infoturbealaste koolituste ja andmete kaitstuse osas on 5-palli skaalal üle 4.0.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Pidev infoturbealane monitooring.
- Koolitussüsteemi kirjeldamine (nii E-koolituste, klassiruumikoolituste kui sihtgruppide kaupa), iga-aastane koolitusplaani koostamine.
- Infoturbe- ja andmekaitsekoolituste läbi viimine uutele inimestele ja korduskoolitused.
- Infoturbetesti korraldamine 1x aastas kõigile arvutikasutajatele.
- Tippjuhtide personaalsed koolitused on läbi viidud esimesel võimalusel peale nende tööle asumist.
- Tippjuhtide infoturbealase teadlikkuse tõstmise koolitus viiakse läbi vähemalt kord aastas.
- Manipuleerimisründe (*Social engineering*) testide läbi viimine vähemalt 1x aastas.
- Infoturbealaste teavituste ja hoiatuste tegemine vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui kord kuus.

5.2 Käideldavus on tagatud (Infoturbejuht ja SHO)

Mõõdik: Planeerimata infoturbeliste katkestuste kestus aastas (tundides) kahaneb.

Tegevused:

- Dokumenteerimise kohustuse juurutamine administreerimisvigade ärahoidmiseks
- Pidev erialane koolitus, tehtud vigade analüüs ja arutelu asjaomaste ringis
- Infoturbe tööprotsesside kaardistamine ja järgimise dokumenteerimine
- Kahe serveriruumi lahenduse juurutamine
- Riigipilve ulatuslikum rakendamine.

### 5.3 Terviklus on tagatud (Infoturbejuht ja SHO)

Mõõdik: Uued lahendused on krüptoaheldatud maksimaalses ulatuses.

Tegevused:

- Plokiahela tehnoloogia juurutamine
- Kaasaegsema ja jätkusuutlikuma varunduslahenduse juurutamine
- Logihalduse (nii töötuse kui analüütika) juurutamine.

### 5.4 Konfidentsiaalsus on tagatud (Infoturbejuht)

Mõõdik: Andmelekete arv aastas. Sihttase: 0 leket.

Tegevused:

- Andmebaaside krüpteerimise kasutuselevõtmine
- Töötajate regulaarne sihtgrupipõhine koolitamine, sh riigisaladuse kaitse teemal
- Neljasilma printsiibi rakendamise protseduuri sisseseadmine.

5.5 Andmekaitse on tagatud läbi poliitika kujundamise ja infoturbe tehniliste meetmete uuendamise ning järjekindla rakendamise (andmekaitse spetsialist)

Mõõdik: Andmekaitse intsidentide arv aastas. Sihttase: 0 intsidenti.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmääruse kohane vastavuse tõendamine
- Andmekaitse juhendite ja poliitikate kaasajastamine
- Turvatestide tegemine enne uute rakenduste paigaldamist ja suuremate muudatuste puhul
- Olemasolevate süsteemide järjekindel auditeerimine
- Regulaarsete ISKE auditite läbiviimine
- Mittefunktsionaalsete infoturbenõuete regulaarne kaasajastamine
- Kliendi infosüsteemide omanikele arendusettepanekute tegemine isikuandmete kaitse rakendamiseks
- Uute lahenduste juurutamine.

### 5.6 Infoturbeintsidentide ennetamine (Infoturbejuht ja SHO)

Mõõdik: Infoturbeintsidentide arv aastas. Sihttase: 0 intsidenti.

Tegevused:

- Riskide sidumine ametikohaga (õiguste, süsteemidega seotud)
- Korduvate tööprotsesside automatiseerimine
- Turvatestimine toimub 100% nendes süsteemides, mille osas testimine on põhjendatud
- Infoturbe suurem integreeritus kõigisse RMITi protsessidesse
- Võtmetöötajate regulaarne ja süsteemne koolitamine
- Teenistusliku järelvalvevõimekuse suurendamine, sh tehniliste vahendite rakendamine
- Infoturbeintsidentide tuvastamise võimekuse suurendamine.

5.7 RMITi infoturbesüsteem vastab ISO 27001 standardile (Infoturbejuht ja kvaliteedijuht)

Mõõdik: Infoturbesüsteem vastab rahvusvahelisele ISO 27001 standardile ja sertifitseerimisprotsess on edukalt läbitud.

Tegevused:

- Infoturbesüsteemi kirjeldamine ja dokumenteerimine
- Infoturbega seotud protsesside uuendamine ja dokumenteerimine
- Vajalike uute protseduuride juurutamine ja dokumenteerimine
- Infoturbesüsteemi siseauditeerimise juurutamine.

# VISIOONI SUUND: TÕHUS ORGANISATSIOON

Oleme toimimise tõhususe poolest teistele riigi IT-  
asutustele eeskujuks

6. RMIT suudab oma klientidele pakkuda teenuseid piisavate ressurssidega  
ja kulutõhusalt

6.1 Ärile suunatud teenuste pakkumiseks on tagatud piisavad ressursid.

Mõõdik:

- Kõik teenused on hinnastatud, arvestades kõiki kaasnevaid kulusid.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Uute klientidega kokkulepete ja teenuslepete sõlmimine (asetäitja, KTO)
- Teenuste hinnastamiseks on koondatud info finantsspetsialisti kätte.
- Uutele klientidele pakutavate hinnastatud teenuste osutamiseks kasutatakse uute klientide lisandumisega tekkinud lisaressurssi.

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

Mõõdikud:

- Kasvav kliendibaas nii asutuste kui teenusesaajate lõikes
- Kliendile osutatavate teenuste arv või maht
- Uute klientide rahulolu töökohateenustega.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- RMITi teenuste laiemaks pakkumiseks eeltöö tegemine (hinnastamine, infomaterjalid)
- RMITi teenuste pakkumine ja tutvustamine huvi tundvatele riigiasutustele
- Standardteenuste maksumused arvutatakse välja operatiivselt
- Teenuste laiem pakkumine ka teenuslepete väliselt.

## 7. RMITi töötajad on motiveeritud ja rahulolu tööandjaga on kõrge

### 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)
- Terviseendenduse-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 vähemalt sama suur kui riigi IT asutuste keskmine.
- Keskmine kuu kogutasu kasvab iga aasta minimaalselt 2%.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Eesmärgi regulaarne teadvustamine strateegiliselt olulistel kohtumistel
- Ressursside planeerimine selliselt, et kõik töötajad oleksid optimaalselt koormatud
- 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 tööalase edenemise toetamine.

## 8. RMIT organisatsioonina toimib tõhusalt

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

Mõõdik:

- ISO resertifitseerimisaudit on edukalt läbitud ja sertifikaadi kehtivus pikendatud.

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Kvaliteedijuhtimise siseauditid viiakse läbi vastavalt tegevuskavale (2019-2020)
- Protsesse vaadatakse ja üle ja uuendatakse vastavalt kokkulepitule
- Juhtkonnapoolne kvaliteedijuhtimissüsteemi ülevaatus on regulaarselt läbi viidud ja parendused ellu viidud
- Kvaliteedijuhtimissüsteemi resertifitseerimise vajalikkus hinnatakse uueks perioodiks (2020 ja edasi).

### 8.2 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:

- Strateegiline planeerimine ja juhtimisinfo on integreeritud visualiseeritud ning mugavalt kasutatavasse keskkonda
- Teenuseid parendatakse uuringute ja klienditagasiside järgselt operatiivselt.

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



Mõõdik:

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

Tegevused eesmärgi elluviimiseks:

- Oma teenuste tutvustamine sh sotsiaalmeedias, ning tutvustavate materjalide kaasajastatuna hoidmine.
- Esinemine ja RMITi esindamine konverentsidel ning seminaridel.
- Sotsiaalmeedias aktiivsem tegutsemine ja RMITi kui tööandja tutvustamine.
- Arvamusartiklite avaldamine meedias vastavalt vajadusele.

# 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.