

Riigi Infosüsteemi Ameti strateegia 2019–2022

Sissejuhatus	1
RIA visioon	1
RIA missioon	2
RIA väärtused	2
Mida ja kellele RIA pakub	3
RIA olulised sihtgrupid	3
RIA olulised tegevussuunad	3
RIA strateegilised eesmärgid ja nende tulemuslikkuse hindamise mõõdikud	5
Kliendikogemuse ja väärtuse pakkumise eesmärgid	5
Finantsvõimekuse tagamise eesmärgid	6
Sisemiste protsesside arendamise ja tõhustamise eesmärgid	6
Töötajate ja organisatsiooni õppimise ja arengu eesmärgid	7

Sissejuhatus

Riigi Infosüsteemi Amet (edaspidi RIA) on Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus. Oleme riiklik kompetentsikeskus, kes kujundab ja kindlustab Eesti infoühiskonna alustalad: arendame ja haldame e-riigi keskeid taristuteenuseid ning tagame riigi küberturvalisuse. Ühtlasi tegutseme Euroopa Liidu struktuuritoetuste rakendusüksusena ja korraldame e-riigi IKT projektide rahastamist ELi struktuuritoetustest.

Strateegia kajastab RIA kui organisatsiooni strateegilisi põhieesmärke ja arengusuundi aastateks 2019–2022. RIA strateegia on kokku lepitud eesmärgiga toetada oma vastutusvaldkondades e-riigi ja küberturvalisuse visiooni ja tegevussuundi ning tagada Eesti infoühiskonna arengukavas 2020 (IÜAK) (sh küberturvalisuse strateegias 2019-2022) kavandatud tegevuste edukas elluviimine.

IÜAK arenguprogrammide, riigi teiste arengudokumentide ja RIA strateegia alusel luuakse ja viiakse ellu RIA valdkondlikud visioonid ja arengu teekaardid. RIA strateegiliste eesmärkide tulemuslikkust hinnatakse tulemusmõõdikute alusel. RIA strateegia vaadatakse üle ning seda ajakohastatakse vähemalt üks kord aastas.

RIA visioon

Loome ja kaitseme koos maailma parimat digitaalset ühiskonda.

Visioon väljendab RIA pikaajalist suunda – kes me tahame olla ja mida pikas perspektiivis oma arengus kõige olulisemaks peame.

RIA missioon

Kompetentsikeskusena tagame Eesti e-riigi usaldusväarsuse ja mugavad teenused.

Missioon peegeldab RIA kui organisatsiooni rolli, mille nimel tegutseme. RIA roll on olla eestvedaja ning kompetentsikeskus Eesti digitaalse ühiskonna koosvõime ning jätkusuutliku toimimise tagamisel. Oskusteave ja selle edukas vahendamine riigi infosüsteemi kesksete teenuste ja riigi küberruumi usaldusväärusel ja jätkusuutlikul tagamisel on oluline edutegur, et tagada usaldus e-riigi ja teenuste vastu.

RIA väärtused

Võtan vastutuse

Ehitame parimat digiriiki, mis loob inimestele ja ühiskonnale uusi võimalusi. Teadvustame igaüks oma rolli organisatsioonis ning teame, kuidas mõjutame oma tööga lõpptulemust.

1. Tunnen oma klienti ja täidan talle antud lubadusi – võtan vastutuse oma tegevuse eest, sest minust sõltub digiriigi usaldusväärsus ja areng.
2. Julgen otsustada, kaasan eelnevalt kliente ja teisi huvigruppe. Teen oma valdkonnas õigeaegseid ja läbimõeldud otsuseid ning arvestan nende pikaajalise mõjuga.
3. Eristan olulist ebaolulisest. Keskendun tegevustele, mis loovad väärtust kliendile ning teenivad ühiskonna ja asutuse huve.
4. Võtan initsiatiivi oma töö ja valdkonna paremaks korraldamiseks ning teen ettepanekuid RIA toimimise parendamiseks.
5. Viin lubatu õigeks ajaks lõpuni.

Õpin ja jagan

Digitaalne ühiskond areneb pidevalt, mistõttu peame nii organisatsiooni kui töötajatena olema arenemisvõimelised ja avatud. Initsiatiiv areneda algab igaühel endast.

1. Hoian end kursis kliendi vajaduste ja oma valdkonna arengutega.
2. Arendan ennast ja jagan oma teadmisi kolleegide, klientide ja partneritega.
3. Õpin enda ja teiste kogemustest ning jagan neid teistega.
4. Hindan teiste tagasisidet ja arvestan sellega oma tegemistes.
5. Võtan vastu väljakutseid, mis avardavad maailmapilti ja toovad mind välja mugavustsoonist.

Teen koostööd

Tulemuse saavutamiseks vajame ühtsust – üksteise mõistmist ja toetamist ning pühendumist ühisele eesmärgile.

1. Hoian häid ja usaldusväärseid suhteid kolleegide, klientide ja partneritega.
2. Keskendun lahenduste leidmisele ja kaasan kõiki osapooli.
3. Julgustan teisi kaasa mõtlema ja oma arvamust avaldama ning teen seda ka ise.
4. Märkan ja tunnustan teiste panust.
5. Väärtustan avatud, hoolivat ja positiivset töökeskkonda ning panustan sellesse.

Mida ja kellele RIA pakub

RIA olulised sihtgrupid

1. Elanikud (sh e-residendid) ehk eraõiguslikud füüsilised isikud:
 - Eesti elanikud
 - e-residendid
 - teistes riikides elavad eesti kodanikud
2. Erasektor ehk eraõiguslikud juriidilised isikud:
 - elutähtsate ja oluliste teenuste osutajad
 - e-teenuse pakkujad
 - Eesti eraettevõtted (ÄRI) ja 3. sektor
3. Avaliku sektori asutused:
 - avaliku sektori IT majad
 - valitsusasutused – Eesti avaliku teenuse pakkujad
 - KOV-id – Eesti avaliku teenuse pakkujad
 - poliitiline juhtkond
4. *Teiste riikide elanikud ja organisatsioonid ning asutused:*
 - *RIA teenuste rahvusvahelised kasutajad*
 - *rahvusvahelised partnerorganisatsioonid*

RIA olulised tegevussuunad

E-riigi baastaristu teenuste tagamine

Põhieesmärk on tagada riigi infosüsteemi koosvõime ning paremate avalike teenuste pakkumine e-riigi kesksete taristuteenuste arendamise ja haldamise abil.

Sealhulgas pakume teenuseid järgmistes põhitegevusvaldkondades:

- avaliku võtme infrastruktuuri, elektroonilise identiteedi ja usaldusteenuste korraldamine
- riigiportaal eesti.ee

- riigi andmevahetuse taristuteenused (sh X-tee, riigi infosüsteemi haldussüsteem, dokumendivahetuskiht jt)
- riigivõrgu teenused
- valimiste infosüsteemi teenused

Küberturvalisuse tagamine

Põhieesmärk on tagada Eesti turvaline ja usaldusväärne küberruum, kaitstes Eesti eluviisi ning kindlustades küberkeskkonna turvalise toimimise.

Sealhulgas tagame:

- infoturbemeetmete arenduse ja järelevalve
- küberintsidentide seire ja halduse (CERT-EE)
- kriitilise informatsiooni infrastruktuuri kaitse ja kriisideks valmisoleku
- küberruumi analüüsi ja ohupildi
- küberturbe teadus- ja arendustegevuse toetamise ja edendamise
- küberteadlikkuse tõstmise läbi ennetustegevuse

ELi struktuuritoetuste rakendusüksusena toimimine

Eesmärk on Euroopa Liidu struktuuritoetustest IKT arendamise rahastamise korraldamine viisil, et oleks tagatud IT-investeeringute läbipaistev, korrakohane ja tõhus kasutamine.

Õigusloomes osalemine

Eesmärk on toetada ja suunata Eesti e-riigi taristuteenuste ja küberturvalisuse valdkonna õigusloome protsesse, sh koordineerida oluliste valdkondade arengut toetavate õigusanalüüside koostamist, osaleda õigusaktide eelnõude väljatöötamisprotsessides ja arendada valdkondlikku koostööd.

Rahvusvahelise koostöö arendamine ja korraldamine

Eesmärk on tagada Eesti riigi digitaalse arengu ja küberturvalisuse jätkuv rahvusvaheline tuntus ja tunnustatus. Rahvusvaheline koostöö on RIA jaoks kõikide oma põhitegevuste raames möödapääsmatu ja pidevalt kasvava olulisusega.

Sealhulgas

- kujundame ja kaitseme ELis ja rahvusvahelisel tasandil Eesti seisukohti küberturvalisuse ja riigi digitaalse arengu valdkonnas,
- teeme koostööd rahvusvaheliste strateegiliste partneritega ja toetame Eesti riigiasutusi digi- ja kübervaldkonna teemadel rahvusvahelisel tasandil
- edendame Eesti kui e-riigi ja kõrge küberturvalisusega ühiskonna mainet ja positiivset kuvandit võõrustades välisdelegatsioone
- arendame aktiivselt edasi Eesti rahvusvahelist valdkondlikku kontaktide võrgustikku

RIA strateegilised eesmärgid ja nende tulemuslikkuse hindamise mõõdikud

Kliendikogemuse ja väärtuse pakkumise eesmärgid

EESMÄRK 1: Oleme **kompetentsikeskusena** usaldusväärne **partner ja teenäitaja** oma põhitegevuse valdkondades nii Eestis kui rahvusvaheliselt, pakume oma **klientidele väärtust loovaid ja usaldusväärseid teenuseid.**

Selle eesmärgi täitmiseks:

- Koostame RIA põhitegevusvaldkondade visiooni ja arengu teekaardid, tagame nende ellu viimise ning jätkusuutliku arengu. Sealhulgas:
 - Oleme oma põhitegevusvaldkondade arengu initsiaatorid, teenuste välja töötajad ja teenusepakkujad, juhindudes kliendikesksest teenusedisaini mõtteviisist
 - Juhime teadlikult ja järjepidevalt e-riigi ökosüsteemi riske ja suurendame tehnoloogilist võimekust, sh anname soovitusi ja hinnanguid riskidega tegelemiseks ja nende maandamiseks ning uue põlvkonna tehnoloogiate mõjude hindamiseks,

Tulemusmõõdikud:

- 1.1. RIA klientide ja partnerite rahulolu tõus (positiivne trend);
- 1.2. RIA maine – positiivne kuvand ja trend.

EESMÄRK 2: Tagame klientidele ja partneritele **meiega suhtlemisel usaldusväärset, arusaadavat ja mugava teenuste kättesaadavust.**

Selle eesmärgi täitmiseks:

- Loome ja viime ellu RIA klienditeeninduse strateegia, mis toetab suurepärase kliendikogemuse pakkumist,
- Töötame välja kliendikogemuse juhtimise põhimõtted ning hindame kliendikogemust RIA oluliste teenuste ja peamiste teeninduskanalite puhul.
- Töötame välja põhimõtted RIA teenuste kliendikeskseks osutamiseks digitaalsetes kanalites ja parandame RIA digitaalsete teenindus- ja infokanalite kvaliteeti.

Tulemusmõõdikud:

- 2.1. Kliendikogemus oluliste teenustega olulistest kanalites – positiivne trend
- 2.2. Digikanalite kasutamine võrreldes kontaktidega teistes kanalites

Finantsvõimekuse tagamise eesmärgid

EESMÄRK 1: Tagame RIA jätkusuutliku, tõhusa ja mõjusa finantsplaneerimise ja ressursside kasutuse.

Selle eesmärgi täitmiseks:

- Juurutame tegevuspõhise kuluarvestuse, loome teenuste hinnastamise ning kulude tõhusama juhtimise võimekuse.
- Tagame juhtidele vajalikud tööriistad (aruanded, juhtimislaud, finantsanalüüsid) ning rakendame neid ressursside planeerimisel ja juhtimisotsuste tegemisel.
- Töötame välja RIA ressursside tõhusa kasutuse hindamise ja juhtimise põhimõtted.
- Tagame RIA ressursside paindliku kasutuse järgmiste hoobade abil:
 - kaasame täiendavaid rahastamise võimalusi (olemasolevad ja uued rahastamisallikad, majandustegevus vaba ressursi tõhusaks kasutamiseks jms);
 - parendame eelarve planeerimise ja kasutamise jälgimise protsessi.

Tulemusmõõdikud:

- 1.1. Teenuste eelarve planeerimise ja kasutamise dünaamika
- 1.2. Finantsvõimekuse indikaator
- 1.3. Eelarve fikseeritusse tase

Sisemiste protsesside arendamise ja tõhustamise eesmärgid

EESMÄRK 1: Tagame lihtsa ja tõhusa töökorralduse, mis toetab selgust ja läbipaistvust RIA tegevustes, **klientidele orienteeritust** ja **teenuste kvaliteetset osutamist**.

Selle eesmärgi täitmiseks:

- Rakendame RIAs protsessipõhist juhtimist, et omada tervikpilti organisatsiooni tegevustest ja vastutustest ning juhtida teadlikult tegevusi.
- Teadvustame riske ja parandame riskide juhtimise võimekust.
- Juurutame RIA oluliste põhiteenuste osutamiseks ja arenguks vajalikud agiilsed tööprotsessid ja neid toetavad töövahendid.
- Parandame väliste arenduspartnerite kaasamise võimekust.
- Juurutame RIA ühtset kliendikäsitlust ja -teenindust toetavad tööprotsessid ja -vahendid.
- Kaardistame RIA oluliste tugiteenuste toimimiseks vajalikud tööprotsessid, muudame need paremaks ja tagame nende toimimiseks vajalikud töövahendid.

Tulemusmõõdikud:

- 1.1. RIA klientide ja partnerite rahulolu tõus (positiivne trend)
- 1.2. Töötajate rahulolu ja pühendumuse kasv
- 1.3. Teenuste kvaliteet

Töötajate ja organisatsiooni õppimise ja arengu eesmärgid

EESMÄRK 1: Oleme pühendunud, kõrge oskusteabega ja oma ala parimate töötajatega kompetentsikeskus ning hea mainega tööandja avalikus sektoris

Selle eesmärgi täitmiseks:

- Loo RIA strateegiat toetava personalistrateegia.
- Juhendame uusi töötajaid ja toetame nende sisse elamist.
- Pakume igale töötajale koolitus- ja enesearendusvõimalust isikliku arenguprogrammi järgi.
- Juurutame arengu- ja tulemusvestluste süsteemi.
- Hoia, toeta ja arenda oma töötajaid.
- Arenda ja tühusta sisekommunikatsiooni kanaleid.
- Järelkasvu tagamiseks teeme koostööd tehnoloogiat õpetavate oluliste ülikoolidega.
- Parenda pidevalt töökeskkonda.
- Rakenda tulemuspõhise ja läbipaistva tasustamissüsteemi.
- Tugevdame organisatsioonikultuuri ja korraldame ühiseid üritusi.
- Pakume rahvusvahelisi ja riigisiseseid koolitusvõimalusi.
- Pakume välislähetustel osalemist ning väliskoostöö võimalusi.

Tulemusmõõdikud:

- 1.1 Töötajate rahulolu ja pühendumuse tõus
- 1.2 Töötajate voolavuse vähenemine
- 1.3 Tööandja maine töötajate seas on hea
- 1.4 Tööandja atraktiivsus (tööandja brändingu indeks, tööandja maine)