

Klienditagasisidest 2020. aastal

Janne Vellak
arendusjuht



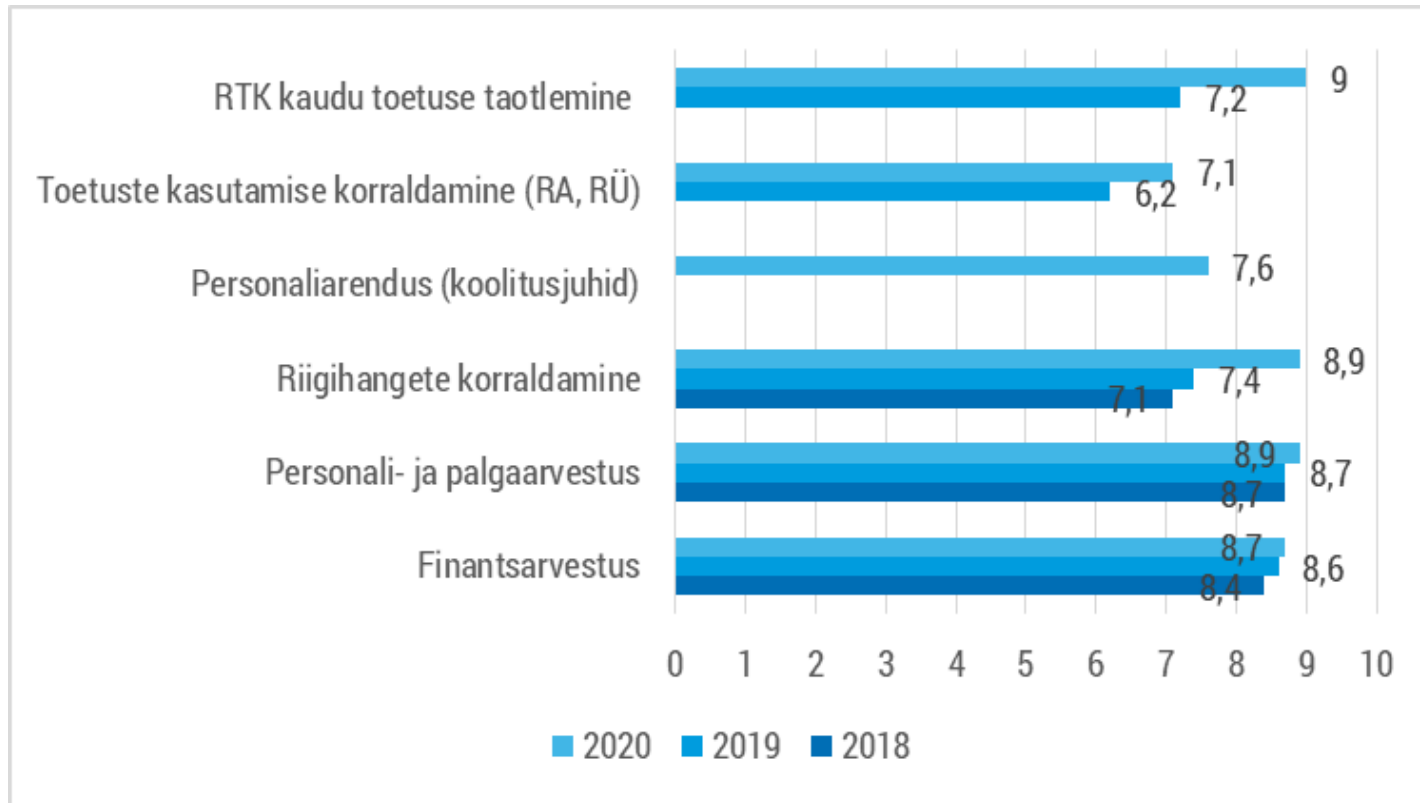
RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

Kliendi tagasiside küsimisest üldiselt

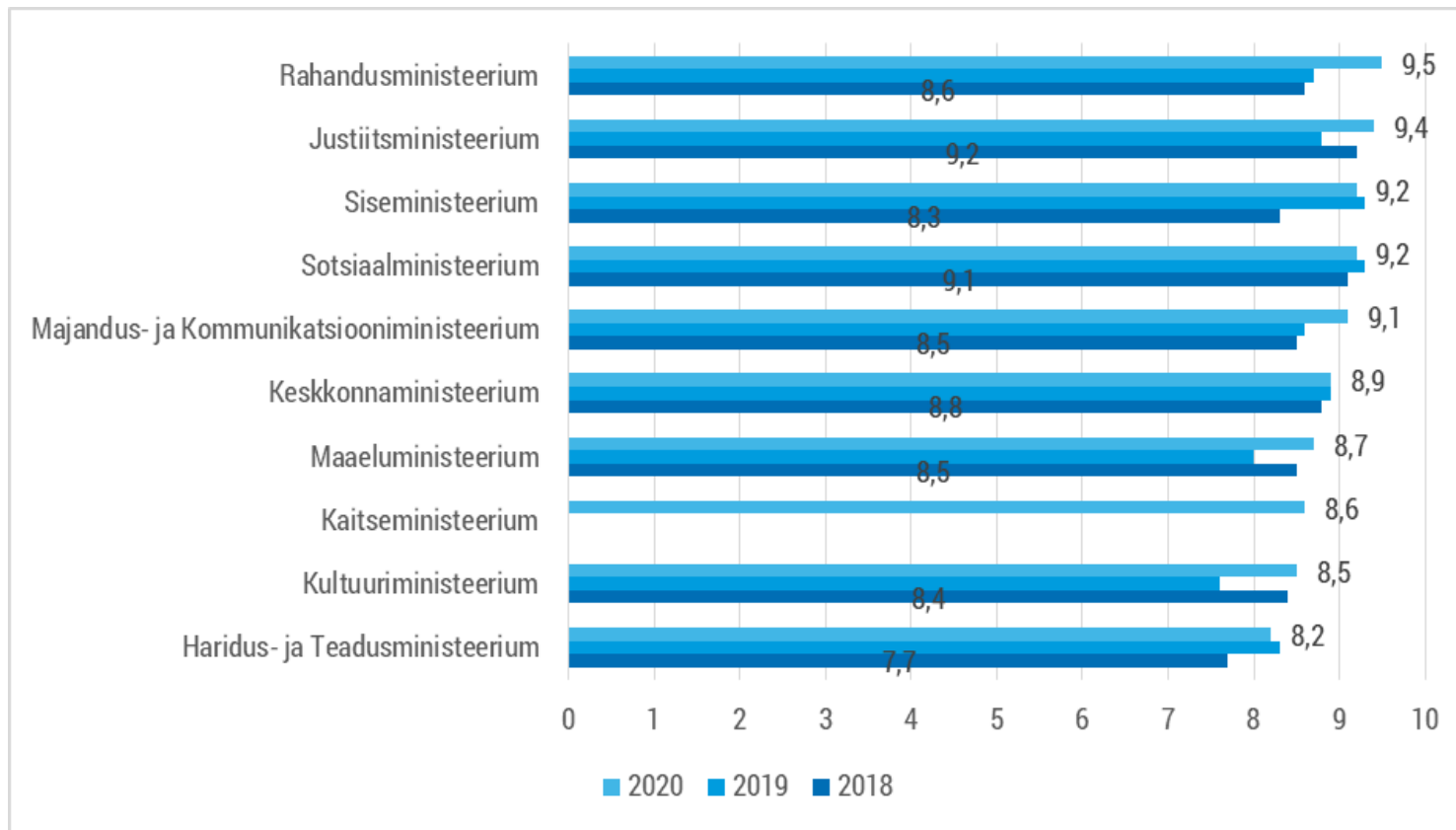
- Jagame tagasiside küsitlused kaheks:
 - suhtepõhised, mida viime läbi kord aastas
 - kontaktpõhised/teenindusjuhtumi põhised, mille puhul küsime tagasisidet vahetult peale teeninduskontakti
- Kasutame rahulolu mõõtmist pallides 0-10 skaalal ja soovitusindeksi metoodikat. Erandiks on RTK poolt korraldatavatel ja Euroopa Liidu struktuurifondidest rahastatavatel koolitustel osalejate rahulolu mõõtmine, mille puhul on kasutusel 1-4 skaala.
- Koostööpartneriks Recommy.



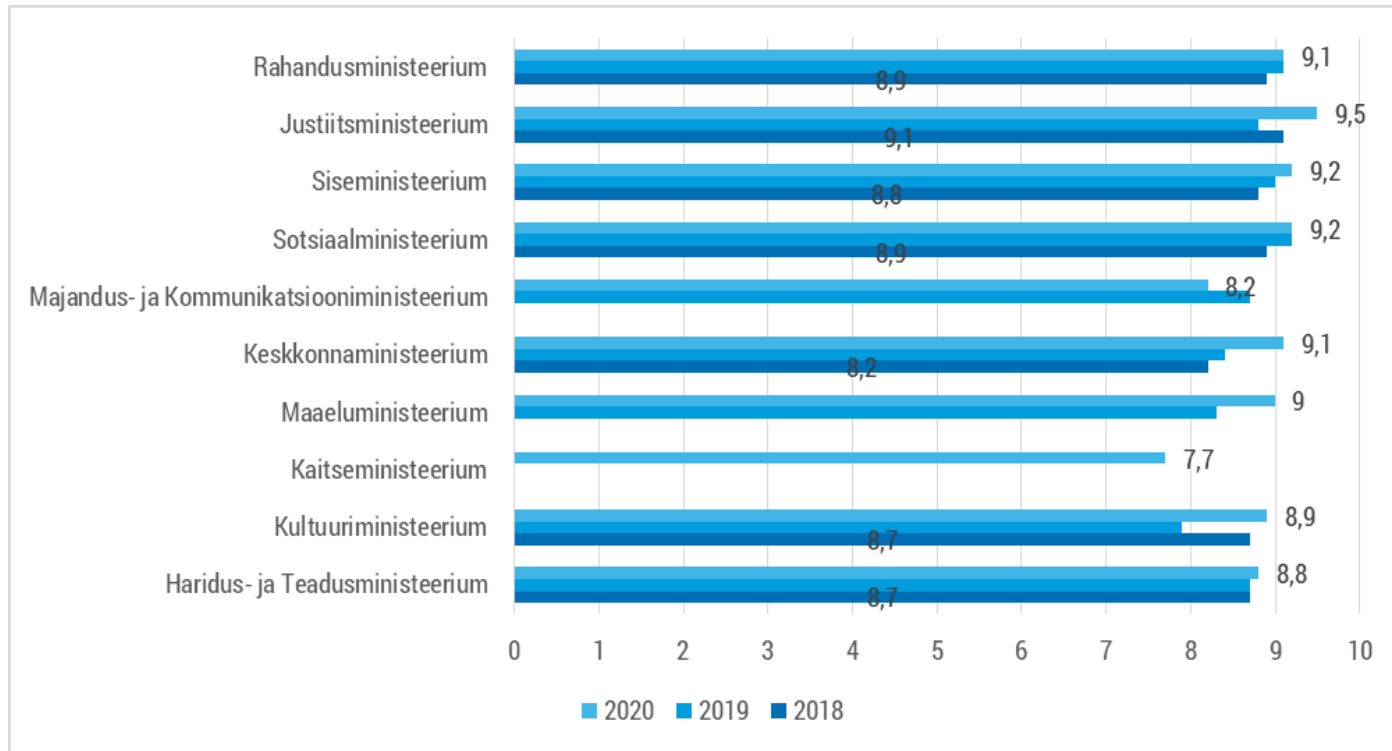
Rahulolu RTK teenustega



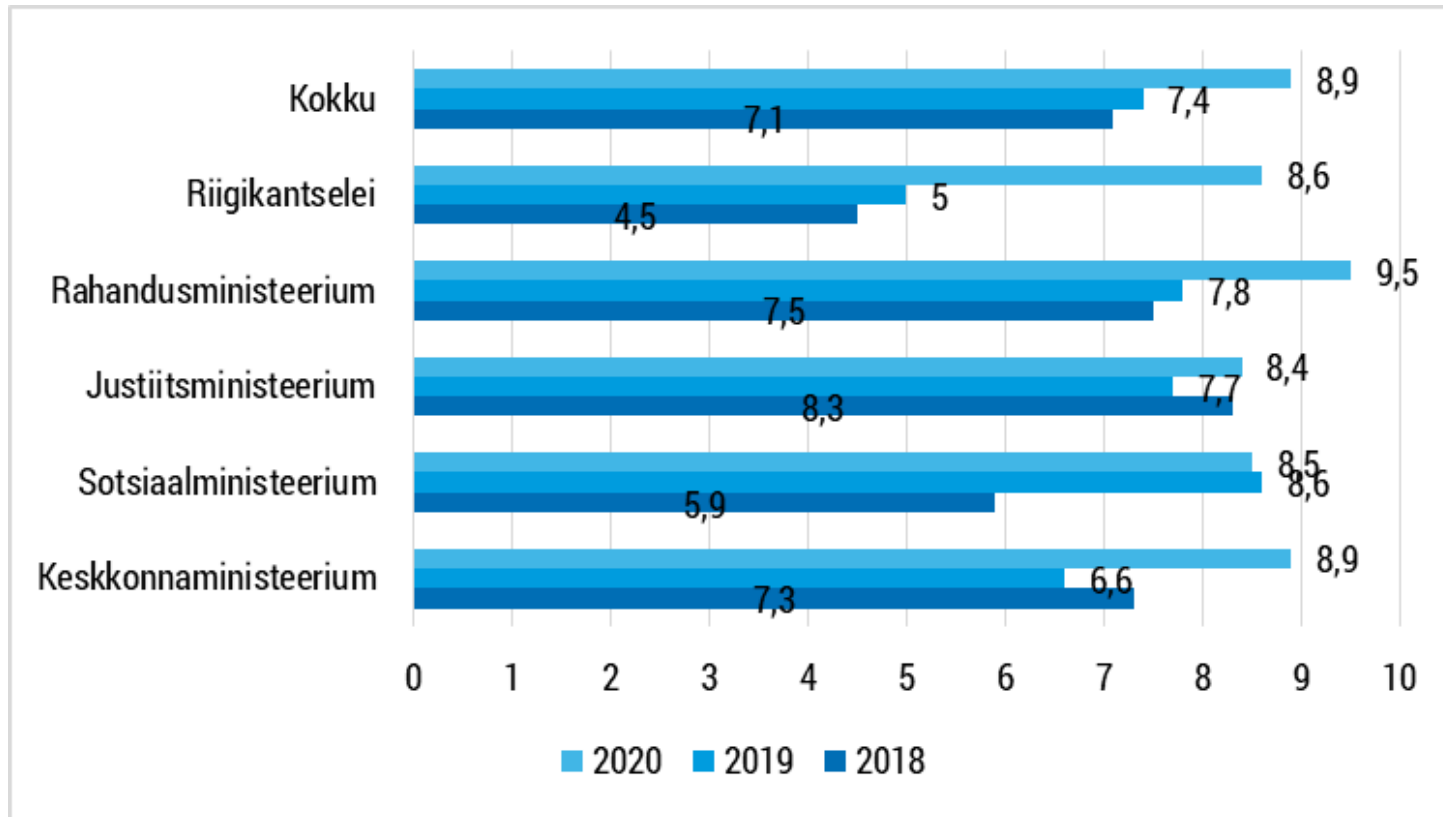
Rahulolu finantsarvestusega valitsemisalade lõikes



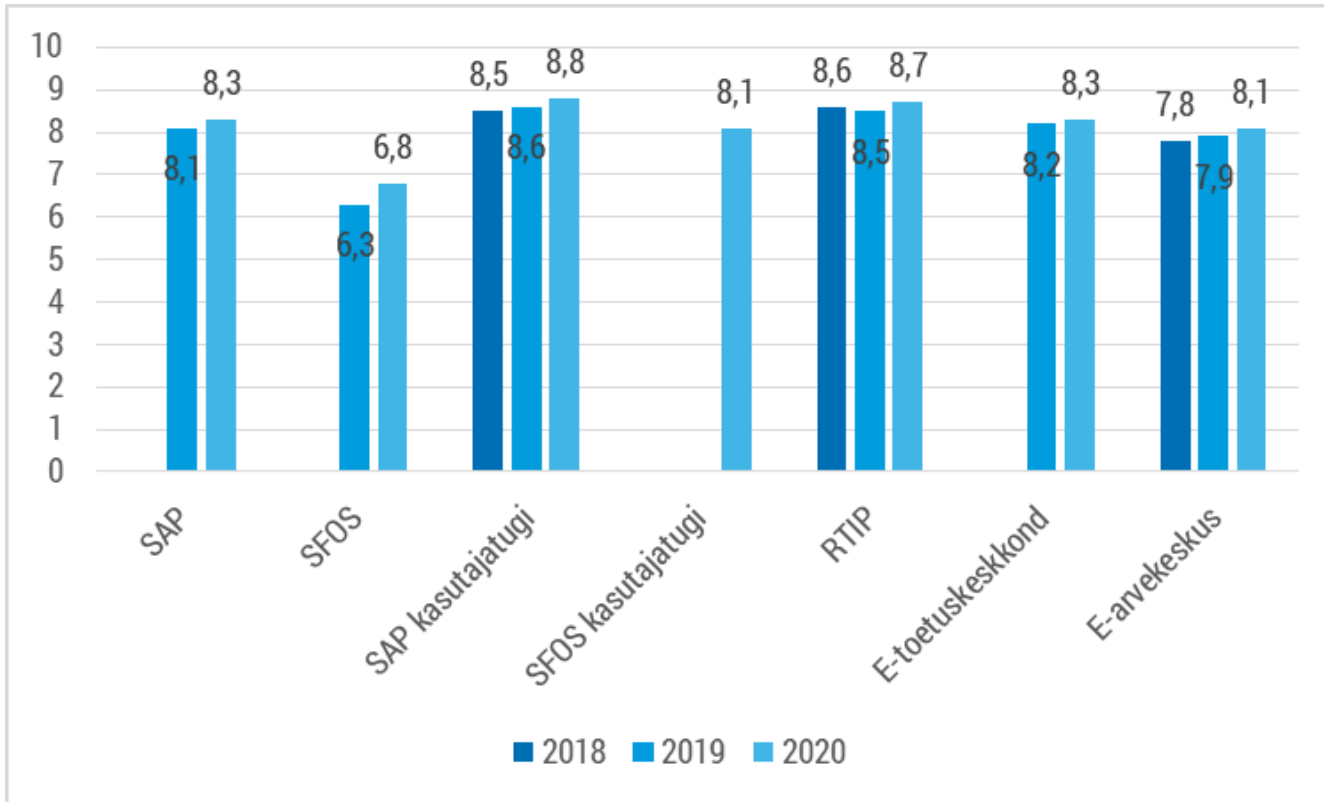
Rahulolu personali- ja palgaarvestusega valitsemisalade lõikes



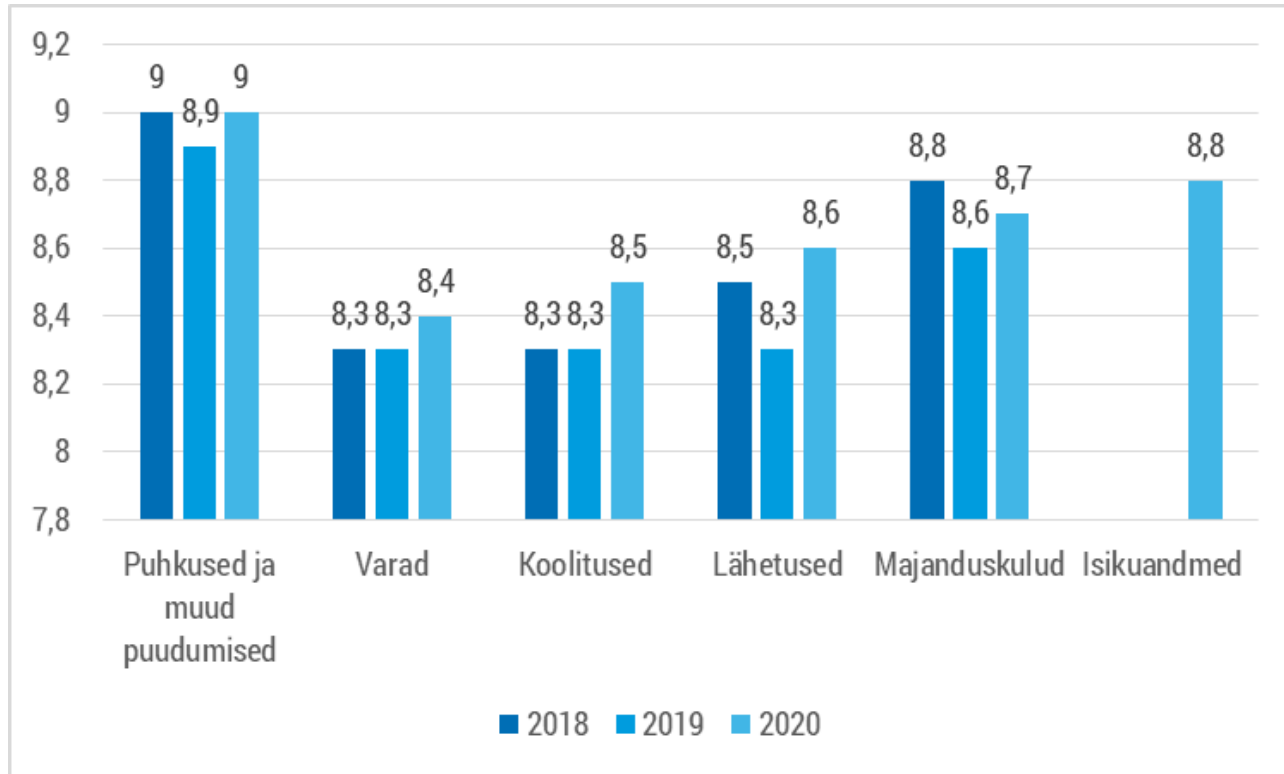
Rahulolu riigihangete korraldamisega valitsemisalade lõikes



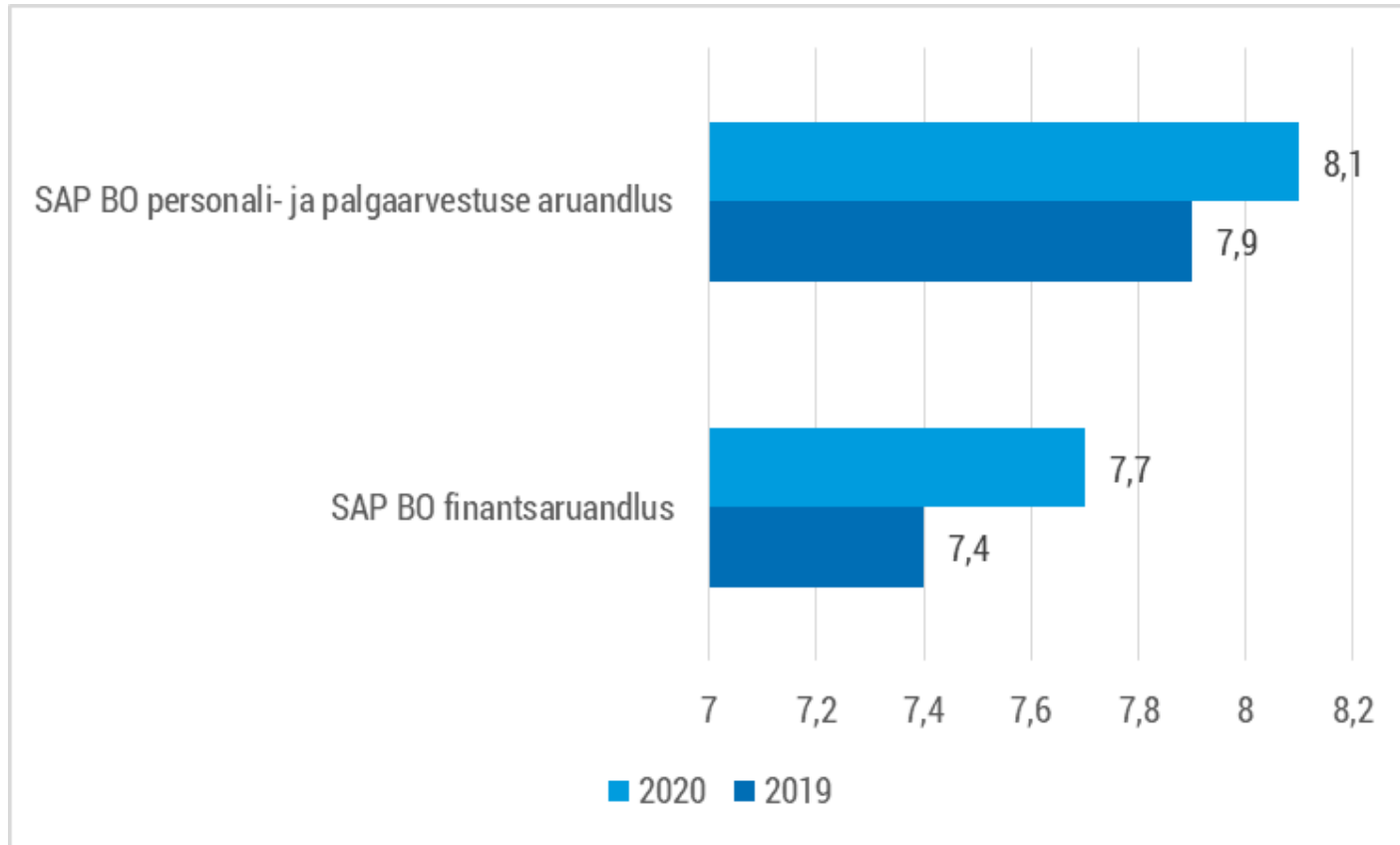
Rahulolu infosüsteemide ja nende kasutajatoega



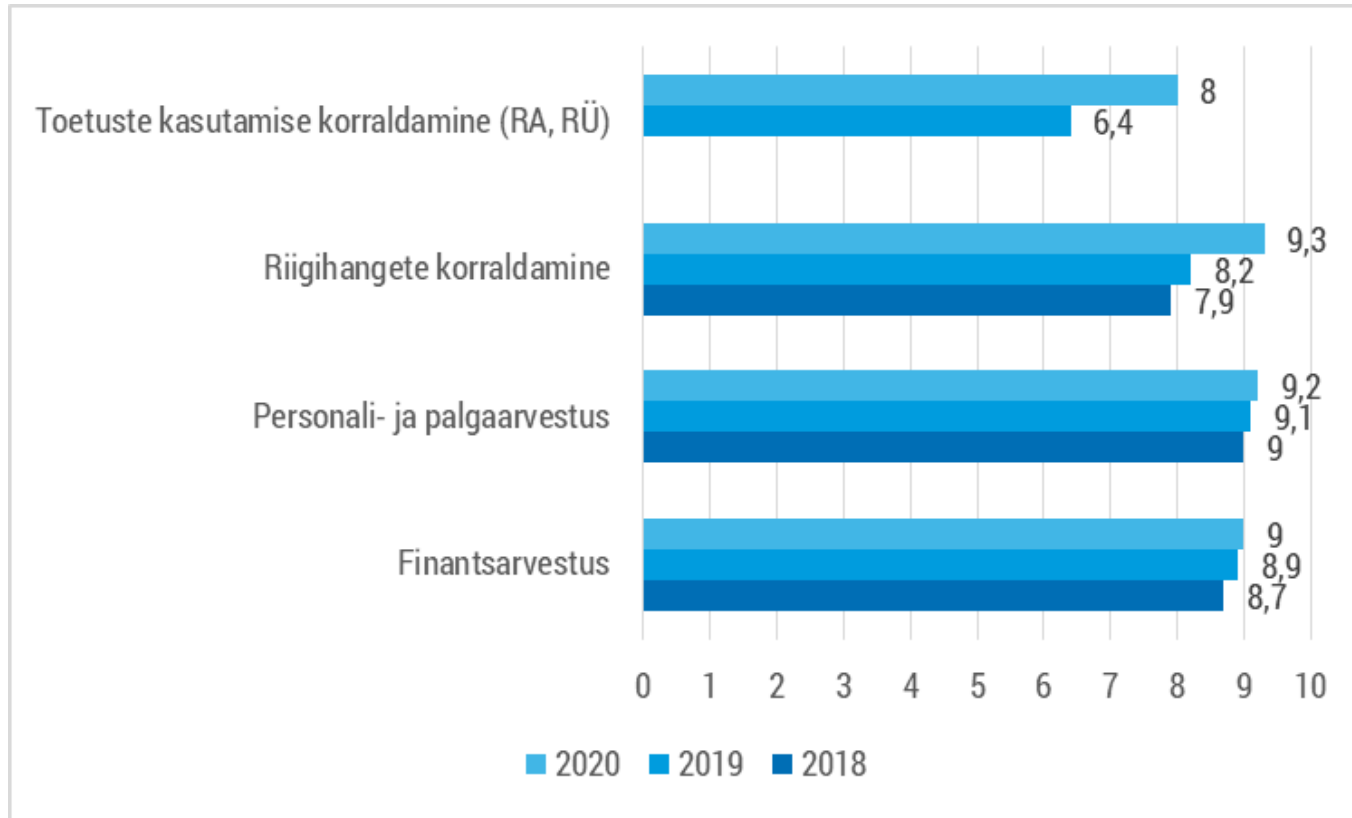
Rahulolu RTIPiga moodulite lõikes



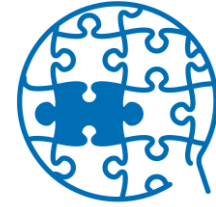
Rahulolu SAP BO aruandlusega



Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega



Peamised järeldused ja parendustegevused



Hea nõu andja

- Kõige kõrgemalt hinnatakse RTK töötajate kompetentsust.
- Kõige rohkem arenguruumi on infosüsteemide kasutajamugavuse osas.
- Arvestusteenusel spetsiifilised mured – konkreetne SAP BO aruanne ei tööta või ei ole sobivat aruannet, vajatakse koolitust, meie spetsialist räägib liiga keerulises keeles.
- Personaliarenduse teenuse (KEKO) puhul vajatakse veel aega uue koolituskohtade jaotamise süsteemiga kohanemiseks.
- Toetuste kasutamise korraldamise teenuse (RA, RÜ) jaoks on veel veidi ebaselge RTK roll ja infovahetus vajaks tõhustamist.
- Hangete korraldamise teenusega rahulolu on hüppeliselt kasvanud. Kui on mingi mure, siis on see väga spetsiifiline ja seotud erinevate ootustega.

Eeskätt on saadud tagasiside meile väärtuslikuks sisendiks infovahetuse tõhustamisel, koolituste sisu planeerimisel ja kliendikohtumiste ettevalmistamisel.



Kliendid meist



- „Kui olen suhelnud RTK finantsala töötajatega on alati vastused olemas. Tublid inimesed.“
- „Personaliarvestajad ja palgaarvestajad on väga paindlikud ja vastutulelikud, probleemid saavad kiirelt lahenduse.“
- „RTIP on üks parimaid riiklike portaale - arusaadav, selge ja kiire :)“
- „Minu arvates on väga hea, et riigihangete läbiviimine on keskelt korraldatud. Juhul kui asutuse töötajana oleksin pidanud endale ühe hanke pärast terve menetlusprotsessi selgeks tegema, siis see oleks väga ebamõistlik.“
- „Mul on hea meel, et on tekkinud selliseid koolitusi, kus kohad on haldusalade vahel ära jaotatud. Tänu sellele on meil aega infot oma maja sees liigutada ja õiged inimesed koolitusele saata. Pakutavad teemad on tavaliselt erinevad kui need, mida ise oma inimestele pakume, see on suur väärtus.“
- „SFOS on üldiselt hea süsteem ja kindlasti aastate jooksul palju arenenud, kuid kindlasti saab veel paremaks minna.“
- „Arenegud on olnud väga positiivses suunas, aga arenguruumi veel on muutuste efektiivsemaks rakendamiseks.“
- „Ei oskagi kusagilt kinni võtta. Lihtne ja loogiline, taotluse esitamine selge ja taotluse kulg selge ja arusaadav.“

