

PRIA arengukava 2014-2020
(2012 Jänedal, täiendatud 2014 ja 2016 Tartus)

**Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni
Ameti**

**ARENGUKAVA
2016-2020**

PRIA arengukava 2014-2020

PRIA arengukava lähtub Euroopa Liidu Ühtsest Põllumajanduspoliitikast, sellest tulenevatest Eesti riigi strateegia-ja programmdokumentidest ning seadustest.

Peamised siseriiklikud strateegiadokumendid, millest PRIA on arengu kavandamisel lähtunud, on „Maaeluministeeriumi valitsemisala arengukava 2017-2020“, „Eesti maaelu arengukava aastateks 2014-2020“, Eesti kalanduse strateegia ja rakenduskava 2014-2020.

PRIA missioon

Toetame Eesti maaelu arengut.

Kogu meie tegevus on suunatud elukvaliteedi parandamisele maal. Meie töö kaugema tulemusena näeme, et elamine maal on võimalusterohke ning pakub kindlustunnet. Missiooni täitmiseks töötame mõjusalt: me teeme põhjendatud ja hästi ettevalmistatud toetusotsuseid, mille tulemusel Eesti maaelu rikastub ja areneb.

Mõju saavutamiseks täidame järgmisi ülesandeid: menetleme toetuste taotlusi tõhusalt ja õiguspäraselt ning kogume ja töötleme informatsiooni, et langetada kvaliteetseid otsuseid.

Oma missiooni täitmiseks koostöös Maaeluministeeriumiga (MEM) töötame järgmiste eesmärkide nimel:

- Maaelanikkond on kasvanud, selle sotsiaalses struktuuris on suurenenud noorte ja tööga hõivatute osakaal. Väheneb sissetulekute mahajäämus võrreldes linnapiirkondadega.
- Maal paiknev tootmine, nii põllumajanduslik kui ka alternatiivne, on oluliselt laienenud ning korraldatud konkurentsivõimeliseks ja jätkusuutlikuks.
- Hooldatud maa pindala on suurenenud, väärtuslikku põllumaad ei ole jäetud sööti.
- Infrastruktuur ja elukeskkond on oluliselt arenenud ning see suund on püsiv.
- Loodus-ja maastikuhoiuga on saavutatud püsirohumaade ja kõrge loodusväärtusega alade säilimine.
- Rahuldatud taotluste osakaal on kasvanud, nende saamiseks nõutakse senisest enam ühiskondliku eesmärgistamise, sotsiaalse vastutustundlikkuse ja jätkusuutlikkuse kriteeriumide täitmist. Senisest tunduvalt enam on toetuste taotlejaid kolmandast sektorist.
- Meil on usaldusväärsed andmed registrites. Toetused ja info jõuavad klientideni ettenähtud eelarve ulatuses tähtaegselt ja kvaliteetselt.

PRIA põhiväärtused

Eeldame, taotleme ja väärtustame nii iga töötaja kui ka kogu asutuse puhul järgmisi omadusi:

Professionaalsus. Professionaalidena teeme oma tööd korrektselt, täpselt, õiguspäraselt, asja- ja vastutustundlikult. Pakume ise aktiivselt lahendusi ja oleme oma töös ettevaatavad.

Kliendikesksus. Arvestame oma tööprotsesside kujundamisel eelkõige kliendi vajadusi, rakendame hea teeninduse põhimõtteid.

Koostöövõime. Peame koostööd PRIA partnerite, klientide ja kolleegidega edu vältimatuks eelduseks. Oleme valmis ning huvitatud otsima koostöös parimaid lahendusi.

Tõhusus. Peame arvestust kõikide oma ressursside üle. Jälgime ja arendame oma tööprotsesse pidevalt, et teha kõiki töid üks kord, hästi ja õigeaegselt.

PRIA visioon

Aastal 2020 on tänu PRIA tööle elukvaliteet maal paranenud. Kliendid iseloomustavad PRIAt kui arvestavat ja professionaalset koostööpartnerit ja siin töötavad pühendunud, arenevad ning väärtustatud inimesed.

PRIA arengukava 2014-2020 põhieesmärk

Perioodi 2014-2020 strateegia põhieesmärk on aidata kujundada uue EL finantsperioodi toetuseid mõistlikult ja mõjusalt, koostööd tehes ning seniseid teadmisi ja kogemusi targalt kasutades. Toetuste mõistlik ja mõjus kujundamine ning rakendamine tähendab, et 2014-2020 toetuste kavandamisel kasutatakse olemasolevaid kogemusi ja teadmisi nii toetuste eesmärkide ja tingimuste seadmisel kui nõuete kehtestamisel. Selleks on tarvis kasutada kõigi priakate tarkust alates tööks vajalikke süsteeme loovatest kuni klientidega vahetult suhtlevate töötajateni. Samuti on selle eesmärgi saavutamiseks määrava tähtsusega tihe ja sisukas koostöö Maaeluministeeriumiga, et meetmete kavandamisel jõuaks otsustajateni PRIAst kvaliteetne, rakendatav ja õigeaegne sisend.

Eesmärgid aastani 2020 koos mõõdikutega

PRIA missiooni täitmiseks ja visiooni saavutamiseks vajalikud eesmärgid on seotud nelja peamise märksõnaga: kiirus, kvaliteet, rahulolu ja efektiivsus. Koosmõjus aitavad need saavutada tulemust, kus elukvaliteet maal paraneb. PRIA mõistab, et tema roll selles on peamiselt toetav, vahendav ja klientidele nende põhitegevuseks tingimusi luua aitav.

- **Muudame toetuste menetlemise kiiremaks**
 - Teeme korrektsete arengutoetuste taotluste kohta otsused 30 tööpäevaga ja kuludokumentide kohta 15 tööpäevaga.
 - Teostame 99%-le pindalapõhiste otsetoetuste saajatest lõplikud maksed detsembris; loodud on ettemaksete tegemise võimekus.
 - Teeme 70% juhtudel vaideotsused 20 kalendripäevaga.
- **Muudame toetuste menetlemise kvaliteetsemaks**
 - Viime korrektsete dokumentide ja andmete esitamise protsendi 90ni.
 - 90% teenustest osutatakse paberivabalt.
 - Vaiete tõttu tuleb kõigis meetmetes ümber teha alla 0,4% kõikidest meetme otsustest.
 - PRIA ei pea oma vigade tagajärjel tegema kohtuotsuste tõttu ümber ühtegi toetusotsust.
- **Parandame ja säilitame rahulolu PRIAs ja PRIAga**
 - Aastal 2020 on vähemalt 80% klientidest PRIA pakutavate teenustega väga rahul.
 - PRIA maksab avaliku sektori keskmisest kõrgemat palka.
 - Priakate pühendumus on vähemalt 80%.
 - Tagame infosüsteemide ja e-teenuste kasutatavuse 99% kriitilistel perioodidel.
- **Parandame ja säilitame efektiivsust PRIAs**
 - Hoiame PRIA tööjõuvajaduse maksimaalselt 2016. aasta tasemel.
 - Ühe euro väljamaksmiseks ei kasuta me perioodi keskmisena rohkem kui 3,5 senti.
 - Ühtlustame sarnaste toetuste puhul töövõtted ja kõik menetlussüsteemid.

Oluline on kõigi nelja strateegilise eesmärgi tasakaalustatud koosmõju. Kui pöörata liigselt tähelepanu kiirusele, siis tõenäoliselt kannatab kvaliteet, mis omakorda viib alla rahulolu ja seoses vaiete arvu kasvuga mõjub halvasti efektiivsusele. Kvaliteedi eelisarendamine vähendab menetluskiirust, muutes kogu protsessi kallimaks ja vähendades klientide rahulolu, sest nad ei saa toetusi kätte oodatud ajal. Rahulolu ja efektiivsus ei saa tekkida ilma kiire ja kvaliteetse menetluseta – kliendid oleksid rahulolematud, mis peegelduks priakate suhtumisse ja viiks alla töömotivatsiooni ning seeläbi ka efektiivsuse.

Kuna strateegilised eesmärgid on võrdse kaaluga, on oluline suuta täpselt mõista, kuidas nende valdkondade arendamine edeneb. See eeldab, et kõigi eesmärkide puhul on määratletud konkreetset ja mõõdetavat alaeesmärgid, nende saavutamise eeldused ja peamised tegevussuunad. Eesmärkide lõimumisest tulenevalt on ka vajalikud tegevused süsteemsed ning osaliselt kattuvad.

Eesmärkide saavutamiseks vajalikud tulemused ja peamised tegevussuunad

Eesmärk 1. Muudame toetuste menetlemise kiiremaks.

Põhieesmärk on muutuda efektiivsemaks ja suuta olemasolevaid ressursse tõhusamalt kasutada ning tänu sellele kliente paremini teenindada. Eesmärgi saavutamise alaeesmärgid on seotud korrektsete arengutoetuste menetluskiiruse, pindalapõhiste otsetoetuste lõplike maksete tegemisaja ning vaideotsuste menetluskiirusega.

Alaeesmärgid lähtuvad nii klientide ootustest kui PRIA sisemistest vajadustest. Klienditagasiside näitab, et otsuste tegemise kiirus ja väljamaksete tegemise aeg, kui klient on omalt poolt kõik nõuded korrektselt täitnud, on üks olulisemaid sisendeid kliendirahulolu saavutamiseks. Vaideotsuste kiirem tegemine aitab samuti kaasa klientidega suhete hoidmisele ning samas PRIA sisese ajakasutuse optimeerimisele.

Alaeesmärkide saavutamine eeldab, et arendatakse nii inimeste kompetentse kui infotehnoloogilisi lahendusi, mis aitavad vähendada dubleerimist ja käsitöö osatähtsust PRIAs. Inimeste kompetentse on võimalik arendada tänu koolituste aja- ning asjakohasele planeerimisele ning tööjaotuse täpsele määratlemisele, nii inimeste kui infosüsteemide arendamise eelduseks on õigeaegselt vajalike ressursside tagamine. Katusteemaks alaeesmärkide saavutamisel on ka koostöö MEMga, et vajalik õigusruum oleks õigeaegselt loodud.

Alaeesmärk koos mõõdikuga	Vajalik tulemus	Peamised tegevussuunad
1.1. Teeme arengutoetuste korrektsete taotluste kohta otsused 30 tööpäevaga; kuludokumentide kohta 15 tööpäevaga.	MATS õigeaegselt valmis (100% e-PRIA, automaatsed kontrollid, jne)	<ul style="list-style-type: none">• Õigeaegselt vajalike ressursside tagamine.• MEMga kokkuleppimine määruste valmimise ja sisu osas (e-PRIA).• Optimaalse funktsionaalsuse väljatöötamine.
	Optimeeritud ja ühtlustatud tööprotsessid ja töökorraldus	<ul style="list-style-type: none">• Tööprotsesside kirjeldamine ja standardiseerimine + teenuste inventuur.• Optimeeritud toetuste ajakava kokkuleppimine MEMga.
	Pädevad ja kompetentsed inimesed teevad olulisi asju õigesti	<ul style="list-style-type: none">• Koolituste efektiivne planeerimine ja regulaarne läbiviimine.• Motivatsioonisüsteemi tänapäevastamine.
1.2. Teostame 99% pindalapõhiste otsetoetuste saajatest lõplikud maksed detsembris; loodud on ettemaksete tegemise võimekus.	Infosüsteemid õigeaegselt valmis	<ul style="list-style-type: none">• Õigeaegselt vajalike ressursside tagamine.• MEMga kokkuleppimine määruste valmimise ja sisu osas.
	Optimeeritud ja ühtlustatud tööprotsessid ja töökorraldus	<ul style="list-style-type: none">• 100%-lise e-PRIA kokkuleppimine MEMga.• Töökorralduse ja eesmärkide kokkuleppimine kontrolliasutustega.
	Pädevad inimesed teevad olulisi asju õigesti	<ul style="list-style-type: none">• Koolituste efektiivne planeerimine ja regulaarne läbiviimine.• Motivatsioonisüsteemi tänapäevastamine.
1.3. Teeme 70% juhtudel vaideotsused 20 kalendripäevaga.	Vaidemenetluse optimeeritud tööprotsess ja töökorraldus	<ul style="list-style-type: none">• Suurem juristide osalus arendusfaasis.• Vaiete analüüs ja süstematiseeritud tagasiside.• Optimaalse töökorralduse kokkuleppimine (sh multifunktsionaalsed juristid).• Juriidilise kompetentsi kaasamine põhiosakondades.
	Otsuse põhjalikum ja selgem motiveerimine	<ul style="list-style-type: none">• Otsuste tekstide standardiseerimine ja automatiseerimine.
	Pädevad ja motiveeritud inimesed teevad olulisi asju õigesti	<ul style="list-style-type: none">• Koolituste efektiivne planeerimine ja regulaarne läbiviimine.• Motivatsioonisüsteemi tänapäevastamine.

Eesmärk 2. Muudame toetuste menetlemise kvaliteetsemaks

Põhieesmärk on vähendada vigu ja saavutada olukord, kus esitatavad nõuded ning nende täitmiseks vajalikud sammud on lihtsasti mõistetavad ja registrites olevad andmed täpsed ning riskasutatavad. Eesmärgi saavutamise alaeesmärgid on seotud korrektsete dokumentide ja andmete esitamise ning teenuste paberivaba osutamise osatähtsuse ning vaiete ja kohtuotsuste tõttu ümbertehtavate otsuste hulga.

Alaeesmärgid lähtuvad eeldusest, et korrektne sisend otsuste tegemiseks aitab vähendada võimalike menetlusvigade hulka, mis omakorda toob kaasa probleemsete otsuste arvu vähenemise ja seeläbi aitab parandada kvaliteeti, mis omakorda kasvatab nii efektiivsust kui rahulolu.

Alaeesmärkide saavutamine eeldab süsteemset kliendisuhtluse, infosüsteemide ja asutusesiseste protseduuride arendamist.

Korreksete dokumentide ja andmete esitamine on võimalik ainult sellisel juhul, kui klient on nõuetest teadlik, kõik teistest registritest pärinevad andmed on täpsed ja ajakohased ning info- ja tugisüsteemid toetavad dokumentide ja andmete edastamist. Nõuete kiirustades või mitmetimõistetavalt selgitamine tooks paratamatult kaasa vead dokumentide esitamisel, mida vigased registrid ainult võimendaksid. Kui aga info- ja tugisüsteemid on piisava põhjalikkusega välja töötatud ning koostöös klientidega testitud, aitab see juba dokumentide ja andmete esitamise protsessis võimalikku vigu tuvastada ning tänu sellele ennetada ja vältida.

Teenuste paberivabale esitamisele aitab kaasa e-teenuste omaksvõtt nii PRIAs kui klientide hulgas. See tähendab, et süsteemid peavad lähtuma klientide vajadusest ning olema intuitiivselt või vähese juhendamise tulemusel kasutatavad. Eelduseks on ka see, et kogu vajalik teave on digitaalselt kättesaadav, st kliendid ei pea e-teenuste kasutamiseks kusagilt täiendavat teavet otsima.

Vaiete vähendamise ja negatiivsete kohtuotsuste vältimise tingimuseks on õiguspäraste otsuste tegemine, protsesside õiguspärane korraldamine ja tehtud otsuste põhjalik, selge ning sisuline motiveerimine. Vaiete vähendamine ei ole seega eesmärk iseeneses, vaid korrektselt tehtud korrektsete otsuste tulem.

Alaeesmärk koos mõõdikuga	Vajalik tulemus	Peamised tegevussuunad
2.1. Viime korrektsete dokumentide ja andmete esitamise protsendi 90ni	Info- ja tugisüsteemid toetavad korrektsete dokumentide ja andmete edastamist	<ul style="list-style-type: none">Korreksete dokumentide ja andmete esitamist toetavate infosüsteemide loomine ja nende toimimine 99% ajast.Ministeeriumiga e-PRIA kohustuslikkuse kokkuleppimine teenuste kaupa.Osaleme õigusloome protsessis ja nõuete sõnastamisel võimalikult varakult (minimaalselt 2 ja 4 kuu reegli saavutamine), et luua selgelt arusaadavad ja automaatselt kontrollitavad nõuded.
	Toetuse nõuetest teadlik klient	<ul style="list-style-type: none">Piisava ajavaru kokkuleppe saavutamine (2 ja 4 kuu reegel), et jõuaksime määruse nõuded läbi töötada ja klientidele kommunikeerida.Klientide ja konsulentide kvaliteetsete koolituste läbiviimine.On olemas hästi toimiv klientide vajadustele vastav tugisüsteem e-teenuste kasutamiseks.
	Teistest registritest päritavad andmed on kvaliteetsed ja korrektsed	<ul style="list-style-type: none">Tagame, et kliendil on piisav aeg andmete korrastamiseks teistes registrites.Teeme koostööd ja sõlmime kokkulepped registripidajatega, infovahetus (et oleks teadlikud vajadustest).
2.2. Osutame 90% teenustest paberivabalt	Kvaliteetsete ja kasutajasõbralike e-teenuste olemasolu	<ul style="list-style-type: none">Klientide kaasamine arendusprotsessi (testimine ja tagasiside).Kliendisõbralike juhendmaterjalide olemasolu (sh interaktiivsed).Töökorralduses alati esmalt elektroonilise kanali kasutamisele suunamine.

		<ul style="list-style-type: none"> • Töökeskonna loomine, et priakad ise igapäevatööd tehes mõtleksid uusi paberivabasid lahendusi. • Ministeeriumiga e-PRIA kohustuslikkuse kokkuleppimine teenuste kaupa. • Tagame kogu vajaliku info kättesaadavuse klientidele e-teenuste kaudu. • Klientide, nõustajate koolitamine e-teenuste kasutamise osas.
	Paberivaba menetlust toetavad infosüsteemid ja töökorraldus	<ul style="list-style-type: none"> • PRIA teenistujate koolitamine infosüsteemide kasutamise ja paberivaba menetluse osas. • MKT (mobiilne ja kaasaegne töökoht) olemasolu toetab elektroonilist menetlust. • Elektroonilise klienditoimiku olemasolu.
2.3. Vaiete tõttu tuleb kõigis meetmetes ümber teha alla 0,4% kõikidest meetme otsustest	Otsused on sisuliselt ja vormiliselt õiguspärased	<ul style="list-style-type: none"> • Õigusloome protsessis osalemine nõuete arusaadavuse tagamiseks. • Tööjuhised on kvaliteetsed ja kooskõlas määruste nõuetega. • Õigusloome protsessis ja tööjuhiste koostamisel suurem koostöö juristidega. • Sisekontrollisüsteemi (tööprotsesside) kaudu pideva õiguskindluse kontrollimine (st ennetavad tegevused). • Menetlussüsteemide arendamisel (sh testimisel) õiguskindluse tagamine, st piisava ressursi olemasolu, et põhjalikult testida. • Vaiete analüüs ja tagasiside vaiete lahenditest kõigile seotud osapooltele, sh tööjuhiste vastavusse viimine.
	Vaidemenetlus on õiguspäraselt tehtud	<ul style="list-style-type: none"> • Menetlejad on koolitatud ja piisava pädevusega. • Kogu menetlusinfo on kiirelt kättesaadav.
2.4. PRIA ei pea oma vigade tagajärjel tegema kohtuotsuste tõttu ühtegi toetusotsust.	Otsuse põhjalikum ja selgem motiveerimine	<ul style="list-style-type: none"> • Otsuste tekstide standardiseerimine ja automatiseerimine.
	Vaideotsused on õiguspärased	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaalse ja tervikliku taotlustoimiku pidamine (sh kliendisuhetus ja järelepärimised) ühes infosüsteemis – see ka efektiivsuse eeldus. • Spetsiifiliste erialateadmistega vaidemenetlejate väljakoolitamine. • Vaiete analüüs ja tagasiside vaiete lahenditest kõigile seotud osapooltele, sh tööjuhiste vastavusse viimine. • Kohtulahendite analüüs ja lahendustest tagasiside kõigile seotud osapooltele, sh tööjuhiste vastavusse viimine. • Regulaarse teabeürituse läbiviimine menetlejatele, arenduste eest vastutavatele isikutele vaiete tulemuste kommunikeerimiseks.
	Vaidemenetlus on õiguspäraselt tehtud	<ul style="list-style-type: none"> • Vaidemenetluses kohtusse mineku perspektiivi arvestamine. • Juristiharidusega teenistuja kaasamine menetlusbüroodesse. • Ärakuulamise sissetoomine keerukamates juhtumites koos menetlejatega; vaide esitaja teabeväljas hoidmine vaide menetlemise ajal.

Eesmärk 3. Parandame ja säilitame rahulolu PRIAs ja PRIAga

Põhieesmärk on see, et töökeskkond PRIAs võimaldab keskenduda klientide suurepärasele teenindamisele ja kliendid tunnetavad, et PRIA aitab ja toetab neid nende põhitegevuses.

Alaeesmärgid lähtuvad arusaamast, et PRIA on kliendikeskne organisatsioon, milles töötavad pühendunud ja motiveeritud inimesed. Täiendava mõõtme loob see, et tänapäeva ühiskonnas on üheks oluliseks rahulolu komponendiks võimalus ööpäevaringselt e-teenuste kaudu organisatsiooniga kontaktis olla.

Alaeesmärkide saavutamise tulemiks on olukord, kus klientide vajadustest ja ootustest lähtutakse viisil, mis võimaldab kasvata rahulolu PRIA pakutavate teenustega, maksta PRIA töötajaskonnale konkurentsivõimelist palka, arendada inspireerivat organisatsioonikultuuri ja tagada, et infosüsteemid oleksid töökindlad ja -korras.

Eesti institutsioonide usaldusväärsuse uuringud on näidanud, et stabiilselt kõrge usaldusväärsusega on Päästeamet, Häirekeskus ja Politsei- ja Piirivalveamet. See tõestab, et avaliku sektori asutustel on hea potentsiaal olla usaldusväärseks partneriks. PRIA kui rakendusasutuse usaldusväärsuse kasvatamine ja edasi hoidmine kõrgel tasemel eeldab, et suudame ette näha ja rahuldada klientide vajadusi. Selleks peame tagama, et toetuste taotlemisel on kõik nõudmised ja tingimused mõistetavad ja läbipaistvad, kliendisuhlust toetab ühtne raamistik ja kliendid saavad toetusraha korrektse taotlemise korral kiiresti kätte.

PRIA sisene rahulolu kasvatamine eeldab nii palgatõusuks piisavate vahendite tagamist kui arendavat juhtimist ja motiveerimist kui meeskonnatunde kasvatamist. Koosmõjus edendavad need komponendid inimeste valmisolekut end proovile panna ja seeläbi arendada nii ennast kui organisatsiooni.

Infosüsteemide ja e-teenuste kättesaadavuse tagamise tingimuseks on suutlikkus võimalikest probleemidest teada saada enne, kui need mõjutavad kliendi suhtlemist PRIAga, võimet süsteemi korrektselt hooldada ning suutlikkust aidata ja nõustada klienti. Klientide teavitamine ja suunamine on võtmetähtsusega, sest süsteemi kasutatavus ei ole ainult tehniline, vaid ka kasutajasõbralikkusest lähtuv kategooria.

Alaeesmärk koos mõõdikuga	Vajalik tulemus	Peamised tegevussuunad
3.1 Aastal 2020 on vähemalt 80% klientidest PRIA pakutavate teenustega väga rahul.	Klient saab meilt toetusraha kiiret kätte	<ul style="list-style-type: none">Süsteemne tegevuste tulemuste ja mõju mõõtmine.Tööprotsesside parendamine ja nutikate lahenduste kasutuselevõtmine kogu organisatsioonis.Valitsemisala kvaliteedijuhtimise süsteemi rakendamine (JUSS).Kohapealsete kontrollide hulga vähendamine administratiivsete kontrollide suurendamise kaudu.
	Vähem bürokraatiat	<ul style="list-style-type: none">Kasutajasõbralikud infosüsteemid, läbipaistvus (uus koduleht, üks e-pria, infokeskus, kliendihaldussüsteem).Eeltäidetud taotlused, riiklike registritega teenustasemetete kokku leppimine.Tagasiside andmine teistele registripidajatele (nt MKMle).
	Ühtne kliendihaldus - stabiilne klienditeeninduse ja e-teeninduse tase, avatud ja sihtgrupipõhine kommunikatsioon	<ul style="list-style-type: none">Kliendi nõustamine ja toetamine kliendile vastuvõetaval viisil.Proaktiivsete ja kliendisõbralike e-teenuste arendamine: „minu võimalused“, ette tähelepanu juhtimine, et inimesed ise õpiksid soodsalt käituma.
3.2 PRIA maksab avaliku sektori keskmisest kõrgemat palka	Palgatõusuks on olemas rahalised vahendid	<ul style="list-style-type: none">MATSI ja teiste arenduste eesmärkide saavutamine.Süsteemne tegevuste tulemuste ja mõju mõõtmine.Tööprotsesside parendamine ja nutikate lahenduste kasutuselevõtmine kogu organisatsioonis.Valitsemisala kvaliteedijuhtimise süsteemi rakendamise (JUSS).Tõhusam personaleelarve kasutamine.
3.3. Priakate	Arendav juhtimine	<ul style="list-style-type: none">Arendava ja inspireeriva juhtimiskultuuri

pühendumus on vähemalt 80%		<ul style="list-style-type: none"> kujundamine. Uudsete ja motiveerivate ülesannete andmine.
	Motiveeritud priakas	<ul style="list-style-type: none"> Tunnustamine ja tagasisidestamine. Meeldiva ja tervisliku töökeskkonna arendamine. Heade arengu- ja koolitusvõimaluste loomine.
	Ühtehoidev ja pädev meeskond	<ul style="list-style-type: none"> Tark tööjaotus meeskonnas. Paindlik töökorraldus. Meeskondliku töökultuuri soosimine.
3.4. Tagame infosüsteemide ja e-teenuste kasutatavuse 99% kriitilistel perioodidel	Saame süsteemi tõrgetest teada enne klienti	<ul style="list-style-type: none"> Monitooringusüsteemide täiustamine. Tööharjade vähendamine ja kliendikäitumise mõjutamine ülekoormuse vältimiseks. Taristu ja infosüsteemide arendamine.
	Kokkulepitud teenustase on saavutatud	<ul style="list-style-type: none"> Koostöö kokkulepped, teenustaset tagavate lepete tegemine. Meeskonna komplekteerimine, vajadusel valvegraafiku koostamine. Alternatiivide läbitöötamine ja vajadusel ettevalmistamine (nt teenuse ostmise).
	Õigeaegselt abistatud ja teavitatud klient	<ul style="list-style-type: none"> E-teenuse sisene veateadete süsteemi arendamine ja juurutamine. Kliendi (eel)teavitamine paigaldustest, tõrgetest, katkestustest, kasutajale toe pakkumine (telefon või <i>online</i> vestlus eelkõige kriitilistel aegadel). Kliendivajaduste analüüs ja tegevuste planeerimine. Koostöö omavalitsustega. Tugisüsteemi väljaarendamine ja selle toetamine.

Eesmärk 4. Parandame ja säilitame efektiivsust PRIAs

Põhieesmärk on see, et PRIA jõuaks soovitud tulemusteni võimalikult efektiivselt, vältides ebavajalikku käsitööd, dubleerimist, liigset bürokraatiat ja ebaefektiivseid või vastuolulisi tööprotsesse.

Alaeesmärgid lähtuvad arusaamast, et piiratud ressursside tingimuses on ainult efektiivsetel organisatsioonidel võimalik saavutada seisund, kus pakutav väljund vastab väliskeskkonna ootustele ja suudab neid rahuldada. Ilma piisava efektiivsusega ei ole realistlik jõuda eelmise kolme eesmärgi täitmiseni, st kiire ja kvaliteetne menetlus ning rahulolu sõltuvad muuhulgas stabiilsest tööjõust, efektiivsest rahakasutusest PRIA sees ja sobivalt ühtlustatud protsessidest.

Alaeesmärkide saavutamise tulemiks on olukord, kus tööjõuvajadus ei ole kasvanud, kuid kõik funktsioonid on täidetud; väljamaksete tegemiseks vajalikud kulud on minimeeritud nii, et see ei mõju negatiivselt ei kiirusele ega kvaliteedile; ja töövõtted ning menetlussüsteemid on ühtlustatud kõigile osapooltele arusaadaval ning vastuvõetaval viisil.

PRIA tööjõuvajaduse 2016. aasta tasemel hoidmise eelduseks on nii infotehnoloogilised kui töökorralduslikud meetmed. Risk toetava infosüsteemi rivist väljaminekuks tuleb viia miinimumini ja suunata võimalikult palju kliente kasutama e-teenuseid. Alaeesmärki aitab saavutada ka PRIAs uute tehnoloogiate kasutuselevõtt. Lisaks tuleb tagada nõuete kontrollitavus ning kontrollide korraldamisel leida otstarbekusest lähtuv tasakaal kulutatud ressursi ja saadud tulemuse vahel.

Ühe euro väljamaksmiseks perioodi keskmisena kulutatud summa minimeerimine eeldab samuti nii IT-arendust kui töökorralduslike meetmeid. IT-süsteemide arendamine ja investeringute tegemine peab lähtuma tegelikest oludest ning vajadusel tuleb hoolduskulude optimeerimiseks IT-süsteeme vähendada.

Töövõtete ja menetlussüsteemide ühtlustamine eeldab esmalt õigusruumi ühtlustamist, et luua selleks tingimused; ja edasi töövõtete standardiseerimist ning ühtset infotehnoloogilist platvormi muudatuste rakendamiseks.

Alaesmärk koos mõõdikuga	Vajalik tulemus	Peamised tegevussuunad
4.1. Hoiame PRIA tööjõuvajaduse maksimaalselt 2016. aasta tasemel.	Teenused ja menetlus on elektroonsed	<ul style="list-style-type: none"> • Toetava infosüsteemi arendamine ja selle toimimise tagamine 99% ajast. • Ettepanekute tegemine MEMile kohustusliku e-taotlemise sätestamiseks õigusaktides.
	Tööjõuefektiivsed nõuded	<ul style="list-style-type: none"> • Ettepanekute tegemine nõuetesse MEMle ja komisjonile kontrollide vähendamiseks. • Ettepanekute tegemine MEMle nõuete vähendamise ja kontrollitavuse osas.
	Tõhusam töökorraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Uute tehnoloogiate kasutuselevõtt (mobiilsed töövahendid, MKT – mobiilne ja tänapäevane töökoht projekti uuesti avamine ja muu). • Arendada välja põllupiiride automaatse uuendamise võimalused. • Ühtlustatud ja standardiseeritud tööprotsesside kasutuselevõtt. • Pädevad inimesed teevad olulisi asju õigesti (vajadusel ümberõpe). • Arusaadavate ja optimeeritud tööjuhiste koostamine. • Võimaluste otsimine nii AT kui OT kontrollide optimeerimiseks.
4.2. Ühe euro väljamaksmiseks ei kasuta me perioodi keskmisena rohkem kui 3,5 senti.	Mõistlik IT investeeringute vajalikkus ja IT süsteemide arvu vähendamise tulemusel hoolduskulude vähenemine	<ul style="list-style-type: none"> • Hindame IT kulutuste vajalikkust. • Teeme vaid vajalikke IT kulutusi.
	Tõhusam töökorraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Nõuete maksumuse hindamine ja läbirääkimine MEMga. • Kuluarvestussüsteemi jätkuv kasutamine ja vajadusel täiendamine. • Vt ka tegevussuundi punkt 4.1. Tõhusam töökorraldus juurest.
4.3. Ühtlustame sarnaste toetuste puhul töövõttes ja kõik menetlus-süsteemid	Õigusruum on meetmeti ühtlustatud	<ul style="list-style-type: none"> • Terminite ühtlustamine MEM ja kolmandate osapooltega. • Nõuete ühtlustamine ja kontrollitavuse hindamine. • JUSS mahetoetuse hea praktika kasutamine kõikides meetmeprotsessides.
	Tööprotsessid on üle valdkondade standardiseeritud ja kasutusel	<ul style="list-style-type: none"> • Ühtse töökorralduse kokkuleppimine kõigi osapoolte vahel. • Terviklike koolituste tegemine üle haldusala (kõik seotud osapooled, delegeeritud asutused MEM, taotlejad). • Järkjärguline üleminek uutele standardiseeritud tööprotsessidele.
	Kõik valdkonnad on uueks perioodiks viidud ühtsele infotehnoloogilisele platvormile	<ul style="list-style-type: none"> • OT üleviimisega alustamine 2018, selleks vajalikud analüüsid käivitatakse 2017. • Lõpetame AT meetmete vastuvõtu MAITs hiljemalt 1. mai 2019. • Finantsressursi taotlemine investeeringuteks.