

EASi KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

EASi kvaliteedikäsiraamat hõlmab kogu EASi tegevuse.
Meie käsiraamatu korrashoidmise eest vastutab EASi juhatus.

Visioon ettevõtlusest

Eesti ettevõtluskeskkond on maailma parimate seas.

Visioon Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusest

Oleme ettevõtlus- ja regionaalpoliitika tunnustatud edendaja Eestis.

Meie missioon

Rakendame ettevõtlus- ja regionaalpoliitikat, mõistame kliendi vajadusi, teeme koostööd partneritega ja seeläbi suurendame ettevõtluskeskkonna konkurentsivõimet.

Kes võidavad?

Kogu EASi klientidele suunatud tegevustest võidab pikemas perspektiivis riik tervikuna ja kõik siinsed elanikud.

Kes me oleme?

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus loodi 2000. aastal. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus on Eesti riikliku ettevõtluse tugisüsteemi üks suurimaid institutsioone, olles samal ajal ka peamine ettevõtlus- ja regionaalpoliitika elluviija ning üks suurimaid Euroopa Liidu struktuurfondide rakendusüksuseid Eestis.

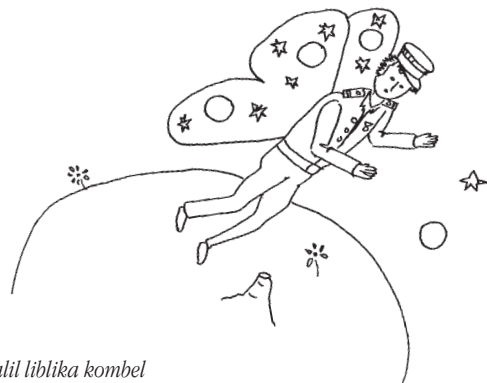
Tegevuse elluviimiseks on EAS loonud regionaalsed esindused Tartus ja Jõhvis ning välisesindused Helsingis, Stockholmis, Londonis, Hamburgis, Moskvas ja Peterburis. Lisaks kuuluvad meie võrgustiku koosseisu igas maakonnas paiknevad turismiinfokeskused. Samuti paiknevad igas maakonnas meie head koostööpartnerid maakondlikud arenduskeskused.

EAS pakub ettevõtjatele erinevaid finantseerimistooteid, mille juurde käivad ka nõustamine, koolitused ning koostöövõimaluste vahendamine.

Meie tegevuse põhisuunaks on Eesti ettevõtluse arenguks suunatud riiklike ja välisabi programmide, meetmete ja projektide sihipärane ja efektiivne rakendamine järgmistes valdkondades:

- ▶ väike- ja keskmise suurusega ettevõtluse arendamine
- ▶ toodete ja teenuste eksport
- ▶ tehnoloogiline arendustegevus ja innovatsioon
- ▶ regionaalne arendustegevus
- ▶ turism
- ▶ välisinvesteeringute kaasamine

MEIE KVALITEEDIPOLIITIKA JA EESMÄRGID



*"...Kui ma käsiksin übel kindralil liblika kombel
õielt õiele lennata, tragöödiat kirjutada või siis merelinnuks moonduda,
ja kui see kindral minu käsku ei täida, kes on siis süüdi, tema või mina?"*

"Teie," lausus väike prints kindlalt.

*"Täpselt. Igaühe käest tuleb nõuda seda, mida ta anda võib," jätkas
kuningas. "Võim põhineb mõistusel...."*

Kvaliteetsed tulemused sünnivad eemärkide teadlikust ja arukast püstitamisest ja nende järgimisest. Eesmärkide saavutamise edukus baseerub koostööl ning ennekõike usaldusel.

Tahame saavutada ka maksimaalse mõjususe riiklike ressursside kasutamisel kuluefektiivsuse tagamise kaudu, kaasates samas klientide ja partnerite vahendeid ning hinnates ressursside vastavust eesmärkidele.

Meie kvaliteedipoliitika toetub EASi põhiväärtustele, mis innustavad meeskonnatööd organisatsioonis ning aitavad klientide ja partneritega suheldes jõuda parimate tulemusteni.

Vaatame oma kvaliteedialased eesmärgid igal aastal üle.

Meie põhiväärtused

Ettevõtlikkus ja sihikindlus

Oleme ettevõtlikud, näitame üles initsiatiivi ja algatust kui tunneme-näeme, et midagi on võimalik paremuse suunas muuta. Meil kõigil on erinev taust, erinevad teadmised ja oskused. Seetõttu on tähtis, kui saame oma tegemist juures võimalikult palju kasutada meie kõikide oskusi ja kogemusi ning jõuda parima tulemuseni sünergia najal. Oleme üksteise suhtes tähelepanelikud ja koostööaldis, väärtustame meeskonnatööd.

Ausus ja avatus

Oleme ausad iseenda ja teiste vastu. Suhtleme omavahel siiralt ja avatult, ütleme välja oma arvamuse. Austame oma töökaaslast ja tööandjat, kliente ja partnereid. Kui oleme andnud lubaduse, siis selle ka täidame.

Ekspertorganisatsioon

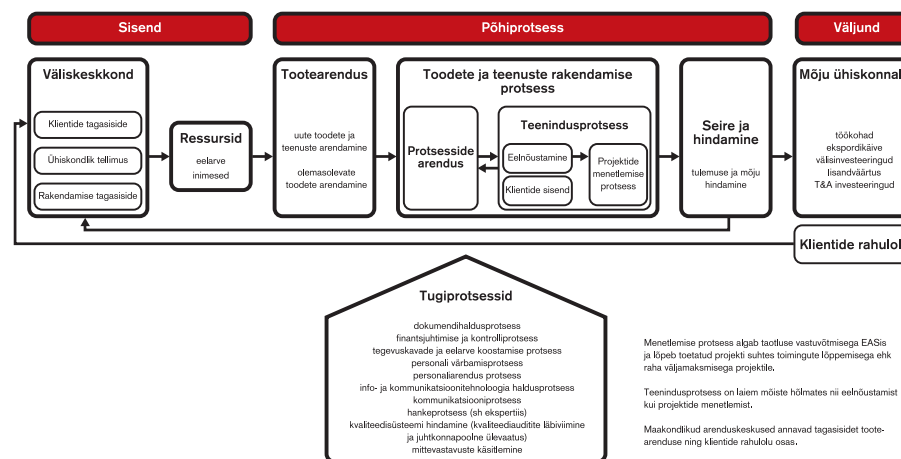
Projektide hindamisel kasutame parimaid eksperte. Teostame toetusprogrammide väljatöötamiseks sektori- ja valdkonnapõhiseid uuringuid. Saadud ettepanekuid analüüsime ning nende alusel teeme muudatused programmidesse või protsessidesse.

Areng ja innovatiivsus

Oleme õpimulised ja arendame ennast. Seame endale eesmärgid ja viime need ka ellu. Näitame üles initsiatiivi ja julgust viia läbi uuendusi oma töös.

Kvaliteet

Oleme usaldusväärsed ja sõbralikud oma klientide ja koostööpartnerite suhtes. Oleme oma töös sõltumatud. Korraldame oma tööd nii, et klient saaks kõige lihtsamal ja kiiremal moel oma küsimusele vastuse ja probleemile lahenduse.



MEIE PÕHITEGEVUSE PEAMISED ETAPID

*... Väike prints seadis oma planeedi hästi korda.
Ta püüdis boolega puhtaks oma kaks tegutsevat
tulemäge ja ka kustunud vulkaani, kitkus välja
abvileivapuude tõusmed, kastas lille
ja pani ta klaaskupli alla varju.*



EASi kvaliteedijuhtimissüsteemi loomisel oleme lähtunud ISO 9001:2000 standardi nõuetest.

Tootearenduse protsess

EASi põhiväärtuseks on areng ja innovatiivsus. Sellest nõudest tulenevalt on meie põhiprotsessi osaks ka tootearendus.

Tootearenduse protsessi eesmärk on nii uute kui ka juba olemasolevate toodete ja teenuste arendamine eduka eksisteerimise nimel.

Kõigi uute toetusprogrammide ja protsessikirjelduste kinnitamisel hindame toodete ja protsesside vastavust EASi eesmärkidele ning sobivust olemasolevate süsteemide ja kliendi ootustega.

Programmide rakendamise protsess

Meie peamiseks tegevuseks on programmide rakendamine. See hõlmab nii klientide teenindusprotsessi kui ka koostööd kõigi struktuuriüksuste vahel EASi sisemiste protsesside arendamisel.

Viimast reguleerib EASi taotluste läbitöötamise ja finantseerimise kord, mis paneb paika klientide eelnõustamise ja projektide menetlemise alamprotsessid:

- ▶ **Eelnõustamine** tähendab EASi enda või maakondlike arenduskeskuste spetsialistide konsultatsioone enne kliendi poolt taotluse esitamist. Milleks? Selleks, et esitatud taotlus oleks asjakohane ning programmi eesmärkidele vastav.
- ▶ **Projektide menetlemise protsess** tähendab EASile esitatud taotluste, aruanete ja maksetaotluste analüüsi meie töötajate poolt.

Seire ja hindamine

Seire teostamise korra kohaselt jälgime me ka rahastatud projektide elluviimise käiku ning tulemuslikkust. Kliendi ja riigi huvides, et kõik rakendatud projektid ikka edu saavutaks!

Teeme regulaarselt kokkuvõtteid oma organisatsiooni koondtulemustest ja mõjust Eesti ettevõtluskeskkonnale.

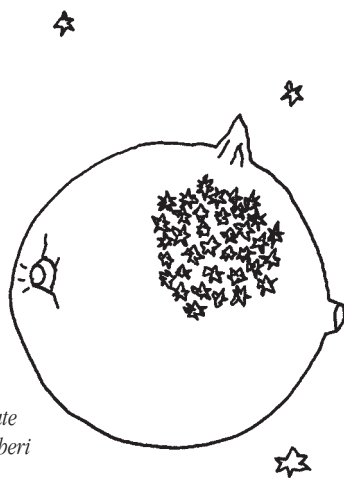
MEIE PÕHITEGEVUST TOETAVAD PROTSESSID

Enne elektri leiutamist tuli Maal pidada terve armee laternasüütajaid, keda oli kuue kontinendi peale kokku nelisada kuuskümmend kaks tubat viissada üksteist.

Teatavast kaugusest vaadatuna jättis see toreda mulje. Selle armee liikumine oli korraldatud niisama hästi nagu mõnes balletis.

Kõigepealt oli Uus-Meremaa ja Austraalia laternasüütajate kord tööle asuda. Siis tulid omakorda mängu Hiina ja Siberi laternasüütajad. Seejärel jõudis kord Venemaa ja India laternasüütajate kätte. Edasi tulid Aafrika ja Euroopa omad. Nende järel Lõuna-Ameerika ja lõpuks Põhja-Ameerika laternasüütajad.

Iialgi ei ajanud nad oma lavaletuleku järjekorda segi. See oli suurejooneline vaatepilt.



EASi põhitegevust toetavad erinevad protsessid.

Dokumendihaldusprotsess

tagab kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentide asjakohasuse ning kättesaadavuse. Seda toetab omalt poolt meie asjaajamiskord.

Finantsjuhtimise ja kontrolliprotsess

tagab kuluefektiivuse. Siinjuures on oluline roll finantsjuhtimise ja finantskontrolli käsiraamatul, mis kehtestab selle, kuidas kasutada eelarvet eesmärgipäraselt.

Tegevuskavade ja eelarve koostamise protsess

tagab süsteemse ja plaanipärase tegevuse ning raha kasutamise. Tegevuskavade ja eelarve koostajate kohustused ja vastutus on määratletud meie tegevuskavade koostamise ja eelarvestamise korras.

Personali värbamisprotsess

tagab vajalike oskustega töötajate valiku vastavalt meie põhiväärtustele.

Personaliarendusprotsess

tagab kõigi töötajate arendamise vastavalt meie tegevustele ja arengusuundadele, meie arendus- ja koostamisstrateegiale ning töötajate tulemus- ja arenguvestlustele.

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia haldusprotsess

tagab infosüsteemide kvaliteedi ning nende toimimiseks vajalikud töövahendid ja võimalused lähtudes meie info- ja kommunikatsiooniüksuse tegevuskavast.

Sisekommunikatsiooniprotsess

tagab asjakohase info kättesaadavuse kõigile EASi töötajatele. Info liikumise reeglid, põhimõtted ja kanalid määratleb sisekommunikatsiooni protseduur.

Mida EAS pakub?

Pakume oma klientidele laia tootevalikut: alustades eelnõustamisest ja konsultatsioonidest ning lõpetades teadus-arendustegevusega. Samuti toetame Eesti ettevõtjate sisenemist välisturgudele, turismi edendamist ja välisinvesteeringute kaasamist.

Hankeprotsess sh ekspertiisi hankimine

tagab toodete ja teenuste nõuetekohase ostmise kuluefektiivsuse aspektist ning seeläbi kogu meie poolt pakutavate teenuste kvaliteedi. Protsessi reguleerivad EASi hangete teostamise kord (tooted, teenused) ning taotluste menetlemise ja finantseerimise kord (ekspertiis).

Kvaliteedisüsteemi hindamine

tagab kogu süsteemi ajakohasuse ja sobivuse, määratledes kokkuvõtete tegemise kvaliteedieesmärkide täitmise kohta, tulemuste analüüsi ning parandustegevuste elluviimise.

Mittevastavuste käsitlemine

tagab mittevastavuste esinemise viimise miinumini. Siin on oma roll kõigil meie töötajail, kes tekkinud vead fikseerivad ja oma tööd parandavad.

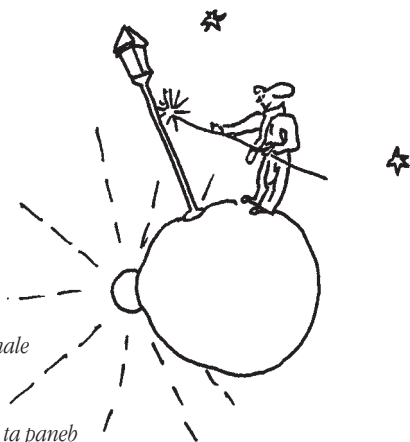
Avalikkussuhete protseduur

tagab asjakohase ja ühtse info edastamise avalikkusele. Dokumentis on määratletud kõigi meie töötajate kohustused ja õigused avalikkusega suhtlemisel.

EASi sisemise töökorralduse arendamine

Alates 2004. aasta juulist kasutame tarkvaraprogrammi Navision. See on tõhus abimees projektide menetlemisel, kliendisuhtluse koordineerimisel ning finantsjuhtimises, vältides bürokraatlike dokumentide teket. Navision fikseerib ka kliendile antud lubadused ja kontrollib nende täitmist ehk siis "meest sõnast, härga sarvest!"

MILLES VÄLJENDUB MEIE TÖÖ TULEMUSLIKKUS?

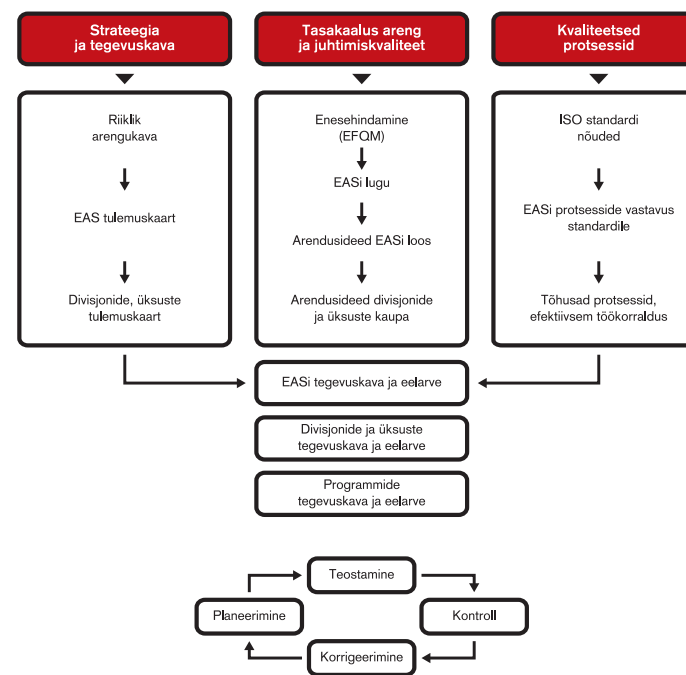


Viies planeet oli väga imelik. See oli kõigist väiksem. Seal jätkus parajasti ruumi laternale ja laternasüütajale.

“...Tema töö on vähemalt mingi mõte. Kui ta paneb põlema oma laterna, siis otsekui sünniks tema läbi uus täht, või ka uus lill. See on väga ilus amet. See on tõesti kasulik, sest see on ilus.”

Ka meie töö viljade märkamiseks läheb vahel vaja silmi, mis avatud veidi enamaks.

Nii on meie tegevus olnud tulemuslik, kui lisandub uusi töökohti. Kui kasvab ekspordikäive. Kui suureneb välisinvesteeringute ning teadus- ja arendustegevuste investeeringute maht. Kui kasvab Eesti ettevõtete konkurentsivõime. Kui võidab kogu ühiskond ning kui meie kliendid on meie teenustega rahul.



JUHTIMISKVALITEEDI ARENDAMINE



*“See on korralikkuse küsimus,” ütles mulle väike prints biljem.
“Kui oled lõpetanud hommikuse tualeti, siis pead hoolikalt tegema
tualetti ka oma planeedile. Peab sundima end korrapäraselt abivileiva-
puid kiitkuma, niipea kui suudad neid eristada roospöösastest, millega
nad noorelt väga sarnanevad...”*

Iga organisatsiooni käekäik sõltub juhtimise kvaliteedist ja seatud eesmärkidest ning nende järjepidevast järgimisest.

Võtsime 2004. aastal eesmärgiks ISO 9001:2000 juhtimiskvaliteedi standardi juurutamise. Sageli on õigem lasta tehtut teistel hinnata, mistõttu osaleme 2005. aasta Eesti Juhtimiskvaliteedi Auhinna konkursil. Töö nõuab aga sisendit. Nii sündis meie PAPA (Parimatest Parima) töögrupp, kus kaastegevad ka majavälised nõuandjad.

2003. aastal alustasime tasakaalus tulemuskaardi juurutamist EASis. Nüüd oleme tegelemas EASi enesehindamise tulemuste ellurakendamise ning ISO 9001 sertifikaadi taotlemiseks vajalike tegevustega. Mida me sellega saavutame? Ühtse terviku läbi EASi juhtimiskvaliteedi parendamise. Mõistagi seome loodava süsteemi ka meie töötajate tööülesannetega.

Kogu meie loodud süsteem peab toimima. Selleks rakendame oma protsesse, järgides kehtestatud nõudeid. Tegevuste kontrollimiseks hindame tulemusi läbi oma kvaliteedinäitajate. Oleme paindlikud - kui vaja, kohendame ja parendame.

Meie kliendid

EASi peamised kliendid on ettevõtjad. EASi finantseerimistoodete, nõustamise, koostöövõimaluste ning koolituse kaudu toetatakse Eesti ettevõtjaid ka läbi teadusasutuste, ülikoolide, avaliku ja kolmanda sektori.

JUHTKONNA TEGEVUSED

Kuningas pidas kõige tähtsamaks seda, et tema autoriteeti austataks. Aga kuna ta oli väga bea, siis andis ta ainult mõistlikke käskke.



Kes palju teeb, see palju jõuab!

Oma struktuuriüksuste otsese juhtimise kõrval on meie juhtkonna - juhatus, divisjonide ning üksuste juhid ning siseauditi üksuse juht – tööülesanneteks:

- ▶ osaleda EASi kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamisel ja jälgida hoolsalt selle rakendamist
- ▶ määratleda kvaliteedipoliitikat ja –eesmärke, et paremini sätestada nii struktuuriüksuste kui ka konkreetsete töötajate sihte
- ▶ teavitada töötajaid, partnereid ja kliente EASi tulevikuplaanidest
- ▶ kindlustada kvaliteedisüsteemi rakendamiseks vajalikud ressursid
- ▶ tagada sobiv töökeskkond ja infrastruktuur
- ▶ määratleda kvaliteedi tagamiseks vajalikud vastutused ja volitused
- ▶ teadvustada klientide ja seadusandlike nõuete täitmise tähtsust
- ▶ viia läbi kvaliteedijuhtimissüsteemi regulaarset ülevaatust

Igähele oma

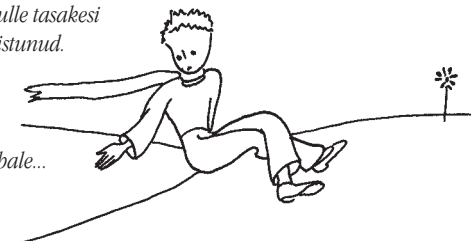
EASi kliendihaldus on personaalne ja lähtub kliendi tegelikest vajadustest ning arengustaadiumist. Kliendile peab EASiga suhtlemine olema lihtne. Kliendiga suhtlemist reguleerivad meie kliendi-teenindusstandardid. Igasse kliendikontakti suhtume täie tõsidusega. Et saavutada parim teenindus, parendame töötajate kompetentsust, tagame teenindusele sobiva infrastruktuuri ja lihtsustame protsesse.

KES JA MILLE EEST VASTUTAB?

“Pead oma lubaduse täitma,” ütles mulle tasakesi väike prints, kes oli jälle mu kõrvale istunud.

“Mis lubaduse?”

“Tead isegi... selle suukorvi minu lambale... pean vastutama oma lille eest!”



EASi vastutusmaatriksi põhimõisted on:

- ▶ **Vastutajad**
vastutavad protsessi teatud lõigus oma tegevuse elluviimise osas
- ▶ **Omanik**
juhatuse või struktuuri- või allüksuse juht, kes vastutab kogu protsessi toimivuse eest, põhjendatud probleemi ilmumise korral määrab konkreetse protsessi lõigu eest vastutaja, kus probleem tekkis

TEGEVUSED	VASTUTAJAD	OMANIK
Üldjuhtimine	Juhatuse liikmed, struktuuriüksuste ja allüksuste juhid	Juhatuse liikmed
Kvaliteedinäitajate määramine ja jälgimine	Juhatuse liikmed, struktuuriüksuste direktorid, allüksuste juhid	Juhatuse liikmed
Tootearendus	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor, divisjonide direktorid	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor
Protsesside arendus	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor, divisjonide direktorid	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor
Teenindusprotsess: eelnõustamine	Divisjonide direktorid	Alustavate ettevõtete divisjoni direktor
Teenindusprotsess: projektide menetlemise protsess	Divisjonide direktorid	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor
Seire teostamine	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor, divisjonide direktorid	Analüüsi- ja skeemiarendusüksuse direktor
Klientide tagasiside kogumine ja rahulolu väljaselgitamine	Turundus- ja kommunikatsioonüksuse direktor, divisjonide direktorid	Turundus- ja kommunikatsioonüksuse direktor
Dokumentide – ja töendusdokumentide loomine ja muutmine	Dokumentide koostajad	Juhatuse liikmete juhiabid
Dokumentide – ja töendusdokumentide säilitamine	Dokumentide säilitajad	Büroo juht
Finantsjuhtimine ja kontroll	Finants- ja tugiteenuste üksuse juht, eelarve ja juhtimisinfo üksuse juht, raamatupidamisüksuse juht	Raamatupidamisüksuse juht

TEGEVUSED	VASTUTAJAD	OMANIK
Tegevuskavade ja eelarve järgimine	Juhatuse liikmed, struktuuriüksuste direktorid, eelarve ja juhtimisinfo üksuse juht	Eelarve ja juhtimisinfo üksuse juht
Personali värbamine	Personaliüksuse juht, struktuuri- ja allüksuste juhid	Personaliüksuse juht
Personaliarendus	Personaliüksuse juht, struktuuriüksuste direktorid, allüksuste juhid	Personaliüksuse juht
Info- ja kommunikatsiooni- tehnoloogia haldamine	Finants- ja tugiteenuste üksuse direktor, info- ja kommunikatsioonitehnoloogia üksuse juht	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia üksuse juht
Sisekommunikatsiooni arendamine	Turundus- ja kommunikatsioonüksuse direktor, kommunikatsioonijuht, struktuuriüksuste direktorid	Turundus- ja kommunikatsioonüksuse direktor
Hangete järgimine	Õigusüksuse juht, büroo juht, ekspordi ja tehnoloogia arendusüksuse direktor (ekspertiisi hankimine)	Õigusüksuse juht
Kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivuse hindamine (siseaudit)	Siseauditi üksuse juht	Siseauditi üksuse juht
Mittevastavuste käsitlemine	Kõik töötajad	Siseauditi üksuse juht
Töötajate rahulolu hindamine	Personaliüksuse juht	Personaliüksuse juht
Kvaliteedijuhtimissüsteemi juhtkonnapoolne ülevaatus	Juhatuse liikmed, struktuuriüksuste direktorid, allüksuste juhid	Finants- ja tugiteenuste üksuse direktor
Kvaliteedijuhtimissüsteemi pidev parendamine	Juhatuse liikmed, struktuuriüksuste direktorid, allüksuste juhid	Juhatuse liikmed

Klient paneb hindeid

Klientide vajaduste väljaselgitamiseks ja paremaks teenindamiseks kogutakse EASis klientidelt tagasisidet nii suunatud küsitluse kaudu kui EASi kodulehel paikneva üldhinnangu andmise võimaluse läbi. Kliendil on võimalik hinnata nii üldist rahulolu EASi klienditeenindusega, EASi mainet kui ka personaalselt teda teenindanud EASi töötajat.

Kvaliteedinäitajad

EASi strateegia ja kvaliteedinäitajad kinnitab meie nõukogu.

MÕJU ÜHISKONNALE

Alustavate ja tegutsevate ettevõtjate toetamine

1. Projekti toetusel loodud uued ettevõtted
- 2.1. Toetatud ettevõtted
- 2.2. Projekti lõpuks loodud uued töökohad
- 2.3. Projekti lõpuks säilitatud töökohad
- 2.4. Koolitusel osalenute arv
- 2.5. Kaasatud välisinvesteeringute maht
- 2.6. Kaasatud T&A investeeringute maht
- 2.7. Lisandväärtuse loomine

Ettevõtlus- ja elukeskkonna arendamine regioonides

- 3.1. Investeeringuprojektidest kasu saanud elanike arv
- 3.2. Kvalit. paranenud turismi ja puhkeobjektide arv
- 3.3. Edukalt käivitunud ürituste arv
- 3.4. Kaasnenud uued erasektori töökohad
- 3.5. MTÜ suhtarv elanike koguarvu
- 3.6. Avalike teenuste kättesaadavus ja kvaliteet
- 3.7. Turismiteenuste ekspordi kasv

KLIENT

Teenuse vastavus kliendi vajadustele

1. Kliendi rahulolu
2. Kliendi arvamus teenuse kasulikkusest

EASi tuntus, maine

1. EASi tuntus
2. EASi maine (usaldusväärsus)

SISEMISED PROTSESSID

Optimaalsed sisemised protsessid

1. Projektide menetlemise keskmine kiirus
2. Esitatud taotluste tabavus
3. Sisemiste protsesside efektiivsus vastavalt EFQM mudelile
4. Eelnõustatud projektide tasakaal

PERSONAL JA ARENG

Töötajate kompetentsus

1. Töötajate kompetentside tase

Töötajate rahulolu

1. Töötajate rahulolu indeks

FINANTS

Kuluefektiivsus

1. Halduskulude suhe kogukuludesse