



EESTI AKREDITEERIMISKESKUS
ESTONIAN ACCREDITATION CENTRE

**STRATEEGILINE TEGEVUSKAVA
2019 - 2023**

JUHATUSE EESSÕNA

Hea lugeja!

SA Eesti Akrediteerimiskeskus asutati 1999. aastal ning nimetati Eesti riiklikuks akrediteerimisasutuseks 2010.a.

SA Eesti Akrediteerimiskeskus (EAK) akrediteerib vastavushindamisasutusi, milleks on katselaborid, kalibreerimislaborid, meditsiinilaborid, inspekteerimisasutused, sertifitseerimisasutused, tõendamisasutused ja pädevuskatsete korraldajad.

Akrediteerimine annab kõikidele osapooltele kindlustunde, et vastavushindamist läbi viiv asutus on kompetentne ja vastavushindamise tulemused usaldusväärsed.

EAK akrediteerimisprotsess ja protseduurid vastavad rahvusvahelistele nõuetele. 18 tegevusaasta jooksul on EAK saavutanud rahvusvahelise tunnustuse Euroopa kontinendil ning EAK akrediteeringuid tunnustatakse 42 riigi akrediteerimisasutuste poolt. Euroopa Liidus on vastavalt määrusele 765/2008/EÜ kõikide liikmesriikide ametiasutused kohustatud EAK akrediteeringuid tunnustama.

Kuivõrd akrediteerimisasutustele kehtestatud nõuded pidevalt uuenevad, siis rahvusvahelistele nõuetele vastava akrediteerimissüsteemi ülalhoidmiseks peab EAK pidevalt uuendustega kaasas käima. Samal ajal muutuvad ka klientide ootused EAK-le, millele avalikku teenust pakkuva asutusena EAK peab vajalikuks reageerida.

EAK näeb strateegiaperioodil 2019-2023 enda suurimate väljakutsetena EAK kui organisatsiooni jätkusuutlikkuse kindlustamist, uuenenud rahvusvaheliste akrediteerimisnõuete ja akrediteerimisasutustele kehtivate nõuete rakendamist ning akrediteerimise infosüsteemi juurutamist ja akrediteerimisprotsessi digiteerimist.

Kristiina Saarniit

EAK juhataja

SISUKORD

MISSIOON & PÕHIVÄÄRTUSED	4
STRATEEGILINE EESMÄRK 1: RAHVUSVAHELISTELE NÕUETELE VASTAVA EESTI AKREDITEERIMISSÜSTEEMI ÜLALHOIDMINE.....	5
STRATEEGILINE EESMÄRK 2: EESTI AVALIKU SEKTORI VAJADUSI NING TURU NÕUDLUST ARVESTAVA AKREDITEERIMISTEENUSE OSUTAMINE..	7
STRATEEGILINE EESMÄRK 3: AKREDITEERIMISPROTSESSI EFEKTIIVSUSE TÕSTMINE	9
STRATEEGILINE EESMÄRK 4: EAK AKREDITEERIMISALASE KOMPETENSI KESTLIKKUSE KINDLUSTAMINE	11
STRATEEGILINE EESMÄRK 5: AKREDITEERIMISALASE TEADLIKKUSE TÕSTMINE ÜHISKONNAS.....	13

MISSIOON & PÕHIVÄÄRTUSED

Sihtasutus Eesti Akrediteerimiskeskus (edaspidi **EAK**) on asutatud Eesti Vabariigi valitsuse poolt 1999. aastal akrediteerimise teostamiseks ja Eesti esindamiseks rahvusvahelises akrediteerimisalas koostöös [sihtasutuse põhikirjas](#) esitatud eesmärkide ja ülesannete täitmiseks.

Meie missioon ja põhiväärtused:

MISSIOON	<p>Kindlustunde tagamine ametiasutustele, ettevõtjatele, tarbijatele ja avalikkusele professionaalse ja usaldusväärse akrediteerimise läbi!</p> <p>Missiooni saavutamiseks peame:</p> <ul style="list-style-type: none">- hoidma kompetentsi rahvusvaheliste nõuete tasemel;- adekvaatselt reageerima akrediteerimisteenuse nõudlusele;- tegema koostööd igal tasandil;- võtma aktiivse rolli huvitatud osapoolte seas;- tutvustama akrediteerimist haridusasutuste õppekavade raames, ametiasutustes ning erinevates meediakanalites;- kindlustama jätkuva arengu.
PÕHIVÄÄRTUSED	<p>USALDUSVÄÄRSUS</p> <p>Oleme avatud, erapooletud ja sõltumatud. Tegutseme läbipaistvalt ja meie protseduurid on läbipaistvad. Järgime oma juhtpõhimõtteid ja protseduure. Kohtleme oma partnereid, kliente ja kolleege austuse ja vastastikuse lugupidamisega. Tegutseme vastavalt oma sõnadele ja peame kinni oma lubadustest. Hoiame äri- ja isiklikku informatsiooni konfidentsiaalsena.</p> <p>KOMPETENTSUS</p> <p>Osutame oma teenuseid võimalikul kõrgeimal kompetentsi tasemel. Meie töötajad arendavad ja täiendavad end pidevalt. Läbi enesearengu püüdleme pidevalt parema soorituse poole.</p> <p>AUSUS JA EETILISUS</p> <p>Me käitume heas usus, oleme ausad ja eetilised nii täites tööülesandeid kui ka suheldes oma kolleegidega. Me ei diskrimineeri kedagi ja kohtleme kõiki oma kliente võrdselt.</p>

Viime missiooni ellu järgmistel lehekülgedel esitatud peamise viie strateegilise eesmärgi kaudu.

STRATEEGILINE EESMÄRK 1: RAHVUSVAHELISTELE NÕUETELE VASTAVA EESTI AKREDITEERIMISSÜSTEEMI ÜLALHOIDMINE

Eesti akrediteerimissüsteem vastab täna rahvusvaheliste nõuetele. Selleks on EAK pidevalt ja süstemaatiliselt tegutsenud alates EAK asutamisest.

Selleks, et ka järgnevatel aastatel ja tulevikus vastaks Eesti akrediteerimissüsteem rahvusvaheliste nõuetele, peab EAK **säilitama juhtimissüsteemi ja akrediteerimistegevuse vastavuses määrusega 765/2008/EÜ**. Sellega kaasneb ka kohustus kuuluda **Euroopa akrediteerimiskoostöö organisatsiooni EA (edaspidi EA)** ning täita liikmelisusega kaasnevad nõudmised ja kohustused, sh osaleda EA komiteede ja töörühmade töös ning teha rahvusvahelist koostööd. Selleks vajame peamiselt kompetentseid ja motiveeritud töötajaid, tunnustamist riigiasutuste poolt ning sihtasutuse asutajapoolset finantsilist tuge.

Maailm meie ümber on pidevas muutuses, muutuvad ka nõuded akrediteerimisasutustele. 2019. aasta lõpuks peab EAK rahvusvaheliste nõuetele vastamiseks **üle võtma ja rakendama uuendatud akrediteerimisasutuste standardi**. Muuhulgas peame akrediteerimise kavandamise ja hindamise viima riskipõhiseks ning viima akrediteerimistegevuses osaleva personali vastavusse kõrgendatud kompetentsinõuetega.

Meie tugevus ja kõige väärtuslikum ressurss on meie töötajad, kelle teadmised ja oskused võimaldavad antud eesmärgi täita. Meile on oluline töötajate kompetentside kindlustamine ja kasvatamine. Strateegiaperioodil koolitame ja arendame olemasolevaid töötajaid, kuid otsime ka uusi kolleege meiega liituma, et olla võimelised toime tulema püstitatud strateegiliste eesmärkidega, uute tegevussuundadega pakkudes sealjuures efektiivsemat akrediteerimisteenust.

Olulisimad tegevused strateegilise eesmärgi saavutamiseks:

- EAK juhtimissüsteemi ja akrediteerimistegevuse säilitamine vastavuses määrusega 765/2008/EC;
- standardi 17011 uusversiooni rakendamine EAK-s;
- EA liikmelisusega kaasneva rahvusvahelise koostöö tegemine;
- EA MLA liikmelisuse säilitamine ja klientide vajadusest lähtuvalt laiendamine.

Strateegilise eesmärgi 1 saavutamise peamised võtmetulemusnäitajad:

Tegevus või võtmetegevus	Võtmetulemusnäitaja
--------------------------	---------------------

EAK juhtimissüsteemi ja akrediteerimistegevuse säilitamine vastavuses määrusega 765/2008/EC	EA MAC positiivne otsus tehtud
17011 uusversiooni rakendamine EAK-s	EA MAC positiivne otsus tehtud
EA liikmelisusega kaasnevate rahvusvahelise koostöö kohustuste täitmine	EA evalueerimistes osalemine
	EA tegevustes ja küsitlustes/uuringutes osalemine
	EA komiteede/töögruppide koosolekute korraldamine ja läbiviimine Eestis
EA MLA liikmelisuse säilitamine ja klientide vajadusest lähtuvalt laiendamine	EAK akrediteerimistegevus vastab EA MLA nõuetele
	MLA on laiendatud klientide/huvipoolte nõudmistest lähtuvalt (PTP, RMP)

STRATEEGILINE EESMÄRK 2: EESTI AVALIKU SEKTORI VAJADUSI NING TURU NÕUDLUST ARVESTAVA AKREDITEERIMISTEENUSE OSUTAMINE

EAK pakub akrediteerimisteenust katselaboritele, kalibreerimislaboritele, inspekteerimisasutustele, sertifitseerimisasutustele, tõendamiseasutustele ja pädevuskatsete korraldajatele. EAK poolt akrediteeritavad tehnilised valdkonnad on üksikasjalikult kirjeldatud ja avaldatud EAK kodulehel dokumendis EAK INF1. Nendes kirjeldatud valdkondades on EAK akrediteeringud (v.a. tasemekatsed) tunnustatud kogu Euroopas.

Valdkondades, kus EAK on täna tegev, **peame säilitama võimekuse regulaarselt täita lepingutega võetud kohustusi akrediteeritud klientide ees.**

Et mitte pidurdada meie tänaste ja tulevaste Eesti ettevõtetest klientide ambitsioone ja olla nende realiseerimisel neile toeks, on **EAK poolt oluline reageerida ja vastata reaalsele turunõudlusele vastavushindamise valdkonnas.** Otsus uutesse tehnilistesse valdkondadesse laienemiseks tehaksegi eelkõige reaalset Eestis eksisteeriva vastavushindamisteenuse nõudlust silmas pidades.

Lisaks turunõudlusega arvestamist peame lähtuma ka põhimõttest, et akrediteerimine peab olema isetasuv. See loob täiendavalt vajaduse teha teatavaid muudatusi tänases süsteemis, kus väikese turunõudlusega (nt 1-2 akrediteeritud asutust) akrediteerimise valdkondades **oleks edaspidi olulisel kohal akrediteerimist nõudva osapoole panus valdkonna ülalpidamiseks**, selle asemel, et katta skeemi ülalpidamisega seonduvaid kulusid teiste EAK poolt akrediteeritud valdkondade ja asutuste arvelt.

Olulisimad tegevused strateegilise eesmärgi saavutamiseks:

- akrediteerimisteenuste regulaarne osutamine Eesti avalikule ning erasektorile;
- kvalifitseeritud assessorite täiendõpe ja kestev tegevuse ühtlustamine/harmoniseerimine;
- huvitatud osapoolte kaasamine akrediteerimissüsteemi arendamisse;
- uutesse tegevusvaldkondadesse laienemine tuginedes huvitatud osapoolte – vastavushindamisteenusest huvitatud lõpptarbijad, riik ja vastavushindamisasutused – tasakaalustatud huvile, vastavushindamisteenuse turunõudlusele ning majanduslikule otstarbekusele;

- akrediteerimissüsteemi isetasuvuse säilitamine läbi ülalpidamise suuruse hoidmise võrdelisena akrediteeritud asutuste arvu ning akrediteeritavate tegevuste ulatusega;
- hinnakirja regulaarne ülevaatus tasakaalu hoidmiseks akrediteerimistasude ja akrediteeritavate tegevuste osas;
- koostöö parendamine regulaatorite, riigiasutuste ja huvipooltega (vt ka strateegiline eesmärk 5);
- akrediteerimisnõuetega seotud koolitusteenuste arendamine akrediteeritud asutustele lisandväärtuse pakkumiseks;
- klientide/huvipoolte taotlusel EA MLA laiendamine (PTP, RMP);
- klientide/huvipoolte taotlusel IAF/ILAC-iga liitumine.

Strateegilise eesmärgi 2 saavutamise peamised võtmetulemusnäitajad:

Tegevus või võtmetegevus	Võtmetulemusnäitaja
Kehtivate lepingute jätkusuutlik täitmine	Kehtivad lepingud on täidetud
Huvitatud osapoolte pidev kaasamine akrediteerimissüsteemi arendamisse	Osapooled, keda EAK on tuvastanud, on tuvastatud ja kaasatud
Uutesse tegevusvaldkondadesse kaalutletult laienemine	Piisava turunõudlusega uutesse valdkondadesse on laienetud
Akrediteerimisteenuste võimaldamine ka Eestist väljaspool asuvatele klientidele	Olemas on võimekus pakkuda teenust väljaspool Eestit registreeritud juriidilistele isikutele
Koostöö parendamine regulaatorite, riigiasutuste ja huvipooltega	Koostöö vorm/raamistik on välja töötatud. Akrediteerimist käsitlevatest õigusaktide eelnõudest ja skeemiomanike ootustest on EAK-d õigeaegselt teavitatud
Akrediteerimisnõuetega seotud koolitusteenuste arendamine	Turunõudlusele vastavad koolituskavad/-programmid on välja töötatud. Võimekus koolitusteenuse pakkumiseks on saavutatud
IAF-iga liitumine klientide/huvipoolte vajadustest lähtuvalt	EAK on IAF liige
ILAC-iga liitumine klientide/huvipoolte vajadustest lähtuvalt	EAK on ILAC liige

STRATEEGILINE EESMÄRK 3: AKREDITEERIMISPROTSESSI EFEKTIIVSUSE TÕSTMINE

EAK akrediteerimistegevused vastavad rahvusvahelistele nõuetele ning akrediteerimistegevuse praktiline elluviimine ja tehniline teostus on välja kujunenud aastate vältel. Selle tulemusena on meil kasutusel väga erinevad andmebaasid, kuhu sisestatakse samu andmeid korduvalt ning info automatiseerituse tase on madal. Akrediteerimisprotsessi käigus loodavate dokumentide ja aruannete koostamine toimub täna 100% käsitööna. Näeme siin võimalust akrediteerimisprotsessi optimeerimiseks ning efektiivsuse tõstmiseks läbi korduva andmesisestuse ja käsitöö vähendamise.

EAK juhtimissüsteemi (edaspidi JS) rakendamise mõjususe suurendamiseks on oluline protsesside pidev reaalajas seiramine. Täna kasutusel olevad andmebaasid ja paberandjal kliendi toimikud ei võimalda tagada kiiret ja pidevat ülevaadet protsesside hetkesesisust, mistõttu tekivad viivitused ja inimlikud eksimused jäävad tihti varakult avastamata.

Peame strateegiaperioodil oluliseks digiteerida akrediteerimisprotsess, alustades sisemistest protsessidest ning seejärel laiendada kliendisuhtlusele. Nimetame seda tinglikult elektrooniliseks akrediteerimise infosüsteemiks. **Elektroonilise akrediteerimise infosüsteemi juurutamine ja kasutusele võtmine** aitab läbipaistvamalt kavandada ja seirata akrediteerimistegevusi, vähendab korduvat andmete sisestamist, kergendab hindamis- jm aruannete koostamist, lihtsustab arhiveerimist ning vähendab inimlikke vigu. Lisaks aitab infosüsteemi kasutuselevõtt oluliselt lihtsustada ja kiirendada klientidega suhtlemist ja nendega informatsiooni vahetamist nii hindamise ajal kui ka hindamise vahelistel perioodidel.

Suurimaks väljakutseks uue akrediteerimise infosüsteemi juurutamisel on olemasoleva infotehnoloogilise kompetentsi ja finantside piiratus ehk ressursi piiratus. **Vaja on täiendavat ressursi** infosüsteemi analüüsiks, hangete läbiviimiseks, tellijapoolseks järelevalveks kui ka IT lahenduse projekteerimiseks ja väljatöötamiseks.

Täiendavat väljakutset pakub ka ülesande lahendamine, kuidas kavandatavas infosüsteemis saaks arvestada tulevikus toimuvate muutustega akrediteerimisasutustele kehtivates nõuetes (sh 17011 uusversiooni rakendamine).

Olulisimad tegevused strateegilise eesmärgi saavutamiseks:

- jätkuv EAK akrediteerimisprotsessi arendamine ja optimeerimine;

- EAK JS mõjus rakendamine;
- akrediteerimisprotsessi infosüsteemi, sh kliendiportaali IT-lahenduse, arendamine ja kasutuselevõtt.

Strateegilise eesmärgi 3 saavutamise peamised võtmetulemusnäitajad:

Tegevus või võtmetegevus	Võtmetulemusnäitaja
EAK JS mõjus rakendamine	Sisemised mittevastavused ei ületa määratud piiri Lepinguliste tööde kestus kohapealsest hindamisest akrediteerimisotsuseni ei ületa lubatud aega
Akrediteerimisprotsessi infosüsteemi, sh kliendiportaali IT-lahenduse, arendamine ja kasutuselevõtt	Infosüsteem on kasutusele võetud Kliendiportaal on kasutusele võetud

STRATEEGILINE EESMÄRK 4: EAK AKREDITEERIMISALASE KOMPETENTSI KESTLIKKUSE KINDLUSTAMINE

Nõuded akrediteerimisasutuse personalile on kehtestatud rahvusvaheliselt. Kõrged nõudmised on seatud nii isikuomadustele kui ka teadmiste juhtimissüsteemidest, akrediteerimisnõuetest, eri vastavushindamiste praktikatest, akrediteerimis- ja hindamisprotsessist. Peaassessorid peavad muuhulgas oskama juhtida akrediteerimisprotsessi ja hindamisrühmi, pidada läbirääkimisi vastavushindamisasutuse juhtkonnaga, koostada ja koordineerida aruandlust jne.

Paraku ei valmista akrediteerimisalast personali Eestis ette ükski haridusasutus, mistõttu lasub personali väljakoolitamise ülesanne EAK-l endal!

Seetõttu ongi **meie olulisim vara EAK-s töötavad inimesed** oma oskuste, teadmiste ja kogemusega ning asutuse dokumenteeritud juhtimissüsteem, millesse on koondatud EAK töötajate aastatepikkune kogemus ja teadmus.

Meie tugevuseks täna on püsipersonali koosseis – seda nii pikaajase staažiga kogenud töötajate näol, kes on juba pensionieas või sellele lähenemas, kui ka entusiastlikud kõrgharitud noored, kellele kogenud töötajad oma teadmisi edasi saavad anda.

Oleme tänaseks jõudnud etappi, kus EAK asutamise ja ülesehitamise juures osalenud ja aktiivselt kaasa löönud põlvkond hakkab tasapisi aktiivsest tööelust taanduma ning toimumas on põlvkondade vahetus. Viimane on toonud kaasa nii väärtuste ja hoiakute muutuse kui ka muutused töötajate ootustes EAK-le kui tööandjale.

Rahvusvaheliseks tööks akrediteerimise valdkonnas algab aktsepteeritav tööstaaž 3 aastast. Seda kinnitab ka meie kogemus, et alates 3 tööaastast hakkab töötaja oluliselt panustama organisatsiooni teadmuse arendamisse ja kasvatamisse. Seega on strateegiaperioodil oluline **kindlustada meie töötajate soov töötada EAK-s pikaajaseks**. Selle soovi kindlustamisel on olulisel kohal töötasude viimine konkurentsivõimeliseks, ilma milleta suureneb risk pikema kogemusega töötajate lahkumiseks ja pikema tööstaažiga töötajate mitte tekkimiseks. Seega, meie **järgmiste aastate areng sõltub suuresti töötajatele makstava keskmise töötasu konkurentsivõimest Eesti palgaturul**.

Akrediteerimisteenuse piisavas mahus ja tasemel pakkumiseks on vältimatult **vajalik omada kompetentsete erialaassessorite ja ekspertide võrgustikku** ka väljaspool EAK-d. Selleks, et erialaassessorid ja eksperdid liituks meie kollektiiviga või osaleks võrgustikus, peab EAK

olema piisavalt atraktiivne, pakkuma neile huvitavat tööd, mugavaid kaasaegseid töötingimus, asjalikku väljaõpet ja motiveerivat töötasu.

Olulisimad tegevused strateegilise eesmärgi saavutamiseks:

- läbi piisava arvu püsipersonali värbamise ja väljaõppe personali töökoormuse hoidmine tasemel, mis võimaldab kvaliteetset akrediteerimistegevust ja panustab töötajate motivatsiooni;
- personali motiveerimine läbi konkurentsivõimelise palgataseme saavutamise ja säilitamise nii püsi- kui ka ajutisele personalile;
- ligipääsu tagamine piisavale arvule kompetentsetele ja usaldusväärsetele erialaassessoritele ja tehnilistele ekspertidele;
- süsteemi loomine uute tehniliste assessorite ja ekspertide pidevaks kaasamiseks;
- süstemaatiline erialaassessorite ja tehniliste ekspertide järelkasvu ja jätkusuutlikkuse tagamine läbi regulaarse värbamise ja väljaõppe;
- tudengitele praktikavõimaluste loomine EAK-s.

Strateegilise eesmärgi 4 saavutamise peamised võtmetulemusnäitajad:

Tegevus või võtmetegevus	Võtmetulemusnäitaja
Personali pidev arendamine ja koolitamine	Kvalifitseeritud assessorite arv, kes on osalenud pidevas tegevuse ühtlustamine/harmoniseerimine Klientide tagasiside hindamisrühma liikmetele täiendõppe läbinud kvalifitseeritud assessorite arv
Peaassessorite töökoormuse normaliseerimine	Peaassessori keskmine portfelli suurus on mitte rohkem kui 25 akrediteeringut kvalifitseeritud peaassessori kohta
Personali järelkasvu ja jätkusuutlikkuse tagamine	Konkurentsivõimelise palgataseme saavutamine nii püsi- kui ka ajutisele personalile vähemalt <u>palgauringute tööperede mediaanide tasemel</u>
	Piisava arvu kompetentsete ja usaldusväärsete erialaassessorite ja ekspertide olemasolu igas tehnilises valdkonnas
	Iga EAK-st lahkuv peaassessor või erialaassessor on koheselt asendatav uue assessoriga
	Süsteemne programm uute erialaassessorite ja ekspertide pidevaks kaasamiseks on juurutatud
	Praktika ja töövarjutamise võimaldamine EAK-s kvaliteedi ja metroloogia valdkonnas

STRATEEGILINE EESMÄRK 5: AKREDITEERIMISALASE TEADLIKKUSE TÕSTMINE ÜHISKONNAS

Näeme, et akrediteerimisalane teadlikkus on Eesti ühiskonnas täna üsna madal.

EAK poolt Eesti ettevõtetele väljastatud kehtivate akrediteeringute arv on suurusjärgus 250, mis moodustab 0,2% Eestis registreeritud majanduslikult aktiivsete ettevõtete arvust (vastavalt 127 622 tk 2017. aastal). Seega puutub akrediteerimisega igapäevaselt kokku väga väike hulk ettevõtjaid.

Sama kehtib ka riigi ametiasutuste kohta, kus teadlikkus akrediteerimisest on samuti madal ning piirdub peamiselt ametnikega, kes on isiklikult oma töö käigus EAK-ga kokku puutunud.

Meie ambitsioon on olla Eestis laiemalt teatud ja tuntud. Me tahame **olla tuntud nii ametiasutustes** (ministeeriumid, ametid, inspeksioonid), **kui ka olla esindatud haridus- ja teadusasutuste õppekavades ja koolitusprogrammides**, mis on otseselt või kaudselt seotud kvaliteedi infrastruktuuriga.

Meie tänane tugevus seisneb vaieldamatult akrediteerimise kavandamises ja läbiviimises, kuid asutuse teenuste turundamisel ja tegevuste laiemapinnalisel kajastamisel oleme veel lapsekingades.

Eesmärgi täitmiseks on hädavajalik tekitada turundus-, reklaami- ja avalike suhete alane kompetents ning tegevuste elluviimiseks tagada piisav turunduseelarve.

Olulisimad tegevused strateegilise eesmärgi saavutamiseks:

- EAK kodulehe platvormi uuendamine ja sisu ajakohastamine;
- EAK ja akrediteerimise tutvustusprogrammi väljatöötamine;
- akrediteerimisalase teadlikkuse kasvatamine ametiasutustes;
- kvaliteedi infrastruktuuri alaste loengute lugemine ülikoolide õppeprogrammide raames.

Strateegilise eesmärgi 5 saavutamise peamised võtmetulemusnäitajad:

Tegevus või võtmetegevus	Võtmetulemusnäitaja
EAK ja akrediteerimise tutvustusprogrammi väljatöötamine	Programm on välja töötatud ja rakendatakse aktiivselt
Akrediteerimisalase teadlikkuse kasvatamine ametiasutustes	Asjakohased ametiasutused on programmi läbinud, akrediteerimisalane info liigub EAK, regulaatorite ja skeemiomanike vahel

(erinevad ministeeriumid, ametid, inspeksioonid)	EAK kodulehe platvorm ja disain on uuendatud; EAK koduleht on ajakohane ja info on kättesaadav
Kvaliteedi infrastruktuuri alase teadlikkuse suurendamine hariduslikes institutsioonides	Akrediteerimise teema on esindatud asjakohastest õppekavades
	EAK töötajad osalevad õppekavades külalislektoritena