Muutuste tuules ja viirust arvestades



2020. aasta oli Keskkonnaameti klienditeeninduse jaoks eriline – tegime ettevalmistusi, et pärast kahe asutuse ühinemist oleks kliendi jaoks vajalik info olemas ja lihtsasti leitav.

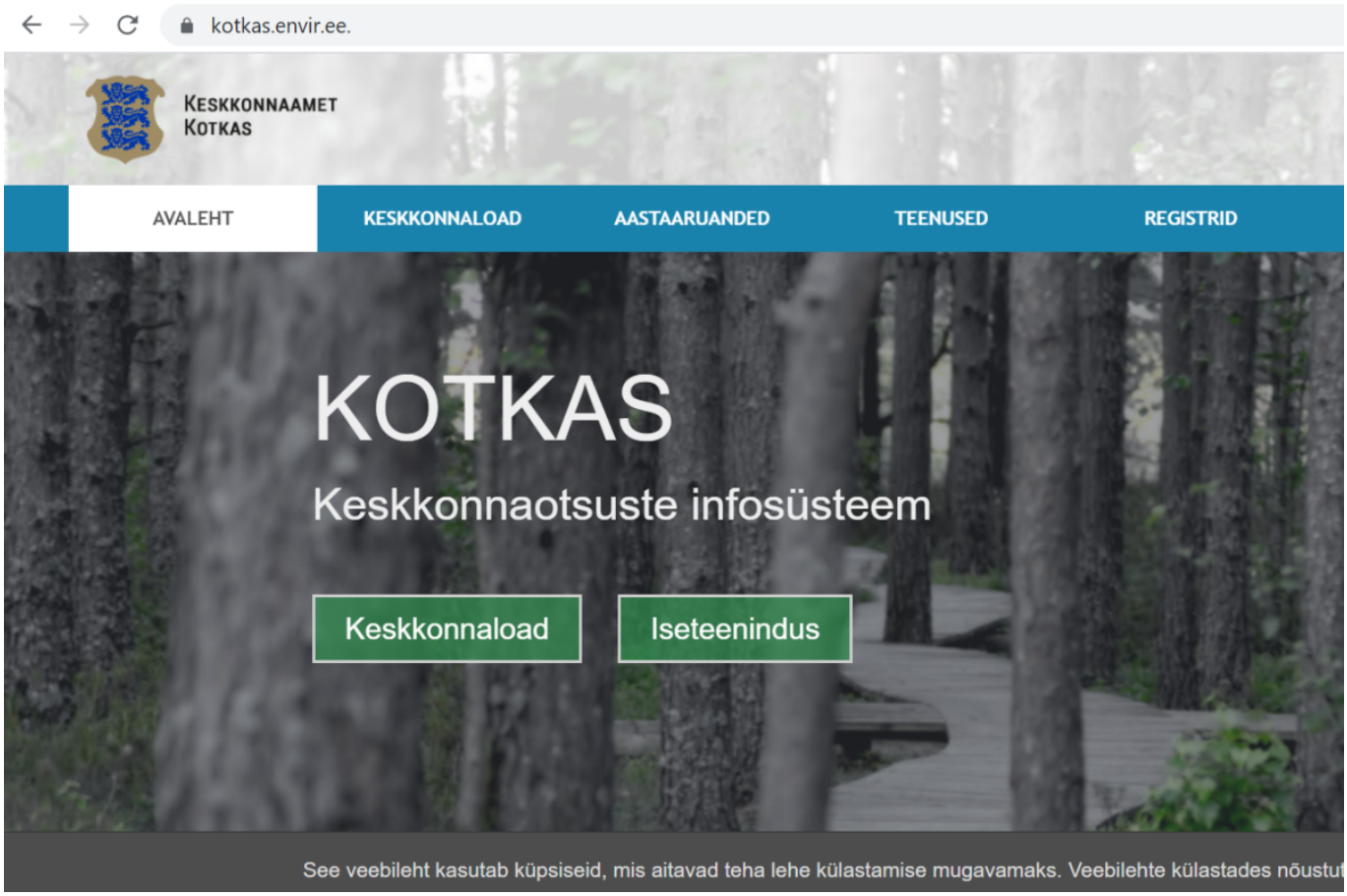
Samal ajal pidime kohanema koroonaviirusest tingitud olukorraga ning hoolitsema selle eest, et muutuvates ja ootamatutes oludes oleksid kliendi jaoks loodud vajalikud lahendused. Näiteks toimus kalapüügitaotluste esitamine vabas õhus. Et hoida oma töötajate ja klientide tervist, lõime üle Eesti välistaabid, kus soovijad said paberil taotluse esitada.

Klienditeeninduse arendamine võeti tervikuna senisest enam tähelepanu alla. Seetõttu toimusid ka mitmed arutelud oma töötajatega klienditeeninduse põhimõtete üle. Ühel sellisel arutelul sündis ka sõnapilv sellest, kes on meie kliendid (vt pilti ülalpool).

Põhirõhk e-teenustele

Meie eesmärgiks on liikuda paberil asjaajamiselt järk-järgult üle e-teenustele, et klient saaks suhelda meiega sujuvalt ja mugavalt.

2020. aastal tarbis e-teenuseid ühtekokku **94 555 kasutajat**.



Keskkonnaameti hallatavad infosüsteemid koondavad erinevat keskkonnainfot ning võimaldavad esitada lisaks taotlustele ja aruandlusele ka keskkonnatasu deklaratsioone. Klientide toetamiseks ja juhendamiseks on **klienditoe telefon 662 5999.**

Kuulame oma kliente

Klientide tagasiside on meile oluline, et saaksime arendada oma teenused kliendile võimalikult sobivaks ja mugavaks. Sellepärast küsime oma klientidelt, kuidas nad on rahul meie teenuste, sealhulgas e-teenuste ja nende kasutusmugavusega, samuti uurime rahulolu teeninduskvaliteediga.

Klientide hinnangud 10-palli skaalal:

- rahulolu teeninduskvaliteediga **9.0**
- rahulolu e-teenustega **7.8**

Saame tagasisidet ka kliendinõukojas, kuhu kuuluvad keskkonnavaldkonna- ja katuseorganisatsioonide esindajad, kes puutuvad meie teenustega pidevalt kokku.



Aastaraamatu viimane uuendus 16.08.2024