

## Keskkonnaameti teenindusosakonna põhimäärus

### 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Keskkonnaameti teenindusosakond (edaspidi *osakond*) on Keskkonnaameti (edaspidi *amet*) struktuuriüksus, mille peamised ülesanded on:
  - 1.1.1 teenindada kliente ametiga asjaajamisel;
  - 1.1.2 korraldada e-teenuste klienditugi;
  - 1.1.3 korraldada teenindusprotsesside ja teenusstandardite väljatöötamine ja rakendamine;
  - 1.1.4 korraldada klientide rahulolu seire;
  - 1.1.5 koordineerida ja korraldada ameti teabehaldust;
  - 1.1.6 korraldada teabele juurdepääsu ja teabekaitset;
  - 1.1.7 korraldada klienditeeninduse juhtimist.
- 1.2 Osakond allub vahetult ameti peadirektorile.
- 1.3 Osakond esindab ülesannete täitmisel ametit.
- 1.4 Osakonna teenistujate õigused ja pädevus dokumentide allkirjastamisel ja ameti esindamisel määratletakse teenistuja ametijuhendis, ameti peadirektori käskkirjaga või selle alusel antud volituses.

### 2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1. Arendab ja viib ellu osakonna osutatavaid teenuseid ning hindab nende teenuste nõuetele vastavust ja mõju.
- 2.2. Osakond oma pädevuse piires põhiülesannete täitmiseks:
  - 2.2.1 korraldab klientide esmase teenindamise ametiga asjaajamisel;
  - 2.2.2 juhendab teabenõudjat avaliku teabe juurde, annab üldteavet ameti teenustest, töökorraldusest ja kontaktandmetest;
  - 2.2.3 lahendab klientide teenindamisega seonduvaid kaebusi;
  - 2.2.4 suunab ameti teenistujaid andma avalikku teavet dokumendiregistri andmete kohta;
  - 2.2.5 korraldab e-teenuste kliendituge;
  - 2.2.6 nõustab e-teenuste portaali kasutajaid;
  - 2.2.7 korraldab e-teenuste toimimise kvaliteedi seiret, sh teenuse kättesaadavuse seiret;
  - 2.2.8 korraldab e-teenuste kasutajatelt tagasiside küsimist ja analüüsi;
  - 2.2.9 korraldab teenindusprotsesside väljatöötamise ja rakendamise;
  - 2.2.10 koostab teenindusprotsesside kirjeldused, analüüsib nende asjakohasust ning nõustab protsessi osapooli nende rakendamisel;
  - 2.2.11 töötab välja ja juurutab teenindusvaldkonna tulemusnäitajaid ning muid kvaliteedinäitajaid;
  - 2.2.12 suunab kliendikeskse hoiaku kujundamist ja kliendikogemuse juhtimist ametis;
  - 2.2.13 korraldab klientide rahulolu seiret;
  - 2.2.14 kogub ja analüüsib klientide tagasisidet, sh teenindusprotsesside ja portaalide kasutajasõbralikkuse kohta;
  - 2.2.15 korraldab kliendirahulolu küsitluste läbiviimist.
- 2.3. Korraldab klienditeeninduse strateegilist planeerimist:

- 2.3.1 koordineerib klienditeeninduse strateegiliste tegevuskavade täitmise analüüsi ja perioodilist uuendamist;
- 2.3.2 teeb juhtkonnale ettepanekuid teenuste kvaliteedi- ja klienditeeninduse parendamiseks ning koordineerib vastavate arendusprogrammide elluviimist.
- 2.4. Koordineerib ja korraldab dokumendihaldust ja arhiivitööd:
  - 2.4.1 töötab välja ameti teabehalduse korra ja kontrollib selle täitmist;
  - 2.4.2 juhendab ameti struktuuriüksusi dokumendihalduse küsimustes;
  - 2.4.3 administreerib ja haldab ametis kasutusel olevat dokumendihaldussüsteemi (edaspidi *DHS*) ning tagab juurdepääsuõiguste haldamise ja kasutajate nõustamise ja juhendamise;
  - 2.4.4 korraldab dokumendiringlust ja postitöötlmist;
  - 2.4.5 korraldab kirjavahetuse tähtaegse lahendamise jälgimist, dokumendihalduse korrektsust ja järjepidevuse tagamist;
  - 2.4.6 korraldab avalikule teabele juurdepääsu, teabenõuete menetlemist, asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabele juurdepääsupiirangute kehtestamist ja nõuete täitmist;
  - 2.4.7 registreerib ja edastab ameti veebilehe kaudu saabuvad teabenõuded ja korraldab neile juurdepääsu *DHS*-is;
  - 2.4.8. koostab ameti dokumentide liigitamiseks ja säilitustähtaja määramiseks liigitusskeemi;
  - 2.4.9. koordineerib ameti struktuuriüksuste dokumentide arhiveerimist ja tagab nende säilimise vastavalt liigitusskeemis ettenähtud säilitustähtaegadele ning peab nende üle arvestust kuni avalikku arhiivi üleandmiseni või hävitamiseni;
  - 2.4.10. korraldab ameti arhiiviandmete väljastamise;
  - 2.4.11. korraldab ameti dokumendiplankide, bürootarvete ja perioodikaväljaannete tellimise.

### **3. OSAKONNA JUHTIMINE**

- 3.1. Osakonna tööd juhib juhataja (edaspidi *juhataja*), kes tagab osakonna põhimäärusega kinnitatud funktsioonide täitmise ning osakonnale eraldatud ressursside sihipärase ja efektiivse kasutamise.
- 3.2. Osakonna juhatajaga sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu ameti peadirektor.
- 3.3. Osakonna koosseisu kuuluvate teiste töötajatega sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingud ameti peadirektor juhataja ettepanekul.
- 3.4. Osakonna töötajate ülesanded määratakse kindlaks ametijuhenditega, mille kinnitab ameti peadirektor juhataja ettepanekul.
- 3.5. Juhataja:
  - 3.5.1 vastutab osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, õigeaegse ja asjatundliku täitmise eest ning kontrollib temale alluvate töötajate töökohustuste täitmist;
  - 3.5.2 osaleb ameti arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning juhib osakonna arenguplaanide koostamist;
  - 3.5.3 annab alluvatele töötajatele korraldusi osakonna ülesannete täitmiseks;
  - 3.5.4 täidab peadirektori poolt antud korraldused või teatab nende täitmise takistustest ning annab peadirektorile aru osakonna tegevusest ja töötulemustest;
  - 3.5.5 teeb peadirektorile ettepanekuid osakonna põhimääruse, struktuuri, teenistuskohdade koosseisu ja töökorralduse muutmiseks, hoiatuste kohaldamiseks ning osakonna töötajate palkade määramiseks;
  - 3.5.6 taotleb osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning korraldab nende nõuetekohase hoidmise, hooldamise ja kasutamise;

- 3.5.7 esindab osakonda selle ülesannete täitmisel oma pädevuse piires suhtlemisel teiste asutuste ja organisatsioonidega ning esitab osakonna nimel arvamusi ja kooskõlastusi ameti juhtkonnale ja teistele struktuuriüksustele;
  - 3.5.8 allkirjastab või kooskõlastab osakonnas koostatud dokumendid kooskõlas osakonna põhimäärusega, ameti dokumendihalduse korraga ja teiste ametis kehtestatud kordadega ning vastavuses õigusaktidega;
  - 3.5.9 taotleb osakonna töötajatele täienduskoolitust osakonna ülesannete paremaks täitmiseks;
  - 3.5.10 korraldab osakonna töötajate puhkuste iga-aastase ajakava ja koolitusplaani koostamise;
  - 3.5.11 otsustab osakonna töötaja lähetusse saatmise.
- 3.6. Juhataja täpsemad tööülesanded, õigused ja vastutus sätestatakse ametijuhendis.
- 3.7. Juhataja töösuhte peatumisel või lähetuses viibimise ajal asendab teda, koos kõigi sellest tulenevate õiguste ja kohustustega, juhataja ettepanekul või ameti peadirektori määratud töötaja.
- 3.8. Juhtivspetsialist koordineerib osakonna pädevusse kuuluvate ülesannete täitmist vastavalt oma ametijuhendile. Juhtivspetsialisti täpsemad ülesanded, õigused ja vastutus sätestatakse peadirektori poolt kinnitatava ametijuhendiga.
- 3.9. Juhtivspetsialisti äraolekul asendab teda koos kõigi sellest tulenevate õiguste ja kohustustega juhataja või temast kõrgemal seisva juhi poolt määratud teenistuja

#### **4. LÕPPSÄTTED**

- 4.1. Osakonna töö kavandamine ja aruandlus toimub käesoleva põhimäärusega sätestatud korras.
- 4.2. Osakonna tööd kontrollib peadirektor.