

KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA PÕHIMÄÄRUS

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Keskkonnaameti teenindusosakond (edaspidi *osakond*) on Keskkonnaameti (edaspidi *amet*) struktuuriüksus, mille põhiülesanded on teenindada kliente ametiga asjaajamisel, korraldada e-teenuste haldamine ja klienditugi, korraldada teenindusprotsesside ja teenusstandardite väljatöötamine ja rakendamine, korraldada klientide rahulolu seire, koordineerida ja korraldada asjaajamist ja arhiivi pidamist, korraldada kvaliteedi- ja klienditeeninduse juhtimist, korraldada ameti arengu strateegilist planeerimist, korraldada personalipoliitika väljatöötamist ja elluviimist ja korraldada personali koolitus- ja arendustegevust.
- 1.2. Osakond juhindub oma tegevuses seadustest, Vabariigi Valitsuse ning ministeeriumite õigusaktidest, ameti sisekorraeeskirjast ja asjaajamiskorrast, ameti ja osakonna põhimäärustest ja muudest õigusaktidest.
- 1.3. Osakond töötab kooskõlastatult ja koostöös ameti teiste struktuuriüksustega vastavalt ameti ja osakonna tööplaanidele.
- 1.4. Osakond allub vahetult ameti tugiteenuste eest vastutavale peadirektori asetäitjale (edaspidi asetäitja), kes koordineerib, suunab ja kontrollib osakonna tööd.
- 1.5. Osakond esindab ülesannete täitmisel ametit.
- 1.6. Osakonna asukoht on Paala tee 4, 71014 Viljandi linn. Osakonna postiaadress on Paala tee 4, 71014 Viljandi linn.

2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1. Osakond oma pädevuse piires põhiülesannete täitmiseks:
 - 2.1.1. korraldab klientide esmase teenindamise ametiga asjaajamisel;
 - 2.1.2. juhendab teabenõudjat avaliku teabe juurde, annab üldteavet ameti teenustest, töökorraldusest ja kontaktandmetest;
 - 2.1.3. lahendab klientide teenindamisega seonduvaid kaebusi;
 - 2.1.4. suunab ameti teenistujaid andma avalikku teavet dokumendiregistri andmete kohta;
 - 2.1.5. korraldab e-teenuste haldamist ja kliendituge;
 - 2.1.6. nõustab e-teenuste portaali kasutajaid;
 - 2.1.7. korraldab e-teenuste toimimise kvaliteedi seiret, sh teenuse kättesaadavuse seiret;
 - 2.1.8. korraldab e-teenuste kasutajatelt tagasiside küsimist ja analüüsi;
 - 2.1.9. korraldab teenindusprotsesside väljatöötamise ja rakendamise;
 - 2.1.10. koostab teenindusprotsesside kirjeldused, analüüsib nende asjakohasust ning nõustab protsessi osapooli nende rakendamisel;

- 2.1.11. töötab välja ja juurutab teenindusvaldkonna tulemusnäitajaid ning muid kvaliteedinäitajaid;
 - 2.1.12. suunab kliendikeskse hoiaku kujundamist ja teeninduse kvaliteedi parandamist ametis;
 - 2.1.13. korraldab klientide rahulolu seiret;
 - 2.1.14. kogub ja analüüsib klientide tagasisidet, sh teenindusprotsesside ja portaalide kasutajasõbralikkuse kohta;
 - 2.1.15. korraldab kliendirahulolu küsitluste läbiviimist.
- 2.2. Koordineerib ja korraldab asjaajamist ja arhiivi pidamist:
 - 2.2.1. töötab välja ameti asjaajamiskorra ja kontrollib selle täitmist;
 - 2.2.2. juhendab ameti struktuuriüksusi asjaajamise küsimustes;
 - 2.2.3. administreerib ja haldab ametis kasutusel olevat dokumendihaldusprogrammi (edaspidi *DHS*);
 - 2.2.4. korraldab dokumendiringlust ja postitöötlemit, seal hulgas ameti üld e-posti aadressile info@keskkonnaamet.ee saabuvalte kirjade registreerimist;
 - 2.2.5. dokumentide edastamine juhtidele või teistele adreseatidele; dokumentide olemasolu ja kättesaadavuse tagamine;
 - 2.2.6. kirjavahetuse tähtaegse lahendamise jälgimine, vajadusel vastavate meeldetuletuste tegemine menetlejatele, asjaajamise korrektsuse ja järjepidevuse tagamine;
 - 2.2.7. annab ameti teenistujatele üksnes nende teenistuskohustuste täitmiseks neile mitte ligipääsetavatele dokumentidele juurdepääsu õiguse;
 - 2.2.8. säilitab ameti peadirektori põhitegevuse käskkirjade originaalid;
 - 2.2.9. registreerib ja edastab ameti veebilehe kaudu saabuvalte teabenõuded ja korraldab neile juurdepääsu DHS-is;
 - 2.2.10. koostab dokumentide loetelu;
 - 2.2.11. võtab vastu ameti struktuuriüksustelt arhiivi antavate dokumentide vastava akti alusel ning tagab nende säilitamise vastavalt dokumentide loetelus ettenähtud tähtaegadele;
 - 2.2.12. tagab ameti dokumentide säilimise, säilikute süstematiseeritud arvestuse, säilikute laenutamise ja ettevalmistamise rahvusarhiivi üleandmiseks;
 - 2.2.13. korraldab ameti dokumendiplankide, bürootarvete ja perioodikaväljaannete tellimise.
 - 2.3. Korraldab klienditeeninduse strateegilist planeerimist:
 - 2.3.1. koordineerib klienditeeninduse strateegiliste tegevuskavade täitmise analüüsi ja perioodilist uuendamist;
 - 2.3.2. teeb juhtkonnale ettepanekuid kvaliteedi- ja klienditeeninduse parendamiseks ning koordineerib vastavate arendusprogrammide elluviimist.
 - 2.4. Korraldab ameti personalipoliitika väljatöötamist, täiustamist ja elluviimist:
 - 2.4.1. analüüsib ja planeerib koostöös ameti teiste struktuuriüksustega ameti personalivajadust ja korraldab selle täitmist;
 - 2.4.2. korraldab koostöös ameti teiste struktuuriüksustega personali värbamist, valikut ja hindamist; töötab välja personali valiku põhimõtted, kriteeriumid ja protseduurid;
 - 2.4.3. analüüsib ameti palgakorraldust ja teeb ettepanekuid palgakorralduse ning palgajuhendi täiustamiseks;
 - 2.4.4. suunab ameti teenistujate väärtushinnangute ja hoiakute kujunemist;
 - 2.4.5. koordineerib ameti teenistujate arenguestluste korraldamist ja kompetentside hindamist ning juhendab vestluste läbiviijaid metoodiliselt;
 - 2.4.6. koordineerib ameti teenistukohtade ametijuhendite väljatöötamist ja korraldab ameti teenistukohtade hindamist ning teenistusgruppidesse määramist;
 - 2.4.7. viib läbi ameti teenistujate rahulolu ja töö tulemuslikkuse tõstmise tagamiseks erinevaid personalialaseid küsitlusi, uuringuid ja päringuid;
 - 2.4.8. nõustab ameti teenistujaid avaliku teenistuse seadusega ja töölepingu seadusega seotud küsimustes ning muudes personalialastes küsimustes;

- 2.4.9. korraldab ameti teenistujate koolitustegevust; analüüsib ameti teenistujate koolitusvajadust, koostab koolituse eelarveprojekti ja koolituskava ning jälgib selle täitmist;
- 2.4.10. korraldab ja koordineerib praktika läbi viimist ametis;
- 2.4.11. koordineerib ameti teenistujate välislähetuste korraldamist, koostab välislähetuste eelarveprojekti ja välislähetuste kava ning jälgib selle täitmist;
- 2.4.12. korraldab ameti teenistujatega seonduvate õiguslike-, distsiplinaar- ja personaliküsimuste lahendamist;
- 2.4.13. kogub oma valdkonna teavet ja korraldab koostöös Keskkonnaministeeriumiga ja Keskkonnaministeeriumi Infotehnoloogiakeskusega personalialase avaliku teabe kättesaadavuse ameti kodulehel.

3. OSAKONNA JUHTIMINE

- 3.1. Osakonda 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 asetäitja ettepanekul.
- 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 asetäitja poolt antud korraldused või teatab nende täitmise takistustest ning annab asetäitjale aru osakonna tegevusest ja töötulemustest;
 - 3.5.5. teeb asetäitjale 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 asjaajamiskorraga 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 ning kinnitab igakuised tööajatabelid;
 - 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 või asetäitja ettepanekul ameti peadirektori määratud töötaja.

4. LÕPPSÄTTED

- 4.1. Osakonna töö kavandamine ja aruandlus toimub käesoleva põhimäärusega sätestatud korras.
- 4.2. Osakonna tööd kontrollib nõunik sisekontrolli alal ja asetäitja.
- 4.3. Osakonna korraldab ümber või lõpetab selle tegevuse keskkonnaminister.