

Lisa 1
KINNITATUD
direktori 13.04.2009
käskkirjaga nr 1.1-5/32

FÜÜSILISTE JA JURIIDILISTE ISIKUTE MÄRGUKIRJADELE JA SELGITUSTAOTLUSTELE NING TEABENÕUETELE VASTAMISE TEENUSSTANDARD

1. SISSEJUHATUS

Teenusstandardi eesmärk on määratleda füüsiliste ja juriidiliste isikute märgukirjadele, selgitustaotlustele, sh kirjadele, ning teabenõuetele vastamise teenus Eesti Noorsootöö Keskuses (edaspidi keskus).

Keskuse ülesandeks on Haridus- ja Teadusministeeriumi väljatöötatud noortepoliitika rakendamine ja noorsootöö valdkonna arendamine ning nende kavandamises osalemine.

2. FÜÜSILISTE JA JURIIDILISTE ISIKUTE MÄRGUKIRJADELE JA SELGITUSTAOTLUSTELE NING TEABENÕUETELE VASTAMINE.

Keskuse direktori ja teiste töötajate poole võib pöörduda nii suuliselt kui ka kirjalikult.

Kirjalikult saab keskuse poole pöörduda posti, elektronposti või faksi teel.

Keskuse kontaktandmed on:

Uuslinna 10, 11415 Tallinn
Tel 735 0399
Faks 735 0300
e-post: entk@entk.ee
kodulehekülg: <http://www.entk.ee>

2.1. Kirjavahetus keskusega

Keskuse kirja, e-posti või faksi teel saabunud märgukirjadele ja selgitustaotlustele, sh kirjadele vastamisel lähtutakse järgmistest standarditest:

- 1) keskus vastab märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjale) esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 30 päeva jooksul;
- 2) täiendava uurimise vajadusel pikendatakse märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjadele) vastamise tähtaega kuni kahe kuuni. Tähtaja pikendamisest teatatakse märgukirja või selgitustaotluse (sh kirja) saatjale kirjalikult koos põhjendusega 5 tööpäeva jooksul märgukirja või selgitustaotluse registreerimisest;
- 3) keskusest väljasaadetavatele kirjadele (sh e-kirjadele) märgitakse asjaga tegeleva töötaja nimi, telefoninumber ja e-posti aadress;
- 4) keskus vastab eestikeelsetele märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjadele) eesti keeles. Teistes keeltes laekunud märgukirjale või selgitustaotlusele vastatakse võimalusel vastavas keeles;
- 5) kui märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjale) vastamine ei kuulu keskuse pädevusse, edastatakse märgukiri või selgitustaotlus (sh kiri) hiljemalt viie tööpäeva jooksul pädevale ametiasutusele, teavitades sellest taotluse esitajat kirjalikult;
- 6) kui probleemi lahendamine ei kuulu keskuse pädevusse ja kui ei suudeta tuvastada, millise ametiasutuse pädevusse probleemi lahendamine kuulub, või kui keskusel ei ole õigust märgukirja või

selgitustaotlust edastada (nt kohtule), tagastatakse kiri saatjale koos selgitustega hiljemalt viie tööpäeva jooksul;

7) keskus ei vasta anonüümkirjadele.

Keskus ootab, et märgukirjas või selgitustaotluses oleks märgitud:

- isiku nimi/juriidilise isiku nimetus ja elu- /asukoht (postiaadress);
- märgukirjas või selgitustaotluses esitatud pöördumise selgelt väljendatud sisu;
- võimalusel märgukirja või selgitustaotluse kinnitavad dokumendid;
- märgukirja või selgitustaotluse teise isiku huvides esitamisel märgitakse selle isiku ees- ja perekonnanimi, alaline elu- või asukoht (postiaadress), kelle huvides märgukiri või selgitustaotlus esitatakse.

2.2. Helistamine keskuse telefonidele

Keskuse üldtelefon on 735 0399. Keskuse töötajate ametitelefoni numbrid on kirjas keskuse koduleheküljel. Töötajatega saab ühendust ka keskuse üldtelefoni kaudu.

Tööajal – tööpäevadel kell 8.30–17.00 – lähtutakse keskkuses telefonikõnede vastamisel järgmistest standarditest:

- 1) kõnele vastamisel ütleb töötaja keskuse nimetuse ja oma nime;
- 2) vastavalt telefonikõne sisule suunab töötaja vajadusel kõne pädevale töötajale; kui see ei ole tehniliselt võimalik, teatab ta helistajale vastava töötaja nime, telefoninumbri või e-posti aadressi;
- 3) ametitelefonil mittekättesaadava töötaja number on eelsuunatud töötaja mobiilile, teise pädeva töötaja telefonile või sekretärile;
- 4) kui eelsuunatud kõnele vastanud töötajal ei ole võimalik probleemi lahendada, teavitab ta kõnest töötajat, kellele helistati. Kokkulepitud ajal võtab vastav töötaja helistanuga ühendust või antakse helistajale teada, millal soovitud töötaja on oma ametitelefonil kättesaadav.

2.3. Vahetu pöördumine keskkusesse

Keskus on avatud tööpäevadel kell 8.30-17.00. Riigipühadele eelnev tööpäev on lühendatud vastavalt seaduses sätestatule.

Vahetult on keskuse töötaja poole võimalik pöörduda siis, kui konkreetses küsimuses on eelnevalt vastava valdkonna töötajaga kokkulepitud. Üldist teavet, kelle poole konkreetses küsimuses pöörduda, saab keskuse üldtelefonilt 735 0399.

Külastuse kokkuleppinud töötaja:

- 1) teavitab sekretäri kokkulepitud külastusest (külalise nimi, külastusaeg);
- 2) korraldab külalise saatmise kogu hoones viibimise aja jooksul;
- 3) tagab külalise informeerimise juhul, kui kohtumine mingil põhjusel viibib.

Töötaja, kellega kohtumine kokku lepiti, ning sekretär tagavad külalise vastuvõtmise hoones täpselt kokkulepitud ajal.

Sekretär teavitab koosoleku juhatajat külaliste saabumisest.

Keskus ei taga külastajatele parkimiskohta.

Soovist direktoriga kohtuda palume sekretärile või direktorile vähemalt 1 kuu ette teatada telefonil 735 0399 või e-posti aadressil: entk@entk.ee. Kohtumissoovi esitamisel palume teatada konkreetne teema ja kohtuda soovivate isikute nimed.

Eeldame, et direktori vastuvõttu taotletakse alles siis, kui keskuse töötajatel pole õnnestunud probleemi lahendada või taotleja pole saanud selgitustega rahul või kui probleemi lahendamine kuulub direktori ainupädevusse.

Vastuvõtul räägitakse keskuse poole pöördunutega eesti keeles, võimalusel teenindatakse külastajaid teises sobivas keeles. Kui probleem on keeruline ja sellele ei ole võimalik kohe vastata, võetakse selle esitajaga ühendust kirjalikult hiljemalt ühe kuu jooksul või lepatakse kokku uus vastuvõtuaeg.

3. Teabenõuete esitamine ja neile vastamine

Teabenõude esitajal on õigus taotleda keskuse tegevuse käigus jäädvustatud ja dokumenteeritud teabe avalikustamist.

Teabenõudega on võimalik pöörduda keskuse poole nii kirjalikult kui ka telefoni teel. Kui teabenõudele vastamine telefoni teel ei ole võimalik, palutakse pöörduda kirjalikult.

Keskuse kontaktandmed teabenõude esitamiseks on:

Uuslinna 10, 11415 Tallinn

Tel 735 0399

Faks 735 0300

e-post: entk@entk.ee

Kui küsimusele vastamine eeldab erinevate dokumentide analüüsimist, täiendava teabe kogumist ja dokumenteerimist, vastab keskus teabenõude esitajale märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seaduses sätestatud korras.

Esitatud teabenõue registreeritakse ning selle kohta kantakse dokumendiregistrisse järgmised andmed:

1. teabenõude esitaja ees- ja perekonnanimi/juriidilise isiku nimi või asutuse nimetus ning sideandmed teabe väljastamiseks;
2. taotletava teabe sisu või dokumendi liik, nimetus ja sisu;
3. teabenõude täitmise viis (dokumendi koopia paberil, faksi teel, elektronpostiga);
4. teabenõude vastuvõtnud töötaja.

Teabenõuete menetlemisel lähtub keskus järgmistest standarditest:

1. teabenõudele vastatakse hiljemalt viie tööpäeva jooksul. Tähtaega hakatakse lugema teabenõude esitamisele järgnevast tööpäevast. Kui teabenõuet on vaja täpsustada või teabe väljaselgitamine on aeganõudev, võib vastamise tähtaeg pikeneda kuni 15 tööpäevani. Sellisel juhul teatab teabenõude vastuvõtnud töötaja teabenõude esitajale tähtaja pikenedamisest, lisades põhjenduse;
2. kui taotletav teave on avalikustatud internetis või trükisena, antakse teabenõude esitajale vajalik kodulehekülje aadress või trükise bibliograafiline kirje;
3. kui keskusel ei ole soovitud teavet, selgitatakse välja teabe valdaja ja edastatakse teabenõue viimasele, teavitades sellest teabenõude esitajat;
4. kui esitatud teabenõude täitmiseks on vajalik suuremahuliste paberandjate koopiade valmistamine, võib keskus vastavalt "Avaliku teabe seadusele" nõuda teabenõude esitajalt kulude katmist kuni kolm krooni iga väljastatud lehekülje eest alates 21. leheküljest.

Teabenõude täitmisest keeldutakse kui:

1. taotletavale teabele kehtivad juurdepääsupiirangud;
2. teabenõude sisu on ebaselge ja ka täpsustamisel ei selgu, millist teavet soovitakse;
3. teabenõude täitmine on väga töömahukas ja nõuab põhjendamatult suuri kulutusi;
4. keskusel ei ole taotletavat teavet ning teabevaldajat ei ole võimalik kindlaks teha;
5. teabenõude esitaja andmed on puudulikud (puuduvad sideandmed);
6. teabenõude esitaja ei ole 15 tööpäeva jooksul tasunud teabenõude täitmise kulutuste eest (juhul kui need on ette nähtud) ja keskus ei ole loobunud kulutuste katmise nõudest;
7. teabenõuet ei saa täita ühekordse teabe väljastamisega.

Teabenõude täitmisest keeldumise korral teavitatakse sellest teabenõude esitajat viie tööpäeva jooksul, põhjendades oma otsust.

4. ARVAMUSED TEENINDUSE KVALITEEDI KOHTA

4.1. Ettepanekud ja arvamused keskuse tegevuse kohta

Keskus soovib pakkuda tarbijale kvaliteetset teenust ja sellest lähtuvalt ootame arvamusi teenuse tarbijasõbralikkuse kohta ning ettepanekuid teenuse edasiarendamiseks. Saadud informatsiooni kasutatakse võimaluse korral teenuse parendamiseks.

Arvamused palume edastada järgmistele vastutavatele töötajatele:

Keskuse sekretär
telefon 735 0399

entk@entk.ee

(kirjavahetus, telefonikõned, teabenõuete esitamine ja neile vastamine).

Ettepanekud keskuse juhtkonnale palume edastada e-post: entk@entk.ee.

4.2. Kaebused keskuse tegevuse kohta

Kontrolli riigiasutuste tegevuse üle, sealhulgas põhiseaduslike õiguste ja vabaduste tagamine, teostab õiguskantsler. Kaebuste esinemisel keskuse tegevuse kohta on nii füüsilistel kui ka juriidilistel isikutel õigus pöörduda isiklikult või oma esindaja kaudu õiguskantsleri poole aadressil Kohtu 8, 15193 Tallinn.

Teabenõuete täitmise üle teostab järelevalvet Andmekaitse Inspeksioon. Kui teabenõude täitmisest keeldumisel on keskus käitunud ebaseaduslikult ning antud selgitused ei ole olnud piisavad, on nii füüsilistel kui ka juriidilistel isikutel õigus pöörduda kaebusega Andmekaitse Inspeksiooni poole aadressil Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn.