

KÄSKKIRI

Tallinn


„14...“ märtsil 2006. a nr ...28

„Füüsiliste ja juriidiliste isikute märgukirjadele ja selgitustaotlustele ning teabenõuetele vastamise teenusstandardi“ kinnitamine

Haridus- ja teadusministri 29. novembri 2004. a määruse nr 58 „Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse põhimäärus“ § 9 punktide 4 ja 10 alusel.

1. Kinnitan „Füüsiliste ja juriidiliste isikute märgukirjadele ja selgitustaotlustele ning teabenõuetele vastamise teenusstandardi“ (lisatud).

2. Käesolevat käskkirja on võimalik vaidlustada 30 päeva jooksul teatavaks tegemisest, esitades kaebuse Tallinna Halduskohtusse „Halduskohtumenetluse seadustikus“ sätestatud korras või vaide Haridus- ja Teadusministeeriumile „Haldusmenetluse seaduses“ sätestatud korras.


Janar Holm
Direktor

FÜÜSILISTE JA JURIIDILISTE ISIKUTE MÄRGUKIRJADELE JA SELGITUSTAOTLUSTELE NING TEABENÕUETELE VASTAMISE TEENUSSTANDARD

1. SISSEJUHATUS

Käesoleva teenusstandardi eesmärk on määratleda füüsiliste ja juriidiliste isikute märgukirjadele ja selgitustaotlustele, sh kirjadele, ning teabenõuetele vastamise teenus Riiklikus Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuses (edaspidi REKK) ning lihtsustada selle tarbimist.

Teenuse sihtgrupp on:

- 1) füüsilised ja juriidilised isikud, kes pöörduvad REKKi
- 2) REKKi töötajad, kes teenuse osutamisel lähtuvad käesolevast teenusstandardist.

Teenusstandardi ülevaatamine ja vajalike muudatuste tegemine toimub vastavalt vajadusele.

2. REKKI ÜLESANDED JA TEGEVUSED

Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse ülesandeks on Haridus- ja Teadusministeeriumi väljatöötatud hariduspoliitika elluviimine koostöös koolituse korraldajatega alus-, põhi ja keskhariduse ning täiskasvanu- ja kutsehariduse valdkonnas ning selle kavandamise protsessis osalemine. Samuti eesti keele tasemeeksamite ja Eesti Vabariigi põhiseaduse ja kodakondsuse eksami arendamine ja läbiviimine.

REKKi ülesanded on sätestatud haridus- ja teadusministri 29. novembri 2004. a määruses nr 58 „Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse põhimäärus“, REKKi struktuuriüksuste põhimäärustes ja teistes valdkonda reguleerivates õigusaktides.

REKK koostab iga aasta alguses eelmise aasta töötulemuste aruande ning õigusaktidega ettenähtud juhtudel muid tegevusaruandeid.

Ülalnimetatud dokumentide ning REKKi muude ülesannete kohta on võimalus saada täpsemat informatsiooni asutuse kodulehelt <http://www.ekk.edu.ee>, helistades REKKi infotelefonile 735 0500 või pöördudes REKKi infolauda aadressil Sakala 21, Tallinn.

3. ÜLDISED TEENUSED FÜÜSILISTELE JA JURIIDILISTELE ISIKUTELE

Füüsilised ja juriidilised isikud saavad kasutada REKKi poolt pakutavaid teenuseid järgmistel viisidel:

- 1) pöördudes kirjalikult REKKi direktori ja teiste töötajate poole;
- 2) helistades REKKi telefonidele;
- 3) pöördudes REKKi poole teabenõudega;
- 4) pöördudes vahetult REKKi poole;
- 5) külastades teabe saamiseks REKKi veebilehte.

REKKi kontaktandmed on:

Sakala 21, 10141 Tallinn
 telefon 735 0500
 faks 735 0600

e-post: info@ekk.edu.ee
 veebileht: <http://www.ekk.edu.ee>

REKKi eesmärgiks on pakkuda kõigile REKKi poole pöörduvatele isikutele võimalikult kiiret ja kvaliteetset teenust. Käesoleva standardi eesmärgiks on luua selleks raamistik.

3.1 Füüsiliste ja juriidiliste isikute märgukirjadele ja selgitustaotlustele vastamine

Kirjalikult saab REKKi töötajate poole pöörduda posti, e-posti või faksi teel.

REKKi postiaadress on:
 Sakala 21
 10141 Tallinn

Faks 735 0510
 e-posti aadress: info@ekk.edu.ee

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

- 1) märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjale) vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul;
- 2) täiendava uurimise vajadusel pikendatakse märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjale) 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) REKKist väljasaadetavatele kirjadele (sealhulgas e-kirjadele) märgitakse asjaga tegeleva töötaja nimi, telefoninumber ja e-posti aadress;
- 4) REKK vastab eestikeelsetele märgukirjadele või selgitustaotlustele (sh kirjadele) eesti keeles, teistes keeltes laekunud märgukirjale või selgitustaotlusele vastatakse võimalusel vastavas keeles;
- 5) kui märgukirjale või selgitustaotlusele (sh kirjale) vastamine ei kuulu REKKi pädevusse, edastatakse märgukiri või selgitustaotlus (sh kiri) hiljemalt viie tööpäeva jooksul pädevale ametiasutusele, teavitades sellest taotluse esitajat kirjalikult;
- 6) kui probleemi lahendamine ei kuulu REKKi pädevusse ja kui ei suudeta tuvastada, millise ametiasutuse pädevusse probleemi lahendamine kuulub, või kui REKKil ei ole õigust märgukirja või selgitustaotlust edastada (nt kohtule), tagastatakse kiri saatjale koos selgitusega hiljemalt viie tööpäeva jooksul;
- 7) REKK ei vasta anonüümkirjadele.

REKK ootab, et meile saadetavatel märgukirjadel või selgitustaotlustel oleks märgitud:

- 1) isiku nimi/juriidilise isiku nimetus ja elu-/asukoht (postiaadress);
- 2) märgukirjas või selgitustaotluses esitatud pöördumise selgelt väljendatud sisu;
- 3) võimalusel märgukirja või selgitustaotluse kinnitavad dokumendid;

- 4) märgukirja või selgitustaotluse teise isiku huvides esitamisel märgitakse selle isiku ees- ja perekonnanimi, alaline elu- või asukoht (postiaadress), kelle huvides märgukiri või selgitustaotlus esitatakse.

3.2 Helistamine REKKi telefonidele

REKKi üldtelefon on 735 0500. Töötajate telefonid on kirjas REKKi kodulehel, kuid töötajatega saab ühendust ka üldtelefoni või osakonda teenindava sekretäri telefoni kaudu.

Tööajal – tööpäevadel kell 8.30-17.00 – lähtutakse REKKis telefonikõnedele vastamisel järgmistest standarditest:

- 1) kõnele vastamisel ütleb töötaja asutuse nimetuse ja/või struktuuriüksuse nimetuse ja oma nime;
- 2) vastavalt kõne sisule suunab töötaja vajadusel kõne pädevale töötajale; kui see ei ole tehniliselt võimalik, teatab ta helistajale vastava spetsialisti nime, telefoninumbri või e-posti aadressi;
- 3) ametitelefonil mittekättesaadava töötaja number on eelsuunatud mobiiltelefonile, teise spetsialisti või sekretäri telefonile;
- 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 telefonil kättesaadav. Helistajat võib paluda võimalusel esitada oma küsimus, teade vmt äraoleva töötaja e-posti aadressile.

3.3 Teabenõuete esitamine ja neile vastamine

Teabenõude esitajal on õigus taotleda REKKi tegevuse käigus jäädvustatud ja dokumenteeritud teabe avalikustamist. Teabenõudega on võimalik REKKi poole pöörduda nii kirjalikult kui telefoni teel.

Esitatud teabenõue registreeritakse REKKis 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, e-postiga);
4. teabenõude vastu võtnud töötaja.

Teabenõuete menetlemisel lähtutakse REKKis järgmistest standarditest:

1. teabenõudele vastatakse hiljemalt **viie tööpäeva jooksul**. Vastamise tähtaega arvestatakse teabenõude registreerimisele järgnevast tööpäevast. Kui teabenõuet on vaja täpsustada või teabe väljaselgitamine on aeganõudev, võib vastamise tähtaeg pikeneda **kuni 15 tööpäevani**. Sellisel juhul teavitatakse teabenõude esitajat tähtaja pikenedamisest, lisades põhjenduse;
2. kui taotletav teave on avalikustatud internetis või trükisena, juhatatakse teabenõude esitaja vajaliku teabe juurde;
3. kui REKK ei valda soovitud teavet, selgitatakse välja teabe valdaja ja edastatakse teabenõue viimasele, teavitades sellest ka teabenõude esitajat;
4. kui esitatud teabenõude täitmiseks on vajalik suuremahuliste paberkandjal koopiade valmistamine, võib REKK 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 ja teabenõude esitajal ei ole teabele juurdepääsuõigust;
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. REKKil ei ole taotletavat teavet ning teabevaldajat ei ole võimalik kindlaks teha;
5. teabenõude esitaja andmed on puudulikud (puuduvad sideandmed);
6. teabenõude esitajale on sama teave juba antud ning teabenõude taotleja ei põhjenda vajadust saada teavet teistkordselt;
7. teabenõuet ei saa täita ühekordse teabe väljastamisega;
8. teabenõude esitaja ei ole 15 tööpäeva jooksul tasunud teabenõude täitmise kulutuste eest (juhul kui need on ette nähtud) ja REKK ei ole loobunud kulutuste katmise nõudest;
9. teabenõude täitmisel selgub, et küsimusele vastamine eeldab erinevate dokumentide analüüsimist, täiendava teabe kogumist ja dokumenteerimist. Sellisel juhul vastab REKK teabenõude esitajale märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seaduses sätestatud korras.

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

3.4 Vahetu pöördumine REKKi

REKK on avatud tööpäevadel kell 8.00-17.00, jõululaupäevale, uusaastale, Eesti Vabariigi aastapäevale ja võidupühale vahetult eelneval tööpäeval on tööaeg lühendatud nelja tunni võrra ning teistele riiklikele pühadele vahetult eelneval tööpäeval kahe tunni võrra.

Vahetult on REKKi töötaja poole võimalik pöörduda siis, kui konkreetses küsimuses on eelnevalt vastava valdkonna töötajaga kokku lepitud. Üldist teavet, kelle poole konkreetses küsimuses pöörduda, saab üldtelefonilt 735 0500.

Külastuse kokku leppinud töötaja:

- 1) teavitab külastajat infolaua asukohast ja hoonesse pääsemise korrast;
- 2) teavitab infosekretäri kokkulepitud külastusest kas telefoni või e-posti teel (külalise nimi, külastusaeg);
- 3) korraldab külalise saatmise kogu hoones viibimise aja jooksul;
- 4) tagab külalise informeerimise juhul, kui kohtumine mingil põhjusel viibib.

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

REKKis korraldatava töökoosoleku puhul saadab koosoleku juhataja või tema korraldusel osakonna sekretär enne koosolekut e-posti teel infolauda teate koosoleku toimumisest, kus on märgitud:

- 1) koosoleku toimumise kuupäev, koosoleku algus ja lõpp;
- 2) koosoleku toimumise koht (ruumi nr);
- 3) koosolekul osalejate nimekiri.

Infosekretär teavitab koosoleku juhatajat või osakonna sekretäri külaliste saabumisest.

REKK ei taga külastajatele parkimiskohta Sakala 21 hoone läheduses.

Direktor võtab külastajaid vastu esmaspäeviti kella 11.00-12.00 aadressil Sakala 21, Tallinn. Soovist direktoriga kohtuda tuleb juhtkonna sekretärile (telefonil 735 0505) ette teatada vähemalt 1 kuu. Kohtumissoovi esitamisel palume teatada konkreetne teema ja kohtuda soovivate isikute nimed.

Eeldame, et direktori vastuvõttu taotletakse siis, kui teistel REKKi spetsialistidel pole õnnestunud probleemi lahendada, taotleja pole saanud selgitustega rahul või kui probleemi lahendamine kuulub direktori ainupädevusse.

Üldist teavet REKKi tegevuse ja teenuste kohta on võimalik saada REKKi infolauast. Eelnev registreerimine teabe saamiseks ei ole vajalik ja üldjuhul teenindatakse pöördujaid kohe. Kui kohapeal pöördujaid on mitu, siis võetakse nad vastu saabumise järjekorras.

Vastuvõtul räägitakse REKKi poole pöördunudega eesti keeles, võimalusel teenindatakse külastajaid ka mõnes 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. Vajadusel aidatakse tal kohapeal vormistada kirjalik taotlus.

3.5 REKKi veebileht

Oma ülesannete täitmiseks ja tegevuse kajastamiseks peab REKK veebilehte, mille aadress on <http://www.ekk.edu.ee>.

REKK tagab korrektse ja ajakohase teabe olemasolu ülaltoodud veebilehel, sealhulgas muudatuste tegemise ning uue teabe lisamise ühe nädala jooksul põhjendatud vajaduse tekkimisest.

Arvamused ja ettepanekud REKKi veebilehe osas palume edastada infotelefonile 735 0500 või e-posti aadressile: info@ekk.edu.ee

4. ARVAMUSED TEENINDUSE KVALITEEDI KOHTA

4.1 Ettepanekud ja arvamus REKKi tegevuse kohta

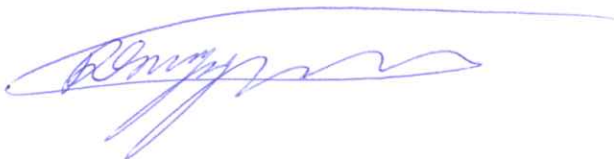
REKK soovib pakkuda tarbijale kvaliteetset teenust ja sellest lähtuvalt ootame arvamusi teenuse tarbijasõbralikkuse kohta ning ettepanekuid teenuse edasiarendamiseks. Saadud informatsiooni kasutatakse võimaluse korral teenuse parendamiseks.

Arvamused palume edastada infotelefonile 735 0500 või e-posti aadressile: info@ekk.edu.ee

4.2 Kaebused REKKi tegevuse kohta

Kontrolli riigiasutuste tegevuse üle, sealhulgas põhiseaduslike õiguste ja vabaduste tagamine, teostab õiguskantsler. Kaebuste esinemisel REKKi 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 REKK 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.



Robert Lippin
Üldosakonna juhataja