

## **Teenusstandard**

### **I Üldinformatsioon teenusstandardi kohta**

1.1. Käesolev standard reguleerib Rahvusarhiivi klienditeenindust ning määrab arhiiviteenus osutamise miinimumnõuded. Arhiiviteenus (edaspidi teenus) on standardi mõistes arhivaalide kasutamiseks andmine nii otseselt (uurimissaalis) kui kaudselt (neis sisalduva info väljastamist) ning info vahendamine teenuse kohta.

1.2. Standardi eesmärk on teeninduse kvaliteedi tõstmine ja ühtlustamine. Standard annab klientidele ülevaate pakutavatest teenustest, osapoolte õigustest ja kohustustest teenuse saamisel ja pakkumisel.

1.3. Teenuse osutamise aluseks on arhiiviseadus ja teised valdkonda puudutavad õigusaktid. Teenindajad toetuvad oma tegevuses klienditeeninduse parimatele traditsioonidele.

1.4. Teenuse osutaja on Rahvusarhiiv (edaspidi arhiiv).

1.5. Teenuse sihtrühmaks on erinevad klientide grupid. Klient on teenuse olemasolev või potentsiaalne kasutaja. Uurija on klient, kes kasutab uurimissaali.

### **II Klienditeeninduse põhimõtted**

2.1. Arhiiv kohtleb kõiki kliente võrdselt ja õiglaselt.

2.2. Arhiiv suhtleb aktiivselt sihtrühmadega, küsib neilt arvamust teenuste kohta ning võtab arvesse nende hinnanguid ja ettepanekuid.

2.3. Arhiiv reageerib kaebustele kohe ning pakub lahenduse esimesel võimalusel.

2.4. Arhiiv on tänulik igasuguse tagasiside eest, analüüsib saadud informatsiooni ning teeb vajadusel ja võimalusel oma töös muudatusi.

2.5. Tasulised teenused on riigilõivuga maksustatava arhiiviteatise ja kaaskirja väljastamine (riigilõivuseadus) ning arhivaalidest koopiade valmistamine (riigiarhivaari kinnitatud kulunormid)

2.6. Uurimissaali kasutamine on tasuta.

2.7. Arhiiv ei osuta uurimis- ega tõlketeenust.

### **III Kliendiinfo**

- 3.1. Info arhiivi kohta on kergesti kättesaadav ja ajakohane.
- 3.2. Kohustuslikud infokandjad on majasilt, koduleht, infotelefon, elektronpost, teenindaja nimesilt ja visiitkaart.
- 3.3. Arhiivi sissepääsu juures on majasilt arhiivi nime ja lahtiolekuaegadega.
- 3.4. Arhiivis on klientide teenindamiseks olemas infolaud arhiivipäringute vastuvõtmiseks, arhiiviteatiste väljastamiseks ja üldinformatsiooni jagamiseks ning ruum(id) arhivaalide uurimiseks.
- 3.5. Maa-arhiivide klienditeeninduse ruumid on sisse seatud vastavalt arhiivi võimalustele ja piirkonna vajadustele.
- 3.6. Info lahtiolekuaegade kohta on kliendile kättesaadav ka arhiivi kodulehel.
- 3.7. Arhiivi infotelefonidel teenindatakse kliente arhiivi lahtiolekuaegadel.
- 3.8. Arhiivi elektronposti aadressile laekunud küsimustele (v.a arhiiviteatise taotlused) vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul.
- 3.9. Teenindaja nimesilt on arhiivis ühtselt kujundatud ning sellel on teenindaja nimi. Nimesilt asub nähtaval kohal.
- 3.10. Teenindajad on vastava koolituse läbinud väga heade klienditeenindusoskustega spetsialistid, kes valdavad eesti keelt ja vähemalt üht võõrkeelt.
- 3.11. Infovoldikud sisaldavad ajakohast teavet ja asuvad kliendile kättesaadavas kohas.
- 3.12. Kõik nähtavale kohale asetatud avalikud teated on vormistatud reeglina trükitult ning need ei tohi sisaldada käsikirjalisi märkusi või markeeringuid. Vajadusel materjale uuendatakse, mitte ei täiendata.

### **IV Teenindaja käitumisjuhised**

- 4.1. Teenindaja põhiülesanne on oma pädevuse piires teenuse osutamine asjatundlikult, viisakalt ja korrektset. Kliendi teenindamisel on teenindaja vastutulelik, kuid ei ületa temale õigusaktidega antud õigusi ja pädevust kliendi probleemide lahendamisel.
- 4.2. Teenindaja kohtleb kliendina iga arhiivikülastajat.
- 4.3. Kliendi võtab arhiivis vastu infolaua teenindaja.
- 4.4. Teenindaja teeb kindlaks kliendi pöördumise vajaduse ning nõustab klienti, andes talle asjakohaseid selgitusi lühidalt ja üheselt mõistetavalt. Teenindaja lahendab kliendi probleemi võimalikult ammendavalt, et vältida tema korduvaid pöördumisi arhiivi poole samas küsimuses.

4.5. Kui kliendi probleemi ei ole võimalik lahendada soovitud viisil, annab teenindaja talle juhiseid edasiseks tegevuseks või informeerib teda võimalikest alternatiividest probleemi lahendamisel.

4.6. Juhul, kui teenindaja ei leia kliendile vajalikku informatsiooni või klienti rahuldavat probleemi lahendamise viisi, pöördub teenindaja vastavas valdkonnas kompetentse kolleegi poole. Kui lahendust pole võimalik pakkuda kohe, võtab teenindaja kliendi kontaktandmed ja lepib kokku tagasihelistamises. Vajadusel palub teenindaja esitada kliendil oma küsimus kirjalikult.

4.7. Teenindaja suhtub mõistvalt ja abivalmilt klienti, kellel ea või tervisliku seisundi tõttu võib olla raskusi asjaajamisel.

4.8. Teenindaja hoidub olukorra loomisest, mis võib kliendi silmis seada kahtluse alla tema erapooletuse ja probleemi käsitlemise objektiivsuse.

4.9. Telefoni teel suheldes ütleb teenindaja kliendile arhiivi või struktuuriüksuse nime ning oma ees- ja perekonnanime.

4.10. Teenindaja on hoolitsetud välimusega ning rõivastub korrektselt.

## **V Teenused**

5.1. Arhiiviteabe vahendamine.

5.1.1. Päringu arhiiviteabe saamiseks võib saata postiga, e-postiga, faksiga, esitada arhiivi kodulehel päringuvormi täites või tuua isiklikult arhiivi.

5.1.2. Arhiiviteatis, infokiri, kaaskiri ja koopiad väljastatakse reeglina 15 tööpäeva jooksul, kuid mitte hiljem kui ühe kuu jooksul pärast päringu laekumist. Puhkuste perioodil vastatakse päringutele ühe kuu jooksul.

5.1.3. Riigilõiv arhiiviteatise eest ja koopiatasu tasutakse määratud arvelduskontole pankas või sularahas kohapeal.

5.2. Üldinformatsioon arhiivi ja teenuste kohta.

5.2.1. Üldinformatsiooni saab küsida posti, e-posti, faksi, telefoni teel ja arhiivis kohapeal.

5.2.2. Kirjalikult laekunud küsimustele vastatakse võimalusel kohe, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul.

5.3. Ettepanekute ja kaebuste esitamine.

5.3.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada kirjalikult postiga, e-postiga, faksiga ja arhiivis kohapeal ning suuliselt teenindajale või vastutavale ametnikule telefoni teel ja arhiivis kohapeal.

5.3.2. Ettepanekutele ja kaebustele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul.

#### 5.4. Uurimissaali kasutamine.

5.4.1. Uurimissaalide lahtiolekuaegadega saab tutvuda Rahvusarhiivi kodulehel [www.ra.ee](http://www.ra.ee) või arhiivis kohapeal.

5.4.2. Uurijaks saab registreerida uurimissaalis.

5.4.3. Uurijaid teavitatakse uurimissaali teenustest ja arhivaalide kasutamise korrast kohapeal, posti, e-posti ja telefoni teel ning arhiivi kodulehel.

5.4.4. Uurijaid juhendatakse registreerimislehe ja tellimuste täitmisel, teatmestu kasutamisel, lugerite ja terminalide käsitlemisel, mikrofilmide, andmebaaside ja digikogude kasutamisel.

5.4.5. Arhivaalide tellimusi saab esitada kohapeal, posti, e-posti ja võimalusel ka telefoni teel.

5.4.6. Arhivaalide tellimused täidetakse Ajalooarhiivis ja Riigiarhiivis nii kiiresti, kui võimalik, kuid mitte hiljem kui kahe tunni jooksul, teistes hoonetes asuvatest hoidlatest kahe tööpäeva jooksul alates tellimuse laekumisest. Maa-arhiivides täidetakse tellimused kohe, teistes hoonetes asuvatest hoidlatest kuni kahe nädala jooksul.

5.4.7. Uurimissaalis on arhivaalide kasutuskooptate (mikrofilmide ja digitaalkooptate) vaatamiseks lugerid ja uurijaarvutid.

5.4.8. Uurimissaalis on võimalik kasutada arhiivi raamatukogu. Raamatukogu tellimus täidetakse kohe, teistes hoonetes asuvatest hoidlatest kuni kahe tööpäeva jooksul.

5.4.9. Arhivaalidest saab tellida paber-, foto- ja digikooptaid kohapeal, posti, e-posti ja telefoni teel. Maa-arhiivides saab tellida üksnes paberkooptaid.

5.4.10. Paberkooptate tellimused täidetakse Ajalooarhiivis ja Riigiarhiivis nädala jooksul, foto-, slaidi- ja digikooptatellimused kahe nädala jooksul. Mahukamad tellimused (üle saja lehekülje, suured joonised ja kaardid) täidetakse kõikides Rahvusarhiivi arhiivides kokkuleppel (kuni ühe kuu jooksul). Maa-arhiivides täidetakse kooptatellimused võimalusel kohe.

5.4.11. Kauglaenutust teistest arhiividest saab tellida kohapeal, posti, e-posti ja telefoni teel.

5.4.12. Kauglaenutuse tellimus Ajalooarhiivi ja Riigiarhiivi vahel täidetakse kuni kahe nädala jooksul, teistest arhiividest kokkuleppel.

5.4.13. Uurija kasutuses on uurijaarvutid digikogude ja andmebaaside vaatamiseks ning teksti- ja tabelitöötluseks.

5.4.14. Uurijal on võimalik kasutada uurimissaalis enda sülearvutit.

5.4.15. Uurijal on võimalik teha kooptaid enda digikaameraga isiklikeks vajadusteks mitteärilike eesmärkidel.

5.4.16. Uurimissaali on lubatud kaasa võtta kantseleitarbed ja sülearvutid. Vestibüülis on saadaval kilekotid esemete kaasavõtmiseks.

## **VI Teenusstandardi täitmine**

6.1. Klienditeenindusega tegeleva talituse juhataja või maa-arhiivi juht:

6.1.1. jälgib ja vajadusel juhendab standardi täitmist arhiivis;

6.1.2. jälgib jagatava info adekvaatsust;

6.1.3. teavitab oma vahetut ülemust puudustest või probleemidest standardi täitmisel;

6.1.4. teavitab oma vahetut ülemust arhiivile laekunud klientide kaebustest, kommentaaridest ja tänuavaldustest;

6.1.5. teeb või edastab ettepanekuid klienditeeninduskeskkonna edendamiseks ning infomaterjalide muutmiseks ja täiendamiseks;

6.1.6. analüüsib kord aastas klienditeeninduskeskkonna olukorda ja infomaterjalide ajakohasust;

6.1.7. edastab analüüsi tulemused ja ettepanekud oma vahetule ülemusele.

6.2. Maa-arhiivi juht võib punktis 6.1. loetletud ülesanded määrata ühele üksuse ametnikule.

6.3. Osakonnajuhataja või maa-arhiivi juht:

6.3.1. korraldab klienditeeninduse ladusa töö ja on igati toeks klienditeeninduse probleemide lahendamisel;

6.3.2. töötab punktis 6.1.6. nimetatud analüüsi põhjal välja ettepanekud parandusteks või muudatusteks;

6.3.3. edastab analüüsi tulemused ja ettepanekud arhiivi juhtkonnale.

6.4. Arhiivi direktor või maa-arhivaar võib uurimissaali eeskirja tahtlikul rikkujal keelata tähtajaliselt uurimissaali külastamise.

6.5. Iga arhiivitöötaja suhtleb arhiivi klientidega viisakalt ja abivalmilt.