

TEENUSSTANDARD

KINNITATUD
Statistikaameti peadirektori
27.01.2011 käskkirjaga nr 13
Lisa 1

Andmeesitaja klienditugi

Andmeesitaja klienditoe eesmärk on pakkuda andmeesitajatele konsultatsiooni statistiliste aruannete täitmise ja edastamise ning Statistikaameti korraldatavate sotsiaaluuringute kohta. Andmeesitaja klienditugi annab teavet eesti, inglise ja vene keeles. Klienditoe poole pöördudes tuleb teatada oma asutuse registrikood, eraisikutel nimi ja isikukood.

Andmeesitaja klienditugi pakub võimalust:

- saada infot aruandluskohustuse ja aruannete laekumise kohta,
- saada infot sotsiaaluuringutes osalemise ja uuringute korralduse kohta,
- saada konsultatsiooni aruannete täitmiseks,
- saada konsultatsiooni elektroonilise andmeedastuskeskkonna eSTAT kasutamise kohta,
- saada täiendavat informatsiooni valdkonnaspetsialistilt või metoodikult
- teatada asutuse või isiku kontaktandmete muudatustest.

Küsimusi on võimalik esitada:

- Statistikaameti telefonil 6259 100 (esmaspäevast reedeni kell 8–18, helistamisel kehtib kohalik kõnetariif),
- e-postiga: klienditugi@stat.ee,
- faksiga 6259 531
- kirjaga aadressil Endla 15, 15174 Tallinn.

Vastamise tähtaeg

Andmeesitaja klienditoe töötaja annab telefoni teel esitatud tema kompetentsi kuuluvatele küsimustele vastuse kohe. Kui küsimus nõuab detailsemat selgitamist, helistab andmeesitaja klienditoe töötaja kliendile kokkulepitud ajal või hiljemalt kahe tööpäeva jooksul tagasi. Kui küsimustele vastamine ei kuulu andmeesitaja klienditoe töötaja kompetentsi, suunab ta kõne edasi vastava valdkonna spetsialistile. Kirjalikult saabunud küsimustele vastatakse hiljemalt 5 tööpäeva jooksul, arvates kirja registreerimisele järgnevast päevast.

Hind

Andmeesitaja klienditoelt saadav teave on tasuta.

Kaebused ja ettepanekud

Kirjalikult esitatud kaebused ja ettepanekud andmeesitaja klienditoe töö kohta registreeritakse.

Kaebused lahendab andmekogumistalituse juhataja võimalusel kohe.

Kaebuste lahendamise järelevalve eest vastutab andmete kogumise osakonna juhataja. Kirja, faksi ja e-postiga esitatud kaebustele vastab Statistikaamet kirjalikult 10 tööpäeva jooksul alates kaebuse registreerimise päevast. Kui kaebusele vastamiseks on vaja kogude lisainfot, võib tähtaega pikendada 30 päevani. Ka andmeesitaja klienditoe telefonil 6259 100 ja Statistikaametis kohapeal (Endla 15, Tallinn) saab teha ettepanekuid teenuse paremaks osutamiseks ja esitada kaebusi.

Andmeesitaja klienditoe teenusstandardit uuendatakse vähemalt kord aastas.