

STRATEEGIA JA KLIENDISUHETE KESKUSE PÕHIMÄÄRUS

1. Üldsätted

- 1.1. Strateegia ja kliendisuhete keskus on Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Ameti (edaspidi amet) struktuuriüksus, mis allub peadirektori asetäitjale strateegia ja kliendisuhete alal ja saab ülesandeid oma pädevuse piires peadirektori asetäitjalt.
- 1.2. Toetuste keskus täidab talle ameti põhimääruses ning käesolevas põhimääruses määratud ülesandeid ning juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigi õigusaktidest ja ameti sisemistest käskkirjadest, juhendmaterjalidest ja kordadest.

2. Struktuur

- 2.1. Keskuse struktuuri moodustavad järgmised osakonnad:
 - 1) Finantsplaneerimise ja personali osakond
 - 2) Kliendisuhete osakond

3. Osakondade ülesanded

3.1. Finantsplaneerimise ja personali osakond

- 3.1.1. Osakonna põhiülesanneteks on korraldada ameti strateegilist planeerimist, finantsplaneerimist ja – juhtimisarvestust, kvaliteedijuhtimist, personalijuhtimist ja -teenust, haldusteenuse ja finantsarvestuse pakkumist
- 3.1.2. Oma põhiülesannete täitmiseks osakond:
 - 1) Ameti strateegia ja strateegilise planeerimise ning eelarvestamise koordineerimine;
 - 2) Ameti arendusprotsesside kirjeldamine, juhtimine ja juurutamine
 - 3) Ameti ärimudeli toimimise korraldamine teenuspõhiselt ning äriarhitektuuri visiooni kujundamine
 - 4) ameti kvaliteedijuhtimissüsteemi, sh ameti tööprotsesside arendamine ja analüüs ning sellega seotud tegevuste koordineerimine ameti struktuuriüksustes;
 - 5) ettepanekute tegemine PRIA tööprotsesside tõhustamiseks;
 - 6) ettepanekute tegemine ameti struktuuri, koosseisu ja töökorralduse kohta;
 - 7) personali- ja koolituspoliitika väljatöötamine ning selle elluviimise korraldamine;
 - 8) personalialase dokumentatsiooni haldamine;
 - 9) puhkuste ajakava järgimine;
 - 10) juhtkonna ja allüksuste juhtide personalialane nõustamine;
 - 11) teenistujate personaliküsimuste lahendamine;
 - 12) Ameti töötajaid toetava haldusteenuse pakkumine, kvaliteetse töötervishoiu ja ohutu töökeskkonna kujundamine ning ülemajalise koolituskorralduse tagamine;
 - 13) vaimse tervise probleemide ennetamine asutuses ja teenistujate psühholoogiline nõustamine ja abistamine;
 - 14) värbamis- ja valikuprotsessi korraldamine ja koordineerimine;
 - 15) ametijuhendite väljatöötamise koordineerimine;
 - 16) arengu- ja tulemusvestluste koordineerimine;
 - 17) asutuse motivatsiooni- ja palgasüsteemi väljatöötamises ja rakendamises osalemine;
 - 18) personalialaste arendusprojektide koordineerimise rakendamine;

- 19) PRIA kodulehel oleva personalivaldkonna, toetuste eelarvetega seotud teemade haldamine;
- 20) ametisese eelarveprotsessi välja töötamine ning protsessi koordineerimine (sh. limitide määramise koordineerimine, hankeplaani koostamisel osalemine);
- 21) PRIA kuluarvestuse protsessi välja töötamine ning koordineerimine;
- 22) ameti eelarve- ja kuluarvestusaruannete ning finantsanalüüside koostamine vastavalt kokkulepitavatele protseduuridele ja tähtaegadele;
- 23) riigi eelarve ja kuluarvestuse süsteemis eelarvestrateegia esitamine ning kulude jagamine
- 24) asutuse tööplaneerimise koordineerimine ning ajahaldussüsteemi valdamine ja arendamine;
- 25) Ametit finantsarvestusega seotud tööülesannete korraldamine, koordineerimine ja vahendamine (sh riiklik aruandlus) RTK`ga;
- 26) Ameti halduskuludega seotud dokumentide liikumise, kinnitamise ja edastamise korraldamine RTK`le;
- 27) korraldab ja koostab erinevate rahastusallikate eelarve taotlemist, kasutatud toetuse tagasitaotlemist ning dokumentatsiooni;
- 28) täidab tooteomaniku ülesandeid ameti finantsarvestussüsteemide (ARMA, PRIAX) ja dokumendihaldussüsteemi (IHS) osas;
- 29) võtab vastu saatjasisüsteemides koostatud ja finantssüsteemi ARMA`sse edastatud otsused ning teostab õigeaegse väljamaksmise;
- 30) haldab süsteemselt Ameti kliendipõhist võlgade registrit ja korraldab ning tagab arvestuse järjepidevuse;
- 31) töötab välja oma valdkonna Ameti sisesed õigusaktid;
- 32) ameti asjaajamise korraldamine;
- 33) dokumendihalduse korraldamine vastavalt asjaajamiskorrale;
- 34) dokumendihaldusprotsessi omamine;
- 35) arhiveerimise korraldamine;
- 36) ameti vara haldamise korraldamine;
- 37) ameti teenistujate varustamine töövahenditega;
- 38) töövahendite soetamise, kasutamise, hooldamise ja remontimise korraldamine;
- 39) ametile üürile antud ruumide kommunaal-, koristus-, posti- ja valveteenustega kindlustamise tagamine;
- 40) maakondlike esinduste haldusprobleemide lahendamine

3.2. Kliendisuhete osakond

3.2.1 Osakonna põhiülesanneteks on korraldada ameti kliendihalduse ja kliendikogemuse juhtimist, juhtida mainekujunduse ning teavitus- ja kommunikatsioonitegevusi.

3.2.2. Oma põhiülesannete täitmiseks osakond:

- 1) kliendihaldusstrateegia välja töötamine, arendamine ja rakendamine;
- 2) kliendikogemuse juhtimisega tegelemine;
- 3) e-kanalite strateegia välja töötamine ja rakendamine;
- 4) e-PRIA horisontaalse funktsionaalsuse arendamine kliendi vajadustest ja soovidest lähtuvalt;
- 5) kliendihaldussüsteemi (CRM) väljatöötamises osalemine;
- 6) kliendirahulolu ja tagasiside süsteemi välja töötamine ja juurutamine;

- 7) kliendi ootuste ja vajaduste esindamine asutuse teenuste väljatöötamisel ja parendamisel;
- 8) teenusdisaini tööprotsessi juurutamine ja rakendamine;
- 9) kliendisuhteid puudutavates koostöövõrgustiku kohtumistel osalemine;
- 10) juhib ja arendab ameti teavitus- ja kommunikatsioonitegevusi;
- 11) juhib ja arendab ameti välis- ning sisekommunikatsiooni;
- 12) kodulehte, ePRIA ja siseveebi tootemaniku tööülesannete täitmine;
- 13) haldab ameti sotsiaalmeediakanaleid ja tegeleb sisuloomega;
- 14) hoiab ajakohasena ameti meenete kontseptsiooni ja korraldab meenete hankimis;
- 15) korraldab ameti sise- ja esindusüritusi;
- 16) juhib ameti mainekujundust ja arendab ning hoiab ameti visuaalset identiteeti;
- 17) nõustab juhtkonda ja teenistujaid kommunikatsioonialaselt;
- 18) korraldab sihtrühmapõhist teavitustööd;
- 19) korraldab ja arendab ameti kriisikommunikatsiooni.

4. Töökorraldus

- 4.2. Osakonna tööd juhib osakonnajuhataja, kes vastutab põhimäärusega pandud ülesannete täpse ja tähtaegse täitmise eest.
- 4.3. Osakonnajuhataja tööd suunab, koordineerib ja kontrollib peadirektori asetäitja.
- 4.4. Osakonnajuhataja äraolekul asendab teda selleks määratud teenistuja.
- 4.5. Osakonnajuhataja ülesanded, õigused ja kohustused on määratud ametijuhendis.
- 4.6. Osakonnajuhataja tagab osakonna põhimääruse ajakohasuse ja vajadusel algatab selle muutmise.
- 4.7. Osakonnajuhatajal on õigus moodustada osakonna töötajatest koosnevaid ühise eesmärgi nimel tegutsevaid tiime ja määrata tiimijuhte.