



EESTI AVATUD NOORTEKESKUSTE ÜHENDUSE TÖÖKORD

2015

EESTI AVATUD NOORTEKESKUSTE ÜHENDUSE TÖÖKORD

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Töökord reguleerib Eesti Avatud Noortekeskuste Ühenduse (edaspidi: Eesti ANK) tööd põhikirjaga määratlemata küsimustes.
- 1.2 Töökord lähtub Eesti ANK põhikirjast (<http://ank.ee/avaleht/images/dokumendid/ank/pohikiri.pdf>).
- 1.3 Töökorra täitmine on järgimiseks kõigile Eesti ANK liikmetele, toetajaliikmetele, tegevmeeskonnale ning noortekeskustele, kes osalevad Eesti ANK töös või Eesti ANK poolt korraldatud konkurssidel.
- 1.4 Töökorra kinnitab ja muudab Eesti ANK üldkogu lihthäälteenamusega.
- 1.5 Töökorra muudatussätted hakkavad kehtima alates nende kinnitamisest üldkogul.
- 1.6 Eesti ANK korraldab oma tööd järgmiste organite kaudu: üldkogu, juhatus ja Eesti ANK tegevmeeskond.

2 ÜLDKOGU LÄBIVIIMINE

2.1 Osalejad

- 2.1.1 Üldkogul võivad osaleda Eesti ANK liikmete hääleõigusega esindajad ja Eesti ANK juhatuse või tegevmeeskonna poolt kutsutud isikud.
- 2.1.2 Üldkogul on hääleõigus Eesti ANK täisliikme ühel volitatud esindajal.
- 2.1.3 Hääleõigusega esindajate arvu üldkogul ei piirata. Erandkorras on see lubatud, kui see on seotud tehniliste tingimustega.
- 2.1.4 Täisliikme volitatud esindaja võib lisaks enda organisatsioonile esindada veel ühte, oma õigusi lihtvolikirja alusel delegeerinud täisliiget.
- 2.1.5 Täisliige saab üks kord aastas volitada enda eest hääletama teist täisliiget või tegevmeeskonna töötajat.
- 2.1.6 Liige teatab oma osalemisest/mitteosalemisest vähemalt kümme tööpäeva ette, v.a erijuhud (nt haigestumine) mille puhul teavitada esimesel võimalusel ja volitada teine liige.

2.2 Töökord

- 2.2.1 Üldkogu ettevalmistamise eest vastutab Eesti ANK tegevmeeskond koostöös toimumiskoha maakonna liikmetega.
- 2.2.2 Eesti ANK juhatus esitab üldkoosoleku alguses üldkogule kinnitamiseks üldkogu juhataja ja protokollija(d).
- 2.2.3 Üldkogu juhataja ei tohi samal üldkoosolekul kandideerida Eesti ANK juhatusse.
- 2.2.4 Juhatus ja teiste valitavate organite valimise korral kinnitatakse kolmeliikmeline häältelugemiskomisjon.
 - 2.2.4.1 Häältelugemiskomisjoni ülesandeks on hääletussedelite jaotamine, häälte lugemine ning hääletustulemuste üldkogule teatavaks tegemine. Hääletuse tulemused avalikustatakse protokollis.
 - 2.2.4.2 Häältelugemiskomisjoni ei tohi kuuluda inimesed, kes ise kandideerivad samal üldkogul.
- 2.2.5 Üldkogu protokollitakse. Üldkogu protokollija ülesandeks on üldkogu käigu ning vastuvõetud otsuste ja hääletustulemuste protokollimine.
 - 2.2.5.1 Protokoll kantakse üldkogu toimumise aeg ja koht, üldkogu päevakord, hääletustulemused ja vastuvõetud otsused ning muud üldkogul tähtsust omavad asjaolud. Protokollile kirjutavad alla üldkogu juhataja ja protokollija. Protokoll

lahutamatuks lisaks on üldkogust osavõtnute nimekiri koos igapähe allkirjaga ning üldkogul esitatud ettekanded, kirjalikud ettepanekud, volitused ja avaldused.

- 2.2.6 Üldkogu väljakuulutamisel esitatud päevakorrapunkt, millega seotud materjalid ei ole liikmetele põhikirjas sätestatud tähtjaks edastatud, jäetakse päevakorrast välja ja selle lisamine otsustatakse üldkogul hääletamise teel.

2.3 Otsuste vastuvõtmine

- 2.3.1 Üldkogu otsused võetakse vastu hääletamise teel.
- 2.3.2 Hääletamine toimub mandaadi tõstmisega, välja arvatud salajasel hääletamisel.
- 2.3.3 Ettepaneku salajaseks hääletamiseks võib teha iga täisliige. Salajane hääletus viiakse läbi, kui seda nõuab vähemalt üks liige.
- 2.3.4 Salajane hääletamine viiakse läbi hääletusedelite abil.
- 2.3.5 Kui hääletusprotsessis jagunevad hääled võrdselt, annab üldkogu juhataja võimaluse üldkoosolekul teemat arutada ning küsimus läheb uuele hääletusele.

3 JUHATUSE TÖÖKORRALDUS

3.1 Tööjaotus

- 3.1.1 Juhatus töö koordineerib juhatuse esimees või tema puudumisel aseesimees või volitatud isik.
- 3.1.2 Juhatus liikmetel on õigus moodustada ümarlaudu ja töögrupe kaasates Eesti ANK liikmeid töö- ja otsustusprotsessidesse.
- 3.1.3 Juhatus võtab tööle, kontrollib ning jagab suuniseid Eesti ANK tegevmeeskonna töötajatele.

3.2 Koosolekud

- 3.2.1 Juhatus peab koosolekuid vastavalt vajadusele vähemalt kord iga kahe kuu tagant.
- 3.2.2 Juhatus töökorraldust puudutavates küsimustes võtab otsuseid vastu juhatus.
- 3.2.3 Korralise juhatuse koosoleku toimumise aeg, koht ja päevakord teavitatakse Eesti ANK liikmetele vähemalt nädal enne toimumist, et liikmed saaksid soovi korral juhatuse koosolekust osa võtta.
- 3.2.4 Juhatus koosolekud toimuvad Eesti ANK liikmete noortekeskustes ja koostööpartnerite juures üle Eesti, vajadusel on koosolekud internetipõhised.
- 3.2.5 Juhatus juhindub oma kontakttöös Eesti ANK teenusstandardist (lisa 1).

3.3 Koosolekutel otsuste vastuvõtmine

- 3.3.1 Otsuste vastuvõtmine toimub hääletamise teel.
- 3.3.2 Hääletamine toimub mandaadi tõstmisega, välja arvatud salajasel hääletamisel.
- 3.3.3 Ettepaneku salajaseks hääletamiseks võib teha iga juhatuse liige. Salajane hääletus viiakse läbi, kui seda nõuab vähemalt üks liige.
- 3.3.4 Salajane hääletamine viiakse läbi hääletusedelite abil.
- 3.3.5 Kui hääletusprotsessis jagunevad hääled võrdselt, annab juhatuse koosoleku juhataja võimaluse teemat arutada ning küsimus läheb uuele hääletusele.
- 3.3.6 Juhatus koosolek protokollitakse. Juhatus koosoleku protokollija ülesandeks on koosoleku käigu ning vastuvõetud otsuste ja hääletustulemuste protokollimine.
- 3.3.6.1 Protokoll kantakse juhatuse koosoleku toimumise aeg ja koht, päevakord, hääletustulemused ja vastuvõetud otsused ning muud koosolekul tähtsust omavad asjaolud. Protokollile kirjutavad alla koosoleku juhataja ja protokollija. Protokoll lahutamatuks lisaks on juhatuse koosolekust osavõtnute nimekiri koos igapähe allkirjaga ning koosolekul esitatud ettekanded, kirjalikud ettepanekud ja avaldused.

3.3.6.2 Juhatuse koosoleku väljakuulutamisel esitatud päevakorrapunkt, millega seotud materjalid ei ole 3 tööpäeva enne juhatuse liikmetele ja tegevmeeskonnale edastatud, jäetakse päevakorrast välja ja selle lisamine otsustatakse juhatusel hääletamise teel.

3.4 Käskkirjade väljaandmine

- 3.4.1 Käskkirja annavad välja juhatuse esimees ja tema asetäitjad vastavalt oma õiguspiiridele.
- 3.4.2 Käskkirju antakse välja intensiivkorras või kõrgemal seisva õigusjõu aktide täitmiseks.
- 3.4.3 Käskkirju antakse välja põhitegevuse (sisemise töökorralduse kohta); personali (isikkoosseisu kohta); puhkuse (õigusakt, milles fikseeritakse töötajate puhkuseaeg puhkuseliikide lõikes) kohta.
- 3.4.4 Käskkirja koopia edastatakse vastavalt töötajale, kelle tegevust dokument puudutab.

4 EESTI ANK TEGEVMEESKONNA TÖÖKORRALDUS

4.1 Tööjaotus

- 4.1.1 Tegevmeeskonna tööd koordineerib tegevjuht.
- 4.1.2 Tegevmeeskond pannakse paika lähtuvalt iga kalendriaasta tegevuskavast. Eesti ANK tegevmeeskonda kuuluvad tegevjuht, raamatupidaja, kommunikatsioonijuht, sekretär ja projektidega seotud töötajad (projektijuhid ja noorsootöö spetsialistid).
- 4.1.3 Tegevmeeskonna töötajad lähtuvad oma tegemistes projektide tegevuskavadest ja ametijuhenditest.
- 4.1.4 Tegevmeeskonna töötajatel on õigus moodustada oma töö paremaks teostamiseks ümarlaudu ja töögrupe kaasates selleks Eesti ANK liikmeid ja teisi eksperte.
- 4.1.5 Tegevmeeskond juhindub oma töös Eesti ANK teenusstandardist (lisa 1).

4.2 Koosolekud

- 4.2.1 Tegevmeeskond peab ühiskoosolekuid vastavalt vajadusele vähemalt kord iga kahe kuu tagant.
- 4.2.2 Tegevmeeskonna igapäevast töökorraldust puudutavates küsimustes võtab otsuseid vastu tegevmeeskond.
- 4.2.3 Tegevmeeskonna koosoleku toimumise aeg, koht ja päevakord antakse Eesti ANK juhatuse liikmetele teada vähemalt nädal enne toimumist, et liikmed saaksid soovi korral tegevmeeskonna koosolekust osa võtta.
- 4.2.4 Tegevmeeskonna koosolekud toimuvad üle Eesti, vajadusel on koosolekud internetipõhised.
- 4.2.5 Tegevmeeskonna koosolekut juhivad tegevjuht ja tema puudumisel selleks volitatud isik.
- 4.2.6 Tegevmeeskonna koosolek protokollitakse.
- 4.2.7 Protokoll kantakse koosoleku toimumise aeg ja koht, päevakord ja vastuvõetud otsused ning muud tähtsust omavad asjaolud.
- 4.2.8 Tegevmeeskonna koosoleku protokoll valmib hiljemalt kolm tööpäeva peale kohtumist ja saadetakse tegevmeeskonna ja juhatuse liikmetele.
- 4.2.9 Tegevmeeskond koostab ühenduse tegevuste nädala- ja kuukava, mida täiendatakse iga tööpäeva esmaspäeva hommikul.
- 4.2.10 Tegevused kantakse tegevuskalendrisse, mis on kõigile tutvumiseks avatud ühenduse kodulehel. Planeeritavad tegevused kantakse Eesti ANK siseringi kalendrisse.
- 4.2.11 Tegevuste info edastamiseks kasutatakse ka teisi ühenduse infokanaleid.

4.3 Lähetused

- 4.3.1 Lähetuste korralduses ja raamatupidamises lähtutakse Eesti Vabariigi seadustest ja Eesti ANK raamatupidamise sisekorra eeskirjadest.

4.4 Kaugtöö

- 4.4.1 Eesti ANK töötajad kasutavad igapäevatöö tegemisel kaugtöö vormi.
- 4.4.2 Kaugtöö kokkulepe sisaldub sõlmitava töölepingu lisas (ametijuhend).
- 4.4.3 Kaugtöö tegemise konkreetset tingimused lepivad kokku töötaja ja tegevjuhi vahel.
- 4.4.4 Üldjuhul töötab töötaja viiel päeval nädalas kaheksa tundi päevas, kui ei ole kokku lepitud töötaja summeerimises.
- 4.4.5 Töötaja täidab ülesandeid kokkulepitud töötundide jooksul, otsustades ise töörežiimi üle, kuid olles kättesaadav asutuse päeval töötajal.
- 4.4.6 Olenevalt töö iseloomust on võimalus kokku leppida ka pikemates tööpäevades, osalises töötajas, töötamine ajakava alusel vms.
- 4.4.7 Töötaja arvestust peab töötaja ise, ületunnitöö on lubatud vaid poolte eelneval kokkuleppel ning mistahes takistuste (haigestumine, töövõimetus, töö puudumine vms) peab töötaja tööandjat sellest koheselt teavitama.
- 4.4.8 Kaugtöö töötaja ja tegevjuht lepivad kokku tööprotsessi eel tööle seatud eesmärgid, tulemuste mõõdikud, monitooringu ja aruandluse regulaarsuse.
- 4.4.9 Osalise töötajaga töötaja esitab igakuiselt iga kuu viimasel tööpäeval töötaja arvestuse aluseks oleva Eesti ANK poolt loodud töötajatabeli koos töö protsessi lühikirjeldusega.
- 4.4.10 Tööandja ei kata kaugtööst tulenevaid tööga mitte seotud kulusid.
- 4.4.11 Kaugtöö teostajal on kohustus osaleda Eesti ANK tegevmeeskonna koosolekutel ja tema ametijuhendis kirjeldatud ekspertteadmise ja tööülesannetega seotud ühisüritustel.

5 HANKED

- 5.1 Hangete korraldamisel lähtutakse Eesti ANK hangete korrast (<http://www.ank.ee/avaleht/index.php/hanked>).
- 5.2 Tegevmeeskond teavitab ühenduse juhatust planeeritavatest hangetest alates 5000 eurot ilma käibemaksuta.

6 KIRJADE REGISTREERIMINE

- 6.1 Eesti ANK ametlikule meilile (ank@ank.ee) tulevad või sellelt saadetavad ametikirjad registreeritakse vastavalt Eesti ANK kodukorrale Eesti ANK asjaajamise registris.

7 EESTI ANK AMETIKIRI

- 7.1 Eesti ANK ametikiri on dokument, mida kasutatakse informatsiooni edastamiseks kirjasaatjate vahel.
- 7.2 Eesti ANK-is registris jaotatakse ametikirjad järgmiselt:
 - 7.2.1 Vastuskiri;
 - 7.2.2 Vastuskiri on kirjaliku informatsiooni edastamine ühele adressaadile või adressaatide grupile;
 - 7.2.3 Väljavõte;
 - 7.2.3.1 Väljavõte on dokumendi lühendatud variant ühel kindlal teemal ühele adressaadile või adressaatide grupile;
 - 7.2.4 Garantiikiri;
 - 7.2.4.1 Garantiikiri on materiaalseid lubadusi sisaldav kiri;
 - 7.2.5 Märjukiri;
 - 7.2.5.1 Märjukiri on kirjalik informatsiooni või ettepaneku edastamise probleemiasetus,-esitus või käsitlus, mis on suunatud ühele adressaadile või kindlale adressaatide grupile;
 - 7.2.6 Teabenõue;
 - 7.2.6.1 Teabenõue on teabenõudja poolt Avaliku teabe seaduses sätestatud korras ühendusele esitatud taotlus teabe saamiseks;

- 7.2.7 Tõend (õind);
- 7.2.7.1 Tõend on dokument, mis koostatakse kinnitamaks millegi tõesust, tõe vastavust või mingi sündmuse või toimingu toimumist;
- 7.2.8 Volikiri;
- 7.2.8.1 Volikiri on juhatuse liikme poolt esindajale kirjalikus vormis antud volitus, millega volitaja annab volitatavale nõusoleku mingiks tegevuseks;
- 7.2.9 Käskkiri;
- 7.2.9.1 Käskkiri on dokument, mida kooskõlas kõrgemalseisvate organite normatiivaktidega oma pädevuse piires annab välja juhatuse liige;
- 7.2.10 Töö ja töövõtuleping;
- 7.2.10.1 Töö- või töövõtuleping on tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustab või lepingupooled kohustavad midagi tegema või tegemata jätma;
- 7.2.11 Protokoll;
- 7.2.11.1 Protokoll on dokument, mis koostatakse nõupidamise või koosoleku käigu ja vastuvõetud otsus (t)e fikseerimiseks;
- 7.2.12 Taotlus;
- 7.2.12.1 Taotlus on vormikohane kirjalik avaldus ja sellele lisatud dokumendid toetuse taotlemiseks;
- 7.2.13 Avaldus;
- 7.2.13.1 Avaldus on dokument, millega pöördatakse asutuse poole isiklikes küsimustes või liikeks astumise sooviga;
- 7.2.14 Kinnituskiri;
- 7.2.14.1 Kinnituskiri on materiaalseid või koostöölubadusi sisaldav kiri;
- 7.2.15 Väljamaksetaotlus;
- 7.2.15.1 Väljamaksetaotlus on rahaline dokument, mis esitatakse saadava toetuse väljamaksmiseks.
- 7.2.16 Aruanne;
- 7.2.16.1 Aruanne on saadud toetuse tõestamiseks esitatav tegevuse ja eelarve analüüs ja kirjeldus.
- 7.2.17 Hankedokumendid;
- 7.2.17.1 Hankedokumendid on dokumendid, mille alusel korraldatakse asjade, teenuste või ehitustööde ostmist.
- 7.2.18 Uus järjekorranumber antakse ainult saabunud algatuskirja või väljasaadetava algatuskirja registreerimisel.
- 7.2.19 Korduvalt saadud/saadetud kirjad registreeritakse esmase dokumendiregistri indeksi all, millele võib lisada dokumenti individualiseeriva numbriga, st märgitakse mitmes kiri antud numbriga all registreeritakse.
- 7.2.20 Dokumendiregistris peetakse digitaalselt.
- 7.2.21 Dokumendiregistris registreerimisele kuuluvad kõik loodud ja saadud dokumendid.

8 LIIKMEKS ASTUMINE

- 8.2 Eesti ANK liikmeks astujaks soovijal tuleb jälgida kas nende noortekeskus lähtub Eesti ANK poolt loodud Noortekeskuste Heast Tavast. Vastavuse korral tuleb esitada järgmised dokumendid Eesti ANK juhatusele (ank@ank.ee):
- 8.2.19 taotleja vabas vormis kirjalik avaldus;
- 8.2.20 senise tegevuse lühike tutvustus;
- 8.2.21 väljavõtte kohaliku omavalitsuse või volikogu või MTÜ üldkogu otsusest liitumissoovi kohta;
- 8.2.22 organisatsiooni põhimääruse või põhikirja koopia ning registriandmete kehtiv väljavõte.

- 8.3 Eesti ANK liikmekandidaat tutvustab enda tegemisi üldkogul või volitab selleks Eesti ANK liiget või tegevmeeskonna töötajat.
- 8.4 Liikmete kohta peab registrit Eesti ANK tegevmeeskond.
- 8.5 Uute liikmete kaasamise strateegia väljatöötamise ja elluviimise eest vastutab Eesti ANK tegevmeeskond, mis vaadatakse üle kord aastas.

9 LIIKMETE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

9.2 Liikmetel on õigus:

- 9.2.19 saada ning jagada asja- ja ajakohast teavet projektidest, materjalidest, kohtumistest e-posti teel Eesti ANK listi vahendusel ja otsepostina ning koosolekutel;
- 9.2.20 osaleda juhatuse koosolekutel;
- 9.2.21 teha ettepanekuid juhatuse koosolekute päevakorda;
- 9.2.22 omada ligipääsu teda puudutavate projektide dokumentatsioonile oma organisatsiooni tegevuste planeerimisel ja läbiviimisel;
- 9.2.23 osaleda oma pädevustega ekspertkogudes ja ümarlaudades jm;
- 9.2.24 algatada kooskõlastatult juhatusega Eesti ANK nimel töötubasid, projekte, temaatilisi seminare või ümarlaudu, kohustudes andma tagasisidet tulemustest osalejatele ning Eesti ANK teistele liikmetele;
- 9.2.25 erandjuhtudel peatada avalduse alusel liikmelisus kuni üheks aastaks, mille otsustab juhatus;
- 9.2.26 teavitada enda kuulumist Eesti ANKi vastavalt võimalustele, kokkuleppel Eesti ANK logo kasutamine trükistel jm;
- 9.2.27 teavitada kirjalikult Eesti ANK Facebooki lehel ja listis oma suurematest tegemistest.

9.3 Liikmetel on kohustus:

- 9.3.19 osaleda üldkogul vähemalt kord aastas;
- 9.3.20 kasutada vastavalt Eesti ANK sise- ja väliskommunikatsiooniplaanile Eesti ANK sümbolikat Eesti ANK käivitatud/juhitavates projektides ning teistel üritustel, keskustes jm;
- 9.3.21 teavitada Eesti ANKi tegevust puudutavates küsimustes oma organisatsiooni muudatustest vähemalt üks kuu pärast muudatuste toimumist;
- 9.3.22 esitada kord aastas statistilised tegevus- ja noorte osalusandmed oma tegevuste kohta Eesti ANKile;
- 9.3.23 järgida oma töös noortega kehtivat Eesti Vabariigi seadusandlust ning kutse-eetikat noorsootöös (Noorsootöötaja kutsestandard IV, VI, VII);
- 9.3.24 mitte tarvitada alkoholi, tubakat ega muid psühhotroopseid aineid Eesti ANKi ja tema liikmete noorteüritustel;
- 9.3.25 vastata Eesti ANK tegevmeeskonna, juhatuse ja liikmete poolt saadetud eelnevalt kokkulepitud vastamist vajavatele kirjadele viie tööpäeva jooksul, vastamata jätmise korral arvestatakse, et liikmed on teadlikud ja andnud oma nõusoleku;
- 9.3.26 hoida Eesti ANK head nime.

10 EESTI ANK ESINDAMINE

10.2 Eesti ANKi võib suhetes kolmandate isikutega (v.a. õigustoimingutes) esindada:

- 10.2.19 juhatus liige;
 - 10.2.20 Eesti ANK tegevmeeskonna töötajad vastavalt oma ametijuhendile, Eesti ANKiga sõlmitud lepingule või juhatuse otsusele;
 - 10.2.21 Eesti ANK liige juhatuse liikme kirjalikul nõusolekul.
- 10.3 Eesti ANK esindajal on õigus lisaks põhikirjas ettenähtule:
- 10.3.19 tutvuda asjassepuutuvate materjalidega;

- 10.3.20 kasutada Eesti ANK sümbolikat;
- 10.3.21 eelneval kokkuleppel saada kompensatsiooni Eesti ANK esindamisega seotud kulude eest.
- 10.4 Eesti ANK esindaja on kohustatud lisaks põhikirjas ettenähtule:
 - 10.4.19 tutvuma asjassepuutuvate Eesti ANK ametlike seisukohtadega ja olemasolevate kirjalike materjalidega;
 - 10.4.20 esitama Eesti ANK nimel infot, hoides Eesti ANK head mainet;
 - 10.4.21 andma juhatusele või tegevmeeskonnale aru hiljemalt viie tööpäeva jooksul oma toimunud esindustevgevusest;
 - 10.4.22 eelnevalt konsulteerima Eesti ANK juhatuse või büroo ning vajadusel liikmetega Eesti ANK seisukohtade üle.
- 10.5 Eesti ANK esindamisega seotud kompensatsioonivõimaluste üle otsustab juhatuse poolt volitatud isik või tegevjuht.

11 EESTI ANK ARENGUKAVA

- 11.2 Arengukava väljatöötamiseks moodustatakse arengukava tööriühm.
- 11.3 Arengukava seab Eesti ANK prioriteedid ja tegevussuunad järgmisteks aastateks.
- 11.4 Arengukava väljatöötamise protsessis vaadatakse üle Eesti ANK missioon, visioon ja eesmärgid ning vajadusel tehakse muudatusettepanekud põhikirja ja töökorda.
- 11.5 Arengukava kinnitab üldkogu.
- 11.6 Arengukava vaadatakse kord aastas üldkogul üle ning vajadusel muudetakse üldkogu otsusega.

12 EESTI ANK TEGEVUSKAVA

- 12.2 Tegevuskava kinnitatakse üheks majandusaastaks.
- 12.3 Tegevuskava väljatöötamise eest vastutab Eesti ANK tegevjuht, tegevjuhi puudumisel juhatas.
- 12.4 Tegevuskava sisaldab järgmise aasta prioriteete ja strateegilisi eesmärke ning plaani nende saavutamiseks.
- 12.5 Tegevuskava juhindub üldkogu poolt kinnitatud arengukavast.
- 12.6 Tegevuskava koos järgmise kalendriaasta prognoositava eelarvega kinnitab üldkogu oma aasta viimasel koosolekul.

10. LÕPPSÄTTED

- 10.1 Eesti ANK töökord vaadatakse üle kord aastas.
- 10.3 Olukorrad, mis ei ole Eesti ANK põhikirjas ega töökorras sätestatud, lahendatakse poolte omavahelisel kokkuleppel.

EESTI ANK juhatuse ja tegevmeeskonna TEENUSSTANDARD

Eesti ANK juhatuse ja tegevmeeskonna avalike teenuste kvaliteedi tõstmise üheks aluseks on selgus ühenduse pakutavatest teenustest. Teenusstandardi kehtestamine aitab kaasa avalike teenuste kättesaadavuse parandamisele ja teenuse kvaliteedi tõstmisele.

Teenusstandard aitab liikmetel ja Eesti ANK-ga koostööd tegevatel institutsioonidel paremini mõista, millega ühing tegeleb, milliseid teenuseid pakub, millised on Eesti ANK juhatuse ja tegevmeeskonna ning liikmete õigused ja kohustused teenuste tagamisel.

Eesti ANK teenusstandard on kinnitatud juhatuse esimehe käskkirjaga 26.03.2015 nr 1.

Eesti ANK teenusstandard
Eesti ANK juhatuse ja tegevmeeskonna kontaktteenindus

Eesti Avatud Noortekeskuste juhatuse ja büroo poolt saate abi ja teavet noortekeskuste teemal üle Eesti.

Teil on võimalik saada informatsiooni:

1. Helistades meie infotelefonidele:

Tegevmeeskonna ja juhatuse liikmete kontaktid on avaldatud Eesti ANK kodulehel www.ank.ee

2. E-posti teel päringut saates:

- üldinfo – ank@ank.ee
- juhatus – juhatus@ank.ee
- tegevjuht, projektijuhid, noorsootöö spetsialistid – eesnimi.perekonnanimi@ank.ee (va olukorras, kus töötaja nimes esinevad täpitähed)

3. Internetist meie koduleheküljelt www.ank.ee ning Facebooki lehelt Eesti ANK

4. Tegevjuhi töökoht

Aadress: Veski 4, Põltsamaa

Lahtioleku ajad: E- R kell 10.00–16.00. Kohtumised palume broneerida vähemalt 3 (kolm) tööpäeva ette aadressil: heidi.paabort@ank.ee või telefonil 5809 1010.

Teised töötajad töötavad kaugtöö põhimõttel üle Eesti.

5. Informatsiooni andmisel:

- lähtume Teie poolt antud seletustest ja kirjeldustest;
- suhtleme Teiega viisakalt ja abivalmilt;
- suhtleme Teiega eesti keeles, vastavalt vajadusele ja võimalustele ka mõnes muus keeles.

6. Kui Te helistate meile, siis:

- teie lühiküsimustele vastame koheselt;
- kui Teie probleem ei ole kõne vastuvõtja pädevuses: suuname Teid antud valdkonnaga tegeleva juhatuse liikme poole või palume Teie kontaktandmed ning helistame Teile tagasi võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 5 (viie) tööpäeva jooksul;
- kui vastuse koostamine võtab rohkem aega või kui vajate detailsemat infot, siis võtame Teie kontaktandmed ning lepime kokku tagasihelistamise aja;
- kui küsimusele vastamine ei kuulu meie institutsiooni kompetentsi, teavitame Teid sellest ning vastavalt meie võimalustele ütleme Teile pädeva asutuse nimetuse ja telefoninumbri.

7. Kui Te saadate meile e-kirja (ank@ank.ee) või kirja posti teel, siis:

- teie kiri registreeritakse ja arhiveeritakse;
- vastame Teile esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul;
- kui vastamine eeldab andmete analüüsi või info kogumist, siis saate vastuse hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul;
- palume Teil lisada kirjale oma kontakttelefon, e-maili või postiaadress.

8. Palume arvestage sellega, et:

- vastavalt avaliku teabe seadusele ei ole meil võimalik anda telefoni ja e-posti teel teavet, milles sisalduvad isikute (sh Teie enda) delikaatsed või eraelulised isikuandmed.

9. Palume Teil:

- sõnastada oma küsimused võimalikult konkreetselt, selgelt ja lühidalt;
- esitada meile alati õiged andmed;
- keerulisemate probleemide korral esitada oma küsimus kirjalikult.

10. Ettepanekud, arvamused ja ettepanekud

Oma liikmete ja koostööpartneritega paremaks suhtlemiseks ootame Teilt tagasisidet ja ettepanekuid aadressil: Veski 4, Põltsamaa 48106 või e-posti aadressil: ank@ank.ee .