
 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	1/10

SISUKORD

1.	EESMÄRK.....	1
2.	ORGANISATSIOONI KESKKOND	2
2.1.	Organisatsiooni ajalugu	2
2.2.	Organisatsiooni kontekst	2
2.3.	Organisatsiooni asukoht	2
3.	KÄSITLUS- JA KASUTUSALA	2
4.	TEGEVUSE KIRJELDUS	3
4.1.	Lennundusvaldkonna juhtimisstruktuur	3
4.2.	Volitused ja vastutused.....	4
4.3.	Lennundusvaldkonna teenused.....	5
4.4.	Strateegia ja arengukava.....	6
4.5.	Tööplaanid.....	6
4.6.	Eelarve ja varad	6
4.7.	Teenuste juhtimine ja arendamine.....	7
4.8.	Personalijuhtimine ja -arendus	7
4.9.	Vastavusseire (<i>compliance monitoring</i>).....	7
4.10.	Muudatuste juhtimine ja ohutusjuhtimine (<i>safety risk management</i>).....	8
4.11.	Kommunikatsioon	9
4.12.	Teabevahetus (<i>mutual exchange of information</i>)	9
4.13.	Klientide tagasiside	10
4.14.	Muude andmete edastamine ja raportite koostamine	10

1. EESMÄRK

- 1.1. Käesolev dokument kirjeldab Transpordiameti lennundusvaldkonna juhtimissüsteemi ja osapoolte vastutusi.
- 1.2. Lennundusjulgestusalase riikliku järelevalve organisatsiooniline struktuur ja vastutus, järelevalvetegevuste planeerimise alused, järelevalvetegevuste läbiviimine ja dokumenteerimine, tuvastatud puuduste kõrvaldamisega seotud tegevused ning sunnivahendi kohaldamise põhimõtted on kirjeldatud [lennundusjulgestuse järelevalve käsiraamatus](#), mis on käsitletud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. märtsi 2008 määruse (EÜ) nr 300/2008 lisa II punktis 3 viidatud riikliku järelevalveprogrammina (NCASQCP).
- 1.3. Juhtimissüsteem toetab Transpordiameti lennundusohutuse, -julgestuse ja kvaliteedi juhtpõhimõtete rakendamist ning [Transpordiameti põhimäärusest](#) tulenevate ülesannete ja strateegias toodud eesmärkide saavutamist.
- 1.4. Transpordiameti lennundusvaldkonna juhtpõhimõtted:
 - kindlustada kõrgetasemeline lennundusohutuse järelevalve teostamine ohutusriskide tuvastamise ja parendusmeetmete kaudu;
 - toimida kooskõlas õiguslike ja muude nõuetega;

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	2/10

- olla ohutuskultuuri edendaja ja lennunduse jätkusuutliku arengu toetaja;
- kasutada olemasolevaid ressursse eesmärgipäraselt;
- tagada lennundusvaldkonna ametnike pädevus seatud ülesannete täitmiseks;
- tagada klientide rahulolu efektiivse, pädeva ja tähtaegse teenindamise teel;
- tagada juhtimissüsteemi toimivus ja pidev parendamine.

2. ORGANISATSIOONI KESKKOND

2.1. Organisatsiooni ajalugu

Transpordiamet loodi 1. jaanuaril 2021 seniste Lennu-, Maantee- ja Veeteede Ameti ühendamise (ning nende õigusjärgsena). Transpordiamet on transpordiliikide ülene kompetentsikeskus ning ohutu liiklemiskeskonna arendaja. Amet lähtub oma tegevuses liikuvuse terviklikust kujundamisest, mille eesmärk on pakkuda inimestele ja kaupadele võimalikult mugavaid ja kiireid liikumislahendusi, kasutades erinevaid transpordiliike. Transpordiamet on Eesti Vabariigis lennundusvaldkonnas ainus pädev riiklik asutus (EASA mõistes *national competent authority*, ICAO mõistes *civil aviation authority*) ja riiklik järelevalveasutus (Euroopa Komisjoni mõistes *national supervisory authority*).

2.2. Organisatsiooni kontekst


Transpordiameti järelevalve alla kuuluvad füüsilised ja juriidilised isikud ning õhusõidukid on välja toodud [SIS küsimustiku kokkuvõttes](#).

2.3. Organisatsiooni asukoht

Transpordiameti juriidiline aadress on Valge 4, 11413 Tallinn. Transpordiameti tegevuskohad on ära toodud [Transpordiameti kodulehel](#).

3. KÄSITLUS- JA KASUTUSALA

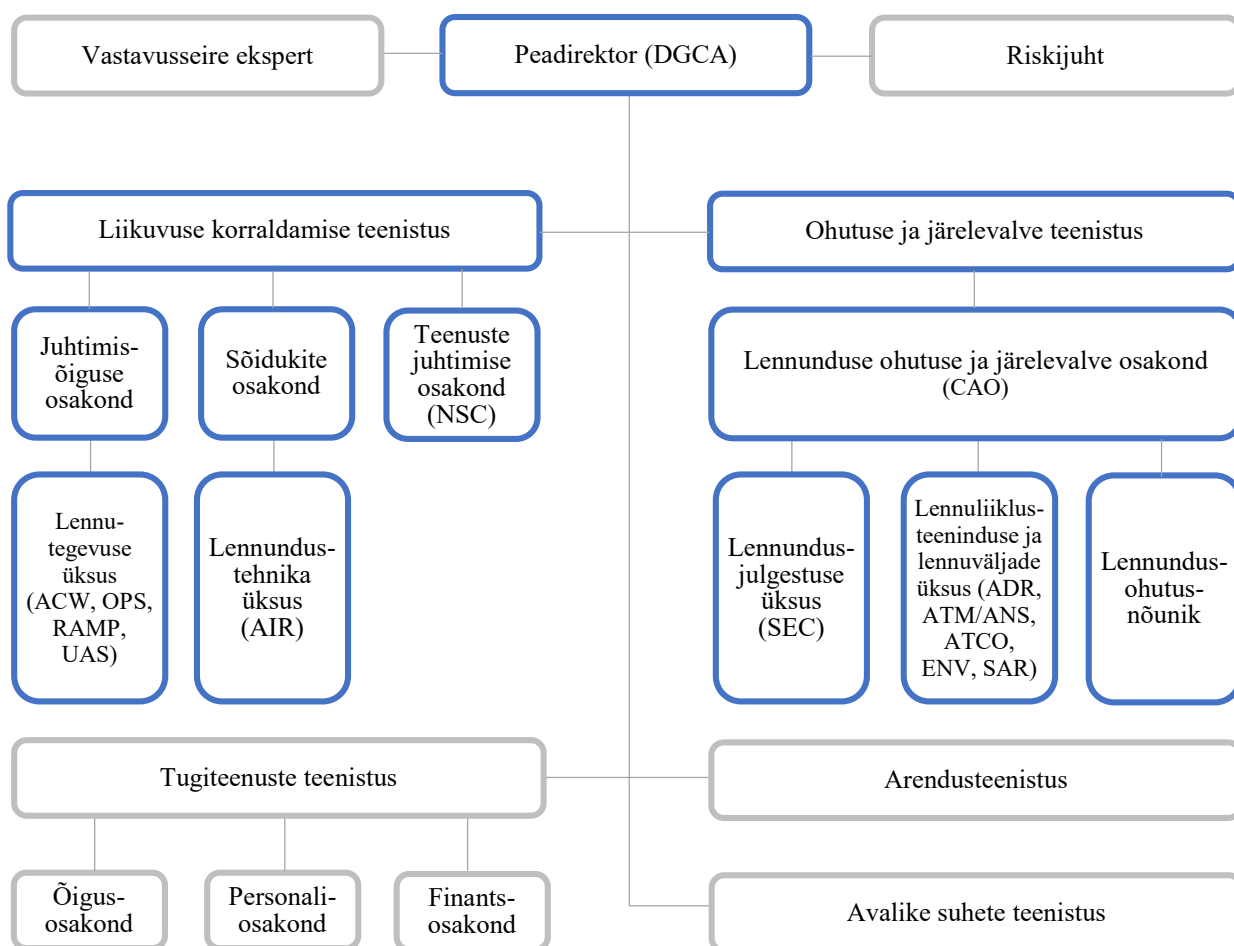
- 3.1. Juhtimissüsteemi loomisel on arvesse võetud järgmisi sisendeid:
 - 3.1.1. Rahvusvahelise Tsiviillennunduse Organisatsiooni (edaspidi ICAO) standardid ja soovitatud praktikad (SARP).
 - 3.1.2. [Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus 2018/1139](#), tema rakendusaktid ja nõuete täitmise aktsepteeritud meetodid ning juhendmaterjalid, sh üldised nõuded (*cross domain requirements*), mis on standardiseeritud Euroopa Liidu Lennundusohutusameti (edaspidi EASA) poolt (loetelu ei ole täielik):
 - [EU reg nr 965/2012 \(OPS + RAMP\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg nr 1178/2011 \(ACW\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg nr 139/2014 \(ADR\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg 2015/340 \(ATCO\)](#),
 - [EU reg 2017/373 \(ATM/ANS\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg nr 748/2012 \(AIR\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg nr 1321/2014 \(AIR\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg nr 2019/947 \(UAS\)](#) ja seda [täiendavad määrused](#),
 - [EU reg 2018/1976](#),
 - [EU reg 2018/395](#),
 - [EU reg nr 628/2013 \(Standardisation inspections\)](#).
 - 3.1.3. Lennundusvaldkonnale kohalduvad siseriiklikud õigusaktid:
 - [Lennundusseadus](#),
 - [Väärteomenetluse seadustik](#),
 - [Transpordiameti põhimäärus](#).

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	3/10

- 3.2. Juhtimissüsteem kohaldub kõikidele lennundusvaldkonna protsessidele ja lennundusvaldkonnaga otseselt seotud struktuuriüksustele Transpordiameti struktuuris (vt joonis 1). Struktuuriüksuste juhatajad vastutavad juhtimissüsteemi tutvustamise eest kõigile olemasolevatele ja uutele töötajatele.
- 3.3. Juhtimissüsteemiga seotud dokumendid tehakse taotluse alusel kättesaadavaks Transpordiameti järelevalve alla kuuluvatele isikutele ja organisatsioonidele ning standardiseerimisinspektsiooni eesmärgil EASA-le, ICAO-le ja teistele asjakohastele Transpordiameti (sh lennundusvaldkonna) üle järelevalvet tegevatele organisatsioonidele (*Procedures to be made available to the Agency*).
- 3.4. Transpordiameti lennundusvaldkond on osaliselt jaotanud liikmesriigi pädeva asutuse ülesandeid (*Allocation of tasks to qualified entities*) teistele riiklikele asutustele [Lennundusseaduse](#) § 60¹ lõigete 3 kuni 6 järgi.

4. TEGEVUSE KIRJELDUS

4.1. Lennundusvaldkonna juhtimisstruktuur




 Lennundusvaldkonnaga otseselt seotud struktuuriüksused

 Lennundusvaldkonda toetavad struktuuriüksused

Joonis 1. Lennundusvaldkonnaga seotud struktuuriüksused Transpordiameti struktuuris.


4.1.1. Transpordiameti üldine struktuur on kättesaadav [Transpordiameti kodulehel](#).

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	4/10

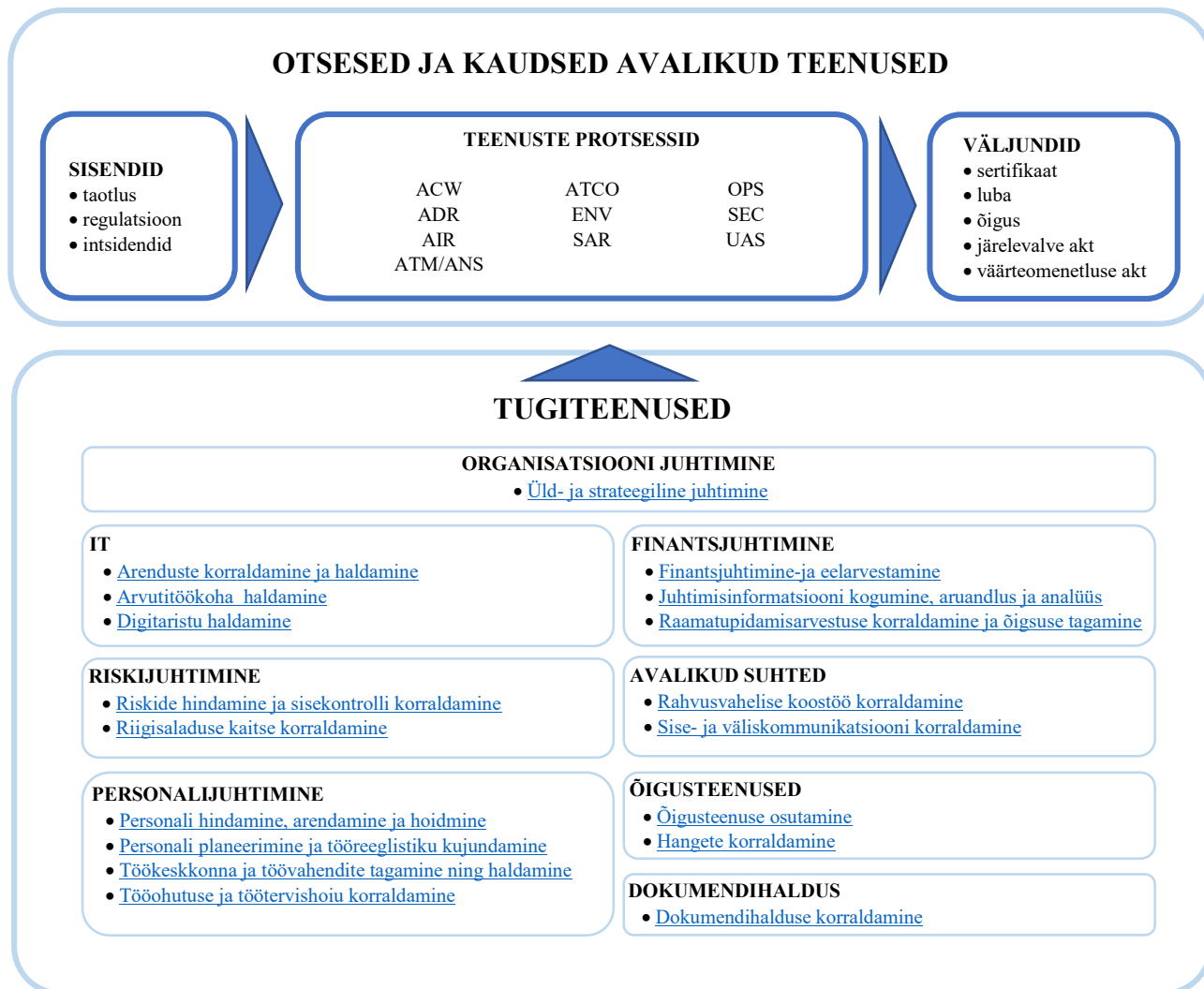
- 4.1.2. Transpordiameti peadirektor (ICAO määratluses *Director General of Civil Aviation, DGCA*) on lennundusvaldkonnas kõrgeim juhtimistase ning lõpliku otsustusõigusega ja vastutusega (*power to exercise authority over civil aviation matters*).
- 4.1.3. Lennunduse valdkonna koordinaator (*Chief Aviation Officer, CAO*) on peamine vastaspool Eesti erialaorganisatsioonidele ja -liitudele ning koordineerib lennundusvaldkonna info liikumist Transpordiametis (nt intsidentide info liikumine, regulaarne valdkonna juhtide (vt joonis 1) infovahetuskoosolek koos peadirektoriga jms). Transpordiameti lennunduse valdkonna koordinaator on lennunduse ohutuse ja järelevalve osakonna juhataja.
- 4.1.4. Transpordiameti ametlik esindaja rahvusvaheliste organisatsioonide (EASA, ICAO, Euroopa Komisjoni töörühm, ECAC, Eurocontrol jms) juures on Transpordiameti peadirektor, kellel on õigus volitada lennunduse valdkonna koordinaatorit esindama Transpordiametit nendes organisatsioonides või töörühmades.
- 4.1.5. Struktuuriüksuste ülesanded ja vastutused on kirjeldatud [teenistuste põhimäärustes](#) ja ametikohtade ülesanded ametijuhendites (vt [Transpordiameti struktuurist](#) töötaja info alt).
- 4.1.6. Lennundusvaldkonna alamvaldkondade üldine jagunemine on näha joonisel 1, detailsem kirjeldus on [valdkondade ja valdkonna ekspertide tabelis](#).

4.2. Volitused ja vastutused


- 4.2.1. Juhtimissüsteemi toimimise eest vastutab Transpordiameti peadirektor (edaspidi peadirektor). Kõik töötajad tegutsevad lähtuvalt [kinnitatud protseduuridest](#), muudest juhenddokumentidest ning peadirektori ja struktuuriüksuste juhtide korraldustest.
- 4.2.2. Struktuuriüksuste (teenistuste, osakondade ja üksuste) põhifunktsioonid ning ülesanded on fikseeritud [Transpordiameti põhimääruses](#), detailsem kirjeldus on teenistuse põhimääruses. Struktuuriüksuse toimimise ja arendamise eest vastutab struktuuriüksuse juhataja.
- 4.2.3. Juhtimissüsteemi rakendamise ja järjepideva toimimise eest vastutavad struktuuriüksuste juhatajad, kes annavad ka sisendi juhtimissüsteemi arendamiseks.
- 4.2.4. Juhtimis- ja kvaliteedisüsteeme kirjeldavate dokumentide eest vastutab arendusteenistus vaadates vastavate dokumentide uuendusvajadused üle vähemalt üks kord aastas.
- 4.2.5. Konkreetse lennunduse alamvaldkonna protsesside, protseduuride ja dokumentatsiooni pideva nõuetele vastavuse tagab vastava alamvaldkonna struktuuriüksuse juhataja. Tugitegevuste (personalijuhtimine, finantsjuhtimine jne.) protsesside, protseduuride ja dokumentatsiooni kaasajastamise eest vastutab konkreetset tugiteenust osutava struktuuriüksuse juhataja.
- 4.2.6. Organisatsioonisisese vastavusseire korraldamise ja läbiviimise eest vastutab vastavusseire ekspert.
- 4.2.7. EASA ja ICAO standardiseerimisauditite puhul vastutab auditi koordineerimise, teabevahetuse ning assisteerimise eest liikuvuse korraldamise teenistuse teenuste juhtimise osakonna töötaja (EASA mõistes riiklik standardimiskoordinaator, *National Standardisation Coordinator, NSC*) ning sisuliste teemade, dokumentide ja info eest [valdkondade määratud eksperdid](#) (EASA mõistes *Sectorial Focal Points, SFPs*).
- 4.2.8. Erakorralise olukorra puhul koordineerib olukorra lahendamist ja meeskonna kokkukutsumist kas peadirektor või lennunduse valdkonna koordinaator.
- 4.2.9. Riiklikku lennuohutusprogrammi koordineerib lennunduse valdkonna koordinaator.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	5/10

4.3. Lennundusvaldkonna teenused



- 4.3.1. Transpordiameti lennundusvaldkonna juhtimissüsteem põhineb teenusekesksel lähenemisel. Teenus on kliendi eesmärgi saavutamisele suunatud tegevuste korrastatud kogum, mis võib olla jagatud alamprotsessideks, sellel on alati algus ja lõpp, sisend ja kliendi jaoks kasutatav väljund.
- 4.3.2. Teenus on suunatud kas välis- või sisekliendile, vastavalt siis avalik teenus või tugiteenus. Teenused on kaardistatud [Transpordiameti teenusepuus](#). Teenusepuus on iga teenuse juurde märgitud antud teenuse eest vastutav teenuse juht.
- 4.3.3. Transpordiameti teenused on jaotatud teenuste üldiseloому järgi kolmeks:
- otsesed teenused – füüsilisele või juriidilisele isikule taotluse alusel osutatav teenus;
 - kaudsed teenused – proaktiivselt (taotluseta) osutatavad või korraga suuremale ühiskonnagrupile osutatavad teenused;
 - tugiteenused – asutusesisesed teenused, mis toetavad otseste ja kaudsete teenuste või asutuse toimimist.
- 4.3.4. Lennundusvaldkonna teenused on lisaks eeltoodule grupeeritud lennunduse alamvaldkondade loogikast tulenevate teemade järgi ([Transpordiameti teenusepuus](#)):

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	6/10

ACW	Õhusõiduki meeskonnaga seotud teenused (sh. FCL, MED, FSTD)
ADR	Lennuväljade ja kopteriväljakutega seotud teenused
AIR	Lennundustehnikaga seotud teenused
ATM/ANS	Lennuliikluse juhtimise ja aeronavigatsiooniga seotud teenused
ATCO	Lennujuhtidega seotud teenused (sh MED)
ENV	Keskonnaga seotud teenused lennunduses
SAR	Lennuotsingu- ja päästetöödega seotud teenused
OPS	Lennutegevusega seotud teenused (sh RAMP inspeksioonid)
SEC	Lennundusjulgestusega seotud teenused
UAS	Mehitamata õhusõidukitega seotud teenused

4.3.5. Kõikide teenuste protseduurid on kirjeldatud [Juhendite keskkonnas](#).

4.4. Strateegia ja arengukava


- 4.4.1. Transpordiameti (sh lennundusvaldkonna) strateegia, missioon ja visioon on kinnitatud Transpordiameti juhtkonnas ning kättesaadav [Transpordiameti kodulehel](#). See vaadatakse juhtkonna poolt üle vähemalt üks kord aastas ning vajadusel kinnitatakse uus täiendatud versioon.
- 4.4.2. Lennunduse valdkonna eestvedamise eest vastutab peadirektor. Valdkonna pikemaajalise arenguplaani koostab peadirektor koostöös lennunduse valdkonna koordinaatoriga ja valdkonna struktuuriüksuste juhtidega.
- 4.4.3. Juhtkonnapoolne Transpordiameti eesmärkide ülevaatamine toimub vähemalt üks kord aastas. Eesmärgid kinnitatakse juhtkonnas.

4.5. Tööplaanid

- 4.5.1. Strateegia elluviimiseks koostatakse igal aastal tööplaan, millega määratakse konkreetsed ülesanded püstitatud eesmärkide saavutamiseks koos tähtaja, vastutaja ning eraldatud ressurssidega.
- 4.5.2. Jooksva aasta strateegiline tööplaan esitatakse peale peadirektori kinnitamist jaanuarikuu lõpuks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile.
- 4.5.3. Teenistuste detailsete tööplaanide (tegevuskavad ja järelevalve plaanid) koostamise, täitmise ja kaasajastamise eest vastutavad teenistuste juhid. Tööplaanide ülevaatamine ja töö tulemuste hindamine toimub vähemalt üks kord aastas. Peadirektor teavitab juhtkonna koosolekul struktuuriüksuste lõppeva aasta tööplaanide täitmise aruannete esitamise tähtajast vähemalt neli nädalat ette.
- 4.5.4. Tööplaanid kirjeldatakse Transpordiameti-üleselt PlanPro planeerimise ja projektijuhtimise süsteemis või Microsoft Exceli ja Lennuohutuse Infosüsteemi (LOIS) tabelites.

4.6. Eelarve ja varad

- 4.6.1. Transpordiameti (sh lennundusvaldkonna) eelarve koostamise algatatakse juhtkonna otsusega.
- 4.6.2. Eelarve ülevaatamine toimub üks kord kuus.
- 4.6.3. Finantsressursside juhtimine toimub vastavalt [majandustegevuse korraldamise protseduurile](#).
- 4.6.4. Eelarve koostamiseks kasutatakse Eelarve infosüsteemi (EAIS).
- 4.6.5. Lepingute, arvete jms dokumentide käsitlemine on kirjeldatud [asjaajamiskorras](#).
- 4.6.6. Ametiautode kasutamine on korraldatud vastavalt [autode kasutamise](#) protseduurile.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	7/10

4.7. Teenuste juhtimine ja arendamine


- 4.7.1. Teenuste juhtimisel on peamisteks eesmärkideks:
- teenuste vastavus kliendi vajadustele ning lennundusvaldkonna nõuetele,
 - teenuste kättesaadavus ja kasutusmugavus klientidele,
 - efektiivsus teenuste osutamisel.
- 4.7.2. Teenuste arendamisel rakendatakse pidevaks parendamiseks agiilset metodoloogiat (*agile methodology*) koos arendussprintidega (*design sprint*).
- 4.7.3. Teenuste eesmärgid, osutamise protsessid ja kanalid, protsessis osalejate vastutused ning toetavad infosüsteemid kirjeldatakse teenuste kordades, kirjeldustes ja juhendites vastavalt [teenuste dokumentide korrale](#). Teenuste mõõdikud ja riskid on toodud [Transpordiameti teenusepuus](#).
- 4.7.4. Transpordiamet julgustab kõiki töötajaid tegema ettepanekuid, teatama probleemidest ja mittevastavustest seoses teenustega või juhtimissüsteemiga. Parendusettepanekute kogumiseks töötajatelt on loodud e-posti aadress parendusettepanekud@transpordiamet.ee, mis töötab ühtlasi parendusettepanekute registrina. E-postkasti eest vastutab arendusteenistuse kliendikogemuse arendusjuht. Kliendikogemuse arendusjuht esitleb laekunud ettepanekud ja tegevuskava juhtkonnas mitte harvem kui kord poolaastas.

4.8. Personalijuhtimine ja -arendus

- 4.8.1. Transpordiameti (sh lennundusvaldkonna) ajakohane organisatsioonistruktuur asub [Transpordiameti kodulehel](#). Struktuuri dokumentide koostamise ja asjakohasena hoidmise eest vastutab tugiteenuste teenistuse personalijuhtimise osakond.
- 4.8.2. Personalipoliitika põhimõteteks on läbipaistvus, avatus ja võrdsus ning eesmärk töötajate rahulolu ja pidev arendamine.
- 4.8.3. Personalijuhtimise põhimõtted ja organisatsiooni struktuuri koostamine on kirjeldatud [personalijuhtimise protseduuris](#) ning personali arendamine [koolitusprotseduuris](#).
- 4.8.4. Lennundusvaldkonna personali (sh inspektorite) kvalifikatsiooninõuded tulenevad vastavatele valdkondadele kohalduvatest Euroopa Liidu (vt punkt 3.1.2) ja siseriiklikest määrustest ning on kirjeldatud vastavate ametikohtade ametijuhendites. Ametijuhendites on määratud ka valdkonna eksperdid.
- 4.8.5. [Transpordiameti töökorralduse reeglid](#) sisaldavad mh korruptsiooni ja huvide konflikti vältimise juhiseid.
- 4.8.6. Töötajate tööohutuse ja töötervishoiuga seotud tegevus on kirjeldatud protseduuris [tööohutuse ja töötervishoiu korraldamine](#).
- 4.8.7. Töötajate rahulolu hindamine toimub vähemalt kord aastas. Rahulolu hindamise kokkuvõtte esitatakse kõigile töötajatele Transpordiameti siseveebis ja tutvustatakse valdkondlikel koosolekutel.
- 4.8.8. Personalivaldkonna eesmärkide täitmise ja aastavestluste kokkuvõtete ülevaatus toimub vähemalt ühel korral aastas.

4.9. Vastavusseire (*compliance monitoring*)


- 4.9.1. Vastavusseire eesmärk on tagada Transpordiameti põhiülesannete ja eesmärkide täitmine kooskõlas rahvusvaheliste lennundusalaste nõuete, Euroopa Liidu ja siseriiklike õigusaktidega ning nende muudatustega, mis on integreeritud Transpordiameti poolt teostatavatesse toimingutesse, sealhulgas protseduuride parendamise, siseriiklikule õigusloomele kaasaaitamise, sektori informeerimise jms teel.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	8/10

- 4.9.2. Õigusosakond vastutab uute õigusaktide ja õigusaktide muudatuste (v.a riigisisesed õigusaktid) informatsiooni edastamise eest valdkonna määratud eksperdile (EASA mõistes *Sectorial Focal Points*, SFPs) läbi Delta dokumendihaldussüsteemi ning õigusaktide kandmise eest õigusosakonna poolt hallatavasse Õigusmuudatuste registrisse.
- 4.9.3. Valdkonna määratud ekspert on kohustatud teavitama õigusosakonda juhul, kui muudatused Euroopa Liidu õigusaktides päädivad muudatustega vastava valdkonna protseduurides ja/või siseriiklikes õigusaktides (vt. täpsemalt protseduuri [rahvusvaheliste organisatsioonide \(ICAO, EL/EASA\) nõuete ja nende muudatuste analüüsi, kehtestamise ning ICAOle siseriiklikest erinevustest teatamise kord](#) ja [õigusaktide väljatöötamise kord](#)).
- 4.9.4. Valdkonna määratud ekspert vastutab tema valdkonda puudutavatest õigusaktidest tulenevate nõuete õigeaegse ja asjakohase juurutamise eest Transpordiameti teenuste protsessides ning vajadusel seotud sektorile edastamise eest.
- 4.9.5. Igale lennundusvaldkonna teenusegrupile korraldatakse vähemalt üks kord kahe aasta jooksul sisemine vastavusseire (vastavalt vastavusseire plaanile). Sisemise vastavusseire elluviimise ja koordineerimise eest vastutab vastavusseire ekspert.
- 4.9.6. Kõik ametisisesete ja organisatsiooniväliste vastavusseirete leiud kantakse [mittevastavuste registrisse](#). Vastavusseire ekspert teeb Transpordiameti juhtkonnale ülevaate mittevastavustest ja nende likvideerimise tegevuskavast vähemalt ühe korra kvartalis.
- 4.9.7. Mittevastavus registreeritakse hiljemalt ühe nädala jooksul pärast standardiseerimisauditi raporti koostamist (sisemise vastavusseire korral) või saabumist (välise standardiseerimisauditi korral) vastavusseire eksperdi poolt mittevastavuse registrisse, kuhu lisatakse koostöös vastutava struktuuriüksuse juhiga mittevastavuse lahendamise tähtaeg ja tegevused.
- 4.9.8. Välisorganisatsioonide (EASA, ICAO) standardiseerimisauditite puhul on peavastutajaks Transpordiameti peadirektor, kes vastavalt auditi sisule määrab auditi töögrupi. Üldjuhul on esmaseks kontaktpunktiks lennunduse valdkonna koordinaator (CAO), kuid auditi koordineerimise ja teabevahetuse eest vastutab NSC. NSC annab standardiseerimisauditi käigus leitud mittevastavused üle vastavusseire eksperdile ja auditeeritud struktuuriüksuse juhatajale esimesel võimalusel pärast auditi tulemuste kättesaamist.
- 4.9.9. Mittevastavuste lahendamise eest vastutab vastava alamvaldkonnaga tegeleva struktuuriüksuse juhataja. Mittevastavuse likvideerimisest informeerib osakonna juhataja vastavusseire eksperdi esitades ühtlasi dokumentatsiooni, mis mittevastavuse lahendamist kinnitab. Vastavusseire ekspert kinnitab teema sulgemisega mittevastavuste registris mittevastavuse lahendamise.
- 4.9.10. Välisorganisatsiooni (EASA, ICAO) poolt tehtud standardiseerimisauditite puhul teavitab mittevastavuse likvideerimise eest vastutav struktuuriüksuse juht lisaks NSC'd, kelle kohustuseks on teavitada välisorganisatsiooni mittevastavuse likvideerimisest. Pärast välisorganisatsiooni otsust mittevastavuse (leiu) sulgemise kohta, teavitab NSC vastavusseire eksperdi, kes saab alles pärast seda sulgeda mittevastavuse ka Transpordiameti mittevastavuste registris.

4.10. Muudatuste juhtimine ja ohutusjuhtimine (*safety risk management*)

- 4.10.1. Muudatuste juhtimise eesmärk on läbi süsteemse korrigeerivate tegevuste planeerimise ning elluviimise maandada mittevastavuse riski esinemise tõenäosust ja mõju. Muudatuste planeerimisel ja elluviimisel lähtub Transpordiamet mõjususe (teeme õigeid asju) ja tõhususe põhimõtetest (teeme asju õigesti).
- 4.10.2. Muudatuse elluviimisega kaasnevate mõjude, sh võimalike riskide hindamise ja negatiivsete mõjude maandamistegevuste elluviimise eest vastutab struktuuriüksuse juhataja. Muudatuste

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	9/10

planeerimisel riskide hindamise ja maandamistegevuste elluviimise eesmärk on ohtude tuvastamine, kaardistamine ning nende Transpordiametile või kliendile negatiivsete mõju kõrvaldamiseks ja/või leevendamiseks maandamismeetmete planeerimine ja nende tulemuslikkuse kontrollimine. Nimetatud protsessis peab riskide hindamine olema integreeritud korrigeerivate tegevuste planeerimisse.


- 4.10.3. Organisatsiooniülestest muudatustest ja väliskeskkonna muudatustest tulenevate riskide tuvastamise protsessi koordineerib riskijuht koostöös struktuuriüksuste juhatajate ning CAO-ga. Riskide kaardistamisel hinnatakse muudatuste võimalikku mõju Transpordiameti eesmärkide täitmisele ning võimalikku negatiivset mõju lennunduse valdkonnale. Tuvastatud ohte koos riskide mõju hindamisega ning määratud korrigeerivate tegevustega tutvustatakse juhtkonnas.

4.11. Kommunikatsioon

- 4.11.1. Sise- ja kriisikommunikatsiooni põhimõtted ja vastutused on kirjeldatud [avalike suhete osakonna põhimääruses](#).
- 4.11.2. Teabenõuetele vastamist koordineerib sisuvaldkonna esindaja, kes kaasab ameti mainet puudutavate keerukate temade puhul kommunikatsiooni- ja turundusosakonna.

4.12. Teabevahetus (*mutual exchange of information*)

- 4.12.1. Lennunduse valdkonna koordinaator vastutab koostöös peadirektoriga Transpordiameti suhtluse eest siseriiklike ja rahvusvaheliste organisatsioonidega (EASA, ICAO, Euroopa Komisjoni töörühmad, ECAC, Eurocontrol jms).
- 4.12.2. Riiklik standardimiskoordinaator (NSC) vastutab igapäevase teabevahetuse koordineerimise eest, mis on vajalik rahvusvaheliste organisatsioonide nõuetele vastamiseks:
- EASA-ga info vahetamine;
 - ICAO CMA süsteem (sh EFOD, eranditest teavitamine jne).
- 4.12.3. Valdkonna määratud eksperdid kasutavad igapäevaselt teabevahetuseks rahvusvaheliste organisatsioonidega järgmisi infovahetuse kanaleid:
- Flextool'i kasutamine eranditest (*exemptions*) teavitamiseks;
 - AltMocidest teavitamine e-posti teel AltMOC@easa.europa.eu ([Nõuete täitmise alternatiivsete meetodite hindamise protseduur \(AltMoc\)](#)).
- 4.12.4. Teiste riikide lennuametitega (või sarnaseid funktsioone täitvate asutustega), kellega toimub tihe teabevahetus ja koostöö, on mõnel juhul sõlmitud koostööleping, millega on määratletud täpne käsitusala ja vastutused infovahetuse ning kommunikatsiooni osas.
- 4.12.5. Teiste riikide pädevatele riiklikele asutustele (*Competent Authority*) tehakse andmed vajadusel kättesaadavaks koopia saatmise või konsultatsiooni teel, kuid andmepäring peab olema teise liikmesriigi poolt selgelt põhjendatud.
- 4.12.6. Lisaks teistele riikidele loob lennunduse valdkonna koordinaator koostöös peadirektoriga kontakti infovahetuseks:
- keskkonnakaitseasutustele lennundusohutuse ja keskkonnanõuete vaheliste konfliktide ohjamiseks;
 - kohalike planeerimis- ja maakasutusasutustega.
- 4.12.7. Kui liikmesriikide lennundusvaldkonda haldavate riigiametite vahel esineb vaidlusi, mida ei ole võimalik lahendada, on vaidlusaluse valdkonna struktuuriüksuse juhataja kohustus suunata küsimus vahendamiseks EASA-le läbi lennunduse valdkonna koordinaatori.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_18_K2_r1
	LENNUNDUSVALDKONNA JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS		
	Koostamise kuupäev: 09.08.2021	Juhendi koostaja: Ele Reiljan	10/10

4.13. Klientide tagasiside

- 4.13.1. Klientide tagasiside hindamise eesmärk on saada infot Transpordiameti pakutavate teenuste kohta, mis on sisendiparenduskohtade tuvastamiseks ja parendustegevuste rakendamiseks.
- 4.13.2. Klientide tagasiside kogumise, analüüsimise ja teabevahetusprotsessi eest vastutab arendusteenistuse kliendikogemuse arendusjuht.
- 4.13.3. Kliendi tagasiside mõõdikuks on rahulolu lennundusvaldkonna teenuste ja teenindusega, mida mõõdetakse soovitusindeksi (*transactional NPS*) alusel. Kõigi lennundusvaldkonna teenuste kohta saadetakse klientidele tagasisideküsimustik.
- 4.13.4. Lisaks kohustuslikule soovitusindeksi küsimusele on teenuste juhtidel võimalik lisada tagasisideküsimustikule lisaküsimusi, mis aitavad vastata teenuse arendamisega seotud spetsiifilisematele küsimustele.
- 4.13.5. Klientide tagasiside kokkuvõtte teeb arendusteenistuse kliendikogemuse arendusjuht vähemalt üks kord kvartalis. Selles tuuakse välja lennundusvaldkonna soovitusindeks ja enim esile tulnud teemad ning parendusvaldkonnad. Teenusepõhist detailinformatsiooni jälgivad teenuse juht ja vastava valdkonna töötajad [tagasisidesüsteemist Recommy](#) iseseisvalt.

4.14. Muude andmete edastamine ja raportite koostamine

- 4.14.1. NSC edastab kaks korda aastas vastavalt valdkonna määratud ekspertide sisendile andmed läbi (EASA) SIS süsteemi vastavalt [IC.PD.STD.CMA.Model.Paper](#)-ile.
- 4.14.2. Arendusteenistuse avalike teenuste arendusjuht edastab Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumile ühe korra aastas läbi Riigiteenuste portaali vastavalt teenuse juhtide poolt antud sisendile kõikide otseste avalike teenuste mahud (nt taotluste arv, järelevalve menetluste arv), kliendirahulolu hinnangu (soovitusindeks), kliendi otsese ajakulu ning teenuse kogu ajakulu kliendile (sh menetlusaeg). Vastava sisendi annavad teenuste juhid.
- 4.14.3. Lennundusohutusnõunik uuendab ühe korra aastas riiklikku lennundusohutuse plaani (*State Plan for Aviation Safety*, SPAS).