

POLITSEI- JA PIIRIVALVEAMETI TEENINDUSKESKKONNA STANDARD

Sisukord

I	ÜLDSÄTTED.....	2
II	MÕISTED	2
III	ÜLDISED NÕUDED TEENINDUSKESKKONNALE	2
	Ligipääs	2
	Kujundus.....	2
	Infosildid.....	3
	Turvalisus	3
	Tööohutus ja –tervishoid	3
IV	TEENINDUSRUUMID	3
	Teenindussaal	3
	Teeninduspunkt (sh fuajee)	5
V	TUGIALA	5
	Teeninduse tagamiseks vajalikud ruumid.....	5
	Erinõuetele vastavad ruumid	6
VI	VASTUTUS JA ROLLID	6
	Teeninduskeskkonna hoidmisel.....	6
	Teeninduskeskkonna uuendamisel	6
	Teeninduskeskkonna vahetamisel	7
VII	JÄRELVALVE JA TEENINDUSKESKKONNA HINDAMINE	7
	Lisa 1	9
	Teenindusruumide, teeninduskohtade ja ooteala kujundus	9
	Lisa 2	12
	Infostendi kujundus ja kirjeldus	12
	Lisa 3	13
	Infotahvli kujundus ja kirjeldus.....	13
	Lisa 4	14
	Majajuhi kirjeldus.....	14
	Lisa 5	15
	Teeninduskeskkonna vastavuse hindamisvorm.....	15

I ÜLDSÄTTED

1. Teeninduskeskkonna standard (edaspidi standard) sätestab teeninduskeskkonna üldised nõuded Politsei- ja Piirivalveametis (edaspidi PPA), ametnike vastutuse ja rollid teeninduskeskkonna hoidmisel, uuendamisel ja vahetamisel, järelevalve standardi nõuete täitmise üle ning teeninduskeskkonna hindamise alused ja vormi.
2. Standard kohaldub PPA ruumidele, kus teenindatakse kliente (prefektuuride kodakondsus- ja migratsioonibüroode teeninduste (edaspidi KMB), lubadeteenistuste, liiklusjärelvalve talituste ja politsei- ja konstaablijaoskondade ruumid ning PPA hoonete fuajeed).

II MÕISTED

3. Standardis kasutatakse mõisteid järgmises tähenduses:
 - 3.1 KLIENT - isik, kes kasutab PPA teenuseid;
 - 3.2 TEENINDAJA - ametnik, kelle tööülesandeks on klientide teenindamine;
 - 3.3 INFOTÖÖTAJA – PPA ametnik, kelle tööülesandeks on informatsiooni väljastamine klientidele (valvelaua töötaja, prefektuuri KMB teenindaja jne);
 - 3.4 TEENINDUSÜKSUS - klientide teenindamisega tegelev PPA struktuuri või teenistuslik üksus;
 - 3.5 TEENINDUSRUUM - ruum, kus toimub vahetu kontakt kliendiga ning on tagatud teenindamiseks vajalikud tingimused ja turvanõuded. Jaguneb teenindussaalideks ja teeninduspunktideks (sh fuajeed);
 - 3.5.1 TEENINDUSPUNKT sh fuajee- teenindusruum, kus on üks kuni kaks teeninduskohta ja kaks kuni neli istekohta ootavatele klientidele;
 - 3.5.2 TEENINDUSSAAL - avatud teeninduse põhimõttel väljaehitatud teenindusruum, kus on kolm või enam teeninduskohta ning kuus või enam istekohta ootavatele klientidele;
 - 3.5.3 TEENINDUSKOHT – töökoht teenindusruumis;
 - 3.5 TUGIALA– ala, kus asuvad teeninduse tagamiseks vajalikud ja erinõuetele vastavad ruumid ning kuhu on takistatud klientide ligipääs (olemas teenindussaal, teeninduspunktis olemasolu sõltub osutavatest teenustest);
 - 3.6 TEENINDUSKESKKOND - füüsiline keskkond, mille moodustavad teenindusruumid, teeninduse toetamiseks vajalikud ruumid ja erinõuetele vastavad ruumid, nende sisustus ja töövahendid.

III ÜLDISED NÕUDED TEENINDUSKESKKONNALE

Ligipääs

4. Teenindusruumidele peab olema tagatud:
 - 4.1 hea ühistranspordi ühendus;
 - 4.2 piisavalt parkimiskohti eratranspordile hoone vahetus läheduses (kuni 150m asutusest);
 - 4.3 teenindusruumid esimesel korrusel või lift, kui ruumid ei asu esimesel korrusel;
 - 4.4 juurdepääs/kaldtee erivajaduste ja lapsevankritega klientidele;
 - 4.5 käsipuudega trepid;
 - 4.6 kliendiinfo/suunaviitade paigaldamise võimalus hoones ja territooriumil.

Kujundus

5. Teenindusruumide kujundus ja teeninduskohtade kujundus on ühtne üle Eesti ja järgib ameti visuaalse identiteedi põhimõtteid (Lisa1). Värvide ja materjalide muutmine siseviimistluses ja mööbli valmistamisel tuleb kooskõlastada teeninduskeskusega (edaspidi TEK).

Infosildid

6. Infosildid ja viidad on ühesuguselt kujundatud ja asuvad:
 - 6.1 fassaadisilt teenindusüksuse nimetusega hoone peasissepääsu juures;
 - 6.2 silt teenindusüksuse nimetuse, lahtioleku aegade ja infotelefoni numbriga teenindusruumi uktsel või ukse kõrval;
 - 6.3 vajadusel täiendavad suunaviidad ja majajuhid.

Turvalisus

7. Teenindusruumid peavad olema varustatud tuletõrjesüsteemi ja esmaste tulekustutusvahenditega.
8. Teenindusruumid ja tugialad peavad olema varustatud sissetungi tuvastavate alarmseadmetega (ühendatud juhtimiskeskusesse või turvateenuse osutaja häiresüsteemi).
9. Teeninduskohad peavad olema varustatud paanikanupuga, mis on ühendatud juhtimiskeskuse või turvateenuse osutaja häiresüsteemi.
10. Väljaspool teenindusaega peab kõrvalistele isikutele olema takistatud ligipääs turvakardinaga teenindusruumile.
11. Tugialale peab ligipääs kõrvalistele isikutele olema takistatud lukustatavate ustega, mis avatakse võtme või sissepääsukaardiga.
12. Teenindusruumide teenindus- ja ooteala peab olema nähtavalt ja arusaadavalt piiritletud.
13. Teenindusalalt ja teenindusboksist peab olema teenindajatele otse pääs tugialale (mitte läbi ooteala).
14. Soovitavalt on teenindusruumides videovalve.

Tööohutus ja – tervishoid

15. Teeninduskeskkond peab vastama tööohutuse ja -tervishoiu nõuetele.

IV TEENINDUSRUUMID

16. Teenindusruumi suurus ja teeninduskohtade ning teenindusbokside arv sõltuvad teeninduspiirkonna kliendikontaktide hulgast. Iga teeninduskoha jaoks arvestatakse vajalikku pinda ca 15 - 20 m².

Teenindussaal

17. Teenindussaal jaguneb oote- ja teenindusalaks.

18. Ootealas asuvad:
 - 18.1 ühtselt kujundatud infostend (L 1300 x K 900mm) (Lisa 2), 10 ja rohkem teeninduskohaga saalis peab olema kaks infostendi;
 - 18.2 infovoldikute alus (L 800 x K 2000mm);
 - 18.3 järjekorraautomaat (üksustes, kus on rohkem kui 4 teeninduskohta);
 - 18.4 istekohad klientidele – 2 tooli iga teeninduskoha juures, 6 või enam istekohta ootealal (sõltub ooteala suurusest ja külastajate arvust);
 - 18.5 kliendi kirjutuslaud koos tooli(de)ga;
 - 18.6 fotoboks (L 1500, K 200, S 900mm) ja „põll“ väikelaste fotografeerimise abivahendina;
 - 18.7 riidenagi;
 - 18.8 vandalismikindel dokumendilugeja kliendile biomeetrilise dokumendi kontrollimiseks (seade peab olema paigutatud nii, et isikuandmed ekraanil poleks nähtavad teistele teenindussaalis viibivatele klientidele);
 - 18.9 välisvärku ühendatud arvuti klientidele riigilõivude tasumiseks;
 - 18.10 turvakonteiner rikitud ankeetide ja muude dokumentide hävitamiseks;
 - 18.11 postkast;
 - 18.12 seinakell ja –kalender;
 - 18.13 kaanega või pealt kinnine prügikast;
 - 18.14 lastelaud ja kaks lastetooli;
 - 18.15 tualett klientidele.

19. Teenindusallas paiknevad teeninduskohad teenindusletina. Üks koht on mõõtudega L 1600 cm x S 1700cm.

20. Teenindusüksustes, kus töötavad migratsioonijärelevalve inspektorid ja lubadetalituse töötajad peavad teenindussaalis olema boks-tüüpi teeninduskohad (suurus à 10 m²), kuhu mahub teeninduskoht, arvutitehnika ja 2 kliendi tooli. Teenindusboksist peab olema otse pääs tugialale (mitte läbi ooteala).

21. Teeninduskoha seadmed ja eritehnika peavad vastama teenuste osutamise vajadustele ja olema kõigis teenindusüksustes ühetaolised.

22. Teeninduskohal peab olema tagatud elektri, andmeside ja interneti ühendus.

23. Teeninduskohal asub:
 - 23.1 arvuti, kuvar, hiir ja klaviatuur;
 - 23.2 ametniku ID-kaardi lugeja;
 - 23.3 printer;
 - 23.4 skänner;
 - 23.5 allkirjapadi;
 - 23.6 sõrmejäljeskänner;
 - 23.7 dokumendilugeja;
 - 23.8 kliendi ID-kaardi lugeja;
 - 23.9 järjekorraautomaadi lokaalne pult (teenindusüksustes, kus on järjekorraautomaat);
 - 23.10 rahakupüüride turvamärkide kontrolli seade (kassatöökohal);
 - 23.11 makseterminal, pangakaardiga maksmiseks (kassatöökohal);
 - 23.12 infotrükiste hoidja (infotöötaja töökohal);
 - 23.13 kontoritarbed.

24. Teenindaja selja taha peab jääma liikumisruumi vähemalt 1 meeter.

25. Teenindus- või tugialal, maksimum 10 m teeninduskohast (sõltuvalt teeninduse suuruselt), asub dokumendihoidla (üks avaneb teenindussaali), selle puudumisel dokumendikapp.
26. Teenindusalal peab olema koopiamasin ning vajadusel paberihunt.

Teeninduspunkt (sh fuajee)

27. Teeninduspunkt on teenindusruum, kus on üks kuni kaks teeninduskohta.
28. Teeninduspunkt jaguneb oote- ja teenindusalaks.
29. Ootealas asuvad:
 - 29.1 infostend (L 1300 x K 900mm) (Lisa 2) või infotahvel (L 1200 x K 800 - 900 mm) (Lisa 3);
 - 29.2 infovoldikute alus (L 800 x K 2000mm);
 - 29.3 istekohad klientidele;
 - 29.4 vajadusel kliendi kirjutuslaud;
 - 29.5 riidenagi;
 - 29.6 kaanega või pealt kinnine prügikast.
30. Teenindusalas paiknevad teeninduskohad.
31. Teeninduskohal peab olema tagatud elektri, andmeside ja interneti ühendus.
32. Kontoritehnika minimaalne vajadus ühele teeninduskohale:
 - 32.1 arvuti, kuvar, hiir ja klaviatuur;
 - 32.2 teenindaja ID-kaardi lugeja;
 - 32.3 printer;
 - 32.4 skänner.
33. Vajadusel teeninduskohas peab olema osutatavatest teenustest lähtuvalt eritehnika.
34. Teenindaja selja taha peab jääma liikumisruumi vähemalt 1 meeter.
35. Teenindus- või tugialal, mitte kaugel teeninduskohast, asuvad:
 - 35.1 dokumendikapp;
 - 35.2 koopiamasin;
 - 35.3 seif relvade lühiajaliseks hoiustamiseks;
 - 35.4 paberihunt.

V TUGIALA

Teeninduse tagamiseks vajalikud ruumid

36. Tugialal asuvad teeninduse tagamiseks vajalikud ruumid:
 - 36.1 teenindust toetavate tegevuste (nt dokumentide sorteerimise ja kulleri komplekteerimise) läbiviimiseks (1 töökoht a`8 - 10 m²);
 - 36.2 migratsioonijärelvalve inspektoritele ja vajadusel menetlejatele (1 töökoht a`8- 10 m²);

- 36.3 teenindusüksuse juhile (a` 10 - 15 m²);
- 36.4 võimalusel kabinet relvaeksamite läbiviimiseks (suurus vastavalt vajadusele);
- 36.5 puhkeruum (koos toidu soojendamise ja vee keetmise võimalusega;
- 36.6 tualett;
- 36.7 garderoob, eraldi naistele ja meestele.

Erinõuetele vastavad ruumid

- 37 Tugialal asuvad erinõuetele vastavad ruumid, kus on tagatud arhivaalide, dokumentide ja infotehnoloogiliste vahendite säilimine sihipärane ja turvanõuete kohane kasutamine.
- 38 Erinõuetele vastavad ruumid on:
 - 38.1 arhiivipind lühiajalistele säilikutele ja menetlustoimikutele (dokumentide terviklikkuse ja säilimise ning isikuandmete kaitstuse tagamiseks);
 - 38.2 kommunikatsiooniruum (server, IT-seadmed);
 - 38.3 dokumentide hoidla (5 - 10 m²) (rangel arvel dokumentide ja blankettide hoidmiseks). Ruum peab asuma teenindussaali vahetus läheduses, hoidla üks avaneb teenindussalasse;
 - 38.4 relvahoidla (suurus vastavalt vajadusele 10 – 40 m²) hoiule antud tsiviilrelvade hoiustamiseks;
 - 38.5 võimalusel nõuetekohane lasketiir relvaeksamil osalejate laskekatsete läbiviimiseks.
 - 38.6 Erinõuetele vastavates ruumides peavad olema täidetud järgmised nõuded:
 - 38.7 piiratud ligipääs, lukustatavad uksed;
 - 38.8 iga ruumi peab olema võimalik eraldi valvesse panna (ühendatud turvateenuse osutaja häiresüsteemi või juhtimiskeskusega);
 - 38.9 ruum peab olema tolmuvaba, hea ventilatsiooniga;
 - 38.10 kommunikatsiooniruumis peab olema konditsioneer koos temperatuuri reguleerimise võimalusega;
 - 38.11 ruum peab olema akendeta;
 - 38.12 ruumi ei tohi läbida vee- ja kanalisatsioonitorustikud;
 - 38.13 ruumi viimistlemisel ei tohi kasutada kergesti süttivaid materjale;
 - 38.14 ruumi sisustamisel kasutatakse metallist riieleid või kappe.

VI VASTUTUS JA ROLLID

Teeninduskeskkonna hoidmisel

- 39 Teenindusüksuse juht:
 - 39.1 tagab käesoleva standardi täitmise teenindusüksuses;
 - 39.2 lahendab teeninduskeskkonna hoidmisega seotud jooksvad probleemid, vajadusel teavitab struktuuriüksust, kelle vastutusalasse probleemi lahendamine kuulub;
 - 39.3 jälgib koristustööde kvaliteeti ja õigeaegsust;
 - 39.4 teavitab teeninduskeskust puudustest ja probleemidest standardi täitmisel, millele ei ole leitud lahendust või lahendus viibib.
- 40 Teeninduskeskus:
 - 40.1 jälgib teeninduskeskkonna standardi täitmist;
 - 40.2 kaardistab teeninduskeskkonna olukorda;
 - 40.3 nõustab teenindusüksuse juhti standardi täitmisel.

Teeninduskeskkonna uuendamisel

- 41 Käesoleva standardi mõistes tähendab teeninduskeskkonna uuendamine ehitus- ja hooldusremonttööde teostamist.
- 42 Teenindusüksuse juht võib esitada ettepanekuid vajalikeks ehitus- ja hooldusremonttöödeks ning vastava plaani koostamiseks või muutmiseks vahetu juhile. Ettepanekud kooskõlastatakse teeninduskeskusega.
- 43 Ehitus- või hooldusremonttööde plaan kooskõlastatakse prefekti, logistikabüroo ja teeninduskeskuse juhiga ning vajadusel kinnisvara omanikuga. Plaani kinnitab PPA peadirektor.
- 44 Planeeritavate ehitustööde projekteerimise tellimise ja vajalike ekspertiiside tegemise korraldab logistikabüroo.
- 45 Avariiremonttööde tegemise vajadusest teavitatakse viivitamatult majandustalituse juhti ja kinnisvara eest vastutavat isikut ning otsust juhti.
- 46 Logistikabüroo poolt planeeritavatest ehitustöödest teavitab logistikabüroo teenindusüksust. Kui ehitus- või hooldusremonttöödega kaasneb teenindusüksuse töökorralduse muutmine, teavitatakse ka kommunikatsioonibürood.

Teeninduskeskkonna vahetamisel

- 47 Teeninduskeskkonna vahetamine käesoleva standardi mõistes on teenindusüksuse asukoha muutmine, millele eelneb teenindusüksuse juhi, PPA prefektuuri koordinatsioonibüroo, logistikabüroo ja TEK-i koostöös teenindusruumide vahetamise ja uue teenindusruumi vajaduse analüüs.
- 48 Uue teeninduskeskkonna vajaduse analüüs peab sisaldama:
- 48.1 ülevaadet olemasolevatest ruumidest, nende kasutamisest ning peamistest probleemidest;
- 48.2 olemasolevate ruumide peamisi statistilisi näitajaid ja kliendivoo intensiivsust;
- 48.3 hinnangut uue keskkonna teenindusalase vajaduse kohta järgnevate aastate jooksul (kliendivoo prognoosid, osutatavad teenused) ja vajaliku ruumi üldiseid näitajaid (töö- või teeninduskohtade arvu, tingimusi jne);
- 48.4 ettepanekut uuele keskkonnale esitatavate nõuete osas, sh sõlmitava lepingu olulisi tingimusi.
- 49 Juhtkonna kinnitatud uue teeninduskeskkonna vajaduse analüüsi alusel koostavad logistikabüroo ja TEK uue teeninduskeskkonna valimise lähteülesande ja muud vajalikud alusdokumendid, mis on aluseks vajalike hangete läbiviimiseks.

VII JÄRELVALVE JA TEENINDUSKESKKONNA HINDAMINE

- 50 Standardi nõuete järgimise järelevalvet teostab TEK.
- 51 TEK hindab teeninduskeskkonda vähemalt kord aastas hindamisvormi alusel (Lisa 5) teenindusüksuse iga- aastase või erakorralise vaatluse külastuse käigus.
- 52 Külastuse või vaatluse tulemused ja ettepanekud edastab TEK teenindusüksuse juhile ja juhtkonnale.

- 53 Klientide üldist rahulolu teeninduskeskkonnaga hinnatakse rahulolu- uuringu läbiviimisel üks kord aastas.

Lisa 1

Politsei- ja Piirivalveameti teeninduskeskkonna standardi juurde

Teenindusruumide, teeninduskohtade ja ooteala kujundus

1. Teenindusruumide seinad

Teenindusruumi seinavärvide toonid:



G 394



J 395



S 436

Näide 1

Näide 2

Näide 3

Näide 1 - G394 (kollakasbeez) Symphony Opus II, või samaväärne

Näide 2 - J395 (tumebeez) Symphony Opus II, või samaväärne

Näide 3 - S436 (hallikassinine) Symphony Opus II, või samaväärne

Teenindusruumides värvida seinad toonides: üldtoon **G394** (kollakasbeez) Symphony Opus II, aktsent toon (1 värvitooniga rõhutatud sein) – **V436** (hallikassinine heledam) või **S436** (hallikassinine) Symphony Opus II

2. Teenindusruumide põrand

Ootealas tekstuurse pinnaga täismass-põrandaplaat **Keramiche Keope CONTEMPORA Tecno (NERO)** 450 x 450mm RT (Näide 4), või samaväärne.

Teenindusalas töötsoonis plaatvaipkate INTERFACE kollektsioon „Straytforward” Tähis **308126 Marine** 500 x 500mm (Näide 5), või samaväärne.



Näide 4
Keramiche Keope
CONTEMPORA
Tecno (NERO)



Näide 5
INTERFACE
Kollekts. „Straytforward”
Tähis 308126 Marine



Näide 6
INTERFACE
Kollekts. „Straytforward”
Tähis 308125 China



Näide 7
Upofloor
ENOME
Life Line 5057

Plaatimise ja vaipkatte ulatus ja vajadus täpsustatakse konkreetse objekti järgi.

Vuugitäite toon - keskmine hall (Mapei 113 või selle analoog).

Põranda piirdeliist – Täismass-põrandaplaadiga kaetud tsoonis paigaldada põrandaliistud (Battiscopa 8 x 45cm Sabbiato) või lõigata plaadist 80mm laiused ribad.

Kui plaatkate läheb üle vaipkatteks, jätkub nimetatud keraamiline põranda piirdeliist. Ruumides, mis on üleni vaibaga kaetud- MDF liist, H min. 55mm

Värvitoon **K500** (sinakashall) Symphony Opus II, või samaväärne.

Piirdeliist ümmarguste sammaste ümber valmistada roostevaba terasplekist.

Kandiliste postide ümber on piirdeliist kasutatavast põrandaplaadist.

3. Teenindusruumide aknakatted

Püstlamellkardin **SUNOREK 78220 – 7242**, või samaväärne (piki träpsuline, liivakarva) ning aktsendina hallikassinine

Kinnitusiinid on valged. Siinide kinnitusviis (konsoolkinnitus või lakke).

Täpsustub konkreetse olukorra järgi.

4. Teenindusruumide lagi

Akustiline moodul-riplagi.

5. Teenindusruumide valgustus

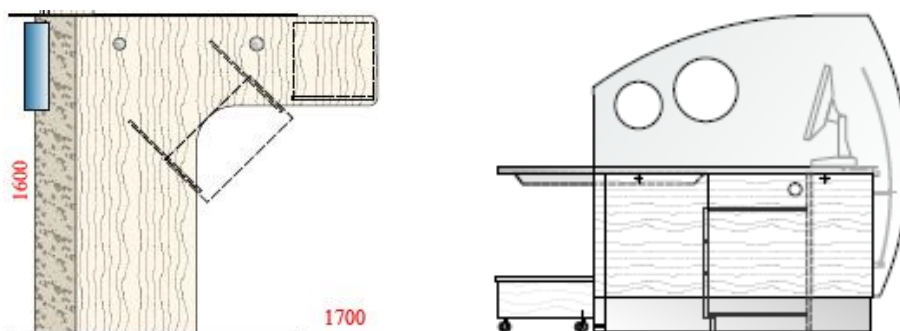
Olemasolev üldvalgustus + Rippvalgustiprofiilid lettide kohal (**MODULAR** i profiil **2FLAT2C**).

Profiili materjal – pressitud alumiinium. Profiili laius – 217mm.

Valgustite valik profiilis (luminof.TL 8, suundv.AR111 või halogeen).

Samuti luminof. valgustite hajutite valik konkreetse olukorra ja vajaduste järgi.

6. Teeninduskoht teenindusletis



Teeninduskoht koosneb lauast, kuvari sirmist, klaviatuuri alusest, printeri aluslauast, klaviatuuri alusest, printeri aluslauast ja sahtliboksist. teeninduskoht on kasevineerist, mis on lakitud mehhaanilist koormust hästitaluva niiskuskindla lakiga.

Teeninduskohti eraldab klaasist vahesein.

Kuvari sirm on tumesinine, painutatud akrüülklaasist PLEXIGLAS Satinice Sky Blue 5C01DC paksusega 5 - 6mm.

Klaviatuurialus, laiusega 600mm (peab mahtuma ka hiire) on väljatõmmatav.

Laua esiserv ja kliendipoolne pind (200mm) on kaetud materjaliga CORIAN Beige Fieldstone (või analoogiga).

Laua sokliosa on kaetud plekiga.

Sahtlite käepidemed – matt, sirge, reeling 200mm

Printeri aluslaud on lukustatavatel ratastel.

Töötool on tumesinist või musta värvi, või kombinatsioon: istevärv sinine, seljatugi must.

Töötooli iste kõrgus peab olema reguleeritav.

7. **Teenindusboksi teeninduskoht** on samasugune, kui teenindusleti töökoht.
Teeninduskohal puudub klaasist vaheseinad.

8. **Infotöötaja teeninduskoht**

- 8.1 Infotöötaja või fuajees teeninduskoha valmistamisel kasutatakse teeninduskoha materjale (v.a. kuvari sirm). Koha planeering sõltub ruumist.

9. **Mööbel ootealas**

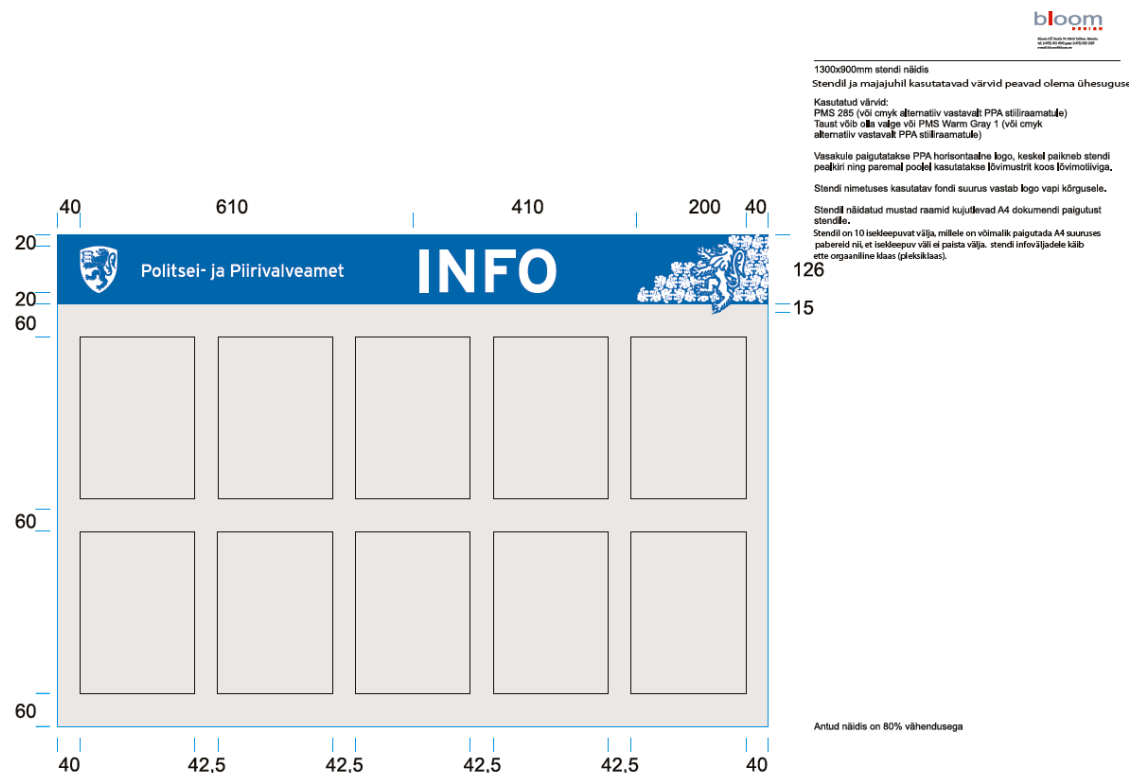
- 9.1 klienditool peab olema UV kindlast plastikust, kergesti puhastatav, musta või tumesinist värvi;
9.3 kliendidiivan peab olema pestavast materjalist, sinist või musta värvi.

10. **Dokumendikapi kirjeldus**

- 10.1 materjal: terasplekk paksusega vähemalt 0,8mm;
10.2 pinnakate: pulbervärv, värvitoon RAL 7040 - 7047, või samaväärne;
10.3 liitekohad: keevitatud;
10.4 sahtlid: lukustatavad, teleskoopseinidel, avanemine 100%;
10.5 lukustus: kesklukustus kahepoolse lehtvõtmega, korraga avaneb üks sahtel;
10.6 jalad: reguleeritavad, reguleerimisulatus min 20mm;
10.7 tugevdused: kõikides servades seespool tugevdusribid, lisaks pikema külje keskel täiendav jäikusribi;
10.8 sahtlid peavad olema varustatud jagajatega. Jagajatevaheline laius ja sahtli sisekõrgus peavad olema sobivad kaartidele või ümbrikele mõõtudega 219 x 156mm (laius x kõrgus);
10.9 maksimaalne tühikaal 100kg;
10.10 kvaliteedisertifikaat ISO 9001/2000.

Politsei - ja Piirivalveameti teeninduskeskkonna standardi juurde

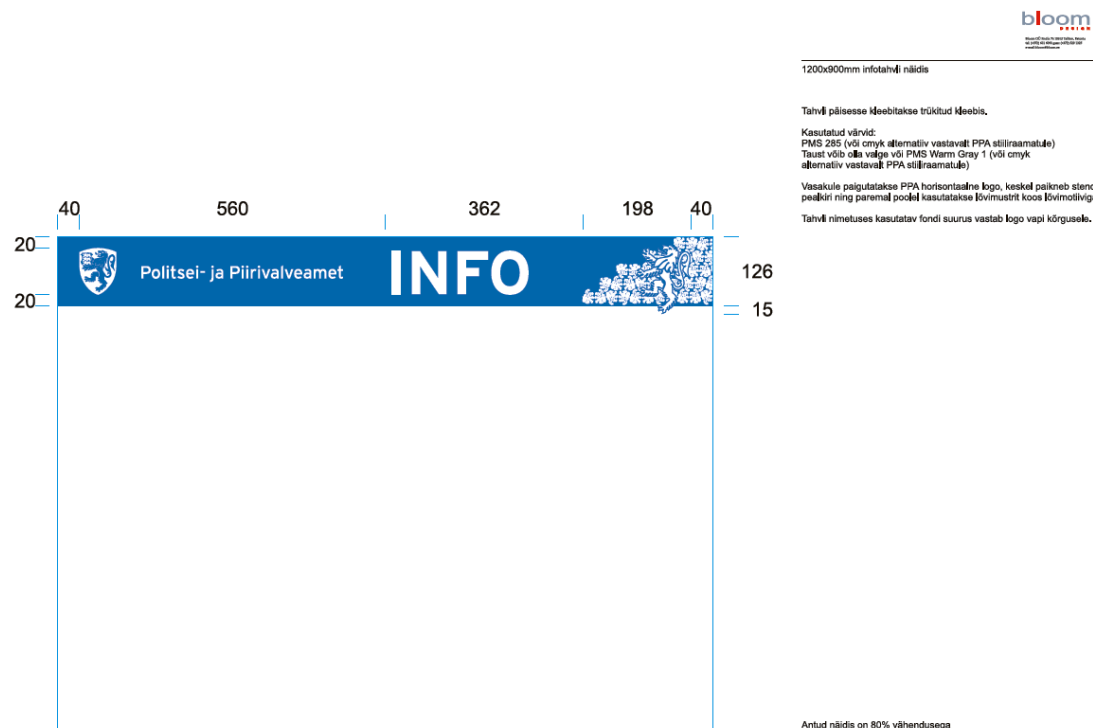
Infostendi kujundus ja kirjeldus



1. Infostend on suuruses 1300 x 900mm alumiiniumist servaga;
2. kasutatavad värvid on päis- PMS 285, valge, stendi põhi- PMS Warm Gray 1;
3. stendi päises vasakul on PPA vapp ja asutuse nimi, keskel paikneb stendi pealkiri ning paremal poolel kasutatakse lõvimustrit koos lõvimotiiviga. Stendi nimetuses kasutatav fondi suurus vastab logo vapi kõrgusele;
4. stendil näidatud mustad raamid kujutlevad A4 dokumendi paigutust;
5. stendil on 10 isekleepuvat välja, millele on võimalik paigutada A4 suuruses pabereid nii, et isekleepuv väli ei paista;
6. stendi infoväljadele käib ette orgaaniline klaas (pleksiklaas).

Politsei - ja Piirivalveameti teeninduskeskkonna standardi juurde

Infotahvli kujundus ja kirjeldus



1. Infotahvel on suuruses L 1200 x K 800 - 900mm alumiiniumist servaga;
2. tahvli pealispind on valge magnet email või hall korklinoleum (võimalikult sarnane PMS Warm Gray 1);
3. kasutatavad värvid on päis- PMS 285, tekst- valge, põhi-valge või hall (võimalikult sarnane PMS Warm Gray 1);
4. infotahvilil on kleebitav päis. Päises vasakul on PPA vapp ja asutuse nimi, keskel paikneb infotahvli pealkiri ning paremal poolel kasutatakse lõvimustrit koos lõvimotiiviga. Infotahvli nimetuses kasutatav fondi suurus vastab logo vapi kõrgusele.

Politsei- ja Piirivalveameti teeninduskeskkonna standardi juurde

Majajuhi kirjeldus

1. Majajuhi päis on PMS 285. Põhi hall (võimalikult sarnane PMS Warm Gray 1);
2. majajuhi päises vasakul on PPA horisontaalne logo ja asutuse nimi (Politsei- ja Piirivalveamet), päises paremal on PPA prefektuuri ja selle struktuuriüksuse nimi;
3. majajuhi päises oleva teksti värv on valge;
4. majajuhi ribad on vahetatavad, tekstid on kleebisena. Teksti värv on valge;
5. majajuht peab olema kooskõlas infostendiga.

Politsei- ja Piirivalveameti teeninduskeskkonna standardi juurde

Teeninduskeskkonna vastavuse hindamisvorm

Hindamiskriteeriumid		Hinnang		Ettepanekud	
		Üksus	Teenindus- keskus	Üksus	Teenindus- keskus
Ligipääs		ühistransport			
		parkimine			
		kaldtee			
		korrus, lift			
		sildid, viidad			
Kujundus					
Info ja sildid		fassaadisilt			
		teenindusaegadega silt			
		viidad			
		infostend			
		infotahvel			
		voldikud			
		järjekorrapuldi info			
		fotoboksi kasutusjuhend			
Turvalisus		paanikanupud			
		tulekustutusvahendid			
		alarmseadmed			
		tugiala sissepääs			
Tugiala	töö- kohad	Teenindust toetavad tegevused			
		töötajatele			
		juhatajale/teenindusjuhile			
		puhkeruum			
		WC			
		garderoob			

Teenindussaal	ooteala	järjekorrapult				
		fotoboks				
		riidenagi				
		ooteala istekohad				
		klientide kirjutuslaud				
		dokumendilugeja				
		postikast				
		stendid				
		voldikualus				
		prügikast				
		seinakell, kalender				
		mugav kliendile				
	teenindusala	kuvar, hiir, klaviatuur				
		järjekorraautomaadi lokaalne pult				
		allkirjapadi, sõrmejäljeskänner				
		dokumendilugeja				
		skanner				
		koopiamasin				
		paberihunt				
		ID-kaardi lugejad				
		prospektihoidja (infotöötajal)				
		makseterminal				
		UV-lamp (kassas)				
mugav töötajale						