

TRANSPORDIAMET
LIIKLUSTEENISTUS
KLIENDITEENINDUSE OSAKOND
IDA ÜKSUSE JUHATAJA
AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1. Struktuuriüksuse nimetus	klienditeeninduse osakond
1.2. Teenistuskoha nimetus	ida üksuse juhataja
1.3. Ametisse nimetab	Transpordiameti peadirektor
1.4. Allub	osakonna juhile (edaspidi otsene juht)
1.5. Alluvad	Rakvere, Jõhvi ja Narva teenindusbüroode teenistujad
1.6. Asendaja	otsese juhi määratud teenistuja
1.7. Asendab	otsese juhi poolt määratud teenistujat

2. Teenistuskoha eesmärk

Oma tegevustes juhindub teenistuse õigusaktidest, ameti ja teenistuse põhimäärustest, ameti peadirektori käskkirjadest ja juhenditest; põhimäärustest ja õigusaktidest tulenevate ülesannete täitmise tagamine liiklusregistri teenuste osutamisel, klientide nõustamise ja kliendikesksete lahenduste pakkumise tagamine Transpordiameti teenindusbüroodes; meeskondliku vastutuse võtmise tagamine klientide nõustamisel ja kliendikesksete lahenduste pakkumisel telefoni ja e-kirja teel.

3. Teenistusülesanded

- 3.1. Juhib ja planeerib valdkondlikku tegevust ning teenindusbüroode pädevusse kuuluvate ülesannete täitmist, määratleb tegevustes prioriteedid ja seab eesmärged.
- 3.2. Delegeerib alluvatele teenistujatele töö asjakohaselt ja õiglaselt ning eraldab nende täitmiseks vajalikud vahendid.
- 3.3. Viib läbi juhiloa taotlemise, vahetamise, taastamise, eksamitele registreerimise ning juhtimisõiguse taotlemise, taastamise, peatamise ja äravõtmise menetluse ja teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.4. Viib läbi sõiduki registrisse kandmise, muudatuste vormistamise, registrist kustutamise menetluse ja teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.5. Võtab hoiule ning väljastab registreerimismärke ja registreerimistunnistusi.
- 3.6. Teostab järelevalvet teenindusbüroode teenistujate ülesannete täitmise ja tegevuse üle, jälgib eesmärkide täitmist ning tähtaegadest kinnipidamist.
- 3.7. Toetab, suunab ja juhendab alluvaid teenistujaid nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel, tagab neile õigeaegselt vajaliku teenistusalase informatsiooni kättesaadavuse, märkab ja tunnustab teenistujate panust ning motiveerib meeskonda, loob alluvatele arenguvõimalusi.
- 3.8. Tagab teenindusbüroos ameti e-teeninduse keskkonnas pakutavate teenuste tutvustamise klientidele.

- 3.9. Osaleb osakonna teenindusbüroode tegevuskavade väljatöötamisel, korraldab ja jälgib selle täitmist.
- 3.10. Esindab teenindusbürood, annab teenindusbüroo nimel arvamusi, kooskõlastusi ja teavet ning esindab oma vastutusalas ametit.
- 3.11. Allkirjastab teenindusbüroos koostatud dokumendid kooskõlas teenistuse põhimääruse ja ameti asjaajamiskorraga.
- 3.12. Jagab otsesele juhile regulaarselt infot teenindusbüroo tegevustest ja töötulemustest, teeb ettepanekuid teenindusbüroo tegevusega seotud arengukohtade lahendamiseks.
- 3.13. Täidab temale antud juhiseid ja korraldusi, teatab koheselt nende täitmist takistavatest asjaoludest.
- 3.14. Osaleb uute teenistujate värbamise ja valiku protsessis vastavalt ametis kehtestatud korrale.
- 3.15. Tagab valdkondliku ja personalialase aruandluse koostamise ning õigeaegse esitamise otsesele juhile, valdkondlikele struktuuriüksustele ja personaliosakonnale.
- 3.16. Viib läbi vahetult alluvate teenistujatega perioodilised arengu- ja katseaja lõpu vestlused, teeb vajadusel ettepanekuid teenindusbüroo teenistujate ametijuhendite muutmiseks.
- 3.17. Osaleb teenindusbüroo eelarve, struktuuri ja teenistujate koosseisu ning töökorralduse planeerimises ja muutmises ning teeb otsesele juhile ettepanekuid büroo teenistujate palkade/töötasude määramiseks, tulemustasude, lisatasude või preemiate maksmiseks ning ametnikele distsiplinaarkaristuste määramiseks ja vajadusel tühistamiseks.
- 3.18. Teeb otsesele juhile ettepanekuid valdkondlike õigusaktide ja juhendite muutmiseks ja ajakohastamiseks.
- 3.19. Tagab teenindusbüroole vajalikud põhi- ja väikevahendid ning kindlustab nende korrasoleku.
- 3.20. Tagab teenindusbüroos nõuetekohase juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise.
- 3.21. Tagab pretensioonide ja vaidluste (sh eksamitega seonduvate) lahendamist ning küsimustele ja päringutele vastamist.
- 3.22. Korraldab teenistusalaselt vajalike blankettide, numbrimärkide jms tellimise ning tagab rangearvestusega blankettide, juhtimisõigust tõendavate dokumentide, registreerimismärkide ja pitsatite arvestuse, hoidmise, ringluse ja õiguspärase kasutamise ning väljastamise teenindusbüroos.
- 3.23. Tagab kohtute ja politsei poolt teenindusbüroole saadetud õigusrikkumiste materjalide õigeaegse sisestamise andmebaasi.
- 3.24. Selgitab välja menetluse läbiviimiseks ja toimingute sooritamiseks tähtsust omavad asjaolud, kogub selleks vajalikud tõendid ja muud andmed, kontrollib kliendi poolt esitatud dokumentide ja andmete õigsust, kogub ja analüüsib menetluse käigus saadud informatsiooni, võltsimistunnuste ilmnemise korral teatab sellest koheselt otsesele juhile ja politseile ning valmistab ette uurimisorganitele kontrollimiseks ja lõpliku kokkuvõtte vormistamiseks vajalikud materjalid.
- 3.25. Korraldab ja võtab vastu teenindusbüroos ameti klientidelt riigilõivu maksete vastuvõtmist sularahas ja pangakaartidega, tagab tehingute kajastamist ARIS/kassaarvestuse programmis, sularaha nõuetekohase käitlemise ja hoiustamise ning selle inkasseerimise vastavalt inkassatsiooni lepingule.
- 3.26. Korraldab töövaldkonnaga seonduvate dokumentide nõuetekohast korrastamist, säilitamist ja arhiveerimist.
- 3.27. Täidab muid ülesandeid, mis tulenevad teenistuskoha eesmärgist või teenistuskohustuste täitmise käigust ning otsese juhi poolt saadud ühekordseid teenistusalaseid käesolevas ametijuhendis kajastamata ülesandeid.

3. Õigused

- 4.1. Saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.
- 4.2. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele info- ja teabesüsteemidele.
- 4.3. Võtta ameti klientidelt vastu riigilõivu makseid sularahas ja pangakaardiga ning teostada vastavaid toiminguid.
- 4.4. Kooskõlastatult otsese juhiga kutsuda kokku või algselt nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste teenistujaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele.

- 4.5. Pidada läbirääkimisi, sõlmida kokkuleppeid ning võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.6. Allkirjastada vastavalt asjaajamiskorrale teenindusbüroo tegevusvaldkonnaga seotud dokumente, välja arvatud dokumente, millega võetakse kohustusi, mis ei ole ida üksuse juhataja pädevuses.
- 4.7. Teha otsesele juhile ja valdkondlikele struktuuriüksuste juhtidele ettepanekuid oma pädevusse kuuluvas tegevusvaldkonnas töö paremaks korraldamiseks ja üksikküsimuste lahendamiseks ning vajalike lepingute sõlmimiseks.
- 4.8. Teha otsesele juhile ettepanekuid teenindusbüroo struktuuri ja teenistujate koosseisu muutmiseks, teenistujate palkade/töötasude määramiseks või muutmiseks, tulemustasude, lisatasude või preemiate maksmiseks ning distsiplinaarkaristuste määramiseks; teenistujatele täiendkoolituste läbiviimiseks.
- 4.9. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täienduskoolitust ja töövahendeid, sealhulgas ametisõidukit ning tehnilist abi.

4. Vastutus

- 5.1. Vastutab ameti ja teenistuse põhimäärusega teenindusbüroole pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest.
- 5.2. Vastutab oma otsuste, toimingute ja korralduste eest.
- 5.3. Vastutab tööülesannetes puutuvate õigusaktide ja korralduste järgimise ning täitmise eest, sh avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise eest.
- 5.4. Vastutab teenindusbüroo asjaajamise eest, sh asjaajamises olevate dokumentide hoidmise ja säilitamise eest kuni dokumentide üleandmiseni arhiivi.
- 5.5. Vastutab pangamaksete ja sularaha vastuvõtmise ning sularaha nõuetekohase käitlemise, hoiustamise ning inkasseerimiseks üleandmise eest.
- 5.6. Vastutab rangearvestusega blankettide, juhtimisõigust tõendavate dokumentide, registreerimismärkide ja pitsatite õiguspärase kasutamise, säilimise ning vajaliku utiliseerimise korraldamise eest.
- 5.7. Vastutab klientidele edastatava info õigsuse ja asjakohasuse eest.
- 5.8. Vastutab teenindusbüroo korrektse klienditeeninduse tagamise eest.
- 5.9. Vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemides;
- 5.10. Vastutab oma teenistusülesannete täitmisel vormistatud aruannete, analüüside ja muude dokumentide objektiivsuse, korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest;
- 5.11. Vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe, sh registriandmete, teooriaeksamil kasutatavate küsimuste, turvakoodide jms, hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega.
- 5.12. Vastutab tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistussuhte lõpetamisel.
- 5.13. Vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt asjaajamiskorras toodule.

5. Nõuded kvalifikatsioonile

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 6.1. Haridus | kõrgharidus/kutseharidus. |
| 6.2. Kogemus | varasem valdkondlik töökogemus vähemalt 2 aastat.
Meeskonna juhtimiskogemus vähemalt 2 aastat. |
| 6.3. Avalikust teenistusest tulenevad | riigi põhikorra, kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku |

teadmised ja oskused

halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine; ameti valitsemisala tegevusvaldkonna ja seda reguleerivate õigusaktide põhjalik tundmine; ameti asjaajamiskorra tundmine; teadmised ELi toimimisest; üldised teadmised avaliku sektori majandustegevusest ning eelarve kujundamise põhimõtetest; eesti keele oskus C1- või sellele vastaval tasemel.

6.4. Teenistuskohast tulenevad teadmised ja oskused

teenindusbüroo tegevusvaldkonnaga seonduvate õigus- ja haldusaktide põhjalik tundmine; põhjalikud teadmised liiklusregistris sisalduvate isikuandmete töötlemise põhimõtetest ning liiklusregistri pidamise põhimäärusest; teenindusbüroo klienditeenindusstandardi väga hea tundmine, põhjalikud teadmised heast klienditeenindusest ja nende praktilise rakendamise oskus, sh hea informatsiooni edastamise ja vastuvõtmise kompetents, aktiivse kuulamise oskus, kliendikontakti loomise ning kliendi vajaduste väljaselgitamise ja soovide mõistmise oskus, võime paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele, meeldiv ja viisakas käitumine ning konflikti vältimise oskus; head teadmised teenistujate adapteerimise põhimõtetest; väga hea eneseväljendus-, esinemis- ja suhtlemisoskus, oskus korraldada koostööd avalike huvide elluviimisel ja suhelda avalikkusega; hea läbirääkimis- ja argumenteerimisoskus; vene keele oskus B2- tasemel; teenistuskohal vajalike infotehnoloogia seadmete ja kontoritöö tarkvara kasutamise oskus, sh üldteadmised IT süsteemidest ja nende omavahelistest seostest büroo kasutuses olevate andmebaasidega.

6.5. Isiksuseomadused

hea koostöövõime ja meeskonnatöö oskus; tasakaalukas käitumine; oskus hinnata erinevaid olukordi objektiivselt ning pakkuda välja võimalikke lahendusi; oskus eristada ebaolulist olulisest; algatusvõime ja loovus, sh võime välja töötada uusi lahendusi, muudatusi alkatada, omaks võtta ja ellu viia; intellektuaalne võimekus, sh analüüsi- ja sünteesivõime, üldistusvõime ja kokkuvõtete tegemise oskus; otsustus- ja vastutusvõime, sh suutlikkus võtta vastu iseseisvalt otsuseid oma teenistuskoha pädevuse piires, võime näha ette otsuste tagajärgi ja vastutada nende eest; kohanemisvõime; hea pingetaluvus; hea suhtlemisoskus, sh oskus suhelda avalikkusega, oskus oma mõtteid selgelt ja arusaavalt väljendada, arendada ja suunata vestlust või diskussiooni, luua suhtluspartnerile võimalus avaldada oma mõtteid ja

ideid ning oskus suhtlusprotsessi aktiivselt juhtida; kohusetunne; pühendumus ja oskus teha tulemusele orienteeritud tööd, arvestades erinevate institutsioonide, klientide ja partnerite huvidega; enesekehtestamise oskus, sh oskus esineda veenvalt, panna oma põhimõtted maksma ilma konflikti minemata; oskus kasutada efektiivselt oma aega, oskus planeerida oma aega ja planeeritud ajakavast kinni pidada; lojaalsus, riigi huvidest lähtuv orienteeritus ja laitmatu reputatsioon.

7. Ametnikul on keelatud:

- 7.1. teostada vahetult ja püsivalt järelevalvet iseenda või endaga seotud isiku üle avaliku teenistuse seaduse § 15 punkti 4 või korruptsioonivastase seaduse § 7 lõike 1 tähenduses;
- 7.2. saada tulu kõrvaltegevuse eest, kui sama tegevus kuulub tema teenistusülesannete hulka.

8. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta juhtudel kui muudatuste aluseks on kehtivad õigusaktid või vajadus töö ümber korraldada.

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud Transpordiameti klienditeeninduse osakonna ida üksuse juhataja teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima ettenähtud kohustusi ja nõudeid.

Nimi: /Teenistuja ees- ja perekonnanimi /

Allkiri: /digitaalselt allkirjastatud/