

**TRANSPORDIAMET**  
**LIIKLUSTEENISTUS**  
**KLIENDITEENINDUSE OSAKOND**  
**INFOTELEFONI ÜKSUSE**  
**JUHATAJA**  
**AMETIJUHEND**

**1. Üldosa**

1.1. Struktuuriüksuse nimetus	klienditeeninduse osakond
1.2. Teenistuskoha nimetus	infotelefoni üksuse juhataja (edaspidi üksuse)
1.3. Ametisse nimetab	Transpordiameti peadirektor
1.4. Allub	osakonna juhile (edaspidi otsene juht)
1.5. Alluvad	Infotelefoni üksuse 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 täitmine ning meeskondliku vastutuse võtmise tagamine klientide nõustamisel ja kliendikesksete lahenduste pakkumisel infotelefoni ning teiste elektrooniliste kanalite teel (sh e-kirja). Peakasutaja rolli täitmine TEAVIS infosüsteemis.

**3. Teenistusülesanded**

- 3.1. Juhib ja planeerib valdkondlikku tegevust ning üksuse 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. Teostab järelevalvet üksuse teenistujate ülesannete täitmise ja tegevuse üle, jälgib eesmärkide täitmist ning tähtaegadest kinnipidamist.
- 3.4. Toetab, suunab ja juhendab alluvaid teenistujaid nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel, tagab neile õigeaegselt vajaliku teenistusala informatsiooni kättesaadavuse, märkab ja tunnustab teenistujate panust ning motiveerib meeskonda, loob alluvatele arenguvõimalusi.
- 3.5. Tagab infotelefoni ja teiste e-kanalite teel ameti e-teeninduse keskkonnas pakutavate teenuste tutvustamise klientidele.
- 3.6. Osaleb osakonna tegevuskavade väljatöötamisel, korraldab ja jälgib selle täitmist.
- 3.7. Esindab üksust, annab üksuse nimel arvamusi, kooskõlastusi ja teavet ning esindab oma vastutusala ametit.
- 3.8. Allkirjastab üksuses koostatud dokumendid kooskõlas teenistuse põhimääruse ja ameti asjaajamiskorraga.

- 3.9. Haldab oma teenistusülesannete täitmise käigus elektroonset kõnekeskust, osaleb selle järjepidevas arenduses ning arendustöögrupi töös.
- 3.10. Tagab päringutele vastamise kvaliteedi hindamise ning jälgib infotelefoni ja teiste e-kanalite (sh e-posti) päringutele vastamise teenindustaset.
- 3.11. Teavise infosüsteemi arendamiseks vajaliku sisendi andmine, arendustega seotud projektigruppides osalemine, arenduste testimine ja juurutamine.
- 3.12. Teavise infosüsteemi puudutavate dokumentide ja tekstide koostamine kooskõlas asjaajamiskorraga ja teiste majasiseste kordadega.
- 3.13. Jagab otsesele juhile regulaarselt infot üksuse tegevustest ja töötulemustest, teeb ettepanekuid üksuse tegevusega seotud arengukohtade lahendamiseks.
- 3.14. Täidab temale antud juhiseid ja korraldusi, teatab koheselt nende täitmist takistavatest asjaoludest.
- 3.15. Osaleb uute teenistujate värbamise ja valiku protsessis vastavalt ametis kehtestatud korrale.
- 3.16. Tagab valdkondliku ja personalialase aruandluse koostamise ning õigeaegse esitamise otsesele juhile, valdkondlikele struktuuriüksustele ja personaliosakonnale.
- 3.17. Viib läbi vahetult alluvate teenistujatega perioodilised arengu- ja katseaja lõpu vestlused, teeb vajadusel ettepanekuid teenistujate ametijuhendite muutmiseks.
- 3.18. Osaleb üksuse eelarve, struktuuri ja teenistujate koosseisu ning töökorralduse planeerimises ja muutmises ning teeb otsesele juhile ettepanekuid üksuse teenistujate palkade/töötasude määramiseks, tulemustasude, lisatasude või preemiate maksmiseks ning ametnikele distsiplinaarkaristuste määramiseks ja vajadusel tühistamiseks.
- 3.19. Teeb otsesele juhile ettepanekuid valdkondlike õigusaktide ja juhendite muutmiseks ja ajakohastamiseks.
- 3.20. Tagab üksusele vajalikud põhi- ja väikevahendid ning kindlustab nende korrasoleku.
- 3.21. Tagab üksuses nõuetekohase juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise.
- 3.22. Korraldab pretensioonide ja vaidluste lahendamist ning küsimustele ja päringutele vastamist.
- 3.23. Korraldab töövaldkonnaga seonduvate dokumentide nõuetekohast korrastamist, säilitamist ja arhiveerimist.
- 3.24. Täidab muid ülesandeid, mis tulenevad teenistuskoha eesmärgist või teenistuskohustuste täitmise käigust ning otsese juhi poolt saadud ühekordseid teenistuslaseid käesolevas ametijuhendis kajastamata ülesandeid.

#### **4. Õigused**

- 4.1. Saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.
- 4.2. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele info- ja teabesüsteemidele.
- 4.3. Kooskõlastatult otsese juhiga kutsuda kokku või algatada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste teenistujaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele.
- 4.4. Pidada läbirääkimisi, sõlmida kokkuleppeid ning võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.5. Allkirjastada vastavalt asjaajamiskorrale üksuse tegevusvaldkonnaga seotud dokumente, välja arvatud dokumente, millega võetakse kohustusi, mis ei ole üksuse juhataja pädevuses.
- 4.7. Teha otsesele juhile ja valdkondlikele struktuuriüksuste juhtidele ettepanekuid oma pädevusse kuulvas tegevusvaldkonnas töö paremaks korraldamiseks ja üksikküsimuste lahendamiseks ning vajalike lepingute sõlmimiseks.
- 4.8. Teha otsesele juhile ettepanekuid 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.

#### **5. Vastutus**

- 5.1. Vastutab ameti ja teenistuse põhimäärusega pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest.

- 5.2. Vastutab oma otsuste 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 üksuse asjaajamise eest, sh asjaajamises olevate dokumentide hoidmise ja säilitamise eest kuni dokumentide üleandmiseni arhiivi.
- 5.5. Vastutab klientidele edastatava info õigsuse ja asjakohasuse eest.
- 5.6. Vastutab korrektse klienditeeninduse tagamise eest.
- 5.7. Vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemides;
- 5.8. Vastutab oma teenistusülesannete täitmisel vormistatud aruannete, analüüside ja muude dokumentide objektiivsuse, korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest;
- 5.9. 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.
- 5.10. Vastutab tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistussuhte lõpetamisel.
- 5.11. Vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt asjaajamiskorras toodule.

## 6. Nõuded kvalifikatsioonile

- |  |  |
|--|--|
| 6.1. Haridus   | kõrgharidus/kutseharidus.  |
| 6.2. Kogemus   | varasem valdkondlik töökogemus vähemalt 2 aastat.<br>Meeskonna juhtimiskogemus vähemalt 2 aastat.  |
| 6.3. Avalikust teenistusest tulenevad teadmised ja oskused | riigi põhikorra, kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku 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        | 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 algetada, 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; heapingetaluvus; hea suhtlemis-oskus, 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 infotelefoni üksuse teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima ettenähtud kohustusi ja nõudeid.

Nimi: /Teenistuja ees- ja perekonnanimi /

Allkiri: /digitaalselt allkirjastatud/