

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	1/37

SISUKORD

JIRA JUURDEPÄÄS JA SEADISTAMINE	2
1. Juurdepääs Jirale	2
2. Jira päiseriba.....	2
3. Jira töölaua seadistamine.....	3
3.1. Jira töölaua loomine	3
3.2. Vidinate lisamine ja seadistamine	4
3.3. Olemasolevate töölaudade haldamine	5
4. Jira filtrid	5
4.1. Filtrite loomine	6
4.2. Filtri jagamisõiguste seadistamine	6
4.3. Lemmik filtrid	7
4.4. Filtrite lisamine töölauale	7
5. Pöördumiste otsing	8
5.1. Lihtne otsing.....	8
5.2. Otsing JQL abil	10
5.3. Otsingu salvestamine filtrina.....	10
6. Piletite sidumine.....	10
7. Pileti kustutamine.....	12
8. Piletite projektide vahel liigutamine	13
9. Asendaja määramine	14
9.1. Add One-time Rule	14
9.2. Add Out of Office Period	15
SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTE JAGAMINE JIRAS.....	16
10. Saabunud kliendipöördumistega töötamise üldised reeglid	16
11. Teenistujate nimelistele e-posti aadressidele laekuvad kliendipöördumised	16
12. Saabuvad paberkirjad	16
13. Kliendipöördumise sisuga tutvumine	17
14. Teadmiseks saadetud pöördumised	17
15. Pöördumiste jagamine, kui kirjale vastatakse Jiras	17
16. Pöördumiste jagamine, kui kiri registreeritakse ja vastatakse Deltas	18
17. Mitme erineva teemaga pöördumised või sisueksperdilt sisendi küsimine	20
18. Alusdokumentide registreerimine, mis ei vaja vastust ja jäävad ootele.....	20
19. Kirjade sidumine	21
SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTELE VASTAMINE JIRAS.....	21

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	2/37

20.	Vastuse koostamine.....	21
21.	Uue kirja loomine.....	23
SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTE REGISTREERIMINE DELTAS		23
22.	Otsustamine, millised dokumendid tuleb Deltas registreerida.....	23
23.	Saabunud DHX dokumendi registreerimine Deltas	24
24.	Sissetuleva paberdokumendi ja e-kirja registreerimine Deltas	25
25.	Sissetuleva e-kirja (Outlooki liidese kaudu) registreerimine Deltas	26
26.	Dokumendi ekraanivormi väljade (metaandmete) täitmine	27
27.	Faili lisamine dokumendile	32
28.	Seoste loomine	33
29.	Dokumendi menetlusse suunamine	34
KLIENDIPÖÖRDUMISTE VASTUSTE REGISTREERIMINE DELTAS.....		35
30.	Dokumendile vastuse lisamine.....	35
31.	Dokumendi faili loomine malli alusel.....	35
32.	Dokumendi saatmine kliendile	37

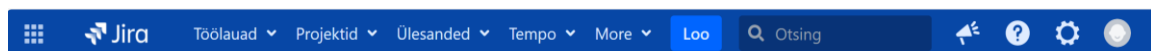
JIRA JUURDEPÄÄS JA SEADISTAMINE

1. Juurdepääs Jirale


- 1.1. Jira asub aadressil <https://jira.transpordiamet.ee>.
- 1.2. Jirasse sisselogimine toimub samade paroolidega, millega sisenetakse oma tööarvutisse.
- 1.3. Kui arvutisse logimise parool muutub, tuleb Jirasse sisenemisel samuti kasutada uut parooli.

2. Jira päiseriba

- 2.1. Jira ülemine menüüriba on peamine navigeerimisvahend, mis võimaldab kiiresti liikuda erinevate funktsioonide ja projektide vahel.



- 2.2. Jira logo – viib tagasi avalehele või töölaudade vaatesse.
- 2.3. „Töölauad“ – kuvab välja erinevaid Jiras olevad vaateid, näiteks ülesannete nimekirju, graafikuid, aruandeid jms. Kuvab nimekirja projektidest, millele sul on ligipääs.
- 2.4. „Projektid“ – kuvab nimekirja projektidest, millele sul on ligipääs. Võimaldab vaadata hiljutisi projekte, otsida projekti, avada kõik projektid.
- 2.5. „Ülesanded“ – iga kliendipöördumine on Jiras määratletud kui ülesanne või probleem. Selle vahelehe all saad ka kiirfiltreid endale lemmikfiltriteks lisada.
- 2.6. „Loo“ – loob uue kirja.
- 2.7. „Tempo“, „Tahvli“, „Plans“, „Tableau Pro“ ja „Assets“ ei ole kirjalike kliendipöördumiste haldamisel olulised.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	3/37

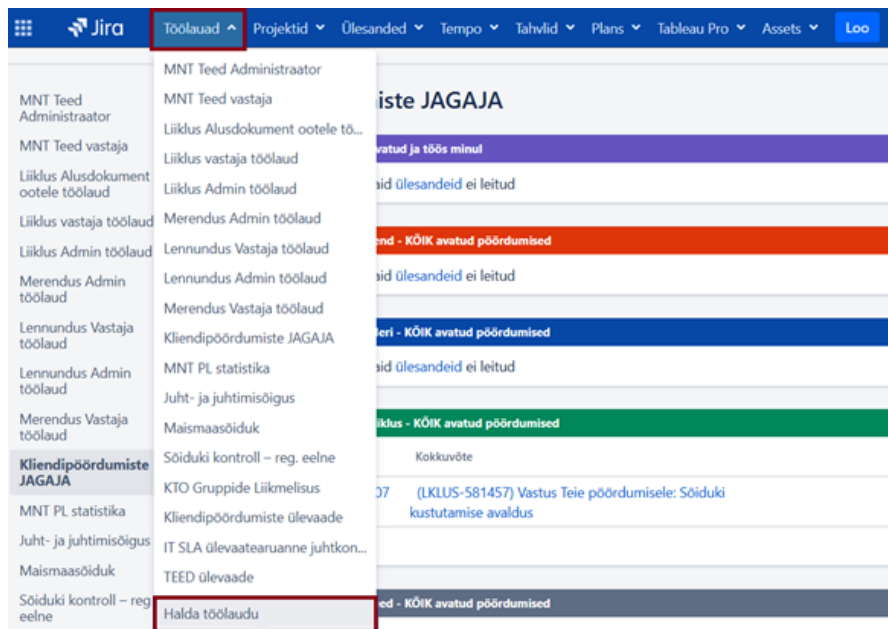
- 2.8. Otsingu lahter – selle kaudu saab kiiresti üles leida tööülesandeid nime, võtme või muu lihtsa info järgi.
- 2.9. Teavitused/Profiil – Teavitused, seaded ja kasutajaprofiili haldus.

3. Jira töölaua seadistamine

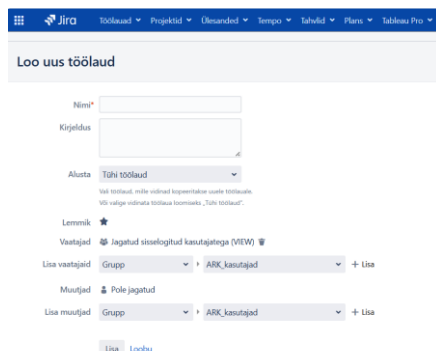
Töölaud on kohandatav avaleht, kus saad visuaalselt jälgida Jira infot (nt kuvada pileteid, statistikat, graafikuid ja muud olulist teavet).

3.1. Jira töölaua loomine

- 3.1.1. Omale sobiva töölaua loomiseks klõpsa ülemisel menüüribal „Töölaud“ ning vali rippmenüüst „Halda töölaudu“.




- 3.1.2. Avaneb aken „Halda töölaudu“. Vali ülevalt paremalt „Loo uus töölaud“. Avaneb uue töölaua loomise vaade.



- 3.1.3. Täida järgmised väljad:

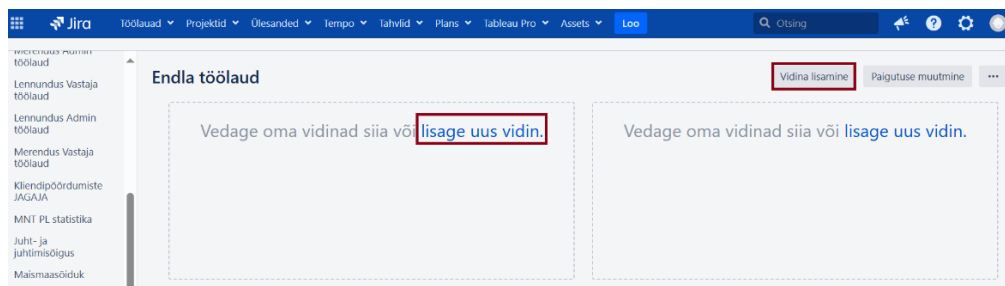
- Nimi (kohustuslik väli) – töölaua nime kuvatakse töölaua loojale ja teistele kasutajatele (kui töölaud on jagatud). Pane töölaudale selge ja asjakohane nimi (nt „Mari ülesanded“, „Projekt X ülevaade“ vms);

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÕÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	4/37

- Kirjeldus (soovi korral) – lisa lühike selgitus, milleks seda töölauda kasutad või mida see kuvab;
- Alusta – vidinata töölauda loomiseks vali „Tühi töölaud“ (alustad täiesti nullist, pead ise kõik vidinad lisama) või vali töölaud, mille vidinad kopeeritakse uuele töölauale (nt Juht- ja juhtimisõigus, sel juhul kopeeritakse valitud töölauda vidinad uuele töölaudale);
- Lemmik – saab märkida töölauda lemmikuks, et see oleks kiiresti ligipääsetav menüüs „Töölaud→ Lemmikud“.
- Vaatajad – määrab, kes näevad töölauda. Vaikimisi on töölaud jagatud „Sisselogitud kasutajatega“ (kõik, kes Jira kontoga sisse saavad). Siin saab lisada konkreetseid kasutajagruppe või kasutajaid, kes tohivad töölauda näha.
- Lisa vaatajaid – kasuta, kui tahad täpsustada, kes veel töölauda näevad. Valikud on:
 - ✓ **Grupp** – nt „ARK_kasutajad“;
 - ✓ **Projekt** – jagamine ainult kindla projekti liikmetega;
 - ✓ **Kasutaja** – üks konkreetne inimene.
- Muutjad – kes saavad töölauda muuta (vidinaid lisada, eemaldada, seadeid muuta). Kui siin ei ole jagatud õigusi, siis ainult sina (looja) saad töölauda muuta.
- Lisa muutjaid – samamoodi nagu „Lisa vaatajaid“, aga siin lisad õiguse töölauda redigeerida (mitte ainult vaadata). Näiteks saad anda muutmisõiguse kogu meeskonnale.
- Lisa – loob töölauda antud seadistustega.
- Loobu – katkestab töölauda loomise protsessi.

3.2. Vidinate lisamine ja seadistamine

3.2.1. Pärast töölauda loomist suunatakse sind tühjale töölauale. Nüüd saad hakata lisama vidinaid, selleks klõpsa töölaual „Vidina lisamine“.



3.2.2. Avaneb uus aken „Vidina lisamine“.

- Otsing – sisesta märksõna, et leida kindlat tüüpi vidinat (nt „filtri tulemused“, „lemmikfiltrid“, „Rich Filter Pie Chart“ vms);
- Kategooriad all saad filtreerida vidinaid vastavalt:
 - ✓ Charts – graafikud ja diagrammid;
 - ✓ Jira – Jira enda loodud või süsteemiga seotud vidinad;
 - ✓ Other – muud vidinad, sh kolmanda osapoole omad;
 - ✓ Wallboard – spetsiaalsed vidinad, mida saab kuvada seinale (nt kontoris ekraanil);
 - ✓ Kõik – kuvab kõik saadaolevad vidinad.

3.2.3. Iga vidina paremal küljel on nupp „Vidina lisamine“ – vajutades sellel saad selle töölaudale lisada.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	5/37

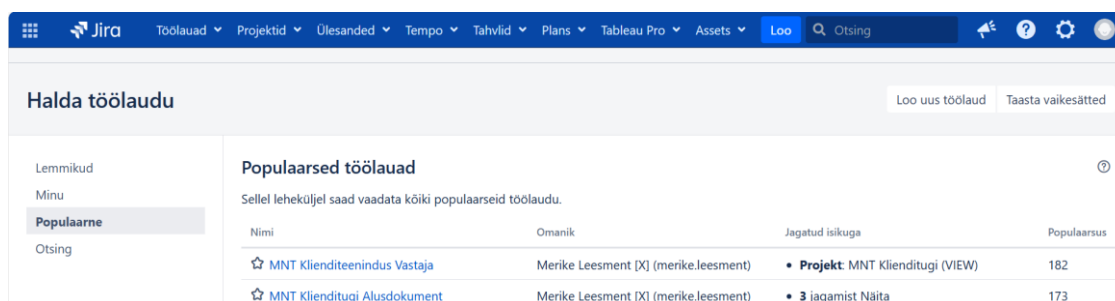
3.2.4. Vali sobiv vidin, mis sobib su töölauda täiendama (nt projekti edenemise jälgimiseks). Vajuta „Vidina lisamine“. Seejärel saad seadistada vidina (nt millist projekti või filtrit ta kasutab) ja lisada selle oma töölauale.

3.3. Olemasolevate töölaudade haldamine

3.3.1. Klõpsa ülemisel pääsuribal „Töölaud“ ning vali rippmenüüst „Halda töölaudu“.

3.3.2. Näed nimekirja kõikidest töölaudadest:

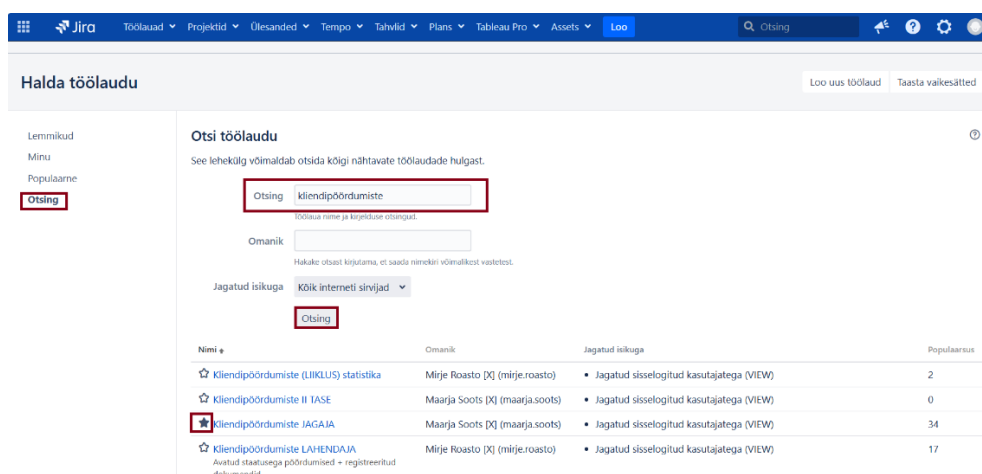
- Lemmikud – töölaudade otseteed, mida kasutaja on tähistanud lemmikuteks.
- Minu – näitab töölaudu, mille omanik oled sina ise ehk mille oled ise loonud.
- Populaarne – kuvab töölaudu, mida teised kasutajad (nt sinu tiim või organisatsioon) palju kasutavad või millel on palju vaatamisi.
- Otsing – võimaldab otsida töölaudu nime või muu info põhjal.



Nimi	Omanik	Jagatud isikuga	Populaarsus
☆ MNT Klienditeenindus Vastaja	Merike Leesment [X] (merike.leesment)	• Projekt: MNT Klienditugi (VIEW)	182
☆ MNT Klienditugi Alusdokument	Merike Leesment [X] (merike.leesment)	• 3 jagamist Näita	173

3.3.3. Töölaua otsimiseks tuleb vasakul asuvast menüüst valida „Otsing“. Avanenud otsingu lahtrisse tuleb kirjutada otsitava töölaua nimi (nt kliendipöördumiste). Seejärel tuleb vajutada „Otsing“ ja näeb valikut töölaudadest.

3.3.4. Vastava õigusega töölaua ette tuleb märkida tärn. See lisab töölaudade menüüsse otsetee, et saaksid kiiremini ligi.



Nimi	Omanik	Jagatud isikuga	Populaarsus
☆ Kliendipöördumiste (LIKLUS) statistika	Mirje Roasto [X] (mirje.roasto)	• Jagatud sisselogitud kasutajatega (VIEW)	2
☆ Kliendipöördumiste II IASE	Maarja Soots [X] (maarja.soots)	• Jagatud sisselogitud kasutajatega (VIEW)	0
★ Kliendipöördumiste JAGAIA	Maarja Soots [X] (maarja.soots)	• Jagatud sisselogitud kasutajatega (VIEW)	34
☆ Kliendipöördumiste LAHENDAJA <small>Avalatud statistilise pöördumised - registreeritud dokumendid</small>	Mirje Roasto [X] (mirje.roasto)	• Jagatud sisselogitud kasutajatega (VIEW)	17

3.3.5. Töölauale liikumiseks kasuta vasakul ülanurgas olevat Jira logo nuppu ning seejärel vali vasakult loetelust vajalik töölaud.

4. Jira filtrid

Filtrid võimaldavad otsida ja salvestada kindlaid pileteid vastavalt tingimustele (nt projekt, staatus, vastutaja, tähtajad jne).

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	6/37

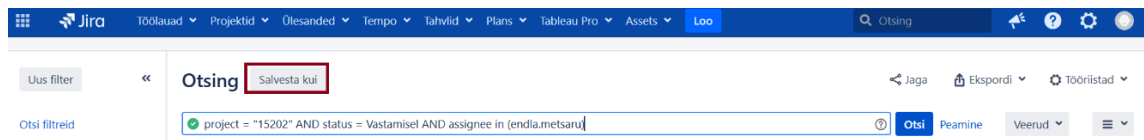
4.1. Filtrite loomine

4.1.1. Filtri loomiseks vali päisemenüüs “Ülesanded” ning vali rippmenüüst “Probleemide otsing”.

4.1.2. Kasuta lihtsat otsingut (rippmenüüd: projekt, staatus, vastutaja jne) või vali paremas ülanurgas „täpsemalt“ et sisestada JQL-päring.

4.1.3. Otsingute tegemine on täpsemalt kirjeldatud punktis 5 „Pöördumiste otsing“.

4.1.4. Kui otsingutulemus sobib, kliki paremal üleval „Salvesta kui”.



4.1.5. Avaneb uus aken „Salvesta filter“. Sisesta filtri nimi (nt „Mari tööülesanded“) ning vajuta „Salvesta“. Nüüd on filter salvestatud.

Salvesta filter

Filtri nimi*

Sisesta selle filtri nimi

Salvesta **Loobu**

4.1.6. Vajadusel seadistada jagamisõigused. Kui filtri õigused ei ole jagatud, siis teised kasutajad ei näe seda oma töölaudade vidinates.

4.2. Filtri jagamisõiguste seadistamine

4.2.1. Kui tahad muuta, kellele filter on nähtav, siis vali päisemenüüs “Ülesanded” ning vali rippmenüüst “Filtrite haldamine”.

4.2.2. Otsi soovitud filter nime järgi ülesse või klõpsa vasakul „Minu“ ning leia otsitav filter enda loodud filtrite nimekirjast.

4.2.3. Kliki filtri taga oleval seadete nupul ja vali „Muuda“. Avaneb uus aken filtri seadetega.

Muutke praegust filtrit

Nimi* KP: Liiklus - Kõik avatud pöördumised

Kirjeldus

Lemmik

Vaatajad Jagatud sisselogitud kasutajatega (VIEW)

Lisa vaatajaid Grupp

ARK_kasutajad + Lisa

Muutjad Kasutaja: Endla Metsaru

Lisa muutjad Grupp

ARK_kasutajad + Lisa

Salvesta **Loobu**

4.2.4. Vaatajad – kes saavad filtrit näha ja kasutada. Vaatajate lisamiseks määra rippmenüüst tüüp (nt grupp, projekt jne) ja kasutajate grupp (nt ARK_kasutajad). Vajuta „Lisa“, et valik rakenduks. Tulemuseks on see, et kõik selle grupi liikmed näevad filtrit ja saavad seda kasutada (nt töölaudade vidinates).

4.2.5. Kui kõik õigused on määratud, vajuta „Salvesta“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	7/37

4.3. Lemmik filtrid

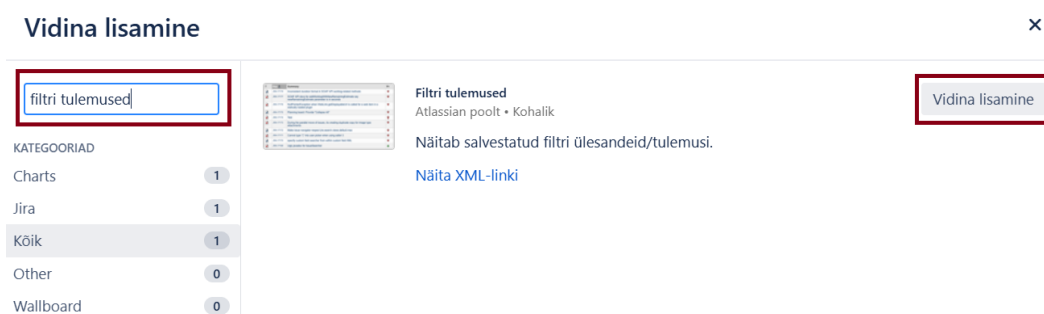
4.3.1. Filtri lemmikuks märkimiseks vali päisemenüüs “Ülesanded” ning vali rippmenüüst “Filtrite haldamine”. Leia loodud filter.

4.3.2. Kliki tähekesse ikoonil filtri kõrval, see muutub tumedaks. Filter ilmub nüüd „Filtrite haldamine“ vahelehel lemmikute alla.

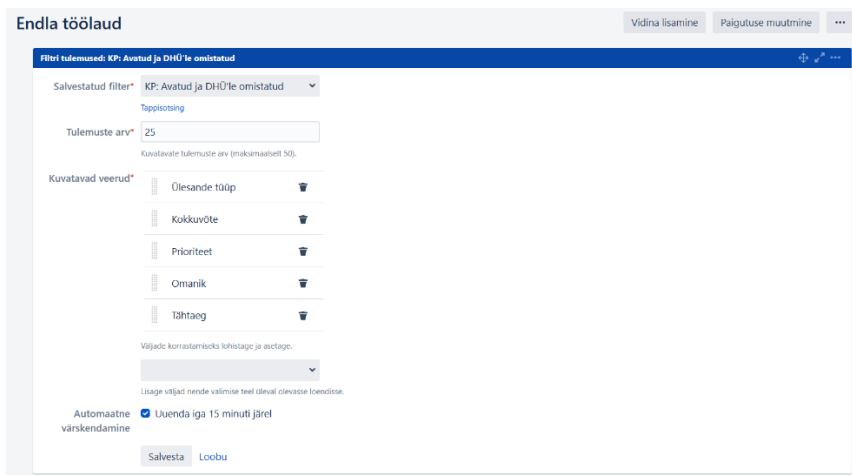
4.4. Filtrite lisamine töölauale

4.4.1. Mine oma loodud töölauale. Klõpsa töölaual „Vidina lisamine“. Avaneb uus aken „Vidina lisamine“.

4.4.2. Kasuta vasakul olevat otsingulahtrit ja trüki sinna „filtri tulemused“. Kui see kuvatakse, vajuta „Vidina lisamine“.




4.4.3. Avaneb vidina konfiguratsiooniaken.



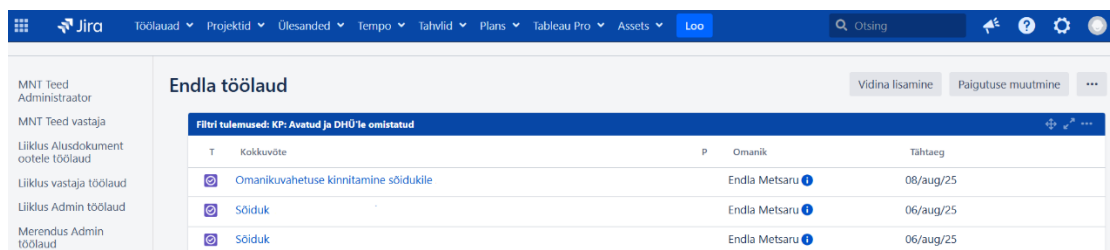
4.4.4. Väljad, mida täita:

- Salvestatud filter (kohustuslik) – vali rippmenüüst oma salvestatud filter (nt „Minu otsing“). Kui filtrit pole veel salvestatud, pead selle esmalt looma „Otsing“ vaates ja salvestama.
- Tulemuste arv (kohustuslik) – mitu tulemust korraga kuvatakse (nt 10, max 50).
- Kuvatavad veerud (kohustuslik) – vali, milliseid veerge tabelis näidata (nt kokkuvõte, võti jne). Saad neid:
 - ✓ Lohistada teises järjekorras kuvamiseks;
 - ✓ Eemaldada prügikastinupuga;
 - ✓ Lisada uusi veerge alt rippmenüüst (nt „Omanik“, „Loodud“ jne).

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	8/37

- Automaatne värskendamine – kui soovid, et vidin värskendaks andmeid iga 15 minuti tagant automaatselt, märgista see kast. Kasulik näiteks pidevalt muutuva tööseisu jälgimiseks.

4.4.5. Kui kõik on valitud, vajuta „Salvesta“ – vidin lisatakse töölauda ja hakkab kuvama tulemusi.



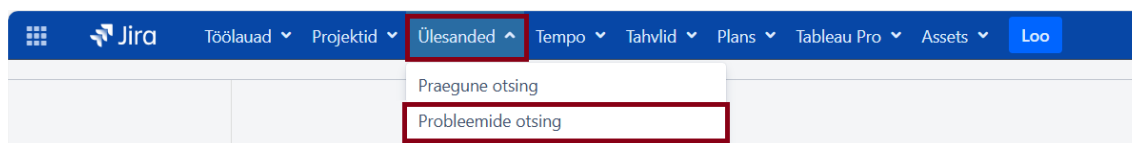
T	Kokkuvõte	P	Omanik	Tähtaeg
	Omanikuvahetuse kinnitamine sõidukile		Endla Metsaru	08/aug/25
	Sõiduk		Endla Metsaru	06/aug/25
	Sõiduk		Endla Metsaru	06/aug/25

5. Pöördumiste otsing

Jira pakub kahte peamist viisi pileтите otsimiseks – lihtne otsing ja JQL (Jira Query Language).

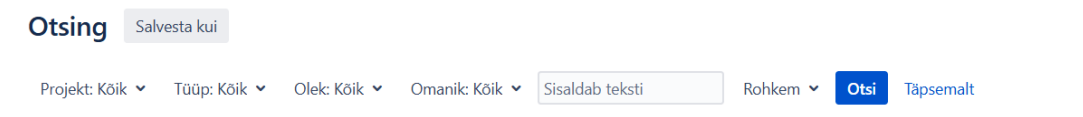
5.1. Lihtne otsing

5.1.1. Otsingu alustamiseks vali päisemenüüs “Ülesanded” ning vali rippmenüüst “Probleemide otsing”.



5.1.2. Jira avab vaikimisi lihtsa ehk Basic Search vaate. Seal saad filtreerida pileteid mitme valiku alusel:

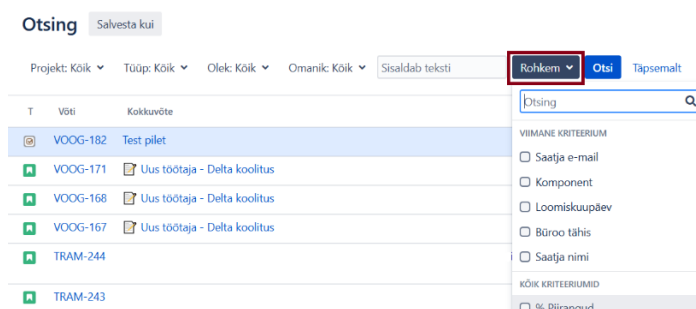
- Projekt – vali, millisest projektist tahad pileteid näha.
- Tüüp – vali ülesande tüüp (nt pöördumine, töö).
- Olek – vali olek (nt avatud, lahendatud, registreeritud, Delta jne).
- Omanik – vali, kellele pilet on määratud (nt sina ise).



Otsing Salvesta kui

Projekt: Kõik Tüüp: Kõik Olek: Kõik Omanik: Kõik Sisaldab teksti Rohkem Otsi Täpsemalt

5.1.3. Kui soovid rohkem filtreid, mida vaikimisi ei kuvata, siis klõpsa nupul „Rohkem“. Avaneb rippmenüü, kust saad valida lisafiltreid.



Otsing Salvesta kui

Projekt: Kõik Tüüp: Kõik Olek: Kõik Omanik: Kõik Sisaldab teksti Rohkem Otsi Täpsemalt

VIIMANE KRITERIUM

- ☐ Saatja e-mail
- ☐ Komponent
- ☐ Loomiskuupäev
- ☐ Büroo tähis
- ☐ Saatja nimi

KÕIK KRITERIUMID

- ☐ % Piirangud

5.1.4. Vali sobivad filtrid, nt:

- Loomiskuupäev – näitab, millal probleem loodi;
- Pöördumise liik – nt infopäring, taotlus, alusdokument jne;
- Saatja e-post – kirja saatnud kliendi e-posti aadress;
- Saatja nimi – kirja saatnud kliendi nimi;
- Komponent – nt, maismaasõiduk, juht- ja juhtimisõigus, eksamineerimine jne.
- Jne

5.1.5. Valiku tegemiseks märgista filtrivälja ees olev ruuduke. Kui oled lisanud endale sobivad filtrid, ilmuvad need kohe nähtavale ja saad neis rippmenüü abil valikuid teha. Pärast valikute tegemist vajuta „Uuenda“ ning seejärel „otsi“.

Otsing Salvesta kui

Projekt: Kõik ▼ Tüüp: Kõik ▼ Olek: Kõik ▼ Omanik: Kõik ▼ Sisaldab teksti Rohkem ▼ **Otsi** Täpsemalt

Loomiskuupäev: Kõik ▼

☐ Viimase minutit ▼ jooksul
☐ Rohkem kui minutit ▼ eest
☒ 21/juuli/25 ja 30-Jan-2012 vahel
☐ Vahemikus -3w 4d 12h - 3w 4d 12h

Uuenda Sulge

5.1.6. Otsingutulemused kuvatakse tabelina. Veerud: Ülesande tüüp; piletinumber, pealkiri, olek, vastutaja jne. Iga pilet on otsingus klikitav – viib pileti detailvaatesse.

Otsing Salvesta kui

Kliendipöördumised ▼ Tüüp: Kõik ▼ Olek: Kõik ▼ Endla Metsaru ▼ Sisaldab teksti Rohkem ▼ **Otsi** Täpsemalt

Loomiskuupäev: 14/juuli/25 18... Saatja e-mail: lising@citadele... ▼

T	Võti	Kokkuvõte	P	Olek	Lahendus	Uuendatud	Loodud	Lahendatud	Arendus
🔍	LKLUS-580500	Sõiduki võõrandamisest teatamine		LAHENDATUD	Tehtud	14/juuli/25	14/juuli/25	14/juuli/25	
🔍	LKLUS-580499	Omanikuvahetuse kinnitamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	14/juuli/25	14/juuli/25	14/juuli/25	
🔍	LKLUS-580544	Sõiduki omanikuvahetuse kinnitus		LAHENDATUD	Tehtud	14/juuli/25	14/juuli/25	14/juuli/25	
🔍	LKLUS-580731	Sõiduki omanikuvahetuse kinnitus		LAHENDATUD	Tehtud	14/juuli/25	14/juuli/25	14/juuli/25	
🔍	LKLUS-581081	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	15/juuli/25	15/juuli/25	15/juuli/25	
🔍	LKLUS-582180	Sõiduki VKG 958 omanikuvahetuse kinnitus		LAHENDATUD	Tehtud	17/juuli/25	17/juuli/25	17/juuli/25	
🔍	LKLUS-582197	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	17/juuli/25	17/juuli/25	17/juuli/25	
🔍	LKLUS-582196	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	17/juuli/25	17/juuli/25	17/juuli/25	
🔍	LKLUS-581628	Omanikuvahetuse kinnitamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	16/juuli/25	16/juuli/25	16/juuli/25	
🔍	LKLUS-581717	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	16/juuli/25	16/juuli/25	16/juuli/25	
🔍	LKLUS-582288	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	17/juuli/25	17/juuli/25	17/juuli/25	

5.1.7. Kui soovid otsingutulemuses näha rohkem/vähem veerge, siis klõpsa paremal üleval nupule „Veerud“ ning vali rippmenüüst endale sobivad veerud, mida tahad näha.

Otsing Salvesta kui

Kliendipöördumised ▼ Tüüp: Kõik ▼ Lahendatud ▼ Endla Metsaru ▼ Sisaldab teksti Rohkem ▼ **Otsi** Täpsemalt

Loomiskuupäev: 21/juuli/25 0

T	Võti	Kokkuvõte	P	Olek	Lahendus	Uuendatud	Loodud	Lahendatud	Arendus
🔍	LKLUS-583973	Omanikuvahetuse alustamine sõidukile		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583972	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583885	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583884	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583883	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583882	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583881	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583880	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583879	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	
🔍	LKLUS-583877	Sõiduk		LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25	

Veerud ▼

Minu valikud

☒ Arendus
☒ Kokkuvõte
☒ Komponentid
☒ Lahendatud
☒ Lahendus
☒ Loodud
☒ Olek
☐ Tehtud

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	10/37

5.1.8. Seejärel kinnita oma valik, vajutades nuppu „Tehtud“. Nüüd kuvatakse otsingutulemus valitud veergudega.

5.2. Otsing JQL abil

5.2.1. JQL (Jira Query Language) on päringukeel, millega saab Jiras täpsemalt ja paindlikumalt otsida tööülesandeid kui tavalise otsinguga. Vali otsingu vaates „Täpsemalt“. Avaneb otsingu lahter kuhu saab sisestada JQL-päringu.

Otsing Salvesta kui

project = "15202" AND status = Lahendatud AND created >= 2025-07-21 AND assignee = currentUser()

Otsi Peamine Veerud

T	Võti	Kokkuvõte	Olek	Lahendus	Ülesandatud	Loodud	Lahendatud	Arendus	Omanik	Komponendid
	LKLUS-583973	Omaniku vahetuse alustamine sõidukile	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	
	LKLUS-583972	Sõiduk	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	
	LKLUS-583885	Sõiduk	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	
	LKLUS-583884	Sõiduk	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	
	LKLUS-583883	Sõiduk	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	
	LKLUS-583882	Sõiduk	LAHENDATUD	Tehtud	23/juuli/25	23/juuli/25	23/juuli/25		Endla Metsaru	

5.2.2. Mõned lihtsad näited, mida saab kasutada ja kohendada:

- Leida kõik ülesanded kindlas projektis. Otsib kõik tööülesanded projektis LKLUS; project = Kliendipöördumised
- Leida kõik avatud ülesanded. Näitab ülesanded, mis pole veel lõpetatud; status != Lahendatud
- Leida ülesanded, mis on määratud kindlale inimesele. Otsib ülesanded, mis on määratud kasutajale „Mari“. assignee = mari.maasikas
- Leida tähtaegsed ülesanded. Näitab ülesanded, mille tähtaeg on täna või varasem. due <= endOfDay()

Kombineeritud päring (näited).

- Näitab kõiki LKLUS-projekti ülesandeid, mis on määratud kasutajale endale, pole veel staatuses lahendatud ja mille tähtaeg on täna. project = Kliendipöördumised AND assignee = currentUser() AND due = startOfDay() AND status != Lahendatud
- Näitab kõiki LKLUS-projekti ülesandeid, mis on määratud kasutajale endale, mis on staatuses vastamisel ja mille tähtaeg on täna. project = Kliendipöördumised AND assignee = currentUser() AND due = startOfDay() AND status = Vastamisel

5.3. Otsingu salvestamine filtrina

5.3.1. Kui otsingu kriteeriumid sobivad, saad need salvestada. Vajuta nuppu „Salvesta kui“. Avaneb uus aken „Salvesta filter“.

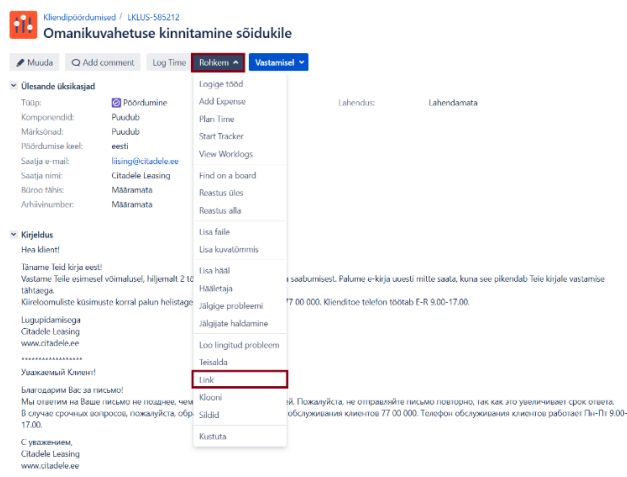
5.3.2. Sisesta filtri nimi ja vajuta „Salvesta“. Salvestatud filtreid saad hiljem kasutada töölaudadel või kiireks otsinguks. Vt ka punkti 4.1 „Filtrite loomine“.

6. Piletite sidumine

6.1. Jira piletite sidumine aitab luua seoseid erinevate tööülesannete vahel. Seose erinevate piletite vahel saab luua ükskõik millise seostamist vajava pileti juures.

6.2. Seose loomiseks ava pileti detailvaade ja vajutada nuppu „Rohkem“, vali rippmenüüst „Link“.

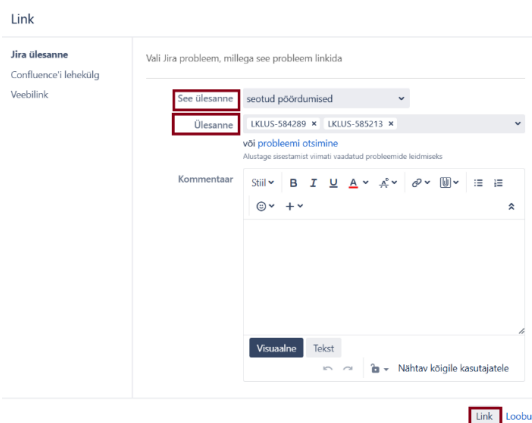
 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	11/37



6.3. Avaneb aken, kus saad lahtrist „See ülesanne“ määrata seose tüübi:

- seotud pöördumised – pilet on seotud teisega;
- blokeerib – pilet blokeerib teist piletit;
- on blokeeritud – pilet on teise pileti poolt blokeeritud;
- dubleerib – pilet dubleerib teist;
- on dubleeritud – pilet on dubleeritud teise poolt.

6.4. Kui sa tead pileti võtit, millega on vaja seos luua, siis sisesta see lahtrisse „Ülesanne“. Võid linkida ka mitu piletit korraga, sisestades mitu võtit. Pärast vajaliku info sisestamist klõpsa „Link“.



6.5. Kui sa ei tea täpselt pileti võtit, siis klõpsa „probleemi otsimine“. Avaneb uus otsingu aken. Sisesta otsingusõna (nt e-posti aadress, sõiduki VIN-kood vms) ning vajuta „Otsi“. **NB! Lihtne otsing ei pruugi alati olemasolevaid kirju leida.**

6.6. Vajadusel saad seoste loomiseks kasutada ka täpsemat otsingut. Selleks klõpsa „Leia Jira ülesandeid“ aknas „Täpsem otsing“. Sisesta JQL-päring ja vajuta „Otsi“ või „Enter“.

JQL-päringu näited:

- "Saatja e-mail" ~ "info@transpordiamet.ee" - otsib välja saatja e-posti aadressiga piletid;
- "Saatja e-mail" ~ "info@transpordiamet.ee" AND "Pöördumiste liik" = Alusdokument – otsib välja piletid, mis tulid sisestatud e-postilt ja mille liik on alusdokument;

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	12/37

- "Saatja nimi" ~ "Mari Maasikas" AND component = "Liiklus - Juht ja juhtimisõigus" – otsib välja piletid, millel saatja on Mari Maasikas ja komponendiks on juht ja juhtimisõigus.
 - summary ~ 007AAA OR description ~ 007AAA – otsib välja kõik piletid, mille pealkirjas või sisus on reg. nr 007AAA;
 - (summary ~ W1V9096751PO14873 OR description ~ W1V9096751PO14873) OR (summary ~ 007AAA OR description ~ 007AAA) – leiab kõik piletid, mille pealkirjas või kirjelduses on sisestatud „vin-kood“ või „reg.nr“.
- 6.7. Jira kuvab sobivad tulemused, mille hulgast saad valida õige(d) pileti(d). Vali nimekirjast välja sobiv(ad) pileti(id) ning märgista. Seejärel vajuta „Lisa“ ning „Link“.

Leia Jira ülesandeid

JQL otsing: "Saatja e-mail" ~ "endla.metsaru@transpordiamet.ee" AND "Pöördumise liik" ~ Alusdokument

Uitrow otsing

Tüüp	Väli	Kõikvõrre	Oluk
UKLUS-362044	test alusdokument	REGISTREERITUD	
UKLUS-368575	Test	LAHENDATUD	

- 6.8. Piletile tekib uus sektsioon „Ülesande lingid“, kus on näha seotud piletid ja nende seose tüüp. Loodud seosed jäävad näha kõikide kirjade juures ning on klikitavad.

Kliendipöördumised / UKLUS-585212

Omanikuvahetuse kinnitamine sõidukile

Muuda Add comment Log Time Rohkem Vastamisel

Ülesande üksikasjad

Tüüp: Pöördumine

Komponendid: Puudub

Märksõnad: Puudub

Pöördumise keel: eesti

Saatja e-mail: liising@citadele.ee

Saatja nimi: Citadele Leasing

Büroo tähtis: Määramata

Arhiivinumber: Määramata

Laendus: Lahendamata

Kirjeldus

Manused

Ülesande lingid

põhjustab

UKLUS-368575 Test	LAHENDATUD
UKLUS-362044 test alusdokument	REGISTREERITUD

7. Pileti kustutamine

- 7.1. Kustutamine eeldab, et sul on õigused pileтите kustutamiseks (peab olema Jira administraatori roll või vähemalt projektis õigused, mis lubavad pileteid kustutada.).
- 7.2. Ava pileti detailvaade. Kliki „Rohkem“ ning vali rippmenüüst „Kustuta“ (kuvatakse, kui sul on vastavad õigused) või klõpsa projektivaates sobiva pileti taga oleval kolmel punktil ning vali rippmenüüst „Kustuta“.
- 7.3. Jira küsib kustutamisele kinnitust (*Palun kinnita, et soovid seda tööd kustutada*). Kui oled kindel, et soovid pileti kustutada, siis klõpsa kinnitamiseks „Kustuta“. **NB! Kustutatud piletit ei saa enam taastada! Enne kustutamist veendu, et see oleks vajalik.**
- 7.4. **Kustutada võib ainult rämpsposti, reklaami ja automaatvastuseid!**

8. Piletite projektide vahel liigutamine

- 8.1. Ava pileti detailvaade. Kliki „Rohkem“ ning vali rippmenüüst „Teisalda“ (kuvatakse, kui sul on vastavad õigused) või klõpsa projektivaates sobiva pileti taga oleval kolmel punktil ning vali rippmenüüst „Teisalda“.
- 8.2. Avaneb teisaldamisvaade. Vali sihtprojekt, kuhu soovid piletit liigutada (nt TEED) ja sihtprojekti pileti tüüp (nt Töö). Seejärel vajuta „Edasi“.

Teisalda ülesanne

Teisalda ülesanne: LKLUS-584297 - Sõiduk

1. samm 4-st: Valige projekti ja probleemi tüübi asukoht ...

Vali projekt: Käsitlev projekt: Klientipöördumised → Uus projekt: Klientipöördumised (KLUS)

Vali ülesande tüüp: Aktiivne ülesande tüüp: Pöördumine → Uus ülesande tüüp: Pöördumine

Edasi >> Loobu

- 8.3. Kui liigutatava pileti olek on vale, siis muuda see rippmenüüst õigeks (nt Avatud, Lahendatud jne). Seejärel vajuta „Edasi“.

Teisalda ülesanne

Teisalda ülesanne: Vali olek

2. samm 4-st: Valige probleemi olek ...

Märkus: Kõik allpool kuvatud olekud on valed – palun valige uus olek.

Aktiivne ülesanne (Töövoog: MERI projekti workflow → MNT Teed mod)

Praegune olek: VASTAMISEL → Uus olek: Avatud

Edasi >> Loobu

- 8.4. Sõltuvalt projektide seadistusest võib Jira paluda sul täita või kohandada mõningaid välju (nt komponent, märksõna jne). Vajadusel uuenda väljasid ning vajuta „Edasi“.

Teisalda ülesanne

Teisalda ülesanne: Uuenda väljasid

3. samm 4-st: Värskendage probleemi välja, mis seovad uue projektiga.

Dokumendi tüüp: Paudub

Turvatase: default

Prioriteet: Oluline

Klassifikaator: Muu kiri

Maakond: Paudub

Märksõna: Tugiteenused

Struktuuriüksus: Paudub

Edasi >> Loobu

- 8.5. Viimases sammus kuvatakse kokkuvõtte muudatustest. Klõpsa „Teisalda“, et kinnitada pileti liigutamine teise projekti.

Vali projekt ja ülesande tüüp

Projekt: Teed

Ülesande tüüp: Töö

Vali uus olek

Olek: Avatud

Uuenda väljaid

Kinnitus

Teisalda ülesanne

Teisalda ülesanne: Kinnita

4. samm 4-st: Kinnituge liigutamine kõikide detailidega, mille äja seadistate.

See probleem kasutab kohandatud väljaid, mis ei ole selles projektis kättesaadavad. Võid jätta ja kaotada nendes esilduvad väärtused või võtta ühendust Jira administraatoriga, et lisada projekt kohandatud väljade kontekstikoemi.

	Esialgne väärtus (enne liigutamist)	Uus väärtus (pärast teisaldamist)
Projekt	Kliendipöördumised	Teed
Tüüp	Pöördumine	Töö
Olek (Töövoog)	VASTAMISEL (MERI projekti workflow)	AVATUD (MINT Teed mod)
Väljad		
Dokumendi tüüp		
Turvatase	Puudub	default
Prioriteet		Online
Klassifikaator		Muu kiri
Maskonid		
Märksõna		Tugiteenused
Struktuurirõkus		
Eemaldatud väljad		
Pöördumise keel	eesti	Eemaldatud

Teisalda

Loobu

9. Asendaja määramine

Jiras on kaks võimalust lisada eemalolek.

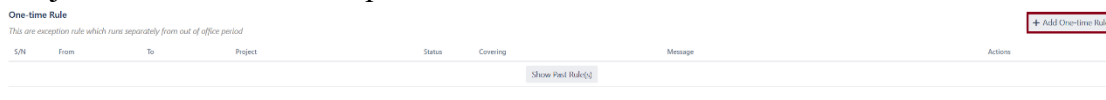
- „One-time Rule“ on erandi reegel, mis töötab eraldi „Out of Office“ perioodist. Seda kasutatakse olukordades, kus vajad ühekordset asendust või suunamist kindlal kuupäeval või ajavahemikul.
- „Out of Office Period“ määrab ajavahemiku, mil kasutaja on töölt eemal, ja selle alusel käivituvad automaatsed reeglid, mis suunavad pileteid edasi või lisavad kommentaare. See töötab koos „Recurring Rules“ seadistustega, mis määravad, kuidas piletid käituvad eemaloleku ajal.

9.1. Add One-time Rule

9.1.1. Jira menüüs tuleb vajutada üleval paremal nuppu kasutajaprofiil ning valida „Out Of Office Assistant“.



9.1.2. Seejärel vali avaneval lehel paremal all ääres „Add One-time Rule“.



9.1.3. Avaneb uus aken. Lisa eemaloleku info ning seejärel vajuta „OK“.

You will be away from?

Lisa siia oma eemaloleku kuupäevad

The first day that you are going away & The last day that you are away

Project*

All other projects

The project that this rule is going to be applicable

Reassign Issue

Assign to Coverer

Reassign the issue to coverer, do not reassign, or unassigned (if allowed unassign issue is enabled).

Coverer

Lisa siia asendaja

Message

Siia kirjuta teavitus, nt "Olen puhkusel 01.06-12.06.23."

The message to be added to the issue as a comment

Post internal comment on issue re-assignment, @mentioned and internal comment. If unchecked, comment shall always be public for JIRA Service Desk Projects

OK

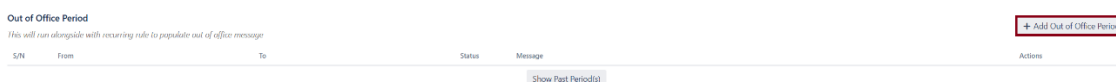
 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1	
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND			
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91		Koostaja: Endla Metsaru	15/37

9.2. Add Out of Office Period

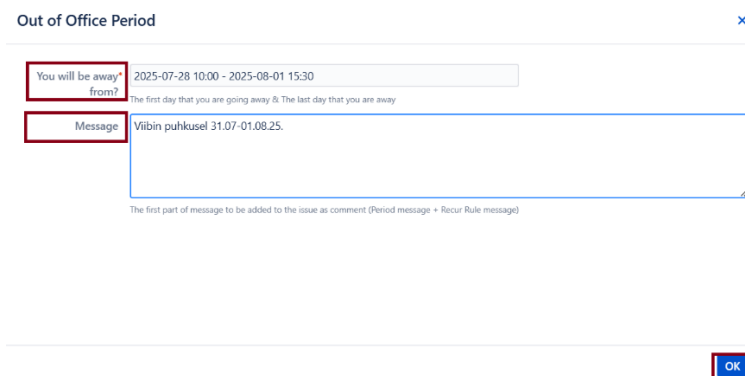
9.2.1. Jira menüüs tuleb vajutada üleval paremal nuppu kasutajaprofiil ning valida "Out Of Office Assistant".



9.3. Klõpsates paremal üleval „Add Out of Office Period”, avaneb uus aken, kus saad lisada asendusperioodi.



9.4. Täida eemaloleku algus- ja lõppkuupäev ning vajadusel lisa teavitus. **NB! Vajadusel saad määrata ka täpse kellaaja, millal asendus algab ja lõpeb.** Kellaeg on kasulik juhul, kui asendus algab või lõpeb tööpäeva sees, mitte terve päeva ulatuses (nt viimasel tööpäeval enne puhkust algab asendus alates kella 16.00-st, sellisel juhul ei suunata sulle pärast seda kellaega ülesandeid).



9.5. Lisatud „Out of Office Period“ ei tee midagi iseseisvalt – see lihtsalt määrab ajavahemiku, millal ollakse eemal. Selleks, et määrata millistes projektides, kellele piletid suunatakse ja milline kommentaar lisatakse, tuleb sisestada „Recurring Rule“.

9.6. Lisa asenduse reegel, selleks klõpsa „Add Recurring Rule”.

9.7. Täida järgmised väljad:

- Project – vali projekt(id), kus soovid asendust rakendada. Valides „All ohter projects“, rakendub asendus kõikidele projektidele.
- Reassign Issue – vali, kas piletid suunatakse edasi (Assign to Coverer) või mitte (Do not reassign issue).
- Coverer – sisesta asendaja nimi (kasutaja, kellele piletid suunatakse).
- Message – sisesta kommentaar, mis lisatakse sisemärkusena pileti alla.
- Tee linnuke valiku „Post internal comment on issue” ees, et kommentaar oleks nähtav ainult tiimile.

9.8. Pärast väljade täitmist vajuta „OK“. Lisatud „Reccuring Rule“ rakendub ainult siis, kui „Out of Office Period“ on aktiivne.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	16/37

Recurring Rule

Project: All other projects

Reassign Issue: Assign to Coverer

Coverer: Riina Ōunas

Message:

☒ Post internal comment on issue re-assignment. @mentioned and internal comment. If unchecked, comment shall always be public for JIRA Service Desk Projects

☐ Do not send any public comment into service desk project

OK

9.9. „Recurring Rule“ saad muuta klõpsates reegli taga oleva pliiatsil ja kustutada klõpsates prügikastil.

Recurring Rule

This rule runs when out of office period is active

Project	Covering	Message	Actions
All other projects	Riina Ōunas [Riina.Ōunas]		 

+ Add Recurring Rule

SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTE JAGAMINE JIRAS

10. Saabunud kliendipöördumistega töötamise üldised reeglid

10.1. Kliendipöördumised saavad:

- otse Jirasse:
 - ✓ erinevatelt suunatud aadressidelt,
 - ✓ e-teenindusest ja teistest suunatud iseteeninduskeskkondadest.
- teenistujate nimelistelt aadressidelt;
- paberkirjana.

10.2. Saabunud kliendipöördumisi jagatakse kokkulepitud tööjaotuse alusel.

10.3. Saabunud pöördumiste nimekirjas tuleb esmalt hinnata visuaalselt, kas on aegkriitilise sisuga pöördumisi, millega tuleb esmajärgus tegeleda.

10.4. Kirjad peavad olema jagatud võimalikult kiiresti, aga hiljemalt 1 tööpäeva (loomisaeg +24 tundi) jooksul.

11. Teenistujate nimelistele e-posti aadressidele laekuvad kliendipöördumised

11.1. Teenistuja, kellele klient saatis pöördumise nimelisele e-posti aadressile, edastab selle e-posti aadressile info@transpordiamet.ee.

11.2. Kui kliendi poolt saadetud e-kirja to või cc real on juba olemas info@transpordiamet.ee aadress, siis nimelisele e-posti aadressile saabunud kirja edastada või sellele vastata ei ole vaja.

12. Saabuvad paberkirjad

12.1. Kõik paberandjal pöördumised tuleb skaneerida ning Skaneeritud dokumendid säilitatakse struktuuriüksuse paberdokumentide kaustas ning vajadusel archiveeritakse.

12.2. Seejärel tuleb skaneeritud dokumendid vastavalt dokumendi ning ülesande liigile registreerida ning suunata täitmiseks/teadmiseks DHS-s lähtuvalt pöördumiste suunamise abitabelist.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	17/37

13. Kliendipöördumise sisuga tutvumine

13.1. Enne kirja registreerimist või edasi suunamist:

- Tuleb veenduda, et kiri on saadetud ametile (s.t amet on adressaat ja/või teema kattub ameti vastutusvaldkondadega). Kui kiri ei ole korrektselt adresseeritud, tuleb see võimalusel ise korrektselt saajale edasi saata ja lisada esialgne saatja Koopia (cc) reale. Kui õige saaja pole teada, informeerri saatjat, et kiri on saadetud valele adressaadile. Sellised kirjad omista iseendale ja märgi staatuseks „Lahendatud“.
- Tuleb veenduda, et kirjale on manustatud failid, mida kirjas on mainitud, sealhulgas tuleb kontrollida vajadusel digiallkirja olemasolu. Allkirjastatud peavad olema kõik taotlused, väljaarvatud e-teeninduse sisselogitud keskkonnast saadetud (seal on „Isikukoodi“ väljal toodud isikukood ja „Märksõnad“ väljal tunnus „Autenditud teade“). Samuti tuleb veenduda, kas manus avaneb korrektselt ja kui ei avane, tuleb kirjutada kliendile ja paluda saata korrektsed failid. Sellised kirjad tuleb omistada iseendale ja märkida staatuseks „Lahendatud“.
- E-teenindusest saadetud kliendipöördumiste puhul on täidetud väli „Isikukood“ ja need kirjad loetakse autendituks (s.t digiallkirja ei ole lisaks vaja).

13.2. Enne kliendipöördumise edasi suunamist või registreerimist tuleb teha kindlaks, kas tegemist on algatus-, järg- või vastusdokumendiga:

- Algatusdokument – dokument, mis alustab asjaajamist mingis küsimuses.
- Järgdokument – samas asjas algatusdokumendiga seotud dokument. Järje loomise eesmärgiks on seose loomine.
- Vastusdokument – dokument, mis koostatakse vastuseks mingile saadud dokumendile. Vastusdokumendi iseloomulikuks elemendiks on seosviit.

13.3. Järgdokumentide ja vastusdokumentide puhul tuleb luua seosed Jiras ja/või Deltas (vt punkt 6 ja punkt 29).

13.4. Kõik saabunud dokumendid tuleb sorteerida Deltas registreeritavateks ja mitteregistreeritavateks (vt punkt 23).

13.5. Vastamistähtajad tulenevad pöördumise liigist ([abitabeli veerg](#) „Vastamise aeg“) või Deltasse registreeritavate dokumentide puhul seadusest ([abitabeli veerg](#) „Tähtaeg“).

13.6. Kirja vastamise tähtaega üldjuhul ei muudeta. Kui seda on vaja teha, siis tuleb muutmise põhjus märkida kommentaari.

14. Teadmiseks saadetud pöördumised

14.1. Sellised kirjad tuleb omistada iseendale ja märkida staatuseks „Lahendatud“.

14.2. Jagamise alustamiseks tuleb minna vastavale kirjale või vajutada kirja ees olevale võtmele.


14.3. Avanevas kirja detailvaates tuleb vajutada „Omista mulle“.


14.4. Seejärel valida rippmenüüst „Lahenda“, lisada kommentaar (nt teadmiseks) ja seejärel klõpsata „Lahenda“.

15. Pöördumiste jagamine, kui kirjale vastatakse Jiras

15.1. Jagamise alustamiseks tuleb minna vastavale kirjale või vajutada kirja ees olevale võtmele.


15.2. Avanevas kirja detailvaates tuleb vajutada „Muuda“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	18/37

 [Kliendipöördumised](#) / LKLUS-585212

Omanikuvahetuse kinnitamine sõidukile

▼ Ülesande üksikasjad

Tüüp:	 Pöördumine	Lahendus:	Lahendamata
Komponendid:	Puudub		
Märksõnad:	Puudub		
Pöördumise keel:	eesti		
Saatja e-mail:	liising@citadele.ee		
Saatja nimi:	Citadele Leasing		
Büroo tähis:	Määramata		
Arhiivnumber:	Määramata		

▼ Kirjeldus

- 15.3. Avanevas aknas tuleb määrata pöördumisele komponent (valida vastavalt pöördumiste suunamise [abitabelile](#)).
- 15.4. Seejärel tuleb valida pöördumise keel (nt inglise). **NB! Oluline automaatse suunamise jaoks.**
- 15.5. Seejärel tuleb määrata pöördumise liik (valida vastavalt pöördumiste suunamise [abitabelile](#): näiteks kliendi poolt küsimus => Infopäring), vastavalt pöördumise liigile täitub väli “Tähtaeg” automaatselt.
- 15.6. Kui saatja e-posti lahtris on ameti töötaja aadress, tuleb see asendada kliendi e-posti aadressiga.
- 15.7. Omaniku/lahendaja määramine toimub vastavalt pöördumiste suunamise [abitabelile](#) või automaatikale. Pärast omaniku/lahendaja määramist läheb kirja lahendajale teavitus e-kirjaga tema ameti postkasti. Kui mõni töötaja on kliendiga juba suhelnud, suunatakse kõik järgnevad samateemalised kliendi kirjad samale töötajale. Kui kirjale vastata ise, tuleb kasutada nuppu “Omista mulle”.
- 15.8. Kinnitamiseks tuleb vajutada all paremal olevale nupule „Uuenda“.

Muuda ülesannet : LKLUS-585212

All toodud väärtused on nõutavad (*) and required

Komponendid:

Pöördumise keel:

Pöördumise liik:

DHS nr:

Tähtaeg (dd/MM/yyyy):

Omanik:

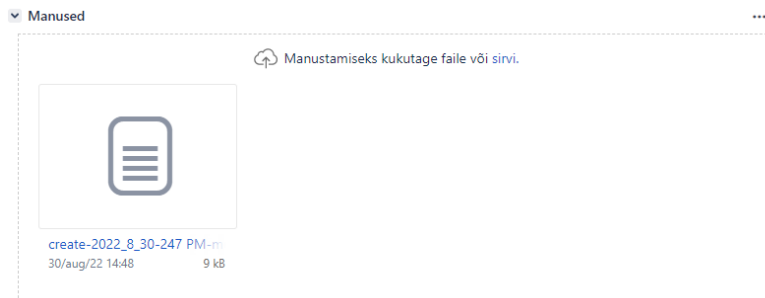
Märksõnad:

Kommentaar:

16. Pöördumiste jagamine, kui kiri registreeritakse ja vastatakse Deltas

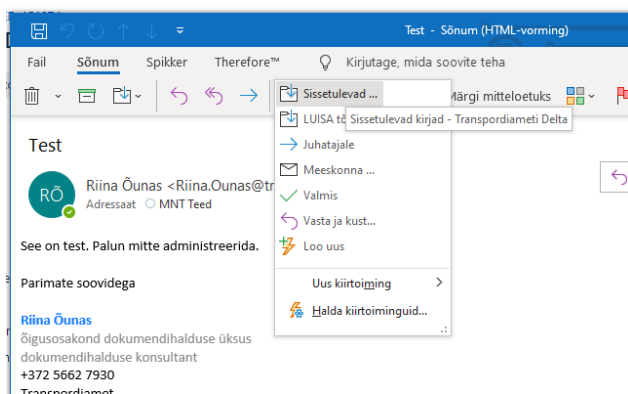
- 16.1. Kui pöördumiste suunamise abitabelis on veerus „E“ märgitud „Delta“, tuleb pöördumine registreerida Deltas.
- 16.2. Deltasse dokumendi sisestamiseks tuleb vajutada kirja „Manused“ all „Create... .eml“ lingil.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM	TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND	
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru 19/37



16.3. Edasi on võimalik Deltasse sisestada kahel viisil:

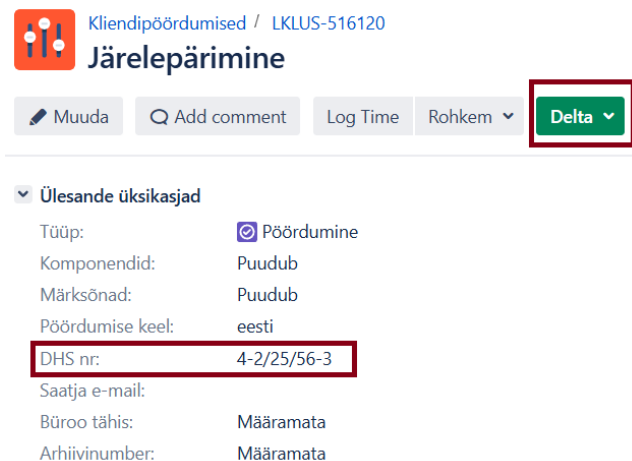
- arvuti salvestab faili kataloogi Downloads ning sellest kataloogist saab faili üles laadida Deltasse „Failid“ reale pärast dokumendi metaandmete täitmist;
- Create lingilt avada e-kiri, mis tuleb saata enda isiklikule ameti aadressile ning seejärel lohistada Outlookis Delta sissetulevate kirjade kausta või otse avanenud e-kirja pealt edastada Delta sissetulevate kirjade kausta (et kuvaks vastavat postkasti, tuleb esimene kord lohistada).



16.4. Dokument tuleb Deltas registreerida vastavalt pöördumiste suunamise [abitabeli](#) juhtnööridele ja peatükis „Saabunud kliendipöördumiste registreerimine Deltas“ kirjeldatud sammudele.

16.5. Kui kiri/dokument on Deltas registreeritud, tuleb kopeerida Delta registreerimisnumber ja lisada see Jira kirjale väljale „DHS number“.

16.6. Seejärel tuleb kiri märkida olekusse „Delta“.



 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	20/37

17. Mitme erineva teemaga pöördumised või sisueksperdilt sisendi küsimine

- 17.1. Kui vastaja oskab ühele/osadele teema(de)le ise vastata, teis(t)e puhul vajab sisendit, siis märgib ta sisendi andja @-ga kommentaaridesse ja annab kliendile esimese vastuse. Esimeses vastuses tuleb anda kliendile teada, et teise küsimuse osas saabub vastus hiljem;

Näide – kliendile antav info kahes osas vastamise kohta:

Vastan Teie e-kirjale, mille saatsite Transpordiametile 26. juulil 2022. Kirja teisele osale (sulgudesse kirjutada täpsustus, mis küsimus/teema/probleem vms see oli) vastab meie spetsialist esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 15. septembril (kuupäev vastavalt vastamistähtajale).

- 17.2. Kui vastaja oskab ühele/osadele teema(de)le vastata, teis(t)ele mitte ja teemadel on erinevad vastamistähtajad, siis:
- vastab kliendile esimese teema osas ära ja annab teada, et teise küsimuse osas saabub vastus hiljem;
 - märgib pöördumisele mõlema teema teemavaldkonnad ning valib pöördumise liigiks pikema tähtajaga dokumendiliigi;
 - pärast esimese teema vastamist omistab kirja sisendi andjale (see on oluline hilisemaks ajaarvestuseks) ja märgib olekuks „Vastamisel“;
 - pärast lõpliku vastuse andmist kliendile märgib sisendi andja kirja olekuks "Lahendatud".
- 17.3. Kui vastajal on vaja lisainfot sisueksperdilt, kes ei ole Jira kasutaja, siis tuleb vajutada kirja „Manused“ all Create... .eml lingil, avada allalaetud fail ning edastada see Outlookis sisueksperdile vastamiseks. Jiras tuleb kliendipöördumine omistada endale ja märkida sellele olek „Ootel“.
- 17.4. Sisueksperst vastab kirja saatja e-mailile. Saadud vastus tuleb kopeerida „Ootel“ kirja kommentaaridesse, saata selle põhjal kliendile vastus ja märkida pöördumine olekusse „Lahendatud“.

18. Alusdokumentide registreerimine, mis ei vaja vastust ja jäävad ootele

- 18.1. Kliendid saadavad alusdokumente (nt sõidukite müügilepingud, üleandmise aktid, volikirjad, pärimistunnistused jm), millele ei järgne kohene toiming, vaid need jäävad Jiras ootele ajani, kui klient tuleb teenindusbüroosse toimingut tegema.
- 18.2. Kontrollida tuleb sellisel juhul lisatud manuse olemasolu. Samuti tuleb veenduda, kas manus avaneb korrektselt. Kui manust ei ole või see ei avane, tuleb kirjutada kliendile ja paluda saata korrektsed failid. Sellised kirjad tuleb omistada iseendale ja märkida staatuseks „Lahendatud“.
- 18.3. Kui manus on lisatud ja korrektne, tuleb pöördumise liigiks märkida „Alusdokument“, teemavaldkonnaks vastav valdkond, omistada endale ja staatuseks panna „Registreeritud“.
- 18.4. Kui klient tuleb teenindusbüroosse toimingut tegema, otsib lahendaja kirja üles, omistab selle enda nimele, märgib büroo tähise ja arhiivinumbri (ilma büroo tähiseta!) ning märgib staatuseks „Lahendatud“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM	TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND	
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru 21/37

Kliendipöördumised / LKLUS-587866

arve

Muuda Add comment Log Time Rohkem Lahendatud

Ülesande üksikasjad

Tüüp: Pöördumine

Komponendid: Liiklus - Maismaasõiduk

Märksõnad: Puudub

Pöördumise keel: eesti

Pöördumise liik: Alusdokument

Saatja e-mail:

Saatja nimi:

Büroo tähis: A

Arhiivinumber: 0002188409

19. Kirjade sidumine

- 19.1. Kui kliendi pöördumine on seotud mõne teise varem registreeritud pöördumisega, tuleb need omavahel siduda. Siduda tuleb kõik selle kliendi samateemalised kirjad.
- 19.2. Kirjade sidumise täpsem kirjeldus on leitav punktis 6 „Piletite sidumine“.

SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTELE VASTAMINE JIRAS

20. Vastuse koostamine

- 20.1. Kirjale saab vastata ainult juhul, kui eelnevalt on kirjale määratud „Omanik“. Kui vastata kirjale ise, siis tuleb märkida omanikuks iseennast.
- 20.2. Vastamiseks tuleb valida nupp „Vasta kliendile“.

Kliendipöördumised / LKLUS-584296

Sõiduki **võõrandamisest teatamine**

Muuda Add comment Log Time Rohkem Vastamisel

Ülesande üksikasjad

Tüüp: Pöördumine

Komponendid: Puudub

Märksõnad: Puudub

Pöördumise keel: eesti

Saatja e-mail: liising@citadele.ee

Saatja nimi: Citadele Leasing

Büroo tähis: Määramata

Arhiivinumber: Määramata

Lahenda → LAHENDATUD

Ootele → OOTEL

Delta → DELTA

Registreeri → REGISTREERITUD

Vasta kliendile → VASTATUD

View workflow

20.3. Avaneb uus aken.

- „Saatja e-mail“ kuvab automaatselt kliendi e-posti aadressi, millelt kiri on saadetud ja mida saab vajadusel muuta. Mitme adressaadi lisamisel tuleb need eraldada komaga. Kirja võib saata pimekoopiana ka endale, et näha, milline kiri välja nägi või veenduda kirja väljasaatmises.
- Jalus – kui on soov lisada kirjale jalus (head soovid, nimi ja kontaktandmed) ise, siis tuleb teha linnuke kasti. „Lisa kohandatud jalus“. Vaikimisi kuvab Jira automaatse jaluse järgmisel kujul:

Muretult kohale!

Vastaja nimi

Transpordiameti klienditugi

Telefon: 620 1200

www.transpordiamet.ee

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	23/37

- 20.6. Pöördumine on seni spetsialisti laual, kuni ta on omapoolse tegevuse ära teinud või vastuse kommentaaridesse kirjutanud. Seejärel omistatakse pöördumine uuesti esialgsele lahendajale ja tema vastab kliendile.
- 20.7. Kui sisuekspert ei ole Jira kasutaja, tuleb sisendit küsida ja kliendile vastata vastavalt punktidele 17.3. ja 17.4.

21. Uue kirja loomine

- 21.1. Selleks, et saata kliendile kiri, kuid selle aluseks ei ole kliendipöördumist, tuleb kasutada nuppu „Loo“. Sel juhul on saatja aadressiks info@transpordiamet.ee.



- 21.2. Täita tuleb järgnevad väljad:
- Teemavaldkond – valida rippmenüüst.
 - Kokkuvõte – siia tuleb kirjutada kirja pealkiri. NB! kirja välja saatmisel kuvatakse kirja teemareale „Pöördumise „Pealkiri“ vastus“.
 - Omanik – siin tuleb valida õige omanik või omistada endale (kui ise saata).
 - Saatja e-mail – siia käib kliendi e-posti aadress.
 - Seejärel tuleb vajutada nupule „Loo“.
 - Vastuskiri tuleb koostada loodud kirja lahtrisse „Kommentaar“, kirjelduse lahter jätta tühjaks.
 - E-kirja saatmiseks tuleb vajutada nuppu „Vasta kliendile“.

SAABUNUD KLIENDIPÖÖRDUMISTE REGISTREERIMINE DELTAS

22. Otsustamine, millised dokumendid tuleb Deltas registreerida

- 22.1. Deltas tuleb registreerida dokumendid, mille puhul on pöördumiste suunamine [abitabeli](#) veerus „Vastamise aeg“ märgitud „Delta“.
- 22.2. Deltas tuleb alati registreerida:
- saabunud ja väljasaadetavad kirjad (välja arvatud e-kirjad, mille sisuks on lihtsalt informatsiooni andmine, registreeritud dokumendi faili edastamine/vastuvõtmine või läbirääkimised mingi dokumendi loomisel või teema lahendamisel);
 - avaldused ja taotlused loa, kooskõlastuse, sertifikaadi jms saamiseks;
 - vaided;
 - märgukirjad;
 - teabenõuded;
 - selgitustaotlused;
 - aktid;
 - lepingud;
 - garantiikirjad;
 - muud dokumendid, kui nende esitamise nõue tuleneb õigusaktidest või see on vajalik menetluses oleva asja lahendamiseks.
- 22.3. Registreerimisele ei kuulu:
- töendamisväärtust mitteomav kirjavahetus (nt automaatvastused, automaatteavitused vms);

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	24/37

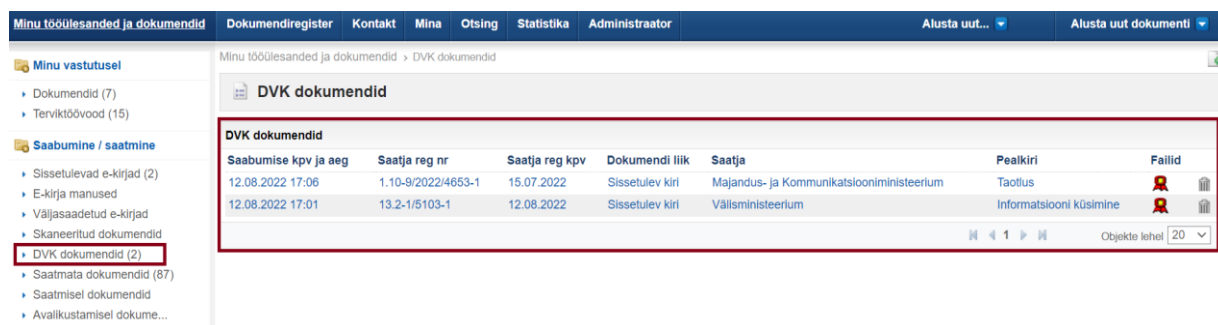
- anonüümsed dokumendid/kirjad, kui need ei sisalda olulist või kontrollimist vajavat informatsiooni;
- kirjad, mille adressaadiks on märgitud teine asutus või isik;
- arved;
- rämpspost;
- kutsed, reklaam jne.

22.4. Registreerimist nõudev kiri sisaldab:

- infot, mis vajab edasist menetlemist ja vastuskirja koostamist;
- konkreetse asja menetluses konkreetset fakti/asjaolu;
- infot lepingu sõlmimise, muutmise, lõpetamise kohta;
- olulist või kontrollimist vajavat teavet.

23. Saabunud DHX dokumendi registreerimine Deltas

23.1. DHX kaudu saabunud dokumendi registreerimiseks tuleb klõpsata Delta vasakmenüüs „DVK dokumendid“, avaneb DHX kaudu tulnud dokumentide nimekiri.



Saabumise kp ja aeg	Saatja reg nr	Saatja reg kp	Dokumendi liik	Saatja	Pealkiri	Failid
12.08.2022 17:06	1.10-9/2022/4653-1	15.07.2022	Sissetulev kiri	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	Taotlus	
12.08.2022 17:01	13.2-1/5103-1	12.08.2022	Sissetulev kiri	Välisministeerium	Informatsiooni küsimine	

23.2. Dokumendi ekraanivormi avamiseks tuleb klõpsata dokumendi kirje peal. DHX dokumendil on juba osa metaandmevälju automaatselt täidetud (nt pealkiri, juurdepääsupiirang, saatja andmed). Kõikidel DHX kaudu saabunud dokumentidel on vaikimisi dokumendiliigiks sissetulev kiri, vajadusel saab seda muuta metaandmete ploki „Dokumendi liigi muutmise“.

Dokumendi liigi muutmise

Dokumendi liik
Sissetulev kiri

23.3. Enne sissetuleva dokumendi registreerimist tuleb teha kindlaks, kas tegemist on algatus-, järg- või vastusdokumendiga.

23.4. Algatusdokument:

- Üle tuleb vaadata automaatselt täidetud metaandmete väljad.
- Tähelepanu tuleb pöörata juurdepääsupiirangule (vaata välja „juurdepääsupiirangu alus“). Kui edastatud dokumendil puudub juurdepääsupiirangu märged, kuid dokument on sisust tulenevalt siiski juurdepääsupiiranguga, tuleb sellele registreerimisel lisada piirang (vt punkt 27.4) ning teavitada sellest dokumendi saatjat.
- Täita tuleb puuduv info (vt punkt 27) ja vajutada nuppu „Registreeri“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM	TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND	
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru 25/37

- Edastada dokument täitmiseks/teadmiseks vastavalt pöördumiste suunamise [abitabelile](#) (vt punkti 30).

23.5. Vastus- või järgdokument:

- Üles tuleb otsida algatusdokument, kasutades selleks „Alusdokumendi otsing“ plokki (kui on teada alusdokumendi Delta registreerimisnumber, siis tuleb see kirjutada väljale „Otsisõna“).

Alusdokumendi otsing

Otsingu asukoht: Dokumentide loetelu
Arhiv
Lennuamet
Maanteeamet

Otsisõna: 1.1-6/20/20-1

Pealkiri:

Funktsioon:

Sari:

Toimik:

Dokumendi loomise aeg: alates kuni - Vali -

Dokumendi reg kp: alates kuni - Vali -

Dokumendi liik: Ametijuhend
Andmevahetusleping
Aruanne
Ehituse ja korrashoiuleping

Otsi

Viit	Reg kp	Pealkiri	Liik	Toimik	Saatja/Saaja	Vastutaja	Tähtaeg	Vastamise kp	Failid
[AK] 1.1-6/20/20-1	10.12.2020	Kiri teadmiseks	Väljaminev kiri	3.1-7/2020 Asjaajamise ...	Euroopa Komisjon	Aire Jõeloo			

Objekte lehel: 20

- Kui alusdokument on leitud, tuleb klõpsata dokumendi kirje taga oleval nupul „Lisa järjeks“ või „Lisa vastuseks“. Süsteem loob nüüd ise automaatselt seose ning täidab ära väljad „funktsioon“, „sari“ ja „toimik/asi“.
- Täita puuduvad väljad (vt punkti 27) ja vajutada „Registreeri“ nuppu.
- Edastada dokument täitmiseks/teadmiseks vastavalt pöördumiste suunamise abitabelile (vt punkti 30).

24. Sissetuleva paberdokumendi ja e-kirja registreerimine Deltas

24.1. E-postiga saabunud dokumente on võimalik registreerida kahel viisil, kas lisades dokumendi Deltasse käsitsi või kasutades selleks Outlooki liidest (vt punkti 25 ja 26).

24.2. Algatusdokument – dokumendi saab registreerida üleval paremal asuva nupu „Alusta uut dokumenti“ alt valides registreeritava dokumendi liigi (nt „sissetulev kiri“, „vaie“). Deltas kasutusel olevate dokumendiliikide kirjeldused leiad [Delta kasutusjuhendist](#) (vt peatükk 3 „Ekraanivormid“).

TRANSPORDIAMET Transpordiamet

Logi välja

Otsi

Minu tööülesanded ja dokumendid Dokumendiregister Kontakt Mina Otsing Statistika Administraator

Alusta uut... **Alusta uut dokumenti**

24.3. Vastus- või järgdokument – üles tuleb otsida algatusdokument ning klõpsata sellel, avaneb algatusdokumendi ekraanivorm. Seejärel tuleb üleval paremal asuvatest nuppudest valida vastavalt vajadusele, kas „Lisa järg“ või „Lisa vastus“.

Valjaminev kiri Tagasi

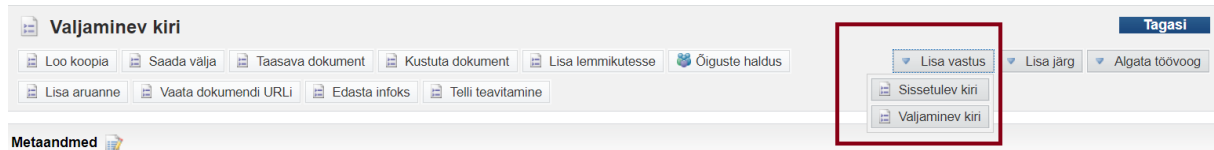
Loo koopia Saada välja Taasava dokument Kustuta dokument Lisa lemmikutesse Õiguste haldus

Lisa aruanne Vaata dokumendi URLi Edasta infoks Telli teavitamine

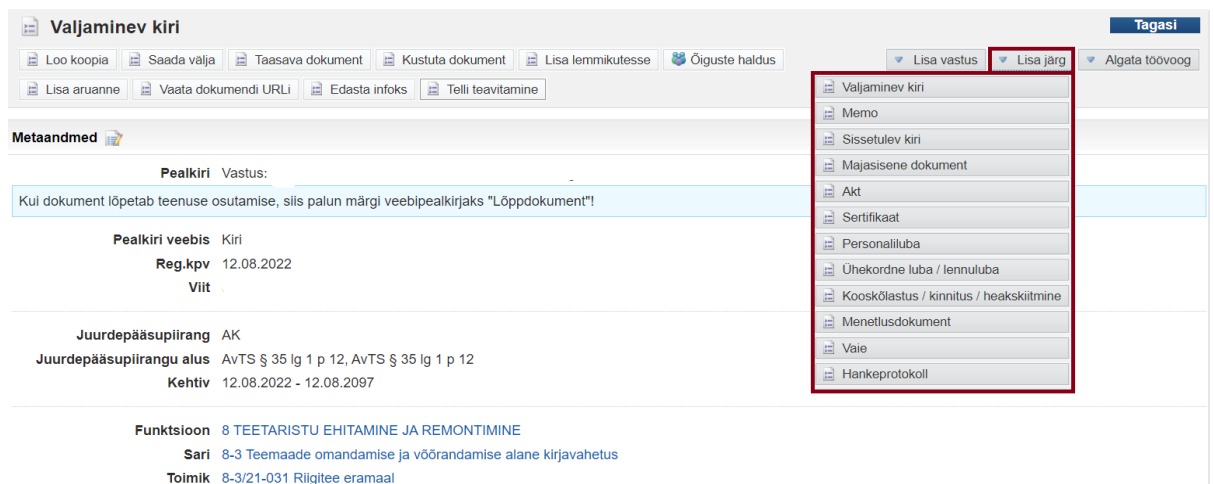
Lisa vastus **Lisa järg** Algata töövoog

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	26/37

24.4. Seejärel tuleb valida, kas tegemist on sissetuleva või väljamineva kirjaga.




24.5. Järgdokumendi puhul tuleb seejärel valida registreeritava dokumendi liik.



25. Sissetuleva e-kirja (Outlooki liidese kaudu) registreerimine Deltas

25.1. E-kiri tuleb lohistada TRAM Outlook postkastis seadistatud kataloogi „Dokumendihaldus“ alamkausta „Sissetulevad kirjad“ (vt punkt 16).

25.2. Lohistatud e-kirju on võimalik Deltas avada „Minu tööülesanded ja dokumendid“ vaates „Saabumine/saatmine“ alt valides „Sissetulevad e-kirjad“.



25.3. Avaneval dokumendi detailvaatel on võimalik:

- Täiendada dokumendi metaandmeid (nt määrata dokumendi liik, valida funktsioon, sari, toimik jne).
- Teostada vajadusel alusdokumendi otsing.

25.4. Lohistatud dokumendi metaandmed täidetakse Deltas järgnevalt:

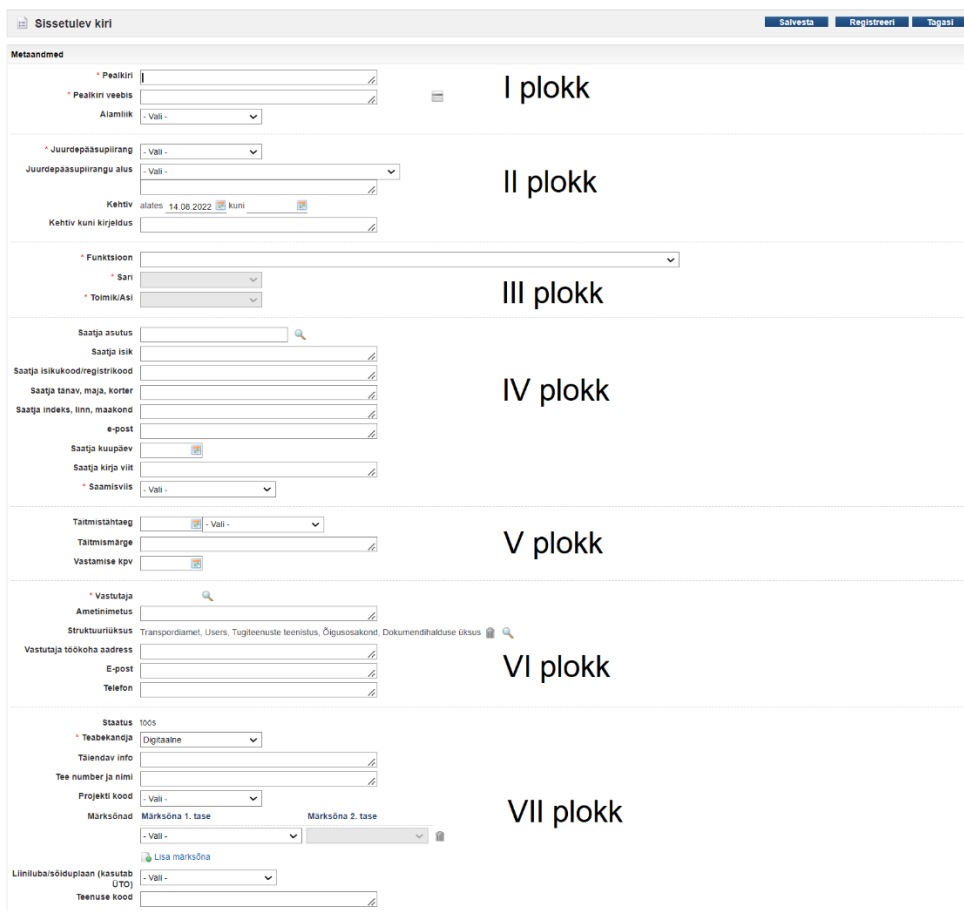
- Pealkirja reale kandub e-kirja pealkiri. Pealkirja tuleb muuta nii, et oleks üheselt arusaadav, mis on dokumendi sisu.
- Saatjaks määratakse e-kirja saatja nimi (NB! Jirast Outlooki kaudu importides on selleks kirja jagaja, seda on kindlasti vaja muuta).
- Saatja e-posti aadressiks määratakse e-kirja saatja e-posti aadress.
- Dokumendi saatmisviisiks määratakse „e-post“.
- Dokumendi teabekandjaks määratakse „digitaalne“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	27/37

25.5. E-kirja sisust teeb süsteem automaatselt pdf-vormingus faili peakirjaga „E-kiri.pdf“ ja see lisatakse dokumendi failide plokki. E-kirja manused jäävad vormingusse, milles need saadeti ning lisatakse dokumendi failide plokki. EML-vormingus e-kiri asub taustainfos.

26. Dokumendi ekraanivormi väljade (metaandmete) täitmine

26.1. Ekraanivormi metaandmete plokis kuvatakse konkreetse dokumendiliigi või asjatoimiku metaandmed ning kõigile dokumendi või asjatoimiku liikidele ühised metaandmed. Vormide täitmist alustatakse üldandmete täitmisest, tärniga tähistatud väljad on kohustuslikud.



Sissetulev kiri [Salvesta] [Registreeri] [Tagasi]

Metaandmed

I plokk

- * Peakiri
- * Peakiri veebis
- Alamliik

II plokk

- * Juurdepääsupiirang
- Juurdepääsupiirangu alus
- Kehtiv alates 14.08.2022 kuni
- Kehtiv kuni kirjeldus

III plokk

- * Funktsioon
- * Sari
- * Toimik/Asi

IV plokk

- Saatja asutus
- Saatja isik
- Saatja isikukood/registrikood
- Saatja tänav, maja, korter
- Saatja indeks, linn, maakond
- e-post
- Saatja kuupäev
- Saatja kirja viit
- * Saamisviis

V plokk

- Tähtsustatage
- Tähtsustamärge
- Vastamise kp

VI plokk

- * Vastutaja
- Ametinimetus
- Struktuuriüksus
- Vastutaja töökohta aadress
- E-post
- Telefon

VII plokk

- Status
- * Teabekandja
- Täiendav info
- Tee number ja nimi
- Projekti kood
- Märksõnad
- Märksõna 1. tase
- Märksõna 2. tase
- Lisamärksõna
- Linniluba/sõiduplaan (kasutab ÜTO)
- Teenuse kood

26.2. Kasulik nipp: saab vaadata, kuidas samalaadsed dokumendid on varem registreeritud. Eelnevalt tehtud dokumentide vaatamiseks ei saa kasutada sama veebilehitsejat, millega alustati dokumendi registreerimist (nt Chrome ja Edge). Soovitav on töötada Chromes ja vaadata-otsida Edges.

26.3. Metaandmete I plokk (peakiri):

- Peakiri – avab võimalikult lühidalt dokumendi sisu ja koostamise eesmärgi.
- Peakiri veebis – kuvatakse avalikus dokumendiregistris, võimalikult lühike ja üldistav kui tegemist on juurdepääsupiiranguga dokumendiga (nt taotlus, avaldus, vastuskiri, lõppdokument jne).
- Alamliik – sissetuleva kirja alamliik, aitab otsingus valikut kitsendada.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÕÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	28/37

* **Pealkiri**

* **Pealkiri veebis**

Alamliik

26.4. Metaandmete II plokk (juurdepääsupiirang):

- Iga kirja puhul on vaja määrata, kas tegemist on avaliku või juurdepääsupiiranguga informatsiooniga. Juurdepääsupiirangu seadmist reguleerib nii [avaliku teabe seaduse](#) (AvTS) § 35 kui ka erinevad valdkondlikud õigusaktid. Sellest, milline teave on juurdepääsupiiranguga või avalik, saab täpsemalt lugeda ka Andmekaitse inspeksiooni [kodulehelt](#). Vaata ka [õppevideoid](#) avaliku teabe seaduse rakendamise kohta (õppevideo nr 3). Juurdepääsupiirangute kohta saab lisainformatsiooni ka [Delta kasutusjuhendist](#) peatükist 6 „Juurdepääsupiirangud“.
- Juurdepääsupiirang – valida, kas tegemist on avaliku või juurdepääsupiiranguga dokumendiga (AK). Valides „avalik“, järgmisi välja enam ei kuvata.

* **Juurdepääsupiirang**

- Vali -

Avalik

AK

- Oluline tähele panna: kõik dokumendihaldussüsteemis registreeritud dokumendid, mis ei ole märgitud asutusesiseseks kasutamiseks (AK), avalikustatakse pärast allkirjastamist/registreerimist asutuse avalikus dokumendiregistris (ADR).
- Juurdepääsupiirangu alus – valida sobiv juurdepääsupiirangu alus(ed), kursorit piirangu peal hoides kuvab süsteem piirangu seletuse.

Metaandmed

AvTS § 35 lg 1 p 6 (2)

AvTS § 35 lg 1 p 7

AvTS § 35 lg 1 p 8

AvTS § 35 lg 1 p 9

AvTS § 35 lg 1 p 10

AvTS § 35 lg 1 p 11

AvTS § 35 lg 1 p 12

AvTS § 35 lg 1 p 12

AvTS § 35 lg 1 p 12 Teave, mis sisaldab isikuandmeid, mille avalikuks tulek kahjustaks oluliselt isiku eraelu puutumatust

AvTS § 35 lg 1 p 15

AvTS § 35 lg 1 p 16

* **Juurdepääsupiirang**

Juurdepääsupiirangu alus

- Oluline tähele panna: dokumendi looja vastutab dokumendile juurdepääsupiirangu (kas dokument on avalik või juurdepääsupiiranguga) märkimise ja piirangu aluse kohaldamise eest. Kui asutusele (ka otse teenistuja e-postile) edastatud dokumendil puudub juurdepääsupiirangu märg, kuid dokument on sisust tulenevalt siiski juurdepääsupiiranguga, tuleb sellele registreerimisel lisada piirang ning teavitada sellest dokumendi saatjat.
- Kehtiv – piirangut valides täidab süsteem ise „alates“ lahtri ning alus(t)e valides arvutab välja piirangu lõpu aja.

* **Juurdepääsupiirang**

Juurdepääsupiirangu alus

Kehtiv alates 12.08.2022 kuni 12.08.2097

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	29/37

26.5. Metaandmete III plokk (liigitus):

- Liigitusskeemi järgi tuleb valida dokumendi registreerimiseks vastav funktsioon, seejärel sari ning toimik/asi (vt pöördumiste suunamise abitabel). Vastus- või järgdokumendi puhul tulevad andmed algdokumendist kaasa.

* Funktsioon: 8 TEETARISTU EHITAMINE JA REMONTIMINE

* Sari: 8-4 Maade alane kirjavahetus

* Toimik/Asi: 8-4/2022 Teise riigivara valitseja maauksuste jagamised

26.6. Metaandmete IV plokk (saatja):

- Saatja asutus – võimalik on valida valikust või sisestada käsitsi. Kui organisatsiooni andmed ei ole Deltas olemas, tuleb pöörduda nende lisamiseks dokumendihalduse üksuse poole.

Saatja asutus:

Saatja isik:

- Saatja isik – kui saatja on eraisik, siis kirjutada saatja täisnimi. NB! Süsteem teeb nimest ise initsiaalid ja kuvab need avalikus dokumendiregistris.
- Saatja isikukood/registrikood – süsteemis olevate kontaktide korral täitub asutuse valikul automaatselt, isikukood tuleb täita, kui tööülesande täitmiseks on see ilmtingimata vajalik.
- Saatja aadress, postiindeks, maakond – asutuse postiaadress (kui kontaktbaasis on olemas, tuleb saatja valimisel). NB! Eraisiku postiaadress tuleb siia sisestada, juhul kui see on olemas.
- E-post – asutuse e-post (kontaktbaasist valides täitub ise), eraisiku e-posti aadress tuleb sisestada ise (trükvigade vältimiseks on soovitatav kopeerida, mitte ise trükkida).
- Saatja kuupäev – saadetud dokumendi kuupäev.
- Saatja kirja viit – täidetakse asutuse/ettevõtte puhul, kelle dokumendil vastav number on.

Juriidiline isik	Eraisik
Saatja asutus: <input type="text" value="Aksiaselts SEBE"/>	Saatja asutus: <input type="text"/>
Saatja isik: <input type="text" value="Aksiaselts SEBE (organisatsioon, info@sebe.ee)"/>	Saatja isik: <input type="text" value="Heidi Kopter"/>
Saatja isikukood/registrikood: <input type="text" value="10077848"/>	Saatja isikukood/registrikood: <input type="text"/>
Saatja tänav, maja, korter: <input type="text" value="Betooni 6"/>	Saatja tänav, maja, korter: <input type="text" value="Puu 1, Oks 2"/>
Saatja indeks, linn, maakond: <input type="text" value="11415, Tallinn, Harju maakond"/>	Saatja indeks, linn, maakond: <input type="text" value="54321, Metsaküla, Laane vald, Lagedale maakond"/>
e-post: <input type="text" value="info@sebe.ee"/>	e-post: <input type="text" value="heidi.kopter@test.ee"/>
Saatja kuupäev: <input type="text" value="12.08.2022"/>	Saatja kuupäev: <input type="text" value="12.08.2022"/>
Saatja kirja viit: <input type="text" value="3-6/453"/>	Saatja kirja viit: <input type="text"/>
* Saamisviis: <input type="text" value="e-post"/>	* Saamisviis: <input type="text" value="e-post"/>

26.7. Metaandmete V plokk (dokumendi täitmine):

- Dokumentide läbivaatamise ja lahendamise tähtaegu arvestatakse dokumendi saabumisele järgnevast päevast, kui õigusaktidest ei tulene teisiti.
- Täitmistähtaeg – vali vastav kuupäev kalendrist või päevade arvu valikust. Täitmistähtaega vaata pöördumiste suunamise abitabelist veerust „Tähtaeg“.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	30/37

Täitmis tähtaeg - Valli -

Täitmis tähtaeg - Valli -

Aug 2022

E	T	K	N	R	L	P
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

- Valli -

- 2 kalendripäeva
- 3 kalendripäeva
- 5 kalendripäeva
- 7 kalendripäeva
- 15 kalendripäeva
- 10 kalendripäeva
- 25 kalendripäeva
- 30 kalendripäeva
- 55 kalendripäeva
- 60 kalendripäeva
- 80 kalendripäeva
- 2 tööpäeva
- 3 tööpäeva
- 5 tööpäeva
- 10 tööpäeva
- 15 tööpäeva
- 30 tööpäeva

10 kalendripäeva

- Täitmis märke – täitub ise vastates.
- Vastamise kuupäev – täitub ise vastates.

26.8. Metaandmete VI plokk (vastutaja):

- Süsteem lisab automaatselt dokumendi vastutajaks dokumendi looja (st täidab automaatselt vastavad andmeväljad).

* Vastutaja Endla Metsaru

Ametinimetis dokumendihalduse üksuse juhataja

Struktuuriüksus Transpordiamet, Users, Tugiteenuste teenistus, Õigussakond, Dokumendihalduse üksus

Vastutaja töökoha aadress Veski 23, Tartu, 51005

E-post Endla.Metsaru@transpordiamet.ee

Telefon 58153909

- Kui dokumendi eest vastutaja on keegi teine, siis tuleb andmeid muuta. Muutmiseks tuleb vajutada vastutaja taga olevale nupule „Otsi“. **Pöördumiste suunamise abitabelist** saab selle info veerust „Vastaja (Täitmiseks)“.

* Vastutaja Endla Metsaru

- Avaneb aken „Kasutajate otsing“. Otsingu lahtrisse tuleb trükkida vastutaja nimi ning vajutada seejärel nuppu „Otsi“ või „Enter“, süsteem pakub otsingule vastava(d) kasutaja(d). Seejärel tuleb klõpsata vastutaja nimel ning vajutada nuppu „Lisa“.

Kasutajate otsing Sulge aken

eve Otsi

Puhasta tulemused

Eve Härm (lennuliiklusteeninduse ja lennuväljade üksus juhataja, Transpordiamet, U
Eve Reiska (vanemspetsialist, Transpordiamet, Users, Liikuvuse korraldamise teenis
Eve Toiger (Saue vanemspetsialist, Transpordiamet, Users, Liikuvuse korraldamise t
Eve Vuks (juhataja, Transpordiamet, Users, Liikuvuse korraldamise teenistus, Klient

Lisa

- Vastutaja andmed on nüüd muudetud.

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	31/37

* Vastutaja Eve Vuks 🔍

Ametinimetus juhataja

Struktuuriüksus Transpordiamet, Users, Liikuvuse korraldamise teenistus, Klienditeeninduse osakond 🏢 🔍

Vastutaja töökoha aadress Teelise 4 , ruum 191, Tallinn

E-post Eve.Vuks@transpordiamet.ee

Telefon 5067840

26.9. Metaandmete plokk VII (täiendav info):

- Staatus – süsteemne ja mittemuudetav väli, pärast registreerimist saab dokument staatuse lõpetatud.
- Teabekandja – tuleb valida, kas paber või digitaalne. Vaikimisi on digitaalne.
- Täiendav info – dokumendi kohta käiv lisainfo, nt kui mingi eelmine asi on eelmises Deltas, siis saab kirjutada dokumendi registreerimisnumbri.
- Tee nimi ja number – kui on vaja lisa identifikaator tee numbri ja nimetuse näol, aitab hiljem otsingu puhul.
- Projekti kood – täidetakse merenduse dokumentidel.

26.10. Kui kõik metaandmete plokis olevad vajalikud väljad on täidetud, tuleb vajutada nuppu „Salvesta“. Pärast salvestamist ei kuva süsteem enam täitmata välju.

Metaandmed 📄

Pealkiri Juhendi tarbeks loodud kiri

Pealkiri veebis Kiri

Alamliik Kiri

Juurdepääsupiirang AK

Juurdepääsupiirangu alus AvTS § 35 lg 2 p 3

Kehtiv 14.08.2022 - 14.08.2027

Funktsioon 3.1 Dokumendi- ja arhiivihalduse korraldamine

Sari 3.1-7 Asjaajamise ja arhiivinduse alane kirjavahetus

Toimik/Asi 3.1-7/2020 Asjaajamise ja arhiivinduse alane kirjavahetus

Saatja asutus Katkine Rootor AS

Saatja isik Heli kopter

Saatja isikukood/registrikood 76899900

Saatja tänav, maja, korter Puu 1, Oks 2

Saatja indeks, linn, maakond 54321, Metsaküla, Laane vald, Lagerale maakond

Saatja kuupäev 12.08.2022

Saatja kirja viit 3.2-2.1/6743

Saamisviis tähtitud post

Täitmistähtaeg 19.08.2022

Vastutaja Endla Metsaru

Ametinimetus dokumendihalduse üksuse juhataja

Struktuuriüksus Transpordiamet, Users, Tugiteenuste teenistus, Õigusosakond, Dokumendihalduse üksus

Vastutaja töökoha aadress Veski 23, Tartu, 51005

E-post test-delta@transpordiamet.ee

Telefon 58153909

Staatus töös

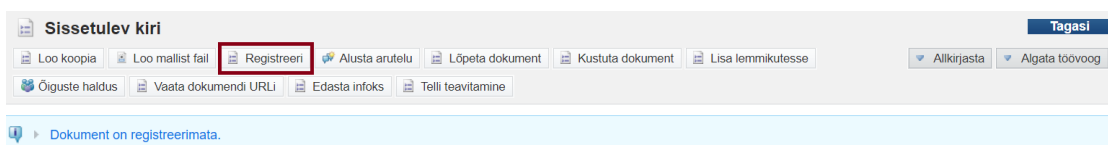
Teabekandja Paber

26.11. Kui tekib vajadus teha metaandmetes muudatusi, siis tuleb vajutada nuppu „Muuda“.

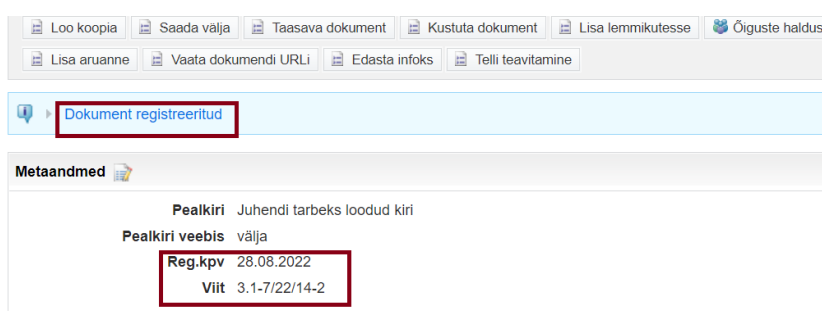
Metaandmed 📄

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	32/37

- 26.12. Seejärel avanevad metaandmete väljad uuesti ning saab teha muudatusi. Pärast muutmist tuleb uuesti vajutada „Salvesta“ nuppu.
- 26.13. Kui kõik metaandmete väljad on täidetud ning vajalikud muudatused on tehtud, tuleb dokument registreerida. Dokumendi registreerimiseks tuleb vajutada nuppu „Registreeri“.

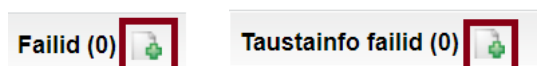


- 26.14. Dokumendile pannakse registreerimisel viit ning dokument lõpetatakse.

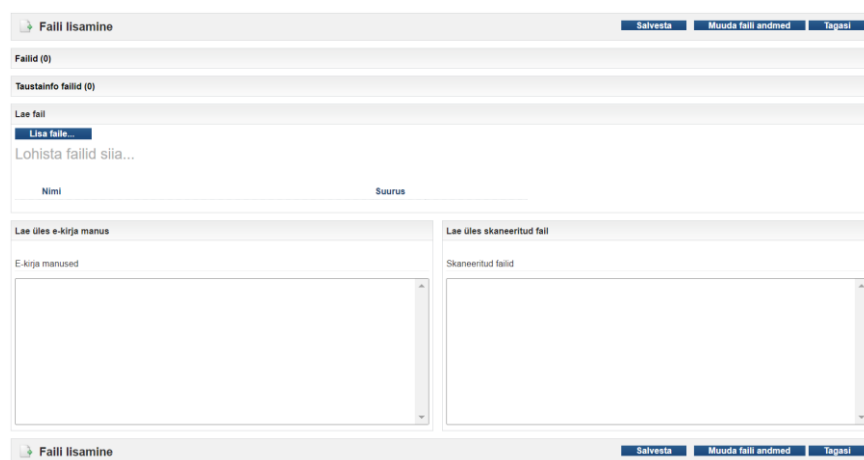


27. Faili lisamine dokumendile

- 27.1. DHXi ning Outlooki kaudu hõlmatud dokumentidel on failid juba küljes. Muul juhul tuleb failid ise lisada.
- 27.2. Faili lisamiseks tuleb klõpsata failide või taustainfo failide ploki päises ikoonil „Lisa fail“.



- 27.3. Avaneb faili lisamise vaade.



- 27.4. Seejärel saab lisada failid, kas lohistades kasti „Lohista failid siia ...“ või otsida arvutist pärast nupu „Lisa faile ...“ vajutamist.
- 27.5. Pärast failide lisamist vajutada nuppu „Salvesta“.

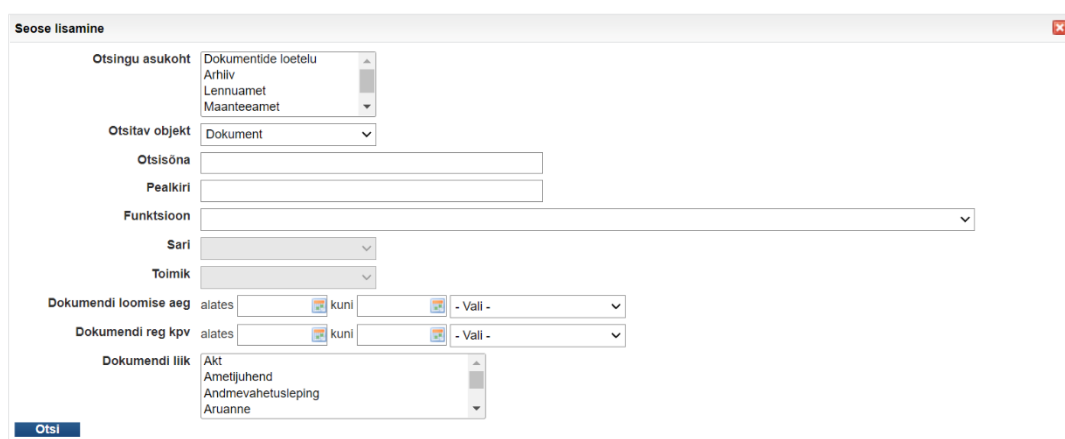
 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	33/37

28. Seoste loomine

- 28.1. Dokumentide, teemade, terviktöövoogude, toimikute ja asjatoimikute vahel saab luua seoseid. Seoseid saab lisada dokumendile vastust või järke lisades ning otsingu abil käsitsi seostades. Dokumendile vastust või järke luues tekkivad seosed automaatselt.
- 28.2. Seose lisamiseks tuleb klõpsata seoste ploki päises oleva ikoonil.



28.3. Avaneb seose lisamise plokk.



Seose lisamine

Otsingu asukoht: Dokumentide loetelu
Arhiiv
Lennuamet
Maanteeamet

Otsitav objekt: Dokument

Otsisõna:

Pealkiri:

Funktsioon:

Sari:

Toimik:

Dokumendi loomise aeg: alates kuni - Vali -

Dokumendi reg.kpv: alates kuni - Vali -

Dokumendi liik: Akt
Amettjuhend
Andmevahetusleping
Aruanne

Otsi

- Väli „Otsingu asukoht“ – valikuväli; määrab, kas otsing teostatakse dokumentide loetelust või arhivaalide loetelust.
 - Väli „Otsitav objekt“ – valikuväli; valikus on väärtused: „dokument“, „toimik“, „teema“. Vaikimisi on valitud „dokument“.
 - Väli „Otsisõna“ – märksõna või dokumendinumbr, mille alusel teostatakse otsing.
 - Väli „Pealkiri“ – väljale sisestatud märksõna alusel teostatakse otsing pealkirja väljal oleva info järgi.
 - Väli „Funktsioon“ – valikus on kõik funktsioonid.
 - Väli „Sari“ – valikus on kõik sarjad valitud funktsiooni all.
 - Väli „Toimik“ – valikus on kõik toimikud ja ajatoimikud.
 - Väli „Dokumendi loomise kpv“ – kuupäeva vahemik. Otsitakse dokumente, mille loomise aeg jääb sisestatud vahemikku. Tingimust arvestatakse ka juhul, kui ainult üks kuupäevadest on määratud.
 - Väli „Dokumendi reg.kpv“ – kuupäeva vahemik. Otsitakse dokumente, mille registreerimise aeg jääb sisestatud vahemikku. Tingimust arvestatakse ka juhul, kui ainult üks kuupäevadest on määratud.
 - Väli „Dokumendi liik“ – valikuväli üle kõigi dokumendi liikide. Otsing toimub üle valitud liikide. Kui ühtegi dokumendi liiki pole valitud, otsitakse kõikidest liikidest.
- 28.4. Klõpsates nupul „Otsi“ kuvatakse otsingutingimustele vastav tulemuste nimekirj. Tulemuste nimekirjas on iga rea lõpus nupp „Lisa seos“, millel klõpsates lisatakse valitud kirje seostesse.

Seose lisamine

Otsingu asukoht: Dokumentide loetelu
Arhiiv
Lennuamet
Maanteeamet

Otsitav objekt: Dokument

Otsisõna: test

Pealkiri:

Funktsioon: 3.1 Dokumendi- ja arhiivihalduse korraldamine

Sari: 3.1-7 Asjaajamise ja arhiivinduse alane kirj vahetus

Toimik:

Dokumendi loomise aeg: alates kuni - Vali -

Dokumendi reg kpv: alates kuni - Vali -

Dokumendi liik: Taustakontroll
Teatis RTK-le
Tööle võtmine
Väljaminev kiri

Otsi

Viit	Reg kpv	Pealkiri	Liik	Toimik	Saatja/Saaja	Vastutaja	Tähtaeg	Vastamise kp	Failid
[AK] 3.1-7/22/11-1	23.03.2022	test 2	Väljaminev kiri	3.1-7/2020 Asjaajamise ...	marl	Riina Öunas			
3.1-7/22/12-1	09.06.2022	Test leppetrahv	Väljaminev kiri	3.1-7/2020 Asjaajamise ...	Nordecon AS	Riina Öunas			
[AK] 3.1-7/20/1-1	25.11.2020	Testkiri välja	Väljaminev kiri	3.1-7/2020 Asjaajamise ...	Marl Maasikas	Riina Öunas			
[AK] 3.1-7/21/39-2	07.01.2021	vastus kaebusele	Väljaminev kiri	3.1-7/2020 Asjaajamise ...	Mati Maasikas	Riina Öunas			

28.5. Nupule vajutamisel kontrollitakse, et dokument ei oleks avatud muutmiseks. Juhul kui on, seose lisamine katkestatakse ja kasutajale kuvatakse vastav teade.

28.6. Seoste lisamise ploki sulgemiseks tuleb vajutada „Sulge“ nuppu.

Seose lisamine

28.7. Lisatud seosed on näha ploki „Seosed“.

Seosed (2)

Viit	Reg kp	Pealkiri	Liik	Vastutaja	Seos	Tegevused
3.1-7/22/12-1	09.06.2022 13:26	Test leppetrahv	Väljaminev kiri	Riina Öunas	tavaline	
3.1-7/22/11-1	23.03.2022 10:49	test 2	Väljaminev kiri	Riina Öunas	tavaline	

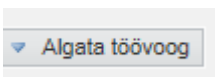
Objekte lehel 20

29. Dokumendi menetlusse suunamine

29.1. Saabunud dokument suunatakse üldjuhul täitmiseks otse asjaga tegelevale teenistujale ja vajadusel teadmiseks struktuuriüksuse juhile või teisele teenistujale (vt pöördumiste suunamise abitabeli veergudest „Vastaja (Täitmiseks)“ ja „Teadmiseks“). Kui täitja ei ole selge, siis edastatakse dokument täitmiseks struktuuriüksuse juhile. Struktuuriüksustega kokkulepitud suunamised on toodud pöördumiste suunamise abitabelis. Dokumentide täitmiseks ja teadmiseks edastamine on kirjeldatud [Delta juhendis](#) (peatükk 7 „Terviktöövoo loomine“).

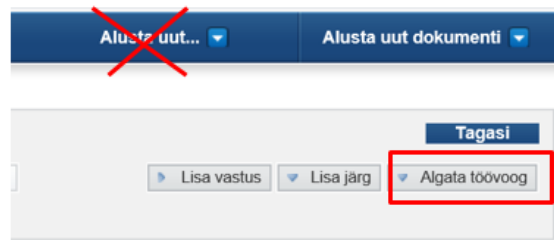
29.2. Deltas on eelseadistatud terviktöövood ehk nn menetlused. Iseseisev terviktöövoog koosneb töövoogudest ja töövood koosnevad tööülesannetest. Teatud dokumendiliike menetletakse ühtemoodi ja eelseadistatud terviktöövood aitavad menetlusringi koostada.

29.3. Terviktöövoog algatatakse klõpsates dokumendi metaandmetes paremal nupule „Algata töövoog“.



29.4. Dokumendi menetlust alustatakse ainult hallist nupust dokumendi metaandmetes (mitte peamenüüst sinisest nupust „Alusta uut ...“).

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1	
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND			
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91		Koostaja: Endla Metsaru	35/37



29.5. Terviktöövoog koosneb töövoo etappidest ning vajadusel saab olemasolevaid töövoo etappe ja tööülesande täitjaid eemaldada või juurde lisada.

29.6. Töövoo etapid ja nende kasutamine:

- Täitmiseks – saadetakse teenistujale, kes asub dokumenti täitma.
- Teadmiseks – saadetakse teenistujale või juhile teadmiseks. Kui pole vaja teadmiseks panna, siis tuleb etapp kustutada. Vastav info on olemas pöördumiste suunamise abitabelis veerus „Teadmiseks“, kui see veerg on tühi, siis ei ole vaja teadmiseks panna.

29.7. Töövoo käivitamiseks tuleb vajutada nupule „Käivita terviktöövoog“.

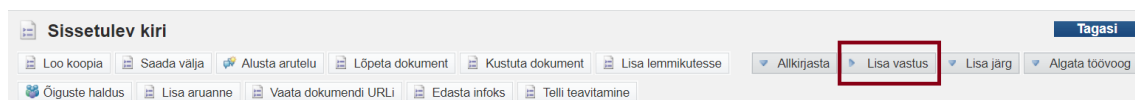


KLIENDIPÖÖRDUMISTE VASTUSTE REGISTREERIMINE DELTAS

30. Dokumendile vastuse lisamine

30.1. Vastuse lisamiseks tuleb leida esialgne pöördumine.

30.2. Vastuse lisamiseks tuleb klõpsata dokumendi päisel olevat ikoonil.



30.3. Vastusdokumendi metaandmed on osaliselt eeltäidetud alusdokumendi andmetega. Ei täideta järgmisi välja: registreerimiskuupäev, registreerimisnumber ning staatus.

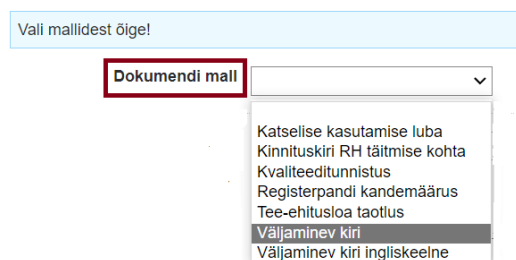
30.4. Väljad funktsioon, sari, toimik ja teema täidetakse alusdokumendi andmetega.

30.5. Kui väljasaadetakiri lõpetab teenuse osutamise protsessi (nt loa väljastamine kliendile), lisa ADR pealkirja sõna “Lõppdokument”.

30.6. Ülejäänud metaandmete täitmist vt punktist 27.

31. Dokumendi faili loomine malli alusel

31.1. Dokumendifaili lisamiseks vali „Dokumentide mall“ valiku alt õige mall.



 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	36/37


31.2. Pärast salvestamist on dokumendi päises näha ikoon „Loo mallist fail“.

Väljaminev kiri

31.3. Icoonil klõpsates luuakse malli alusel fail ning seadistatud metaandmed kantakse faili üle.

Failid (1)						
<input type="checkbox"/>	Nimetus	Lisaja	Lisamise aeg	Muutja	Muutmise aeg	Suurus
<input type="checkbox"/>	 Juhendi tarbeks loodud kiri.docx	Endla Metsaru	24.08.2022 19:23	Endla Metsaru	24.08.2022 19:23	43,48 KB
<input type="button" value="Tõsta 'Taustainfo failid' plokki"/>		<input type="button" value="Kustuta"/>				

31.4. Faili avamiseks tuleb klõpsata faili nimetusel. Fail avatakse Wordis, kus faili on võimalik muuta.


TRANSPORDIAMET

/*ASUTUSESISESEKS KASUTAMISEKS*/

Märge tehtud: 24.08.2022

Kelhib ikooni: 24.08.2022

Alus: 35 kg 2 p 3

Teabevaldaja: Transpordiamet

Heli-kopter

Katkine Rootor-AS

{recipientEmail.1}

Puu 1, Oks 2

54321, Metsaküla, Laane vald,

Lageraie maakond

/*Teie-12.08.2022*/-/*nr-3.2-2.1/6743*/

Meie-{regDateTime}-nr-{regNumber}

Siiia kirjuta pealkiri

Austatud hr./pr

[siiia kirjuta kirja sisu]

Lugupidamisega

(alkikirjastatud digitaalselt)

{signerName}

{signerJobTitle}

{department}

Lisa: {kui on lisasid, kirjutada lisade pealkirjad, muidu kustutada}

Endla Metsaru

58153909-test-delta@transpordiamet.ee

Vulge 4-11413 Tallinn +620-1200- info@transpordiamet.ee- www.transpordiamet.ee

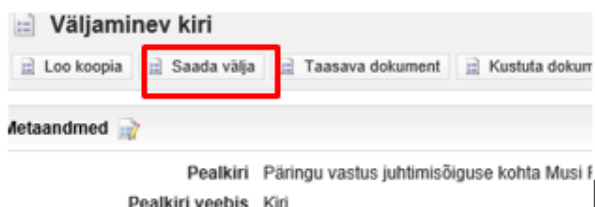
Registrikood: 70001490

 TRANSPORDIAMET	TRANSPORDIAMETI JUHTIMISSÜSTEEM		TT_04_K1_J3_r1
	KIRJALIKE KLIENDIPÖÖRDUMISTE HALDAMISE JUHEND		
	Kinnitamine: 18.08.2025 nr 1.1-1/25/91	Koostaja: Endla Metsaru	37/37

- 31.5. Failis tehtud muudatused salvestatakse dokumendihaldussüsteemi. Kui muudatused tehti failis väljadel, mis on valemite kaudu seotud dokumendi metaandmete väljadega, siis uuendatakse pärast failis tehtud muudatuste salvestamist andmed ka dokumendi ekraanivormil. Kui mallil on valemite väljad (nt „regDateTime“ ja „regNumber“), siis neid ei tohi faili muutes kustutada, sest need täidetakse automaatselt faili registreerimisel või allkirjastamisel ja registreerimisel.
- 31.6. Menetlusprotsessi algatamiseks vt Delta kasutusjuhendit (peatükk 7 „Terviktoövoo loomine“).

32. Dokumendi saatmine kliendile

- 32.1. Pärast dokumendi registreerimist tekib nupp „Saada välja“.



- 32.2. Avaneb e-kirja vorm:

- Adressaadi (adressaatide) kontaktandmed tulevad e-kirjale kaasa.
- Valides e-post/DVK kontrollib Delta ise, kas asutus on DVK-ga liitunud ja kui ei ole, siis saadab e-postile.
- Riigiportaali eesti.ee kaudu saates tuleb valida saatmisviisiks Riigiportaal eesti.ee ning kirjutada vastavale väljale isiku nimi ja isikukood. Kui eesti.ee-s ei ole isikul e-posti aadress ära suunatud, siis dokumenti välja ei saadeta ja tuleb vastav veateade.
- Kui väljasaadetav kiri lõpetab teenuse osutamise protsessi (nt loa väljastamine kliendile), tuleb lisada ADR pealkirja sõna „Lõppdokument“.
- Meiliteate sisu võib ise kirjutada või kasutada malli.

- 32.3. Kui valik on tehtud, siis tuleb vajutada Sisesta mall.

- 32.4. Adressaadile saatmiseks tuleb klikata paremal asuvale nupule Saada välja.

- 32.5. Dokumendi saatmine kuvatakse dokumendi metaandmetes plokis Saatmine.