

**TRANSPORDIAMET**  
**LIKUVUSE KORRALDAMISE TEENISTUS**  
**KLIENDITEENINDUSE OSAKONNA PEASPETSIALIST**  
**AMETIJUHEND**

**1. Üldosa**

1.1. Struktuuriüksuse nimetus	klienditeeninduse osakond
1.2. Teenistuskoha nimetus	peaspetsialist
1.3. Töölepingu sõlmib	Transpordiameti peadirektor
1.4. Allub	osakonnajuhile ( edaspidi otsene juht)
1.5. Asendaja	otsese juhi poolt määratud teenistuja
1.6. Asendab	otsese juhi poolt määratud teenistujat

**2. Teenistuskoha eesmärk**

Oma tegevuses juhindub teenistuse õigusaktidest, ameti ja teenistuse põhimäärustest, ameti peadirektori käskkirjadest ja juhenditest; põhimäärustest ja õigusaktidest tulenevate ülesannete täitmine liiklusregistri teenuste osutamisel kasutajatoe rollis (partneriks klienditeeninduse osakonna teenistujatele) ; klientide nõustamine ja kliendikesksete lahenduste pakkumine telefoni ja e-kirja teel.

**3. Teenistusülesanded**

- 3.1. Nõustab klienditeeninduse osakonna teenistujaid kliendikesksete lahenduste pakkumisel ja kliendiprobleemide lahendamisel
- 3.2. Jagab jooksvalt parimat praktikat ja viib läbi sisekoolitusi klienditeeninduse osakonna teenistujate arendamiseks
- 3.3. Teeb ettepanekuid teenuste halduritele teenuste juhendite ja protsesside parendamiseks ning ajakohastamiseks
- 3.4. Tagab klienditeeninduse osakonnas töölase informatsiooni hea liikumise ja pidevale arengule ning transpordiliikide ülesele lähenemisele suunatud keskkonna loomise
- 3.5. Viib läbi põhimäärusest tulenevaid ja temale antud õiguste piires menetlusi ning teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele
- 3.6. Kannab ametis peetavatesse andmekogudesse andmeid, vajadusel teeb neis muudatusi või parandusi ning väljastab andmekogust andmeid
- 3.7. Annab otsesele juhile tagasisidet tegevustest ja töötulemustest, teeb ettepanekuid töökorralduse efektiivistamiseks
- 3.8. Täidab muid otseselt juhilt saadud teenistuslaseid käesolevas juhendis kajastamata ülesandeid.

## 4. Õigused

- 4.1. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.
- 4.2. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele infobaasidele.
- 4.3. Saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust ja töövahendeid.
- 4.4. Osaleda oma vastutusvaldkonnaga seotud aruteludel, infokoosolekutel ja töörühmade töös.
- 4.5. Teha otsesele juhile ettepanekuid oma teenistuskoha tegevusvaldkonna töö paremaks korraldamiseks ning probleemide ja üksikküsimuste lahendamiseks.

## 5. Vastutus

- 5.1. Vastutab ameti põhimäärusega valdkonnale pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õigeaegse, täpse ja korrektse täitmise eest.
- 5.2. Vastutab väljastatud info õigsuse ja adekvaatsuse eest.
- 5.3. Vastutab enda ettevalmistatud andmete ning dokumentide õigsuse eest.
- 5.4. Vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe, sealhulgas registriandmete, turvakoodide jms, hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega. See nõue kehtib ka pärast teenistussuhte lõppemist mistahes põhjusel.
- 5.5. Vastutab talle kasutada antud riigivara sihipärase kasutamise ja säilimise eest.

## 6. Nõuded kvalifikatsioonile

- |  |  |
|--|--|
| 6.1. Haridus   | kõrgharidus  |
| 6.2. Kogemus   | varasem valdkondlik töökogemus vähemalt 3 aastat   |
| 6.3. Avalikust teenistusest tulenevad teadmised ja oskused | riigi põhikorra, kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide hea tundmine; ameti valitsemisala tegevusvaldkonna ja seda reguleerivate õigusaktide põhjalik 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        | osakonna tegevusvaldkonnaga seonduvate õigusaktide 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; head teadmised projekti- või protsessijuhtimisest ning nende praktilise rakendamise oskus ja kogemus võime paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele, meeldiv ja viisakas käitumine ning konflikti |

vältimise oskus; ameti asjaajamiskorra tundmine; väga hea eneseväljendus- ja suhtlemisoskus; vene keele oskus B1 tasemel ning inglise keele oskus B2 tasemel teenistusalase sõnavara valdamisega; teenistuskohal vajalike infotehnoloogia seadmete ja kontoritarkvara kasutamise oskus, sh väga hea kontoritarkvara ja dokumendihaldussüsteemi kasutamise oskus, teadmised IT süsteemidest ja nende omavahelistest seostest osakonna kasutuses olevate andmebaasidega.

6.5. Isiksuseomadused

hea koostöövõime ja meeskonnatöö oskus; algatusvõime ja loovus; otsustus- ja vastutusvõime; analüüsi- ja üldistusvõime; süsteemsus; oskus edastada infot selgelt nii suuliselt kui kirjalikult; oskus hinnata erinevaid olukordi objektiivselt ja pakkuda välja kliente abistavaid lahendusi; oskus eristada ebaolulist olulisest; väga hea eneseväljendus- ja suhtlemisoskus, tasakaalukas käitumine, tähelepanelikkus, tolerantsus, kannatlikkus; rutiini- ja pingetaluvus; oskus vajadusel töötada iseseisvalt; kiire kohanemisevõime; usaldusväärsus; korrektsus ja kohusetundlikkus.

## 7. Ametijuhendi muutmine

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

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud Transpordiameti klienditeeninduse osakonna peaspetsialisti teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima kehtestatud kohustusi ja nõudeid.

Jekaterina Buzdugan

/digitaalselt allkirjastatud/