

**TRANSPORDIAMET**  
**LIIKUVUSE KORRALDAMISE TEENISTUS**  
**KLIENDITEENDINDUSE OSAKONNA**  
**KLIENDIINFO PEASPETSIALISTI**  
**AMETIJUHEND**

**1. Üldosa**

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1.1. Struktuuriüksuse nimetus | klienditeeninduse osakond  |
| 1.2. Teenistuskoha nimetus    | kliendiinfo peaspetsialist   |
| 1.3. Töölepingu sõlmib        | Transpordiameti peadirektor  |
| 1.4. Allub                    | Klienditeeninduse osakonna juhatajale<br>(edaspidi osakonnajuhataja) |
| 1.5. Asendaja                 | kliendiinfospetsialist   |
| 1.6. Asendab                  | kliendiinfospetsialisti  |

- 2. Teenistuskoha eesmärk** Oma tegevustes juhindub teenistuse õigusaktidest, ameti ja teenistuse põhimäärustest, ameti peadirektori käskkirjadest ja juhenditest; põhimäärustest ja õigusaktidest tulenevate ülesannete täitmine klientide nõustamisel ja kliendikesksete lahenduste pakkumisel telefoni ja e-kirja teel.

**3. Teenistusülesanded**

- 3.1. Vastab ameti kliendi suulistele ja kirjalikele infopäringutele järgides kehtestatud kordasid ja juhendeid ning kokkulepitud juhiseid.
- 3.2. Nõustab ja abistab ameti kliente ning partnereid ameti pakutavate teenuste kasutamisel.
- 3.3. Haldab oma teenistusülesannete täitmise käigus elektroonset keskkonda JIRA, osaleb selle järjepidevas arenduses ning arendustöögrupi töös.
- 3.4. Juhendab ja nõustab teenistusalaselt kliendiinfospetsialiste ja teenindusbüroo töötajaid, sh uusi teenistujaid, nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel ning tagab neile õigeaegselt vajaliku teenistuslase informatsiooni kättesaadavuse.
- 3.5. Jälgib infotelefoni ja e-posti päringutele vastamise teenindustaset, osaleb päringute vastamise kvaliteedi hindamises.
- 3.6. Täidab osakonnajuhatajalt saadud ühekordseid teenistuslaseid käesolevas ametijuhendis kajastamata seaduslikke ülesandeid.

**4. Õigused**

- 4.1. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.
- 4.2. Teha osakonna juhatajale ettepanekuid valdkondliku tegevuse paremaks korraldamiseks ning osaleda osakonna tööd puudutavate otsuste langetamisel.
- 4.3. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele infobaasidele.

- 4.4. Taotleda eri- ja kutsealaste teadmiste täiendamiseks vajalikku täienduskoolitust vastavalt teenistuskoha kompetentsimudelile ning saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ja igakülgset tehnilist- ja infoabi nende kasutamisel.

## 5. Vastutus

- 5.1. Vastutab ameti ja teenistuse põhimäärusega osakonnale pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja korrektse täitmise eest.
- 5.2. Vastutab kliendile väljastatud info õigsuse ja adekvaatsuse eest.
- 5.3. Vastutab tööülesannetes puutuvate õigusaktide, juhendite ja juhiste ning korralduste järgimise ning täitmise eest.
- 5.4. Vastutab teenistusülesannete täitmise käigus vormistatud dokumentide korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest ning kõigis info- ja teabesüsteemides/registrites tehtud tegevuste ja toimingute eest.
- 5.5. Vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega. See nõue kehtib ka pärast teenistussuhte lõppemist mistahes põhjusel.
- 5.6. Vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt asjaajamiskorras toodule.
- 5.7. Vastutab talle kasutada antud riigivara sihipärase ja heaperemeheliku kasutamise ning säilimise eest.

## 6. Teenistuskohal nõutavad kompetentsid

- 6.1. Haridus vähemalt keskharidus, kasuks tuleb kõrgharidus.
- 6.2. Kogemus töökogemus klienditeeninduse valdkonnas vähemalt 3 aastat, ning e-teenuste klienditoe valdkonnas vähemalt 1 aasta, sh kaaskolleegide juhendamise või sisekoolitaja kogemus.
- 6.3. Oskused ja teadmised üldine Eesti Vabariigi põhiseaduse ja avalikku teenistust reguleerivate ning asjakohaste õigusaktide tundmine; eesti keele valdamine kõrgtasemel; vene keele oskus madalamal kesktasemel ning lisaks ühe võõrkeele oskus kõrgemal algtasemel; MS kontoritarkvara, dokumendihaldusprogrammi delta kasutamise oskus.
- 6.4. Üldkompetentsid vastavalt Transpordiameti [spetsialisti üldkompetentsimudelile](#) enesejuhtimine, kliendikesksus, õigusteadlikkus, enesearendamine, tulemustele ja lahendustele orienteeritus ning vastutuse võtmine, tööandja maine kujundamine, meeskonnatöö.

## 8. Ametijuhendi muutmine

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

Käesoleva ametijuhendi allkirjastamisega teenistuja kinnitab, et ta on tutvunud teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustub järgima kehtestatud kohustusi ja nõudeid.

Kerli Roosna  
/Allkirjastatud digitaalselt/