

**TRANSPORDIAMET**  
**LIIKLUSTEENISTUS**  
**KLIENDITEENINDUSE OSAKONNA VANEMSPETSIALIST**  
**AMETIJUHEND**

**1. Üldosa**

- |                               |                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1.1. Struktuuriüksuse nimetus | klienditeeninduse osakond                        |
| 1.2. Teenistuskoha nimetus    | vanemspetsialist                                 |
| 1.3. Töölepingu sõlmib        | Transpordiameti peadirektor                      |
| 1.4. Allub                    | grupijuhile/üksuse juhile (edaspidi otsene juht) |
| 1.5. Asendaja                 | otsese juhi poolt määratud teenistuja            |
| 1.6. Asendab                  | otsese juhi poolt määratud teenistuja            |

**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; klientide nõustamine ja kliendikesksete lahenduste pakkumine Transpordiameti teenindusbüroos; teooriaeksamite läbiviimine Transpordiameti eksamiklassis või Transpordiametiga kooskõlastatud asukohas; kliendipöördumiste lahendamine telefoni ja e-kirja teel.

**3. Teenistusülesanded**

- 3.1. Annab klientidele teavet ning nõustab tema töövaldkonna menetluste ja toimingute osas.
- 3.2. Viib läbi juhiloa taotlemise, vahetamise, taastamise, eksamitele registreerimise ning juhtimisõiguse taotlemise, taastamise, peatamise ja äravõtmise menetluse ja teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.3. Viib läbi sõiduki registrisse kandmise, muudatuste vormistamise, registrist kustutamise menetluse ja teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.4. Võtab vastu mobiilse eksamiklassiga ja teenindusbüroos transpordiliikide üleselt üle Eesti teooriaeksameid ja teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.5. Kannab ametis peetavatesse andmekogudesse andmeid, vajadusel teeb neis muudatusi või parandusi ning väljastab andmekogust andmeid.
- 3.6. Korraldab töövaldkonnaga seonduvate dokumentide nõuetekohast korrastamist, säilitamist ja arhiveerimist.
- 3.7. Võtab vastu (loovutatud, leitud, kaotatud vms) dokumendid, vormistab, väljastab ja tunnistab kehtetuks juhtimisõigust tõendavad dokumendid, mootorsõidukijuhi õpetaja ja juhendaja tunnistused.
- 3.8. Võtab hoiule ning väljastab registreerimismärke ja registreerimistunnistusi.
- 3.9. Peab arvestust ja korraldab nõuetekohast hoiustamist range arvestusega blankettide ja pitsatite üle (arvele võtmine, väljastamine jne).

- 3.10. Võtab avalduse alusel vastu dokumendid sõiduki registerpanti panemiseks või selle pandist vabastamiseks.
- 3.11. Loob koostöövõrgustiku. Uute koostöövõimaluste otsimine, läbirääkimine ja kokkulepete sõlmimine üle Eesti erinevate ametiasutuste ja ettevõtetega teooriaeksamite läbiviimise osas.
- 3.12. Juhendab ja nõustab teenistusalaselt teenindusbüroo töötajaid, sh uusi teenistujaid, nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel ning tagab neile õigeaegselt vajaliku teenistusalase informatsiooni kättesaadavuse.
- 3.13. Võtab vastu ameti klientidelt riigilõivu makseid sularahas ja pangakaardiga, registreerib tehinguid ARIS programmis ning tagab sularaha nõuetekohase hoiustamise, kontrollib riigilõivu laekumist enne toimingute sooritamist.
- 3.14. Otsese juhi korraldusel võtab vastu esinduse teenistujatelt ameti klientidelt vastuvõetud sularaha, registreerib tehinguid ARIS programmis, tagab sularaha nõuetekohase käitlemise ja hoiustamise ning korraldab inkasseerimise vastavalt inkassatsiooni lepingule.
- 3.15. Vajadusel annab infotelefoni või info e-posti kaudu pöördunud klientidele teavet ameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes, vajadusel korraldab päringute suunamist spetsialistidele või asjakohastele üksustele
- 3.16. Tutvustab kliendile vastavalt kliendi vajadustele ameti e-teeninduses olevaid lahendusi.
- 3.17. Tagab korrektse klienditeeninduse ja töökeskkonna teenindusbüroos.
- 3.18. Täidab muid otseselt juhilt ja osakonna juhilt saadud teenistusalaseid käesolevas ametijuhendis kajastamata ülesandeid.

#### **4. Õigused**

- 4.1. Saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.
- 4.2. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele info- ja teabesüsteemidele.
- 4.3. Võtta ameti klientidelt vastu riigilõivu makseid sularahas ja pangakaardiga ning teostada vastavaid toiminguid.
- 4.4. Teha otsesele juhile ettepanekuid oma teenistuskoha tegevusvaldkonna töö paremaks korraldamiseks ja probleemide ning üksikküsimuste lahendamiseks.
- 4.5. Võtta vastu teooriaeksameid ning nõuetekohaselt vormistada tulemused liiklusregistris.
- 4.6. Kooskõlastatult otsese juhiga pidada läbirääkimisi ja sõlmida kokkuleppeid asutuse esindajana ning võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.7. Teha otsesele juhile ettepanekuid oma pädevusse kuuluvas tegevusvaldkonnas töö paremaks korraldamiseks.
- 4.8. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täienduskoolitust ja töövahendeid, sealhulgas ametisõidukit ning tehnilist abi.

#### **5. Vastutus**

- 5.1. Vastutab ameti põhimäärusega teenindusbüroole pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest.
- 5.2. Vastutab kokkulepitud teooriaeksamite toimumise ja nõuetekohase läbiviimise eest.
- 5.2. Vastutab tööülesannetes puutuvate õigusaktide ja korralduste järgimise ning täitmise eest, sh avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise eest.
- 5.3. Vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemides.
- 5.4. Vastutab oma teenistusülesannete täitmisel vormistatud dokumentide objektiivsuse, korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest.
- 5.5. Vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe, registriandmete, teooriaeksamil kasutatavate küsimuste, turvakoodide jms, hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega.

- 5.6. Vastutab tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistussuhte lõpetamisel.
- 5.7. Vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt asjaajamiskorras toodule.
- 5.8. Vastutab pangamaksete ja sularaha vastuvõtmise ning sularaha nõuetekohase käitlemise, hoiustamise ning inkaseerimise korraldamise eest.
- 5.9. Vastutab range arvestusega blankettide, registreerimismärkide ning pitsatite õiguspärase kasutamise, säilimise ning vajaliku utiliseerimise korraldamise eest.
- 5.10. Vastutab talle kasutada antud riigivara sihipärase kasutamise ja säilimise eest.

## 6. Nõuded kvalifikatsioonile

- 6.1. Haridus vähemalt keskharidus.
- 6.2. Kogemus soovitav on eelnev töökogemus klienditeeninduse valdkonnas.
- 6.3. Avalikust teenistusest tulenevad teadmised ja oskused riigi põhikorra, kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine; ameti valitsemisala tegevusvaldkonna ja seda reguleerivate õigusaktide tundmine; ameti asjaajamiskorra tundmine; teadmised ELi toimimisest; eesti keele oskus C1-või sellele vastaval tasemel.
- 6.4. Teenistuskohast tulenevad teadmised ja oskused teenindusbüroo tegevusvaldkonnaga seonduvate õigusaktide põhjalik tundmine; teenindusbüroo klienditeenindusstandardi väga hea tundmine, põhjalikud teadmised heast klienditeenindusest ja nende praktilise rakendamise oskus, sh hea informatsiooni edastamise ja vastuvõtmise kompetents, aktiivse kuulamise oskus, kliendikontakti loomise ning kliendi vajaduste väljaselgitamise ja soovide mõistmise oskus, võime paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele, meeldiv ja viisakas käitumine ning konflikti vältimise oskus; põhjalikud teadmised liiklusregistris sisalduvate isikuandmete töötlemise põhimõtetest ning liiklusregistri pidamise põhimäärusest; väga hea eneseväljendus- ja suhtlemisoskus, oskus korraldada koostööd avalike huvide elluviimisel ja suhelda avalikkusega; vene keele oskus B2 tasemel ning lisaks ühe võõrkeele, soovitavalt inglise keele, oskus A2 tasemel teenistusalase sõnavara valdamisega; teenistuskohal vajalike infotehnoloogia seadmete ja kontoritöö tarkvara kasutamise oskus, sh üldteadmised IT süsteemidest ja nende omavahelistest seostest büroo kasutuses olevate andmebaasidega.
- 6.5. Isiksuseomadused hea koostöövõime ja meeskonnatöö oskus; tasakaalukas käitumine, kannatlikkus, rutiini- ja pingetaluvus; oskus hinnata erinevaid olukordi objektiivselt ja pakkuda välja võimalikke ja kliente abistavaid lahendusi; oskus eristada ebaolulist olulisest; intellektuaalne võimekus, sh analüüsi- ja sünteesivõime, üldistusvõime ja kokkuvõtete tegemise oskus; otsustus- ja

vastutusvõime, sh suutlikkus võtta vastu iseseisvalt otsuseid oma teenistuskoha pädevuse piires, võime näha ette otsuste tagajärgi ja vastutada nende eest; kohanemisvõime; väga hea suhtlemisoskus, oskus edastada infot selgelt nii suuliselt kui kirjalikult, oskus oma mõtteid selgelt ja arusaavalt väljendada, arendada ja suunata vestlust või diskussiooni, luua suhtluspartnerile võimalus avaldada oma mõtteid ja ideid ning oskus suhtlusprotsessi aktiivselt juhtida; kohusetunne; lojaalsus ning riigi huvidest lähtuv orienteeritus.

## **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 vanemspetsialisti teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima kehtestatud kohustusi ja nõudeid.

/Teenistuja ees- ja perekonnanimi/

/Allkirjastatud digitaalselt /