

**TRANSPORDIAMET
LIIKLUSTEENISTUS
KLIENDITEENINDUSE OSAKOND
INFOTELEFONI ÜKSUSE
KLIENDIINFO PEASPETSIALISTI
AMETIJUHEND**

1. Üldosa

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

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 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. Kliendiinfospetsialistide juhendamine, nõustamine ja suunamine nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel.
- 3.4. Tagab ameti e-teeninduse keskkonnas pakutavate teenuste tutvustamise klientidele.
- 3.5. Tagab korrektse klienditeeninduskvaliteedi.
- 3.6. Annab otsesele juhile tagasisidet kliendiinfospetsialistide tegevustest ja töötulemustest.
- 3.7. Tagab tööalase informatsiooni hea liikumise ja pidevale arengule ning transpordiliikide ülesele lähenemisele suunatud keskkonna loomisel.
- 3.8. Tagab nõuetekohase juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise.
- 3.9. Jälgib infotelefoni vastamise teenindustaset, vajadusel osaleb päringute vastamise kvaliteedi hindamises.
- 3.10. Teeb ettepanekuid otsesele juhile teeninduskvaliteedi parendamiseks, töökorralduse parendamiseks ja suurema efektiivsuse tagamiseks.
- 3.11. Täidab muid otseselt juhilt saadud ühekordseid teenistusalasid käesolevas ametijuhendis kajastamata ülesandeid.

4. Õigused

- 4.1. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ameti struktuuriüksustelt.

- 4.2. Omada juurdepääsu teenistusalaselt vajalikele elektroonsetele info- ja teabesüsteemidele.
- 4.3. Kooskõlastatult otsese juhiga kutsuda kokku või algatada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste teenistujaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele.
- 4.4. Saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust ja töövahendeid.
- 4.5. Teha otsesele juhile ettepanekuid oma teenistuskoha tegevusvaldkonna töö paremaks korraldamiseks ning probleemide ja üksikküsimuste lahendamiseks.

5. Vastutus

- 5.1. Vastutab ameti ja teenistuse põhimäärusega osakonnale pandud ülesannete ning käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õigeaegse, täpse ja korrektse täitmise eest.
- 5.2. Vastutab klientidele edastatava info õigsuse ja asjakohasuse 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, teooriaeksamil kasutatavate küsimuste, tervisetõendite ja eksamitega seotud andmete, turvakoodide jms, hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega.
- 5.5. Vastutab talle kasutada antud riigivara sihipärase kasutamise ja säilimise eest.
- 5.6. Vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemides.

6. Nõuded kvalifikatsioonile

- 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. 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 üldine tundmine; ameti asjaajamiskorra tundmine; teadmised ELi toimimisest; eesti keele oskus C1- või sellele vastaval tasemel.
- 6.4. Teenistuskohast tulenevad teadmised ja oskused
osakonna tegevusvaldkonnaga seonduvate teadmised ja oskused õigus- ja haldusaktide hea tundmine; põhjalikud teadmised liiklusregistris sisalduvate isikuandmete töötlemise põhimõtetest; 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; ameti asjaajamiskorra hea tundmine; väga hea eneseväljendus- ja suhtlemisoskus; vene keele oskus B2 tasemel ning lisaks ühe võõrkeele oskus A2

tasemel teenistusalase sõnavara valdamisega; teenistuskohal vajalike infotehnoloogia seadmete kasutamise oskus, üldteadmised IT süsteemidest ja nende omavahelistest seostest osakonna kasutuses olevate andmebaasidega.

6.5. Isiksuseomadused

väga hea eneseväljendus- ja suhtlemisoskus, tasakaalukas käitumine, tähelepanelikkus, tolerantsus, kannatlikkus; rutiini- ja pingetaluvus; oskus edastada infot selgelt nii suuliselt kui kirjalikult; oskus hinnata erinevaid olukordi objektiivselt ja pakkuda välja võimalikke ja kliente abistavaid lahendusi; oskus eristada ebaolulist olulisest; meeskonnatööoskus ja samuti oskus töötada iseseisvalt; kiire kohanemis- ja õppimisvõime; usaldusväärsus; analüüsi- ja üldistusvõime; korrektsus ja kohusetundlikkus.

7. Ametijuhendi muutmine

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

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud Transpordiameti klienditeeninduse osakonna infotelefoni üksuse kliendiinfo peaspetsialist teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima ettenähtud kohustusi ja nõudeid.

/Teenistuja ees- ja perekonnanimi/

/Allkirjastatud digitaalselt /