

**TRANSPORDIAMET**  
**LIIKLUSTEENISTUS**  
**KLIENDITEENINDUSE OSAKONNA GRUPIJUHT**  
**AMETIJUHEND**

## 1. Üldosa

1.1. Struktuuriüksuse nimetus	klienditeeninduse osakond
1.2. Teenistuskoha nimetus	grupijuht
1.3. Ametisse nimetab	Transpordiameti peadirektor
1.4. Allub	üksuse juhile (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; klientide nõustamine ja kliendikesksete lahenduste pakkumine Transpordiameti teenindusbüroodes; meeskondliku vastutuse võtmine klientide nõustamisel ja kliendikesksete lahenduste pakkumisel telefoni ja e-kirja teel.

## 3. Teenistusülesanded

- 3.1. Koordineerib ja tagab sõidukite registreerimise ja registreerimiseelse ülevaatuse teostamisega ning juhiloa taotlemiseks, vahetamiseks, taastamiseks, liiklus- ja sõidueksamitele registreerimiseks ning muude andmete liiklusregistrisse kandmiseks vajalike dokumentidega seotud ülesannete täitmist, määratleb tegevustes prioriteedid ja seab eesmärged.
- 3.2. Delegeerib vahetult alluvatele teenistujatele töö asjakohaselt ja õiglaselt ning eraldab nende täitmiseks vajalikud vahendid.
- 3.3. Teostab järelevalvet vahetult alluvate teenistujate ülesannete täitmise ja tegevuse üle, jälgib eesmärkide täitmist ning tähtaegadest kinnipidamist.
- 3.4. Tagab teenindusbüroodes ameti e-teeninduse keskkonna kasutamise ja pakutavate teenuste tutvustamise klientidele.
- 3.5. Allkirjastab teenindusbüroodes koostatud dokumendid kooskõlas põhimääruse ja ameti asjaajamiskorraga.
- 3.6. Annab otsesele juhile tagasisidet teenindusbüroode tegevusest ja töötulemustest, teeb ettepanekuid teenindusbüroode tegevusega seotud probleemide lahendamiseks.
- 3.7. Täidab temale antud juhiseid ja korraldusi, teatab koheselt nende täitmist takistavatest asjaoludest.
- 3.8. Osaleb uute teenistujate värbamise ja valiku protsessis vastavalt ametis kehtestatud korrale.
- 3.9. Teenindusbüroodes vahetult alluvate teenistujate juhendamine, nõustamine ja suunamine nende ülesannete täitmisel ja tegevuse korraldamisel, meeskonnaliikmete arendamine (s.h. perioodilised arengu- ja katseaja lõpu vestlused), teeb vajadusel ettepanekuid teenistujate ametijuhendite muutmiseks.

- 3.10. Teenindusbüroodes töölase informatsiooni hea liikumise ja pidevale arengule ning transpordiliikide ülesele lähenemisele suunatud keskkonna loomine.
- 3.11. Osaleb teenindusbüroode töökorralduse planeerimises ja muutmises ning teeb otsesele juhile ettepanekuid teenindusbüroode teenistujate palkade, töötasude, lisatasude määramise, tunnustamise ja ergutuste kohaldamise kohta, samuti distsiplinaarkaristuste määramise ja tühistamise vajalikkuse kohta.
- 3.12. Teeb otsesele juhile ettepanekuid valdkondlike õigusaktide ja juhendite muutmiseks ning ajakohastamiseks.
- 3.13. Parendusprotsesside juurutamine teenindusbüroodes saavutamaks kvaliteedi kasvu ja suuremat efektiivsust.
- 3.14. Tagab teenindusbüroodele vajalikud põhi- ja väikevahendid ning kindlustab nende korrasoleku.
- 3.15. Tagab teenindusbüroodes nõuetekohase juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise.
- 3.16. Korraldab kodanike pretensioonide ja vaidluste lahendamist ning küsimustele ja päringutele vastamist.
- 3.17. Korraldab teenistusalaselt vajalike blankettide, numbrimärkide jms tellimise ning tagab rangearvestusega blankettide, juhtimisõigust tõendavate dokumentide, registreerimismärkide ja pitsatite arvestuse, hoidmise, ringluse ja õiguspärase kasutamise ning väljastamise teenindusbüroodes.
- 3.18. Tagab kohtute ja politsei poolt teenindusbüroole saadetud õigusrikkumiste materjalide õigeaegse sisestamise andmebaasi.
- 3.19. Viib läbi põhimäärusest tulenevaid ja temale töölase atesteerimisega antud õiguste piires menetlusi ning teostab selleks vajalikke toiminguid vastavalt õigusaktidele ja peadirektori poolt kehtestatud siseaktidele.
- 3.20. Selgitab välja menetluse läbiviimiseks ja toimingute sooritamiseks tähtsust omavad asjaolud, kogub selleks vajalikud tõendid ja muud andmed, kontrollib kliendi poolt esitatud dokumentide ja andmete õigsust, kogub ja analüüsib menetluse käigus saadud informatsiooni, võltsimistunnuste ilmumise korral teatab sellest koheselt politseile ning valmistab ette uurimisorganitele kontrollimiseks ja lõpliku kokkuvõtte vormistamiseks vajalikud materjalid.
- 3.21. Kannab ametis peetavatesse andmekogudesse andmeid, vajadusel teeb neis muudatusi või parandusi ning väljastab andmekogust andmeid.
- 3.22. Korraldab töövaldkonnaga seonduvate dokumentide nõuetekohast korrastamist, säilitamist ja arhiveerimist.
- 3.23. Võtab vastu ameti klientidelt riigilõivu makseid sularahas ja pangakaardiga, registreerib tehinguid ARIS programmis, korraldab esinduses ameti klientidelt riigilõivu maksete vastuvõtmist sularahas ja pangakaartidega, tagab tehingute kajastamist ARIS programmis, sularaha nõuetekohase käitlemise ja hoiustamise ning selle inkasseerimise vastavalt inkassatsiooni lepingule.
- 3.24. Täidab muid otseselt juhilt ja osakonna juhilt saadud ühekordseid 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. Kooskõlastatult otsese juhiga kutsuda kokku või algatada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste teenistujaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele.
- 4.5. Kooskõlastatult otsese juhiga pidada läbirääkimisi ja sõlmida kokkuleppeid ning võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.6. Allkirjastada vastavalt asjaajamiskorrale teenindusbüroode tegevusvaldkonnaga seotud dokumente, välja arvatud dokumente, mille olulisus eeldab otsese juhi allkirja või millega võetakse kohustusi, mis ei ole grupijuhil pädevuses.

4.7. Teha otsesele juhile ettepanekuid liiklusregistri alaste teenuste korraldamise täiustamiseks, oma pädevusse kuuluvas tegevusvaldkonnas töö paremaks korraldamiseks ja üksikküsimuste lahendamiseks ning vajalike lepingute sõlmimiseks.

4.8. Teha otsesele juhile ettepanekuid teenindusbüroode struktuuri ja teenistujate koosseisu muutmiseks, teenistujate palkade/töötasude määramiseks või muutmiseks, tulemustasude, lisatasude või preemiate maksmiseks ning distsiplinaarkaristuste määramiseks.

4.9. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täienduskoolitust ja töövahendeid, sealhulgas ametisõidukit ning tehnilist abi.

## **5. Vastutus**

5.1. Vastutab ameti ja teenistuse põhimäärusega teenindusbüroodele pandud ülesannete ja käesoleva ametijuhendiga kehtestatud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest.

5.2. Vastutab oma otsuste ja korralduste eest.

5.3. Vastutab tööülesannetes puutuvate õigusaktide ja korralduste järgimise ning täitmise eest, sh avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise eest.

5.4. Vastutab teenindusbüroode asjaajamise eest, sh asjaajamises olevate dokumentide hoidmise ja säilitamise eest kuni dokumentide üleandmiseni arhiivi.

5.5. Vastutab pangamaksete ja sularaha vastuvõtmise ning sularaha nõuetekohase käitlemise, hoiustamise ning inkasseerimiseks üleandmise eest.

5.6. Vastutab rangearvestusega blankettide, juhtimisõigust tõendavate dokumentide, registreerimismärkide ja pitsatite õiguspärase kasutamise, säilimise ning vajaliku utiliseerimise korraldamise eest.

5.7. Vastutab klientidele edastatava info õigsuse ja asjakohasuse eest.

5.8. Vastutab teenindusbüroodes ootustele vastava teeninduskvaliteedi tagamise eest.

5.9. Vastutab teenindusbüroodes telefoni ja e-posti teel pöördunud klientide meeskondliku teeninduskvaliteedi ootuse täitmise eest.

5.10. Vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemides;

5.11. Vastutab oma teenistusülesannete täitmisel vormistatud dokumentide objektiivsuse, korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest.

5.12. Vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe, sh registriandmete, teooriaeksamil kasutatavate küsimuste, turvakoodide jms, hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega.

5.13. Vastutab tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistussuhte lõpetamisel.

5.14. Vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt asjaajamiskorras toodule.

## **6. Nõuded kvalifikatsioonile**

6.1. Haridus kõrgharidus/ kutseharidus

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 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

teenindusbüroo tegevusvaldkonnaga seonduvate õigus- ja haldusaktide, sh liiklusalaste õigusaktide ja liiklusreeglite põhjalik tundmine; põhjalikud teadmised haldus- ja vääртеomenetlusest ning riiklikust järelevalve teostamisest; põhjalikud teadmised liiklusregistris sisalduvate isikuandmete töötlemise põhimõtetest ning liiklusregistri pidamise põhimäärusest; teenindusbüroo klienditeenindusstandardi väga hea tundmine, põhjalikud teadmised heast klienditeenindusest ja nende praktikas 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; head teadmised teenistujate adapteerimise põhimõtetest, juhi käitumise psühholoogilistest aspektidest, väga hea eneseväljendus-, esinemis- ja suhtlemisoskus, hea läbirääkimis- ja argumenteerimisoskus; vene ja inglise keele oskus B2-tasemel teenistusosalase 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. Üldkompetentsid

vastavalt Transpordiameti esmatasandi juhtide üldkompetentsimudelile

### **7. Ametnikul on keelatud:**

7.1. teostada vahetult ja püsivalt järelevalvet iseenda või endaga seotud isiku üle avaliku teenistuse seaduse § 15 punkti 4 või korruptsioonivastase seaduse § 7 lõike 1 tähenduses;

7.2. saada tulu kõrvaltegevuse eest, kui sama tegevus kuulub tema teenistusülesannete hulka.

### **8. 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 grupijuhi teenistuskoha ametijuhendiga ning kohustun järgima ettenähtud kohustusi ja nõudeid.

/Teenistuja ees- ja perekonnanimi/

/Allkirjastatud digitaalselt /