

KLIENDITEENINDAJA - MENETLEJA AMETIJUHEND

(põhitöö nr 730)

1. ÜLDOSA

Struktuuriüksuse nimetus	Põhja prefektuuri politseijaoskond
Teenistuskoha nimetus	vanemspetsialist, peaspetsialist
Kellele allub	teeninduse vanemale
Alluvad	puuduvad
Asendaja	teeninduse vanema poolt määratud ametnik
Keda asendab	teeninduse vanema poolt määratud ametnikku

2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

Politseijaoskonna põhiülesannete täitmisel klientide teenindamine teenistuslikus üksuses ja menetlus.

3. PÕHIÜLESANDED JA TULEMUSED

Põhiülesanded	Tulemuslikkuse mõõtmise kriteeriumid/ soovitud töötulemus
3.1 annab teavet teeninduse töövaldkonda kuuluvate menetluste ja taotluste esitamise kohta;	klienti või menetlusosalist on tema õigustest ja kohustustest informeeritud;
3.2 määratleb isiku staatuse – tuvastab isiku kuulumise Eesti kodakondsusesse või välismaalase õigusliku seisundi;	- isiku õiguslik seisund on õigesti välja selgitatud;
3.3 viib läbi haldusmenetlusi teeninduses osutatavate teenuste ulatuses ning peadirektori käskkirjaga talle antud volituste piires;	- haldusmenetlused on läbi viidud õiguspäraselt vastavalt õigusaktidele ja peadirektori kehtestatud siseaktidele;
3.4 võtab kasutajalt isikut tõendava dokumendi hoiule selle kehtivuse kontrollimiseks;	- isikut tõendava dokumendi kehtivus on kontrollitud ning selleks tehtud toiming on õiguspärane;
3.5 viib läbi vääртеomenetlusi isikut tõendavate dokumentide seaduse, välismaalaste seaduse, turismiseaduse ja Euroopa Liidu kodaniku seaduse rikkumise asjades peadirektori käskkirjaga talle antud volituste piires;	- vääртеomenetlused on läbi viidud õiguspäraselt vastavalt õigusaktidele ja peadirektori kehtestatud siseaktidele;
3.6 võtab isikutelt vastu avaldusi tuli- ja gaasirelvade soetamise, relvalubade vahetamise, ümberregistreerimise võõrandamise ja eri- ning eellubade menetlemiseks;	- avaldused nõuetekohaselt vastu võetud;
3.7 väljastab isikutele relvalube, relvasoetamislube ning avalduse alusel relva võõrandamise lube, erilube ja eellube;	- relvadega seotud load väljastatud;

3.8	viib läbi toiminguid, mis on seotud relvade registreerimisega ning relva võõrandamisega pädeva ametniku juuresolekul;	- toimingud on õiguspäraselt vastavalt õigusaktidele läbi viidud;
3.9	koostab üleandmise-vastuvõtmise akti vabatahtlikult äraantud ja leitud relvade ning laskemoona kohta, tagab nende üleandmise relvurile hoiustamiseks;	- relvad ja laskmoon hoiule võetud, aktid vormistatud;
3.10	selgitab välja menetluses haldusaktide andmiseks ja toimingute sooritamiseks tähtsust omavad asjaolud, kogub selleks vajalikud tõendid ja muud andmed, kontrollib taotleja poolt esitatud dokumentide ja andmete õigsust, kogub ja analüüsib menetluse käigus saadud informatsiooni;	- menetluses tähtsust omavad asjaolud ja õiged andmed on välja selgitatud; haldusakti andmiseks või toimingu sooritamiseks on piisav teave;
3.11	kannab ametis peetavatesse andmekogudesse andmeid, vajadusel teeb neis muudatusi või parandusi ning väljastab andmekogust andmeid;	- õiged andmed on andmekogudesse õigesti kantud; - õiguspäraselt töödeldud andmed on väljastatud;
3.12	peab arvestust teeninduse tegevuse käigus koostatud dokumentide üle ja koostab aruanded;	- dokumendid on säilinud ja nendest on täpne ülevaade;
3.13	täidab muid ülesandeid, mis tulenevad ametikoha eesmärgist või teenistuskohustuste täitmise käigust ning muid vahetu ülemuse korraldusi.	- ülesanded on täidetud lähtudes nende sisust ja eesmärgist täpselt ning õiguspäraselt etteantud tähtaja jooksul.

4. VASTUTUS

- 4.1 vastutab ametijuhendiga ja muude õigusaktidega pandud teenistuskohustuste õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest;
- 4.2 vastutab teenistusse puutuvate õigusaktide ja korralduste järgimise ning täitmise eest, sh avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise eest;
- 4.3 vastutab tema kasutajatunnusega tehtud tegevuste eest kõigis info- ja teabesüsteemi osades;
- 4.4 vastutab oma teenistuskohustuste täitmisel vormistatud dokumentide objektiivsuse, korrektsuse ja informatsiooni õigsuse eest;
- 4.5 vastutab tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistussuhte lõpetamisel;
- 4.6 vastutab teenistuskohustuste täitmise käigus tahtlikult või hooletusest põhjustatud varalise ja mittevaralise kahju hüvitamise eest;
- 4.7 vastutab töökorra, ohutustehnika- ja tuleohutusnõuete ning teistest teenistust reguleerivatest eeskirjadest ja juhenditest kinnipidamise eest;
- 4.8 vastutab puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt dokumendihalduskorras ja töökorras toodule;
- 4.9 vastutab avaliku teenistuse seadusega seatud piirangute järgimise eest;
- 4.10 vastutab teenistuskohustuste süülisel täitmata jätmisel või mittenõuetekohase täitmise eest distsiplinaar-, tsiviil- või kriminaalkorras.

5. ÕIGUSED

- 5.1 saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikke andmeid, dokumente ja muud informatsiooni ning kasutada oma pädevuse piires peadirektori poolt määratud ulatuses ameti info- ja teabesüsteeme;
- 5.2 teha ettepanekuid struktuuriüksuse töö paremaks korraldamiseks;
- 5.3 osaleda võimalusel erialasel täiendkoolitusel;
- 5.4 saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikke töövahendeid, väljaõpet nende kasutamiseks ning tehnilist abi töövahendite rikete kõrvaldamiseks;
- 5.5 keelduda ebaseaduslike korralduste täitmisest ja nõuda korralduse kirjalikku formuleerimist, kui korralduse täitmine on ametikoha täitja arvates õigusvastane, ebaotstarbekas või majanduslikult kahjulik;
- 5.6 nõuda vajalike töötingimuste olemasolu;
- 5.7 vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

6. NÕUDED TEENISTUSKOHA TÄITJALE

- 6.1 Haridus: kõrgharidus
- 6.2 Töökogemus: ei ole nõutav
- 6.3 Juhtimiskogemus: ei ole nõutav
- 6.4 Keelteoskus: eesti keele oskus C1- või sellele vastaval tasemel; ühe võõrkeele oskus kesktasemel ametialase sõnavara valdamisega (inglise, prantsuse, saksa või vene keel)
- 6.5 Muu:
 - 6.5.1 üldised teadmised riigi põhikorrast, kodanike õigustest ja vabadustest ning avalikku teenistust reguleerivatest õigusaktidest;
 - 6.5.2 üldised teadmised Euroopa Liidu institutsioonidest, organisatsiooni struktuurist ja Euroopa Liidu õigusest ning põhjalikud teadmised ametikoha töövaldkonnast;
 - 6.5.3 üldised teadmised oma teenistuskohustuste täitmise piires avaliku sektori majandustegevuse ja eelarve koostamise põhimõtetest ning Siseministeeriumi valitsemisalast ja neid reguleerivatest õigusaktidest;
 - 6.5.4 põhjalikud teadmised ameti tegevusvaldkonnast, struktuurist ja struktuuriüksuste põhiülesannetest, neid reguleerivatest õigusaktidest;
 - 6.5.5 põhjalikud teadmised asjaajamiskorra ühtsetest alustest, ameti asjaajamiskorrast ning sisekorraeskirjast;
 - 6.5.6 oskus kasutada oma teenistuskohuste täitmisel vajaminevat bürootehnikat;
 - 6.5.7 ametis kehtivate klienditeenindusnõuete väga hea tundmine ja rakendamisoskus.
 - 6.5.8 suhtlemisoskus ja koostöövõime – oskus teha koostööd ameti teiste teenistujate ja koostööpartneritega, suhelda ennastkehtestavalt ning mõista adekvaatselt ja objektiivselt suhtluspartnerit;
 - 6.5.9 pinge- ja stressitaluvus – võime stabiilselt ja tulemuslikult töötada pingeolukorras, reageerida ja kohaneda kiiresti muutuvates tingimustes;
 - 6.5.10 iseseisvus – oskus iseseisvalt vastu võtta otsuseid oma ametikoha pädevuse piires ning rakendada olemasolevaid teadmisi ja oskusi igapäevatoos;
 - 6.5.11 töövõime - oskus analüüsida ja sünteesida olemasolevat tööalast informatsiooni ning efektiivselt kasutada tööaega;
 - 6.5.12 kohusetunne – teenistuskohustuste täpne ja õigeaegne täitmine;
 - 6.5.13 vastutustunne – vastutus oma otsustuste ja kohustuste täitmise tagajärgede kvaliteedi ja tulemuslikkuse eest;
 - 6.5.14 algatusvõime – (sh loovus) algatada oma ametikoha piires muudatusi ja neid ellu viia.

Ametijuhendiga tutvumine:

Kinnitan, et mina _____
(teenistuja ees- ja perekonnanimi)

olen _____ tutvunud käesoleva ametijuhendiga ning kohustun
(kuupäev)
järgima selle nõudeid ja tingimusi _____
(allkiri)