

25.09.2024 nr 1.9-23.5/86p-1

## KLIENDITEENINDAJA AMETIJUHEND

(vastuvõtt)

### 1. ÜLDOSA

Struktuuriüksuse nimetus	Põhja prefektuur teabebüroo
Kellele allub	grupijuhile
Alluvad	puuduvad
Töötingimuste erisused	puuduvad

### 2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

Politseiasutusse pöörduvate klientide teenindamine, taotluste vastuvõtmine, menetlemine ja otsustamine, dokumentide väljastamine ning haldusmenetluse teostamine vastavalt ametikoha profiilile.

### 3. TEENISTUSKOHA ÜLESANDED JA TULEMUSED

Teenistuskoha ülesanded	Tegevused ülesande täitmiseks	Tulemuslikkuse mõõtmise kriteeriumid/ Soovitud tulemus
Politseiasutusse pöörduvate klientide teenindamine	Võtab vastu politseiasutusse pöörduvaid kliente, annab neile informatsiooni, nõustab ja juhendab PPA töövaldkonna küsimustes.	Välja on selgitatud kliendi pöördumise põhjus, klient on informeeritud ja nõustatud ning vajadusel edasi suunatud.
		Klient oskab PPA teenustes orienteeruda ning on teadlik erinevate kanalite kasutamise võimalustest (digikiosk, kliendarvuti, politsei iseteenindus jne).
		Klient on vajadusel juhendatud digikioski ja kliendarvuti kasutamisel.
	Jälgib väljakutsutud klientide andmestikku ning annab nende saabumisest vastavale ametnikule teada.	Info on väljakutsujale esimesel võimalusel edastatud ning võimaliku ooteaja tekkimisest on klienti koheselt teavitatud.
Politseiasutusse saabuvate külaliste teenindamine	Registreerib PPA hoonesse saabunud külalised.	Külalise isik on nõuetekohaselt tuvastatud ja registreeritud.
		Vajadusel on külalisele väljastatud läbipääsukaart.
		Kutsuja on informeeritud külalise saabumisest.

<b>Avalduste, teadete ja taotluste vastuvõtmine</b>	Võtab vastu kirjalikke infoteateid, taotlusi ja avaldusi.	Esitatud infoteated, taotlused ja avaldused on nõuetekohaselt vastu võetud, vajadusel registreeritud ning edastatud.
<b>Haldusmenetluste läbiviimine</b>	Viib läbi haldusmenetlusi üksuses osutatavate teenuste ulatuses ning peadirektori käskkirjaga talle antud volituste piires.	Haldusmenetlused on läbi viidud õiguspäraselt vastavalt õigusaktidele ja peadirektori kehtestatud siseaktidele.
<b>Dokumentide ja otsuste väljastamine</b>	Väljastab isikut tõendavaid dokumente ja vääртеootsuseid.	Isik on tuvastatud ja isikut tõendav dokument või vääртеootsus on väljastatud õigele isikule.
<b>Postisaadetiste ja leidude käitlemine</b>	Võtab vastu ja edastab vastuvõttu toodud postisaadetised ning leiud.	Leiud ja postisaadetised on nõuetekohaselt vastu võetud, dokumenteeritud ning edastatud.
<b>Andmete töötlemine ja väljastamine</b>	Kannab ametis peetavatesse andmekogudesse andmeid, vajadusel teeb neis muudatusi või parandusi ning väljastab andmekogust andmeid.	Andmed on nõuetekohaselt töödeldud, andmekogudesse kantud ja vajadusel väljastatud.
<b>Kliendiala korrasoleku ja infomaterjalide kättesaadavuse tagamine</b>	Tagab kliendiala korrasoleku.	Kliendiala on puhas ja esinduslik ning puudustest on info edastatud vastavalt kokkuleppele.
	Tagab kliendialas info ja väljapaneku ajakohasuse.	Infomaterjalid ja sildid on ajakohased ning uuendamise vajadusest on info edastatud vastavalt kokkuleppele.
<b>Aruannete koostamine</b>	Peab arvestust tegevuse käigus koostatud dokumentide üle ja koostab aruanded.	Koostatud dokumentidest on täpne ülevaade ja aruanded on koostatud nõuetekohaselt.

#### 4. KOHUSTUSED

Teenistuja on kohustatud:

- 4.1 täitma õiguspäraselt, sh õigeaegselt, täpselt, kohusetundlikult, erapooletult ja omakasupüüdmatault ametijuhendiga ja õigusaktidega pandud teenistus- või tööülesandeid;
- 4.2 käituma väärikalt nii teenistuses olles kui ka väljaspool teenistust;
- 4.3 kasutama PPA arvutitöökohta (sh süle- või tahvelarvuti või mobiiltelefon, infosüsteemid) vastavalt kehtivale Politsei- ja Piirivalveameti infoturbekorrale;
- 4.4 vormistama oma teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikke dokumente objektiivselt, korrektselt, seaduslikult, õigeaegselt ning tagama informatsiooni õigsuse sh sisestama infosüsteemidesse vajalikud andmed nõuetekohaselt ja õigeaegselt;
- 4.5 täitma teenistus- või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud asutusesiseseks kasutamiseks tunnistatud teabe töötlemise nõudeid, sh järgima avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid nõudeid;
- 4.6 tagama tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku ja sihipärase kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise;

- 4.7 hüvitama teenistus- või tööülesannete täitmise käigus süüliselt põhjustatud varalise kahju;
- 4.8 kinni pidama töökorrast, tervishoiu, tööohutuse, sh tuleohutusnõuetest, eetikakoodeksist ning teistest teenistus- või tööülesannete täitmist reguleerivatest õigusaktidest ja juhistest;
- 4.9 osalema teenistus- ja tööülesannete asjatundlikuks täitmiseks ettenähtud koolitustel, treeningutel ja õppepäevadel ja täiendama oma ametialaseid teadmisi, oskusi ja võimeid;
- 4.10 sooritama positiivsele tulemusele katsed, arvestused, hindamised, atesteerimised, kui need on ette nähtud;
- 4.11 täitma muid vahetu juhi poolt antud ühekordseid teenistusülesandeid ning juhi korraldusel asendada puuduvat teenistujat.

## **5. ÕIGUSED**

Teenistujal on õigus:

- 5.1 võrdsele kohtlemisele ning turvalisele ja hoolivale töökeskkonnale;
- 5.2 saada teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni, andmeid, dokumente ning kasutada selleks vajalikke andmekogusid, infosüsteeme ja teabeallikaid;
- 5.3 saada teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikke koolitusi, vahendeid, väljaõpet vahendite kasutamiseks ning tehnilist abi töövahendite rikete korral;
- 5.4 keelduda ebaseaduslike korralduste täitmisest ja nõuda korralduse kirjalikku formuleerimist, kui korralduse täitmine on teenistuja arvates õigusvastane, on talle tervise tõttu vastunäidustatud, eeldab sellist haridust ja töökogemust, teadmisi ja oskusi, mida ei ole teenistujalt nõutud;
- 5.5 esitada ettepanekuid ja arvamusi töökorralduse küsimustes.

## **6. TEENISTUSKOHAL ESITATAVAD NÕUDED**

- 6.1 Haridus: keskharidus
- 6.2 Töökogemus: eelnev kogemus ei ole nõutav
- 6.3 Juhtimiskogemus: eelnev kogemus ei ole nõutav
- 6.4 Keeleteoskus: eesti keele oskus C1 tasemel ja kahe võõrkeele oskus vähemalt B1 tasemel.

**Kinnitan, et olen tutvunud käesoleva ametijuhendiga ning kohustun järgima selle nõudeid ja tingimusi.**

*/Allkirjastatud digitaalselt/*