

MAANTEEAMETI INFOKESKUSE PÕHIMÄÄRUS

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Maanteeameti infokeskus (edaspidi *infokeskus*, inglise keeles *Information Center*) on Maanteeameti (edaspidi *amet*) osakond, mis täidab temale käesoleva põhimäärusega ettenähtud ülesandeid.
- 1.2. Oma tegevuses infokeskus juhindub õigusaktidest, infokeskuse põhimäärusest, ameti peadirektori käskkirjadest ja juhenditest.
- 1.3. Infokeskuse tegevus toimub kooskõlastatult ja koostöös teiste ameti struktuuriüksustega.
- 1.4. Infokeskuse tööd suunab, koordineerib ning kontrollib klienditeenindusjuht.

2. ÜLESANDED

- 2.1. Infokeskuse põhiülesanneteks on:
 - 2.2.1. ameti kohta teabe edastamine;
 - 2.2.2. ameti klientide nõustamine ja abistamine.
- 2.2. Põhiülesannete täitmiseks infokeskus:
 - 2.2.1. korraldab ameti kliendiinfo telefoni igapäevast ja häireteta toimimist ja infotelefonile saabunud kõnedele vastamist;
 - 2.2.2. korraldab ja koordineerib e-posti aadressile info@mnt.ee saabunud kirjade administreerimist ja vastamist;
 - 2.2.3. nõustab ameti kliente ja koostööpartnereid ameti pakutavate e-teenuste kasutamisel ning kasutab nendelt saadud tagasisidet e-teenuste kasutusmugavuse ja efektiivsuse tõstmiseks;
 - 2.2.4. juhib e-teenuste otseteavituste ja tagasiside andmise protsessi;
 - 2.2.5. arendab, koolitab ja juhendab ameti teenistujaid e-teenustega seotud teemadel;
 - 2.2.6. koostab tööks vajalikud juhendmaterjalid e-teenuste kasutamiseks ameti teenistujatele ja klientidele;
 - 2.2.7. teeb kandeid liiklusregistrisse põhiülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses;
 - 2.2.8. täidab klienditeenindusjuhilt ning peadirektori asetäitjalt liiklusohutuse ja ühistranspordi alal saadud teisi infokeskuse ülesannete ja funktsioonidega seonduvaid ülesandeid.

3. ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 3.1. Infokeskuse õigused on:
 - 3.1.1. saada ülesannete täitmiseks ja teenuste osutamiseks vajalikku teavet ning dokumentatsiooni ameti struktuuriüksustelt;
 - 3.1.2. kaasata vastavalt korraldustele ja kokkulepetele infokeskuse pädevusse kuuluvate küsimuste lahendamisele teiste osakondade ametnikke ja töötajaid;
 - 3.1.3. teha soovitusi ja ettepanekuid e-teeninduse ja kliendiinfo töö paremaks organiseerimiseks;
 - 3.1.4. saada regulaarselt vajalikku täienduskoolitust ning viia läbi üritusi ja koolitusi infokeskuse ning teenindusbüroo töötajate kvalifikatsioonitaseme tõstmiseks;
 - 3.1.5. pidada läbirääkimisi ja sõlmida kokkuleppeid oma pädevuse piires;
 - 3.1.6. osaleda infokeskust puudutavate küsimuste lahendamisel ja infokeskuse tööd puudutavate otsuste tegemisel;
 - 3.1.7. osaleda infokeskuse põhiülesannetega seotud aruteludel, infokoosolekutel ja töörühmade töös;
 - 3.1.8. teha ettepanekuid infokeskuse põhimääruse, struktuuri ja koosseisu muutmiseks.
- 3.2. Infokeskuse kohustused on:
 - 3.2.1. täita infokeskusele pandud ülesanded õiguspäraselt, tähtaegselt, täpselt ja kvaliteetselt;
 - 3.2.2. tagada seaduses sätestatud juhtudel ametialase informatsiooni konfidentsiaalsus;

- 3.2.3. kasutada infokeskuse kasutusse antud vara ja vahendeid sihipäraselt ning heaperemehelikult;
- 3.2.4. teavitada klienditeenindusjuhti koheselt kõigist asjaoludest, mis takistavad või teevad võimatuks infokeskusele pandud ülesannete täitmise;
- 3.2.5. välja töötada infokeskuse tegevusvaldkonna dokumentatsioon või osaleda selle väljatöötamises;
- 3.2.6. edastada ameti teistele struktuuriüksustele nende ülesannete täitmiseks vajalikku teavet.

4. JUHTIMISE KORRALDUS

- 4.1. Infokeskuse tegevust juhib infokeskuse juhataja, kes allub vahetult klienditeenindusjuhile.
- 4.2. Infokeskuse töötajatega sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu ameti peadirektor.
- 4.3. Infokeskuse juhataja äraolekul asendab teda kliendiinfo teenusejuht, kliendiinfo peaspetsialist või klienditeenindusjuht.
- 4.4. Infokeskuse juhataja esindab infokeskust ja ametijuhendiga määratud vastutusalas ametit.
- 4.5. Infokeskuse juhatajal on õigus vastavalt asjaajamiskorrale allkirjastada infokeskuse tegevusvaldkonnaga seotud dokumente, välja arvatud need dokumendid, mille olulisus eeldab peadirektori asetäitja liiklusohutuse ja ühistranspordi alal või klienditeenindusjuhi allkirja või millega võetakse kohustusi, mis ei ole infokeskuse pädevuses.
- 4.6. Infokeskuse juhataja ja infokeskuse teiste töötajate tegevuse eesmärk, ülesanded, kohustused, õigused ja vastutus ning peamised nõuded töökoha täitjale määratakse kindlaks ametijuhendiga.
- 4.7. Infokeskuse põhimääruse korrektsuse ja ajakohasuse eest vastutab ning vajadusel põhimääruse muutmise algatab infokeskuse juhataja.