

AMETIJUHEND

ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Klienditeeninduse spetsialist (infolett)	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Piirkonna klienditeeninduse juht	Klienditeeninduse spetsialist	-

AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on esinduse infoletis klientide asjatundlik ja kliendisõbralik teenindamine.

TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Esinduses kliendiga esimese kontakti loomine, kliendi soovi välja selgitamine ja suunamine edasi nõustamisele.	<ul style="list-style-type: none">▪ Klientid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.▪ Kliendi soov on täpsustatud, klient on suunatud ootealale või õige spetsialisti juurde nõustamisele.
3.2. Kliendile info väljastamine andmebaasidest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Vajadusel on tehtud päringud erinevatesse andmebaasidesse.▪ Klient on saanud korrektse ja tõese vastuse.
3.3. Originaaldokumentide skaneerimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dokumentid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.
3.4. Posti kaudu laekunud avalduste ja dokumentide registreerimine kokkulepitud dokumendihaldusprogrammis ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none">▪ Avaldused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.
3.5. Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine, väljastamine ja registreerimine dokumendihaldusprogrammis vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none">▪ Teatised, dokumendid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, vajadusel printitud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.

3.6. Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja piirkonna klienditeenindusjuhi informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.
3.7. Voldikute ja materjalide olemasolu ja ajakohasuse jälgimine esinduses.	<ul style="list-style-type: none"> Materjalid on ajakohased ja esinduses korrektselt paigutatud
3.8. Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Infosüsteemid on täidetud täpselt ja õigeaegselt ja
3.9. Muude töövaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.10. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Toimub infovahetus ja koostöö kolleegidega ja SKA partneritega lähtuvalt meie väärtustest.
3.11. Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.

ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- saada töökohustuste täitmiseks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada oma pädevuse piires ameti infosüsteeme ja registreid;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, töökorraldusele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- infosüsteemide ja registrite turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatöös rakendamise eest.

TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Keskharidus

Töökogemus

Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.

Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B2.

Arvutikasutamise oskus

Kasutab vähemalt kesktasemel teksti- ja andmetöötlemise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus – hoolime inimesest:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse, klientide ja kolleegide suhtes.

Koostöö:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks.

Efektivsus ja uuendusmeelsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt.
- On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kohaneb muutuv keskkonnas.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt
- Kasutab oma tööaega tulemuslikult ja vastutustundlikult.
- Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** On avatud ja sõbralik, selge ja veenva eneseväljendusoskusega.
- **Korrektus:** Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel parandab need koheselt. Märkab ka teiste kolleegide töös esilekerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime, abivalmidus:** Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Lahendusele suunatus:** On positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus:** On initsiatiivikas. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest ja rakendamisest igapäeva töös.
- **Pingetaluvus:** Säilitab sisemise tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja tagasisidega.

(allkirjastatud digitaalselt)