

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Infospetsialist	Klienditeeninduse osakond

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Piirkonna klienditeeninduse juht	Klienditeeninduse spetsialist	-

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on esinduse infoletis klientide asjatundlik ja kliendisõbralik teenindamine.

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1. Esinduses kliendiga esimese kontakti loomine, kliendi soovi välja selgitamine ja suunamine edasi nõustamisele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kliendid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.</li> <li>▪ Kliendi soov on täpsustatud, klient on suunatud ootealale või õige spetsialisti juurde nõustamisele.</li> </ul>
3.2. Kliendile info väljastamine andmebaasidest.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vajadusel on tehtud päringud erinevatesse andmebaasidesse.</li> <li>▪ Klient on saanud korrektse ja tõese vastuse.</li> </ul>
3.3. Originaaldokumentide skaneerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokumendid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.</li> </ul>
3.4. Posti kaudu laekunud avalduste ja dokumentide registreerimine kokkulepitud dokumendihaldusprogrammis ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaldused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.</li> </ul>
3.5. Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine, väljastamine ja registreerimine dokumendihaldusprogrammis vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teatised, dokumendid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, vajadusel prinditud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.</li> </ul>
3.6. Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klientide ja piirkonna klienditeenindusjuhi informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.</li> </ul>
3.7. Voldikute ja materjalide olemasolu ja ajakohasuse jälgimine esinduses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materjalid on ajakohased ja esinduses korrektselt paigutatud</li> </ul>
3.8. Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infosüsteemid on täidetud täpselt ja õigeaegselt</li> </ul>

3.9. Muude töövaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
3.10. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimub infovahetus ja koostöö kolleegidega ja SKA partneritega lähtuvalt meie väärtustest.</li> </ul>
3.11. Vahejuhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.</li> </ul>

#### 4. 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;
- taotlema vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

#### 5. 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 igapäevatoos rakendamise eest.

#### 6. TÖÖVAHENDID

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

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Keskharidus
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja klienditeeninduse valdkonnas
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab inglise ja vene keelt vähemalt tasemel B2.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab vähemalt kesktasemel teksti- ja andmetöötluse 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.

### Efektiivsus 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 esile-kerkinud 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 stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja tagasisidega.

### Poolte allkirjad:

#### Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Indrek Holst  
Peadirektor

#### Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Marika Köster