

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
E-teeninduse juht	Kliendisuhete osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Kliendisuhete osakonna juhataja	Osakonnajuhataja	Osakonnajuhataja

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktidega ja teenuste äriprotsessi töövoogudega, arendada ja disainida SKA kliendisuhtluse elektroonseid kanaleid. Juhtida iseteeninduskeskkonna arendamise etappe ja arendada kliendikeskset e-teenindus kultuuri asutuses.

3. TÖÖÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Kliendisuhtluse arendamine e-kanalites	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud kliendisuhtluse arendamiseks e-kanalites on tehtud. ▪ Arendamisvajadused on analüüsitud koostöös teenuseomanikega. ▪ E-suhtluse funktsionaalsus ja kasutatavus on klientidega testitud. ▪ Iseteeninduskeskkond on arendatud kliendikeskselt ja vastavalt kokkulepitud suhtluskultuurile.
3.2. Osaleb ja juhib arendusprojekte, mis on seotud elektroonsete suhtluskanalite arendamisega	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osaleb arenduste koosolekutel teenusejuhtidega ja annab kliendisuhtluse valdkonna sisendit. ▪ Omab ülevaadet kõikidest arendustest, mis on seotud iseteeninduskeskkonna laiendamisega teenuste lõikes.
3.3. Kujundab suhtluskultuuri e-kanalites	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E-kanalites suhtluskultuur on kokku lepitud ja teadmine SKAs on tagatud.
3.4. Panustamine osakonna strateegia ja tööplaani väljatöötamisesse ja selle elluviimisesse.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parimate töötulemuste saavutamiseks on antud omapoolne panus lähtudes ametikohaga kaasnevatest professionaalsetest ja spetsiifilistest oskustest.
3.5. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.6. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.

3.7. Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.	▪ Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.
---	---

4. ÕIGUS

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada oma pädevuse piires ameti infosüsteeme ja registreid;
- osaleda vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

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

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus (võib olla omandamisel).

Töökogemus
Kasuks tuleb varasem kogemus kliendisuhtluse või kommunikatsiooni valdkonnas

Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise ja vene keelt) vähemalt tasemel B1.

Arvutikasutamise oskus
Vilunud MS Office tootepere kasutaja ja kogemus projektijuhtimise tarkvarade kasutamisel. Omandab kiiresti uute programmide spetsiifika ning otsib uusi infotehnoloogilisi lahendusi oma töö lihtsustamiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid
<p>Kliendikesksus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest. ▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole. ▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes. <p>Asjatundlikkus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.

- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväärsete oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

Koostöövõime:

- 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. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Uuendusmeelsus:

- Võtab kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused ning jagab neid kolleegidega.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab veenvalt oma seisukohti.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Kogub, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, mõistab seoseid. Kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude andmisel.
- **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**: Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades.
- **Juhendamisoskus**: On positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: On initsiatiivikas, arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest.
- **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.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: On avatud ja sõbralik.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

- Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.

Poolte allkirjad:

Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Liis Mesi
Osakonnajuhataja

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Mona Sõukand