

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametinietus	1.2 Struktuuriüksus
Spetsialist (veebihaldur)	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Klienditeeninduse osakonna nõunik	Nõunik	Nõunikku

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kliendikeskse kodulehe haldus ja arendus, mille tulemusena kasvab klientide informeeritus ja väheneb kliendipöördumiste arv.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 SKA kodulehe vastavusse viimine valitsuse stiilinõuetele ning asjakohase info õigeaegne SKA kodulehele tõstmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kodulehe sisu on uuendatud. ▪ Kodulehe sisu on olemas eesti, vene ja inglise keeles. ▪ Klientide tagasiside on olemas ▪ Uuendusvajadused on tööde järjekorras. ▪ Kliendile on SKA kodulehel õige info kätte saadav.
3.2 Teenuseomanike poolt saadetud materjalide kodulehele tõstmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuseomanike poolt kodulehele tõstmiseks edastatud materjal on kodulehele tõstetud teenuseomanikuga kokkulepitud ajal ja kvaliteedis.
3.3 Kodulehe kasutajate tagasiside kogumine ja analüüs.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On olemas sisend teenuseomanikele teenuste arendamiseks.
3.4 Teenuseomanikelt kodulehele tõstmiseks materjali küsimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kodulehe kasutajate tagasiside põhjal on küsitud teenuseomanikelt materjal kodulehe uuendamiseks.
3.5 Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klientide ja klienditeeninduse osakonna nõuniku informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.
3.6 Koostöö teiste osakondade ja asutustega.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On olemas koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja saame partneritelt õigel ajal kvaliteetse info kodulehe ja teenuste arendamiseks.

3.7 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökordalduse parandamiseks. ▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.
3.8 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

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 täimisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise 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

Haridus
Keskharidus
Töökogemus
Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Kasutab sisuhaldustarkvarasid klientidele info edastamiseks, kasutab HTMLi. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat kodulehe nähtavuse tõstmiseks (SEO).
Tööks vajalikud kompetentsid
Kliendikesksus: <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. Asjatundlikkus: <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.▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.▪ Tagab usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga. Koostöövõime: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ oleme ennetavad, võtame kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus (tasakaalukus)**: Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
peadirektor

(allkirjastatud digitaalselt)
spetsialist (veebihaldur)