

AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1.	Struktuuriüksus	Digiteenuste büroo
1.2.	Ametinimetus	Klienditoe peaspetsialist
1.3.	Valdkond	Asjaajamine, majandustegevuse register
1.4.	Kellele allub	Digiteenuste büroo juhataja
1.5.	Alluvad	Puuduvad
1.6.	Keda asendab	Digiteenuste büroo teenistujad
1.7.	Asendaja	Digiteenuste büroo teenistujad

2. Teenistuskoha eesmärk

Tagada ameti asjaajamise ladus korraldus ja kiire ning sõbralik klienditeenindus. Samuti toetada Majandustegevuse registris (edaspidi *MTR*) lubade ja teadete taotlemise protsessi, pakkudes *MTR*-i kasutajatele kasutajatuge ja nõustades *MTR*-i teenuste osas registri kasutajaid ja menetlejaid.

3. Teenistusülesanded:

- 3.1.võtab vastu, registreerib ja edastab saabunud dokumendid ning saadetised;
- 3.2.edastab väljasaadetavad kirjad postiasutusele;
- 3.3.vastab telefonikõnedele ja edastab ameti klientidele vajalikku infot;
- 3.4.vajadusel võtab vastu ja registreerib külastajad valvelauas;
- 3.5.kannab *MTR*-i esitatud taotlused registrisse ja menetleb neid vastavalt õigusaktidele;
- 3.6.nõustab e-teenuste (sh *MTR*-i) kasutajaid ja menetlejaid ning osutab kasutajatuge;
- 3.7.koostab dokumente oma tegevusvaldkonnas, sh vastab kirjadele, teabenõuetele jms ning väljastab teenustega (sh *MTR*-iga) seonduvat teavet;
- 3.8.täidab teabehalduse nõuniku antud ülesandeid ja korraldusi;
- 3.9.täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 3.10. osaleb vajadusel tööga seotud projektide ja töörühmade töös;
- 3.11. osaleb Digiteenuste büroo töös, teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 3.12. täidab peadirektori või vahetu juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.
- 3.13. teostab kontrolli ameti vara üle ning korraldab vajadusel vara hävitamise, üleandmise, võõrandamise;
- 3.14. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 3.15. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;

4. Õigused:

- 4.1.saada oma ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente;
- 4.2.esindada oma vastutusalas ametit, anda arvamusi, kooskõlastusi ja teavet ning pidada läbirääkimisi ning sõlmida kokkuleppeid oma pädevuse piires;
- 4.3.kutsuda kokku või algetada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste esindajaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele;
- 4.4.teha ettepanekuid valdkondliku tegevuse paremaks korraldamiseks ning osaleda büroo tööd puudutavate otsuste langetamisel;
- 4.5.omada juurdepääsu vajalikele elektroonsetele infobaasidele;
- 4.6.taotleda eri- ja kutsealaste teadmiste täiendamiseks vajalikku täienduskoolitust ning saada oma ülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ja igakülgset tehnilist- ning infoabinende kasutamisel.

5. Vastutus:

- 5.1.vastutab ametijuhendiga kehtestatud kohustuste õigeaegse, täpse ja korrektse täitmise eest;
- 5.2.vastutab oma dokumentide, sh andmete õigsuse ning õiguspärasuse eest;
- 5.3.vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega. See nõue kehtib ka pärast teenistussuhte lõppemist mistahes põhjusel;
- 5.4.vastutab talle kasutada antud vara sihipärase ja heaperemeheliku kasutamise ning säilimise eest.

6. Volitused:

- 6.1.võtta pakkumisi vajalike tööde ja teenuste tellimiseks;
- 6.2.hallata ameti IT-süsteeme ning nende administreerimisõigusi;
- 6.3.täita vajadusel süsteemide peakasutaja rolli;
- 6.4.allkirjastada dokumente temale antud volituste alusel.

7. Teenistuskohal nõutavad kompetentsid:

Haridus	Esimese astme kõrgharidus või sellele vastav kvalifikatsioon või rakenduskõrgharidus.
Töökogemus	Soovitatav vähemalt üheaastane valdkondlik töökogemus.
Keeleoskus	Eesti keel C1 tasemel, inglise keel vähemalt B1 tasemel

7.1.Teadmised ja oskused:

- 7.1.1. arvutikasutamise oskus ametikohal kasutatavate programmide ulatuses;
- 7.1.2. põhiteadmised asjaajamisest ja klienditeenindusest;
- 7.1.3. riigiasutuste asjaajamise ja dokumendihalduse korralduse üldiste põhimõtete tundmine või valmisolek teadmised omandada;
- 7.1.4. korrektne, grammatiliselt õige ja ladus eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;
- 7.1.5. meeskonnatöö oskus, hea suhtlemisoskus.

8. Isikuomadused ja võimed:

- 8.1.väga hea ja korrektne eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;

- 8.2.väga hea suhtlemisoskus;
- 8.3.paindlikkus ja suutlikkus kohandada töömeetodeid vastavalt teenuste vajadustele;
- 8.4.sõbralikkus ja koostöövalmidus;
- 8.5.pingetaluvus, sh võime stabiilselt ja kvaliteetselt töötada pingeolukorras;
- 8.6.kohusetunne, täpsus ja korrektsus;
- 8.7.hea pingetaluvus ja tasakaalukus, sh võime rahumeelselt lahendada potentsiaalseid konfliktiolukordi;
- 8.8.usaldusväärsus, lojaalsus ja orienteeritus Eesti riigi ühiskonna huvidele.

9. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta õigusaktidest või töökorralduslikest vajadustest tulenevalt. Ametijuhendi muutmiseks on vajalik teenistuja nõusolek, näiteks kui oluliselt muutuvad teenistusülesannete täitmiseks kehtestatud nõuded või teenistusülesanded või nende maht. Ametijuhendi tutvumisega dokumendihaldussüsteemis kinnitab teenistuja, et kohustub täitma selles sätestatud kohustusi ja nõudeid.