

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Kliendisuhete osakond, klienditeeninduse talitus
Teenistuskoh	Infospetsialist
Vahetu juht	Juhtivspetsialist
Alluvad	-
Teenistuja asendab	-
Teenistuja asendaja	Kliendinõustaja
Teenistuskoha eesmärk	Esinduse infoletis klientide asjatundlik ja kliendisõbralik teenindamine.
Ametikoha grupp	Töötaja
Eritingimused	Eritingimused määratakse töölepingus.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Esinduses kliendiga esimese kontakti loomine, kliendi pöördumise põhjuse välja selgitamine ja suunamine edasi nõustamisele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendid on teenindatud korrektselt ja viisakalt. ▪ Kliendi pöördumise põhjus on täpsustatud, klient on suunatud ootealale või õige spetsialisti juurde nõustamisele.
2.2. Kliendile üldise info väljastamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vajadusel on tehtud päringud erinevatesse andmebaasidesse. ▪ Klient on saanud korrektse ja tõese vastuse.
2.3. Originaaldokumentide skaneerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumendid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.
2.4. 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.
2.5. 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 vajadusel välja printitud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
2.6. Klienditeeninduse järjekorrasüsteemi haldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendid on saanud korrektse järjekorrapileti vastavalt pöördumise teemale. ▪ Ebakorrektselt võetud piletid on süsteemist kustutatud ning kliendile on väljastatud korrektne pilet.
2.7. Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja talituse juhataja informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.
2.8. Voldikute ja materjalide olemasolu ja ajakohasuse jälgimine esinduses.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materjalid on ajakohased ja esinduses korrektselt paigutatud.
2.9. Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infosüsteemid on täidetud täpselt ja õigeaegselt.
2.10. Hea teeninduse kokkulepete järgimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On järgitud ameti väärtusi ja kvaliteedinõudeid.
2.11. Koostöö teiste osakondadega ja/või asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
2.12. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
2.13. Vahetu juhi, osakonna talituste juhatajate ja osakonna juhataja antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

Haridus	Keskharidus
Erialane töökogemus	Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja klienditeeninduse valdkonnas
Keeleoskus	Eesti keele oskus tasemel C1. Inglise ja vene keele oskus tasemel B2.
Teadmised ja oskused	Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat tööalaseks suhtlemiseks.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, uuendusmeelsus, korrektsus, pingetaluvus.

4. Õigused ja vastutus

Õigused

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääse tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

Vastutus

- 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;
- teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.