

KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA KLIENDITEENINDUSE KOORDINAATORI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

- 1.1. Ametijuhendiga kehtestatakse Keskkonnaameti (edaspidi *amet*) teenindusosakonna klienditeeninduse koordinaatori (edaspidi *koordinaator*) töökohta põhieesmärk, töökohustused, vastutus, õigused ning töötajale esitatavad nõuded.
- 1.2. Koordinaator juhindub oma tegevuses riigi ja keskkonnaministri õigusaktidest, ameti ja teenindusosakonna põhimäärustest, teistest tema töövaldkonda reguleerivatest õigus- ja haldusaktidest, töökorralduslikest juhenditest ning ametijuhendist.
- 1.3. Koordinaatoriga sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu peadirektor teenindusosakonna juhataja (edaspidi *osakonna juhataja*) ettepanekul.
- 1.4. Koordinaator allub osakonna juhatajale. Koordinaatorile annab vahetult ülesandeid ja kontrollib nende täitmist osakonna juhataja.
- 1.5. Kooskõlastades eelnevalt osakonna juhataja võib koordinaatorile tööülesandeid anda peadirektori asetäitja ning kvaliteedi- ja keskkonnajuht.
- 1.6. Koordinaatorit asendab tema äraolekul klienditeeninduse spetsialist või osakonna juhataja.
- 1.7. Koordinaator asendab vajadusel klienditeeninduse spetsialisti või osakonna juhataja poolt määratud isikut.

2. TÖÖKOHA PÕHIEESMÄRK

Teenindusvaldkonna arendamine vastavalt teenindusosakonna põhimääruses sätestatule.

3. TÖÖKOHUSTUSED

- 3.1. Teenindusprotsessi jälgimine ja tagamine.
- 3.2. Teeninduskvaliteedi mõõtmine.
- 3.3. Kliendikeskse hoiaku kujundamisele ja teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine ametis.
- 3.4. Kliendirahulolu küsitluste ettevalmistamine (koostöös osakonna juhataja ning kvaliteedi- ja keskkonnajuhtiga), läbiviimine ja tulemuste analüüsimine.
- 3.5. Klientide tagasiside kaardistamine ja analüüs ning analüüside edastamine struktuuriüksuste juhtidele.

- 3.6. Kliendirahulolu analüüsi käigus ilmnenud Teenindusosakonnaga seotud kliendikaebustega tegelemine, sh klientituga ühendust võtmine.
- 3.7. Teeninduse vastavuse võrdlemine standarditele.
- 3.8. Teeninduse ja teenuseid puudutavate juhiste ja kordade koostamine, vajadusel sisekoolituste korraldamine.
- 3.9. Klienditeeninduses töötavate teenistujate nõustamine.
- 3.10. Klienditeeninduses töötavatele teenistujatele tööülesannete andmine ja töökoormuse kaardistamine vastavalt nende ametijuhendis kehtestatud.
- 3.11. Klienditeeninduses töötavate teenistujatele ühekordsete tööülesannete andmine.
- 3.12. Ettepanekute tegemine teenindusosakonna töökorralduse parendamiseks.
- 3.13. Koostöö teiste asutustega oma valdkonnas.
- 3.14. Osakonnajuhataja ühekordsete, käesolevas ametijuhendis loetlemata tööülesannete täitmine.

4. VASTUTUS

- 4.1. Vastutab ametijuhendiga määratud töökohustuste õiguspärase, õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest.
- 4.2. Vastutab töö tõttu talle teatavaks saanud asutusesisese teabe, teiste inimeste perekonna- ja eraelu puudutavate andmete sihipärase kasutamise ja hoidmise eest.
- 4.3. Vastutab enda esitatud ja ettevalmistatud materjalide ning teabe õigsuse eest.
- 4.4. Vastutab oma kasutuses oleva riigivara sihtotstarbelise kasutamise, säilimise ja korrashoiu eest.
- 4.5. Vastutab oma töövaldkonda puudutava dokumentatsiooni korrashoiu eest.

5. ÕIGUSED

- 5.1. Keelduda õigusaktidega vastuolus olevate korralduste täitmisest.
- 5.2. Saada töökohustuste täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente Keskkonnaministeeriumi ja ameti teenistujatelt ja teistest valitsus- ja riigiasutustelt vastavalt õigusaktidele ja kehtestatud korrale.
- 5.3. Teha ettepanekuid oma pädevuse valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks.
- 5.4. Saada töökohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust.
- 5.5. Saada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid (sh teenistussõidukit, arvuti- ja kontoritehnikat) ning tehnilist abi nende kasutamisel.
- 5.6. Nõuda asutuse teenistujatelt dokumendihalduse valdkonna õigusaktidest kinnipidamist (sh asjaajamiskord, dokumentide loetelu jm).

6. TÖÖTAJALE ESITATAVAD NÕUDED

- 6.1. Haridus – kõrgharidus ja vähemalt 3-aastane erialane töökogemus.
- 6.2. Teadmised – oma tegevusvaldkonna õigusaktide tundmine.

- 6.3. Keeleoskus – eesti keele oskus kõrgtasemel, ühe võõrkeele oskus kesktasemel erialase sõnavara valdamisega.
- 6.4. Muud olulised oskused – töökohal vajalike arvutiprogrammide kasutamise oskus.
- 6.5. Isikuomadused - hea suhtlemisoskus, meeskonnatöö oskus, kohuse- ja distsipliinitunne, võime stabiilselt ja kvaliteetselt töötada ka pingeolukorras, suuta vastu võtta iseseisvalt otsuseid oma töökoha pädevuse piires ja vastutada tehtud otsuste eest, kuulamise oskus, informatsiooni vastuvõtmise ja edastamise oskus, initsiatiivikus, täpsus ja vastutustundlikkus, klientidele orienteeritud ja viisakas käitumine.

7. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhendit võib muuta juhtudel, kui muudatuste aluseks on kehtivad õigusaktid või vajadus tööd ümber korraldada.