

KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA KLIENDITEENINDUSE JUHI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

- 1.1. Ametijuhendiga kehtestatakse Keskkonnaameti (edaspidi *Amet*) teenindusosakonna klienditeeninduse juhi (edaspidi *juht*) töökoha põhieesmärk, töökohustused, vastutus, õigused ning töötajale esitatavad nõuded.
- 1.2. Juht juhindub oma tegevuses riigi ja keskkonnaministri õigusaktidest, ameti ja teenindusosakonna põhimäärustest, teistest tema töövaldkonda reguleerivatest õigus- ja haldusaktidest, töökorralduslikest juhenditest ning ametijuhendist.
- 1.3. Juhiga sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu peadirektor teenindusosakonna juhataja (edaspidi *osakonna juhataja*) ettepanekul.
- 1.4. Juht allub osakonna juhatajale, kes annab vahetult ülesandeid ja kontrollib nende täitmist.
- 1.5. Juht koordineerib Ameti klienditeeninduse spetsialistide ja peaspetsialisti tööd.
- 1.6. Juhti asendab tema äraolekul klienditeeninduse peaspetsialist või osakonna juhataja poolt määratud isik.
- 1.7. Juht asendab vajadusel klienditeeninduse peaspetsialisti või osakonna juhataja poolt määratud isikut.

2. TÖÖKOHA PÕHIEESMÄRK

Ameti teenindusosakonnale pandud teabehaldusteenuste pakkumine sh teenindusvaldkonna arendamine vastavalt teenindusosakonna põhimääruses sätestatule, klienditeenindusmeeskonna töö koordineerimine ja ühtse kvaliteetse klienditeeninduse tagamine.

3. TÖÖKOHUSTUSED

- 3.1. Korraldab klientide kvaliteetse teenindamise ametiga asjaajamisel sh e-teenuste haldamise ja klientide teenindamise erinevates klienditoe suhtluskanalites (telefon, e-kirjad, tavakirjad, suhtlusrobot, jira jne).
- 3.2. Arendab ja jälgib teeninduskvaliteeti vastavalt ajakohastatud teenindusstandarditele.
- 3.3. Tagab korrektse ja optimaalse teenindusprotsessi ametis ning nõustab erinevaid protsessi osapooli selle täitmisel.
- 3.4. Tagab regulaarse teeninduskvaliteedi ja teenindusprotsessi mõõtmise (töötab koos osakonna juhatajaga välja valdkonna tulemus- ja kvaliteedinäitajad ning korraldab nende mõõtmise ja regulaarse analüüsi).
- 3.5. Korraldab kliendikeskse hoiaku kujundamist ja ühtset teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevust ametis.
- 3.6. Korraldab koostöös klienditeeninduse peaspetsialistiga kliendiküsitluste, fookusgruppide vms läbiviimist ja tulemuste analüüsi.

- 3.7. Korraldab klientide tagasiside analüüsitulemuste jõudmise struktuuriüksuste juhtidele ja juhtkonda.
- 3.8. Haldab kliendikaebusi, korraldab nende lahendamise ja vastava kliendisuhtluse.
- 3.9. Tagab teenindusprotsesse ja –kvaliteeti puudutavate juhiste ja kordade koostamise, korraldab teenindusalaseid sise- ja täiendkoolitusi.
- 3.10. Juhib ja nõustab klienditeeninduse spetsialiste ja peaspetsialisti sh töökoormuse analüüs ja teenindusprotsessi tõrgeteta toimimine.
- 3.11. Teeb teenindusosakonna juhatajale ettepanekuid klienditeeninduse spetsialistide töökorralduse parandamiseks ja töövaldkonna arendamiseks.
- 3.12. Osaleb ameti tööplaanide koostamisel ja arengustrateegia väljatöötamisel oma pädevuse piires.
- 3.13. Osaleb oma valdkonna nõupidamistel ja koolitustel, samuti erinevate komisjonide ja töögruppide töös oma volituste piires.
- 3.14. Osaleb ameti teenuste disainis kliendivaate esindajana.
- 3.15. Teeb regulaarselt koostööd teiste asutustega oma valdkonnas.
- 3.16. Täidab osakonna juhataja ühekordseid, käesolevas ametijuhendis loetlemata tööülesandeid.
- 3.17. Esindab ametit ja osakonda oma volituste piires.

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 pingelolukorras, 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.

Kinnitan, et olen tutvunud teenindusosakonna klienditeeninduse juhi ametijuhendiga ning kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

(allkirjastatud digitaalselt)