

**KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA
KLIENDITEENINDUSE PEASPETSIALISTI
AMETIJUHEND**

1. ÜLDOSA

- 1.1. Ametijuhendiga kehtestatakse Keskkonnaameti (edaspidi *amet*) teenindusosakonna klienditeeninduse peaspetsialisti (edaspidi *peaspetsialist*) töökohta põhieesmärk, töökohustused, vastutus, õigused ning töötajale esitatavad nõuded.
- 1.2. Peaspetsialist juhindub oma tegevuses riigi ja keskkonnaministri õigusaktidest, ameti ja teenindusosakonna põhimäärustest, teistes tema töövaldkonda reguleerivatest õigus- ja haldusaktidest, töökorralduslikest juhenditest ning käesolevast ametijuhendist.
- 1.3. Peaspetsialistiga sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu peadirektor teenindusosakonna juhataja (edaspidi *osakonna juhataja*) ettepanekul.
- 1.4. Peaspetsialist allub klienditeeninduse juhile (edaspidi *juht*), kes koordineerib tema tegevust, annab talle ülesandeid ja kontrollib nende täitmist.
- 1.5. Peaspetsialisti asendab tema äraolekul klienditeeninduse spetsialist või juhi poolt määratud isik.
- 1.6. Peaspetsialist asendab klienditeeninduse juhti või tema poolt määratud isikut.

2. TÖÖKOHA PÕHIEESMÄRK

Tegevuste koordineerimine ja ühtlustamine ameti klienditeeninduse valdkonnas. Ameti teenindusosakonnale pandud teabehaldusteenuste pakkumine sh klientidele info väljastamise tagamine, e-teenuste kasutajatele klienditoe pakkumine vastavalt kehtestatud teenindus- ja teabehaldusstandarditele.

3. TÖÖKOHUSTUSED

- 3.1 Tagab ja jälgib info väljastamise klientidele kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega ning klienditeeninduse hea tavaga.
- 3.2 Nõustab kliente (nii sise- kui ka väliskliente), pakub neile erinevaid võimalusi ja alternatiive ning osutab abi keerulisemate pöördumiste lahendamisel.
- 3.3 Tagab e-teenuste kasutajate operatiivse ja kvaliteetse toetamise sh korraldab e-teenuste toimimise kvaliteediseiret ja kättesaadavust.
- 3.4 Nõustab klienditeeninduse spetsialiste tööalastes küsimustes tuginedes õigusaktidele ja juhistele.
- 3.5 Korraldab kliendipöördumiste analüüsi ja teeb selle põhjal ettepanekuid muudatusteks (e-teenustes, kliendiprotsessides jms).
- 3.6 Viib läbi kliendiuuringuid (küsitlused, fookusgrupid vms) ja korraldab klientide tagasiside analüüsi.
- 3.7 Ajakohastab klientide teenindamisel vajalikke infomaterjale.

- 3.8 Teeb koostööd teiste ameti valdkondadega teenuste ja juhiste koostamisel.
- 3.9 Teostab oma valdkonna juhendmaterjalide regulaarset ülevaatust, analüüsib nende asjakohasust ja rakendamise tõhusust ning valmistab ette vajalikud korrektuurid.
- 3.10 Korraldab väljatöötatud juhiste kasutuselevõtu ning kontrollib nende rakendamist.
- 3.11 Valmistab ette ja korraldab ameti veebilehel asjakohase teabe avalikustamise ja regulaarse uuendamise.
- 3.12 Annab hinnangu klienditeeninduse spetsialistide töökoormusele ja teeb ettepanekuid vajalikeks töökorralduslikeks muudatusteks klienditeeninduse juhile.
- 3.13 Osaleb oma valdkonna koosolekutel, nõupidamistel ja koolitustel.
- 3.14 Korraldab koos klienditeeninduse juhiga oma valdkonnaga seotud täiendkoolitusi.
- 3.15 Osaleb töögruppide ja komisjonide töös talle antud volituste piires.
- 3.16 Täidab osakonna juhataja ja klienditeeninduse juhi antavaid täiendavaid ühekordseid ülesandeid.

4. VASTUTUS

- 4.1. Vastutab ametijuhendiga määratud tökohustuste õiguspärase, õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest.
- 4.2. Vastutab töö tõttu talle teatavaks saanud riigi-, äri- ja ametialaduse, ametialase teabe ja kaitstavaid isikuandmeid sisaldava teabe 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 Keelduda ülesannete täitmisest tähtjaks kui nende täitmine osutub võimatuks nende keerukuse ja suure mahu tõttu.
- 5.3 Saada tökohustuste täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente Keskkonnaministeeriumi ja ameti töötajatelt ja teistest valitsus- ja riigiasutustelt vastavalt õigusaktidele ja kehtestatud korrale.
- 5.4 Teha ettepanekuid oma pädevuse valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks.
- 5.5 Saada tökohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust.
- 5.6 Saada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid (sh teenistussõidukit, arvuti- ja kontoritehnikat) ning tehnilist abi nende kasutamisel.
- 5.7 Nõuda asutuse teenistujatelt dokumendihalduse valdkonna õigusaktidest kinnipidamist (sh dokumendihalduskord, dokumentide loetelu jm).

6. TÖÖTAJALE ESITATAVAD NÕUDED

- 6.1. Haridus – kõrgharidus.
- 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 peaspetsialisti ametijuhendiga ning kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

(allkirjastatud digitaalselt)