

## KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA KLIENDITEENINDUSE SPETSIALISTI AMETIJUHEND

### 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Ametijuhendiga kehtestatakse Keskkonnaameti (edaspidi *Amet*) teenindusosakonna klienditeeninduse spetsialist (edaspidi *spetsialist*) töökoha põhieesmärk, töökohustused, vastutus, õigused ning töötajale esitatavad nõuded.
- 1.2. Spetsialist juhendub oma tegevuses riigi ja keskkonnaministri õigusaktidest, ameti ja teenindusosakonna ja teenindatava regiooni ja/või struktuuriüksuse põhimäärustest, teistest tema töövaldkonda reguleerivatest õigus- ja haldusaktidest, töökorralduslikest juhenditest ning ametijuhendist.
- 1.3. Spetsialistiga sõlmib, muudab ja lõpetab töölepingu peadirektor teenindusosakonna juhataja (edaspidi *osakonna juhataja*) ettepanekul.
- 1.4. Spetsialist allub osakonna juhatajale. Spetsialistile annab vahetult ülesandeid ja kontrollib nende täitmist osakonna juhataja.
- 1.5. Spetsialistile võib lisaks osakonna juhatajale tööülesandeid anda klienditeeninduse juht kooskõlastades need eelnevalt ametikoha täitja otsese juhiga.
- 1.6. Spetsialistile võib tööülesandeid anda ka tema poolt teenindatava regiooni ja/või struktuuriüksuse juhataja.
- 1.7. Spetsialisti asendab tema äraolekul teine klienditeeninduse spetsialist või osakonna juhataja poolt määratud isik.
- 1.8. Spetsialist asendab teist klienditeeninduse spetsialisti või osakonna juhataja poolt määratud teist isikut.

### 2. TÖÖKOHA PÕHIEESMÄRK

Ameti teenindusosakonnale pandud teabehaldusteenuste pakkumine sh infovahetuse tagamine vastavalt dokumendihalduse korrale, dokumendihalduse korra jälgimine, asutuse üldise e-postkasti haldamine ning kliendisõbralik teenindamine, juhendades ja nõustades kõiki kliente.

### 3. TÖÖKOHUSTUSED

- 3.1. Dokumendihalduse korraldamine:
  - 3.1.1. Ameti üld e-postkasti ja DHS-i saanud (DVK) dokumentide registreerimine dokumendiregistris (KIRKE; KOTKAS) vastavalt nõuetele;
  - 3.1.2. Ametist väljaasetatavate dokumentide nõuetekohase vormistuse ja lisade olemasolu kontrollimine;
  - 3.1.3. juhendub töös dokumentide liigitamise põhimõtetest ning järgib dokumentide loetelu ja teeb vajadusel täiendus- või muutmissettepanekuid;
  - 3.1.4. kontrollib kas dokumentidele juurdepääsupiirangud on seatud vastavalt õigusaktidele;

- 3.1.5. Ameti infotelefonile vastamine ja vajadusel suunamine konkreetse ametniku või töötaja numbrile;
- 3.1.6. osaleb Ameti dokumendihalduse valdkonna arendamise töögruppide töös;
- 3.1.7. võib olla DHS-i peadministraatori ülesannetes juhul kui osakonna juhataja on spetsialistile antud ülesande andnud sh osaleb dokumendihaldussüsteemi arendamises
- 3.2. Nõustamine dokumendihalduse valdkonnas:
  - 3.2.1. nõustab ja juhendab Ameti töötajaid dokumendihaldust ja dokumendihaldussüsteemi puudutavates küsimustes.
  - 3.2.2. nõustab ning korraldab vajadusel dokumendihalduse alaseid sisekoolitusi enda poolt teenindatava regiooni kontori ja/või struktuuriüksuse teenistujatele.
- 3.3. Arhiivi korrastamine:
  - 3.3.1 koostab struktuuriüksuse toimikute loetelu;
  - 3.3.3 korrastab vastavalt nõuetele kontoris säilitatud toimikud.
- 3.4 Muud kohustused:
  - 3.4.1 tunneb teenindatava regiooni kontori ja/või struktuuriüksuse igapäevast töökorraldust tagades teenistujate ja klientide ladusa teenindamise;
  - 3.4.2 võtab vastu kontori üldtelefonile saabuvad kõned;
  - 3.4.3 nõustab kliente oma pädevuse piires;
  - 3.4.4 vahendab vajadusel struktuuriüksuses vajalikku informatsiooni;
  - 3.4.5 osaleb struktuuriüksuse nõupidamistel, vajadusel koostab protokolle;
  - 3.4.6 tellib tööks vajalikud kontoritarbed (kantseleikaubad, toonerid/tahmad, plangid, ümbrikud jms) eelarve piires;
  - 3.4.7 kogub infot perioodiliste väljaannete ning muude tööks vajalike trükiste tellimiseks;
  - 3.4.8 esindab Ametit antud volituste piires;
  - 3.4.9 täidab osakonna juhataja, teenindatava regiooni ja/või struktuuriüksuse juhi antud täiendavaid ühekordseid tööülesandeid.

#### **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 teistelt 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 töösõidukit, arvuti- ja

kontoritehnikat) ning tehnilist abi nende kasutamisel.

- 5.6. Nõuda asutuse töötajatelt dokumendihalduse korrast ja muudest juhistest/juhenditest kinnipidamist.

## **6. TÖÖTAJALE ESITATAVAD NÕUDED**

- 6.1. Haridus – keskharidus või kutseharidus ja varasem töökogemus.
- 6.2. Teadmised – oma tegevusvaldkonna õigusaktide tundmine.
- 6.3. Keeleoskus – eesti keele oskus kõrgetasemel, vähemalt ühe võõrkeele oskus tasemel B2.
- 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.

## **7. AMETIJUHENDI MUUTMINE**

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

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

*(allkirjastatud digitaalselt)*