

## KESKKONNAAMETI TEENINDUSOSAKONNA KLIENDITEENINDUSE SPETSIALISTI AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

- 1.1. Käesoleva ametijuhendiga kehtestatakse Keskkonnaameti (edaspidi *Amet*) teenindusosakonna klienditeeninduse spetsialist (edaspidi *spetsialist*) töökohta põhieesmärk, töökohustused, vastutus, õigused ning töötajale esitatavad nõuded.
- 1.2. Spetsialist 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. 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. Spetsialisti asendab tema äraolekul teine klienditeeninduse spetsialist või osakonnajuhi poolt määratud isik.
- 1.7. Spetsialist asendab teist klienditeeninduse spetsialisti või osakonna juhataja poolt määratud isikut.

### 2. TÖÖKOHA PÕHIEESMÄRK

Ameti teenindusosakonnale pandud teabehaldusteenuste pakkumine sh klienditeenindus Keskkonnaameti e-teenuste portaalis pakutavate teenuste osas vastavalt teenindusosakonna põhimääruses sätestatule, asutuse teenindusstandardile, valdkonna seadusandlusele, klienditeeninduse protsessiskeemidele ja kehtivatele juhenditele.

### 3. TÖÖKOHUSTUSED

- 3.1. Osaleb Keskkonnaameti e-teenuste portaali klienditeeninduse I. taseme töös:
  - 3.1.1 vastab klienditeeninduse telefonile rotatsioonikorras saabuvatele kõnedele;
  - 3.1.2 nõustab telefoni teel e-teenuste kliente oma pädevuse piires;
  - 3.1.3 lahendab jooksvalt tekkinud probleemid klienditeeninduse I. taseme pädevuses;
  - 3.1.4 koostab vajadusel kliendile portaali kasutamiseks vajalike dokumentide eelnõud (kasutusleping, peakasutaja volikirid, tavakasutaja volikirid, äräutlemised jms), korraldab nende korrektse täitmise, kontrollides eelnevalt asutuse esindusõigust äriregistrist, täpsustab kliendi toimivate kontaktandmete saamise dokumentidele jms;
  - 3.1.5 allkirjastab asutuse esindajana e-teenuste portaalis kahepoolset allkirjastamist vajavad dokumendid, saadab eelnõud kliendile tutvumiseks ja allkirjastamiseks;
  - 3.1.6 kontrollib tagasi saanud õigusjärgselt allkirjastatud dokumendid ning lisab portaali

- vastavasse asukohta, teavitades sellest ka klienti, et portaali on võimalik kasutama hakata;
- 3.1.7 Edastab kliendi tekkinud probleemi kohta, mida I. tase lahendada ei saa, klienditeeninduse II. tasemele (kas keskkonnalubade haldurid, valdkondlikud spetsialistid või IT-tugi) korrektse, arusaadava ja piisavate teadaolevate andmetega pileti KA probleemihalduskeskkonda JIRA;
  - 3.1.8 jälgib enda edastatud pileтите liikumist JIRA ja vastutab selle eest, et probleemi lahendus kliendini jõuaks. Lahendatud probleemi korral sulgeb pileti süsteemis;
  - 3.1.9 teostab peale deklareerimise perioodi järelkontrolli ning korrastab süsteemis andmeid vastavalt klienditeeninduse koordinaatori juhistele;
  - 3.2. Osaleb oma valdkonna koosolekutel, nõupidamistel ja koolitustel.
  - 3.3. Täidab osakonna juhataja ja klienditeeninduse juhi antavaid täiendavaid ühekordseid ülesandeid.
  - 3.4 Osutab vajadusel Keskkonnaameti kontoris letiteenindust – võtab vastu ja edastab (referendile, kelle tööülesandeks on antud dokumentide registreerimine) posti teel või kodanike käest saanud dokumendid.
  - 3.5 Muud kohustused:
    - 3.5.1 Nõustab ning korraldab vajadusel dokumendihalduse alaseid sisekoolitusi kontoris töötavatele teenistujatele
    - 3.5.2 tunneb teenindatava regiooni kontori ja/või struktuuriüksuse igapäevast töökorraldust tagades teenistujate ja klientide ladusa teenindamise;
    - 3.5.3 võtab vastu kontori üldtelefonile saabuvald kõned;
    - 3.5.4 nõustab kontoris saanud kliente oma pädevuse piires;
    - 3.5.5 tellib tööks vajalikud kontoritarbed kontoris (kantseleikaubad) eelarve piires;
    - 3.5.6 korrastab vastavalt nõuetele kontoris säilitatud toimikud.

#### **4. VASTUTUS**

- 4.1. Vastutab ametijuhendiga määratud töökohustuste õiguspärase, õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest.
- 4.2. Vastutab töö tõttu talle teatavaks saanud riigi-, äri- ja ametisaladuse, 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 töökohustuste 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 töökohustuste 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 asjaajamiskord, dokumentide loetelu jm).

## **6. TÖÖTAJALE ESITATAVAD NÕUDED**

- 6.1. Haridus – keskharidus.
- 6.2. Teadmised – oma tegevusvaldkonna õigusaktide tundmine.
- 6.3. Keeleoskus – eesti keele oskus kõrgtasemel, ühe võõrkeele oskus kesk tasemel 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.

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

*(allkirjastatud digitaalselt)*