

KESKKONNAAMETI KLIENDITEENINDUS- JA PERSONALIOSAKONNA JUHATAJA AMETIJUHEND

1 ÜLDSÄTTED

1.1	STRUKTUURIÜKSUS	klienditeenindus- ja personaliosakond
1.2	TEENISTUSKOHA NIMETUS	juhataja
1.3	SEOS TEENUS(T)EGA	personaliteenus
1.4	ROLL SEOSES TEENUSEGA (Teenuse omanik, Teenuse juht või Protsessiomanik)	teenuse omanik
1.5	AMETIKOHA ALLUVUS	peadirektor
1.6	AMETIKOHA TÄITJA ASENDAB	klienditeenindusjuhti, peaspetsialist
1.7	AMETIKOHA TÄITJAT ASENDAB	klienditeenindusjuht, peaspetsialist
1.8	TEENISTUSPIIRKOND	Eesti
1.9	TÖÖPERE.TASE	AT - personalijuhtimine.6

2 TEENISTUSKOHA PÕHIEESMÄRK

Teenistuskoha põhieesmärgiks on kvaliteetse ja süsteemse klienditeeninduse ja personaliteenuse tagamine ametis vastavalt ameti ja osakonna põhimäärusele.

3 TEENISTUSÜLESANDED

Ülesanded	Oodatav tulemus
3.1 Osaleb ameti strateegia koostamises, seab tööjõuga ja ameti klienditeenindusega seotud eesmärgid ja viib ellu planeeritud tegevused koostöös valdkondade juhtidega.	Otsese juhi ja teiste juhtide tagasiside.
3.2 Arendab ja viib ellu personalijuhtimise valdkondade (personali planeerimise, värbamise, valiku, hindamise, töötasustamise, koolitamise, arendamise, tööandja ja töötajate vaheliste suhete, töökeskkonna ja -tervishoiu, karjäärijuhtimise) tegevused koostöös juhtidega.	Personalivaldkonna eesmärgid ja fookused on ellu viidud vastavalt strateegia tegevuskavale. Amet on saanud tunnustatud personalijuhtimise hea teenuse eest.
3.3 Tagab sujuvad ja optimaalsed protsessid ning erinevad tööriistad.	
3.4 Analüüsib regulaarselt, teeb järeldused ning planeerib koostöös juhtidega jätkuvad tegevused ameti teenistujate struktuuri, voolavuse, rahuolu-uuringute tulemuste, palgaanalüüsi ja muu statistika osas.	Juhtkonnal ja juhtidel on olemas asjakohane statistika ja analüüs otsuste tegemiseks.

3.5	Nõustab juhte tööõiguse, organisatsiooni käitumise, tööjõu planeerimise, arendamise, tasustamise jms küsimustes.	Juhid ja teenistujad on saanud asjatundlikku nõu.
3.6	Nõustab personalialaselt ka teenistujaid.	
3.7	Tagab klientide kvaliteetse teenindamise ametiga asjaajamisel sh e-teenuste haldamisel ja klientide teenindamisel erinevates klienditoe suhtluskanalites.	Klientide tagasiside on paranenud.
3.8	Korraldab teenindusprotsesside väljatöötamise, nende järjepideva arendamise ning toimimise.	Olemas on terviklikud ja toimivad kliendiprotsessid.
3.9	Planeerib, jälgib ja analüüsib Klienditeenindus- ja personaliosakonna vastutusvaldkonnas olevate eelarvekontode kulud (sh tööjõukulud, koolituskulud, personaliteenus jne), hindab kulutuste efektiivsust oma pädevuse piires ning teeb ettepanekuid.	Eelarve on asjatundlikult planeeritud ja eelarvest kinni peetud.
3.10	Loob pädeva meeskonna, jagab osakonna töötajatele rollid, arendab ja juhendab neid ning teostab järelevalvet eesmärkide tulemusliku täitmise üle.	Meeskond toimib efektiivselt ja tulemuslikult, siseklientide tagasiside teenusele on positiivne.
3.11	Analüüsib osakonna töö tulemuslikkust ja teeb peadirektorile ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks.	Personalitöö ja klienditeeninduse tugi toimib efektiivselt ja tulemuslikult, siseklientide tagasiside teenusele on positiivne.
3.12	Teeb peadirektorile ettepanekuid osakonna põhimääruse, koosseisu, töökorralduse ja töötajate töötasu kohta ning osakonna töötajate motiveerimiseks.	Ettepanekud on läbi mõeldud ja põhjendatud.
3.13	Teeb ettepanekuid ja planeerib tegevusi ameti organisatsioonikultuuri arendamiseks.	Ettepanekud on läbi mõeldud ja põhjendatud. Teenistujate soovitusindeks on heal tasemel.
3.14	Täidab muid otsese juhi poolt antud ühekordseid tööülesandeid.	Ülesanded korrektselt ja tähtaegselt täidetud Ülesanded korrektselt ja tähtaegselt täidetud.

4 ÕIGUSED

Teenistujal on õigus:

- 4.1 keelduda õigusaktidega vastuolus olevate ja ebaeetiliste korralduste täitmisest vastavalt ametniku eetikakoodeksile.
- 4.2 saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente vastavalt õigusaktidele ja kehtestatud korrale, sealhulgas saada suulisi ja kirjalikke seletusi.

- 4.3 teha ettepanekuid oma pädevuse piires töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks.
- 4.4 saada töökohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust asutuse võimaluste piires.
- 4.5 saada tööülesannete täitmiseks ettenähtud ja vajalikke töövahendeid (sh teenistussõidukit, arvuti- ja kontoritehnikat vms) ning abi nende kasutamisel.
- 4.6 võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.7 saada juurdepääsud tööks vajalikele andmekogudele.

5 KOHUSTUSED

Teenistuja kohustub:

- 5.1 teenistuskohustuste õigeaegse ja nõuetekohase täitmise eest, tema poolt esitatud informatsiooni õigsuse ning tema kasutusse usaldatud vara sihipärase ja heaperemeheliku kasutamise ning säilimise eest;
- 5.2 ameti sisemist töökorraldust reguleerivate eeskirjade ja juhendite või dokumentide nõuete täitmise eest;
- 5.3 teenistusülesannete täitmise käigus talle teatavaks saanud järgmise teabe mitteavaldamise ja hoidmise eest:
 - 5.3.1 ametialane teave ja ametisaladus, äri-, tööstus- ja intellektuaalse omandi saladus;
 - 5.3.2 asutusesiseseks kasutamiseks määratud ja avalikuks kasutamiseks mitteettenähtud informatsioon, sh isikuandmed;
 - 5.3.3 tööks kasutatavates andmekogudes sisalduvad isikuandmed ja informatsioon;
 - 5.3.4 perekonda ja eraelu puudutavad andmed ning muu konfidentsiaalne informatsioon.

6 TEENISTUJALE ESITATAVAD NÕUDED

6.1 Üldoskused ja teadmised:

- 6.1.1 teise taseme kõrgharidus organisatsioonikäitumise, ärijuhtimise või majanduse valdkonnas;
- 6.1.2 omandatud eriala: personalivaldkonnas vähemalt 5 aastat;
- 6.1.3 keeleoskus: eesti keele oskus C1 tasemel, ühe võõrkeele oskus B2 tasemel koos ametialase sõnavara valdamisega;
- 6.1.4 arvutioskus: tööülesannete täitmiseks vajalikul tasemel, sh tekstitöötlus- ja tabelarvutusprogramm ning muud erialaseks tööks vajalikud programmid ja registrid.

6.2 Muud oskused, teadmised või kogemused:

- 6.2.1 teadmised ameti tegevust reguleerivatest õigusaktidest, oma töövaldkonna õigusaktide tundmine;
- 6.2.2 hea suhtlemis- ja läbirääkimisoskus, usaldusväärsus, kohusetundlikkus;
- 6.2.3 võimekus reageerida kiiresti ja adekvaatselt muutustele, otsustus- ja vastutusvõime, suutlikkus võtta oma pädevuse piires iseseisvalt vastu otsuseid ning analüüsi- ja algatusvõime;
- 6.2.4 võimekus töötada stabiilselt ja tulemuslikult ka pingelolukorras ning kasutada aega tõhusalt;
- 6.2.5 algatusvõime ja loovus, sealhulgas võime välja töötada uusi protsesse ja lahendusi ning neid ellu viia;

6.2.6 teiste riigiasutuste, kohalike omavalitsuste, ühiskondlike organisatsioonide, elanike ning meediaga tehtava koostöö aluste ja põhimõtete tundmine.

6.2.7 Omab B-kategooria juhiluba

7 AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhendit võib muuta juhtudel, kui muudatuste aluseks on kehtivad õigusaktid või vajadus tööd ümber korraldada. Kinnitan, et olen tutvunud ametijuhendiga ning kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

(allkirjastatud digitaalselt)