

KESKKONNAAMETI KLIENDITEENINDUS- JA PERSONALIOSAKONNA KLIENDITEENINDUSBÜROO JUHATAJA AMETIJUHEND

1 ÜLDSÄTTED

1.1	STRUKTUURIÜKSUS	Klienditeenindus- ja personaliosakond klienditeenindusbüroo
1.2	TEENISTUSKOHA NIMETUS	juhataja
1.3	SEOS TEENUS(T)EGA	
1.4	ROLL SEOSSES TEENUSEGA (Teenuse omanik, Teenuse juht või Protsessiomanik)	
1.5	AMETIKOHA ALLUVUS	osakonna juhataja
1.6	AMETIKOHA TÄITJA ASENDAB	osakonna juhatajat või klienditeeninduse peaspetsialisti
1.7	AMETIKOHA TÄITJAT ASENDAB	klienditeeninduse peaspetsialist või osakonna juhataja
1.8	TEENISTUSPIIRKOND	Eesti
1.9	TÖÖPERE.TASE	AT - isikute teenindamine ja taotluste menetlemine.6

2 TEENISTUSKOHA PÕHIEESMÄRK

Teenistuskoha põhieesmärgiks on kvaliteetse ja ühtse kvaliteetse klienditeeninduse tagamine asutuses ning klienditeeninduse meeskonna juhtimine.

3 TEENISTUSÜLESANDED

Ülesanded	Oodatav tulemus
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);	Kliendid on kvaliteetselt ja õigeaegselt teenindatud ning teeninduskvaliteet järjepidevalt jälgitud ning analüüsitud.
3.2 arendab ja jälgib teeninduskvaliteeti ajakohastatud teenindusstandarditele vastavalt;	
3.3 tagab korrektse ja optimaalse teenindusprotsessi ametis ning nõustab erinevaid protsessi osapooli selle täitmisel;	Klientide tagasiside on regulaarselt mõõdetud ning tulemuste alusel parendustegevused protsessidesse sisse viidud.
3.4 tagab regulaarse teeninduskvaliteedi ja teenindusprotsessi mõõtmise (töötab koos osakonna juhiga 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;	Teenistujad mõistavad kliendi rolli ja arvestavad kliendi vajadustega oma tööprotsessides.

3.6	korraldab koostöös klienditeeninduse peaspetsialistiga kliendiküsitluste, fookusgruppide vms läbiviimist ja tulemuste analüüsi;	Fookusgrupid ja küsitlused on regulaarselt läbi viidud ja tulemused analüüsitud ning juhtkonnale tutvustatud.
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;	Teenindusprotsessi tõhustamiseks on olemas ajakohased ja toetavad juhendid ja korrad, mis on viidud vajaminevate osapoolteni.
3.10	juhib ja nõustab klienditeeninduse spetsialiste ja peaspetsialisti sh töökoormuse analüüs ja teenindusprotsessi tõrgeteta toimimine;	Klienditeeninduse peaspetsialist ja spetsialistid on informeeritud ning nende tegevus ja töökorraldus monitooritud ning tagasisidestatud.
3.11	teeb osakonna juhile ettepanekuid klienditeeninduse spetsialistide töökorralduse parandamiseks ja töövaldkonna arendamiseks;	
3.12	osaleb ameti tööplaanide koostamisel ja arengustrateegia väljatöötamisel oma pädevuse piires;	Antud on omapoolne sisend asutuse arengustrateegiasse kliendivaate esindajana.
3.13	osaleb oma valdkonna nõupidamistel ja koolitustel, samuti erinevate komisjonide ja töögruppide töös oma volituste piires;	Antud on omapoolne sisend kliendivaate esindajana.
3.14	osaleb ameti teenuste disainis kliendivaate esindajana;	On osaline teenuste disaini protsessis.
3.15	teeb regulaarselt koostööd teiste asutustega oma valdkonnas;	Toimib koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega parima praktika juurutamiseks asutuses.
3.16	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 ebaetiliste 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, välitööriietust vms) ning abi nende kasutamisel.
- 4.6 Nõuda asutuse teenistujatelt dokumendihalduse valdkonna õigusaktidest kinnipidamist (sh teabehalduskord, dokumentide loetelu jm).
- 4.7 Võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.
- 4.8 Saada juurdepääsud tööks vajalikele andmekogudele.

5 VASTUTUS

Teenistuja vastutab:

- 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 OOTUSED TEENISTUJALE

- 6.1 Haridus: teise astme kõrgharidus või omandamisel;
- 6.2 Ameti/erialane kogemus: valdkonnas vähemalt 3 aastat;
- 6.3 Keeleoskus: eesti keele oskus kõrgtasemel, ühe võõrkeele oskus B2 tasemel koos ametialase sõnavara valdamisega;
- 6.4 Arvutioskus: iseseisva kasutaja tase (digipädevuse enesehindamise skaalal).
- 6.5 Oskused, teadmised või muud kogemused:
 - 6.5.1 teadmised ameti tegevust reguleerivatest õigusaktidest, oma töövaldkonna õigusaktide tundmine;
 - 6.5.2 hea suhtlemis- ja läbirääkimisoskus, usaldusväärsus, kohusetundlikkus;
 - 6.5.3 võimekus kiiresti ning adekvaatselt reageerida muutustele, otsustus- ja vastutusvõime, suutlikkus võtta iseseisvalt vastu otsuseid oma pädevuse piires, analüüsi –ja algatusvõime ning võime näha ette otsuste tagajärgi;
 - 6.5.4 võimekus stabiilselt ja tulemuslikult töötada ka pingeolukorras ning kasutada aega efektiivselt;
 - 6.5.5 algatusvõime ja loovus, sealhulgas võime välja töötada uusi protsesse ja lahendusi ning neid ellu viia;
 - 6.5.6 teiste riigiasutuste, kohalike omavalitsuste, ühiskondlike organisatsioonide, elanikkonna ning meediaga tehtava koostöö aluste ja põhimõtete tundmine.

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)