

KESKKONNAAMETI KLIENDITEENINDUS- JA PERSONALIOSAKONNA KLIENDITEENINDUSBÜROO VANEMPETSIALISTI AMETIJUHEND

1 ÜLDSÄTTED

1.1	STRUKTUURIÜKSUS	klienditeenindus- ja personaliosakond klienditeenindusbüroo
1.2	TEENISTUSKOHA NIMETUS	klienditeeninduse vanempetsialist
1.3	SEOS TEENUS(T)EGA	
1.4	ROLL SEOSSES TEENUSEGA (Teenuse omanik, Teenuse juht või Protsessiomanik)	
1.5	AMETIKOHA ALLUVUS	büroo juhatajale
1.6	AMETIKOHA TÄITJA ASENDAB	klienditeeninduse (pea)spetsialisti
1.7	AMETIKOHA TÄITJAT ASENDAB	klienditeeninduse peaspetsialist
1.8	TEENISTUSPIIRKOND	Eesti
1.9	TÖÖPERE.TASE	AT - isikute teenindamine ja taotluste menetlemine.2+

2 TEENISTUSKOHA PÕHIEESMÄRK

Teenistuskoha põhieesmärgiks on klientide teenindamine e-teenuste osas vastavalt osakonna põhimääruses sätestatule, asutuse teenindusstandardile, valdkonna seadusandlusele, klienditeeninduse protsessiskeemidele ja kehtivatele juhenditele ning klientide töö koordineerimine ja teeninduskvaliteedi arendamine kõnekeskuses.

3 TEENISTUSÜLESANDED

Ülesanded	Oodatav tulemus
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 volikiri, tavakasutaja volikiri, äraütlemised jms), korraldab nende korrektse täitmise, kontrollides eelnevalt asutuse esindusõigust äriregistrist, täpsustab kliendi toimivate kontaktandmete saamise dokumentidele jms;	Kliendid on kvaliteetselt ja õigeaegselt teenindatud kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega, teenindusstandardi ning klienditeeninduse juhenditega.

<p>3.1.5 allkirjastab asutuse esindajana e-teenuste portaalis kahepoolset allkirjastamist vajavad dokumendid, saadab eelnõud kliendile tutvumiseks ja allkirjastamiseks;</p> <p>3.1.6 kontrollib tagasi saabunud õigusjärgselt allkirjastatud dokumendid ning lisab portaali vastavasse asukohta, teavitades sellest ka klienti, et portaali on võimalik kasutama hakata;</p> <p>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;</p> <p>3.1.8 jälgib enda edastatud piletite liikumist JIRA ja vastutab selle eest, et probleemi lahendus kliendini jõuaks. Lahendatud probleemi korral sulgeb pileti süsteemis;</p> <p>3.1.9 teostab peale deklareerimise perioodi järelkontrolli ning korrastab süsteemis andmeid vastavalt klienditeeninduse juhi juhistele.</p>	
<p>3.2 osaleb oma valdkonna koosolekutel, nõupidamistel ja koolitustel.</p>	<p>Osaleb aktiivselt info vastuvõtmisel ning kasutab infot tööprotsessides.</p>
<p>3.3 osutab vajadusel ameti kontoris letiteenindust – võtab vastu ja edastab (referendile, kelle tööülesandeks on antud dokumentide registreerimine) posti teel või kodanike käest saabunud dokumendid;</p> <p>3.11 nõustab kontoris saabunud kliente oma pädevuse piires või suunab konkreetse spetsialisti juurde.</p>	<p>Kirjad on skännitud ja suunatud teenuse osutajale.</p> <p>Kontoris on tagatud klientide teenindamine ja suunamine õige teenuse juurde.</p>
<p>3.4 tunneb teenindatava kontori ja/või struktuuriüksuse igapäevast töökorraldust tagades teenistujate toetamise oma pädevuse piires.</p>	<p>Kontoris on tagatud tavapärase heakord.</p>
<p>3.5 täidab muid otsese juhi poolt antud ühekordseid tööülesandeid.</p>	<p>Ülesanded korrektselt ja tähtaegselt täidetud Ülesanded korrektselt ja tähtaegselt täidetud</p>
<p>3.6 jälgib ja arendab teenindusprotsessi kõnekeskuses.</p>	<p>Teenindusprotsessid toimivad sujuvalt ja tõrgeteta.</p>
<p>3.7 koordineerib teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevusi kõnekeskuses, nõustab ja koolitab klienditeeninduses töötavaid teenistujaid.</p>	<p>Klienditeeninduse spetsialistid on koolitatud, juhendatud ja toimub läbiv kvaliteedi jälgimine ja parandamine.</p>
<p>3.8 kaardistab ja analüüsib kliendipöördumisi ning edastab neid struktuuriüksuste juhtidele.</p>	<p>Kliendipöördumiste statistika on kogutud ja analüüsitud.</p>
<p>3.9 annab hinnangu klienditeeninduse spetsialistide töökoormusele ja teeb ettepanekuid vajalikeks töökorralduslikeks muudatusteks klienditeeninduse juhile.</p>	<p>Klienditeeninduse spetsialistide töökoormus ja töökorraldus arvestab olukorda ja sellekohane info on juhile jooksvalt edastatud.</p>

4 ÕIGUSED

Teenistujal on õigus:

- 4.2 Keelduda õigusaktidega vastuolus olevate ja ebaetiliste korralduste täitmisest vastavalt ametniku eetikakoodeksile.
- 4.3 Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente vastavalt õigusaktidele ja kehtestatud korrale, sealhulgas saada suulisi ja kirjalikke seletusi.
- 4.4 Teha ettepanekuid oma pädevuse piires töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks.
- 4.5 Saada töökohustuste täitmiseks vajalikku täienduskoolitust asutuse võimaluste piires.
- 4.6 Saada tööülesannete täitmiseks ettenähtud ja vajalikke töövahendeid (sh teenistussõidukit, arvuti- ja kontoritehnikat, välitööriietust vms) ning abi nende kasutamisel.
- 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: keskharidus;
- 6.2 Ameti/erialane kogemus: soovitatavalt 1 aasta;
- 6.3 Keeleoskus: eesti keele oskus kõrgtasemel, vene keele 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 pingelolukorras 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)