

Viimsi Vallavalitsus	Arendusosakond	Käskkirja nr 5-4/12 Lisa 2	
AMETIJUHEND Klienditeeninduse vanemspetsialist		Version nr:	01
		Keel:	EE
		Lehe nr:	1(3)
Haldaja: PHO/ personali- ja haldusosakond	Staatus: kehtiv (EE) 05/02/2021	Kinnitas: Illar Lemetti vallavanem	

1. ÜLDSÄTTED

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| 1.1. TEENISTUSKOHT: | klienditeeninduse vanemspetsialist |
| 1.2. TEENISTUSKOHA LIIK: | ametnik |
| 1.3. STRUKTUURIÜKSUS: | arendusosakond |
| 1.4. VAHETU JUHT: | arendusosakonna juhataja |
| 1.5. ALLUVAD: | puuduvad |
| 1.6. ASENDAJA: | rahvastikuregistri vanemspetsialist |
| 1.7. ASENDATAV: | rahvastikuregistri vanemspetsialist |

2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

- 2.1. Vallavalitsuse klientidega vahetu suhtlemise tagamine, dokumentide vastuvõtmine, registreerimine ja edastamine täitjatele, samuti igapäevane dokumendihalduse tugi vallavalitsuse teenistujatele. Klienditeeninduse standardite väljatöötamine, analüüs ja elluviimine. Arendusosakonna tehniline teenindamine ning vallavalitsuse klienditeenindusprotsesside tagamine.
- 2.2. Teenistuskohal töötav ametnik on ametiisik KVS § 2 lõike 1 tähenduses ja omab KVS § 2 lõikes 2 nimetatud ametiseisundit ning on kohustatud kinni pidama KVS-s sätestatud tegevus- ja toimingupiirangutest ning hoiduma keelatud tegevustest.

3. TEENISTUSKOHA TÖÖÜLESANDED JA SOOVITUD TULEMUS

Teenistuskoha tööülesanne	Soovitud tulemus / väljund
3.1. Vallavalitsuse klientidega suhtlemine ja neile vajaliku informatsiooni operatiivne edastamine (nii vahetult, kui telefoni ja meili teel).	3.1. Klienditeenindus on teostatud kiirelt ja professionaalselt.
3.2. Dokumentide registreerimine, täitjatele ja teistele asjaosalistele saatmine, avalikustamise ja haldamise koordineerimine. Täitmisel olevate dokumentide üle arvestuse pidamine ja kontrolli teostamine, vajadusel täitjatele meeldetuletuste edastamine.	3.2. Dokumendid on dokumendihaldussüsteemis/des registreeritud ja vastatud tähtaegselt ning nõutud standardi kohaselt. Dokumendid on täitjatele ja teistele asjaosalistele õigeaegselt saadetud.
3.3. Telefonikõnedele õigeaegne vastamine ja vajadusel nende suunamine ning info liikumise korraldamine.	3.3. Telefonikõnedele on õigeaegselt vastatud ja info on operatiivselt edastatud.
3.4. Klienditeeninduse omavaheline sujuv koostöö asendajaga.	3.4. Igapäevatöö sujub tõrgeteta, tööülesanded üksteise (asendaja) poolt toetatud.

3.5. Teenistujate kontaktandmete ja viibimiskoha kohta informatsiooni omamine ja edastamine.	3.5. Infomatsioon on olemas ja vastavalt vajadusele edastatud.
3.6. Klienditeeninduse standardite väljatöötamine ja täitmise tagamine koostöös teiste struktuuriüksuste teenistujatega.	3.6. Standardid on välja töötatud ja juurutatud ning igapäevaselt täidetud, teenistujad on juhendatud.
3.7. Klienditeenindusprotsesside juhtimine, juurutamine, analüüsimine ning täiustamine, koostöös asutuse teiste struktuuriüksuste teenistujatega.	3.7. Protsessid on igapäevaselt juhitud ning uuendatud.
3.8. Klienditeeninduse statistika koostamine, jälgimine, analüüsimine ja arvestuse pidamine.	3.8. Aruanded on esitatud tähtaegselt ja nõutud kvaliteedis.
3.9. Vajadusel perekonnaseisutoimingute seadusega vallavalitsusele pandud ülesannete täitmine ning rahvastikuregistri kannete ja vastavate aruannete, päringute teostamine.	3.9. Ülesanded on korrektselt ja tähtaegselt täidetud.
3.10. Vallavalitsuse külaliste teenindamine.	3.10. Külaliste vastuvõtt on korraldatud nõutud tasemel. Tagatud on esimese korruse koosolekute ruumi korrashoid.
3.11. Oma valdkonna tööprotsesside efektiivistamine ja parendamine ning selleks vajalike arenduste juhtimine.	3.11. Tööprotsessid on optimeeritud. Välja on töötatud ja juurutatud selleks vajalikud protsessid/rakendused.
3.12. Teenistuskohaga seotud muude vahetu juhi poolt antud tööülesannete täitmine.	3.12. Tööülesanded on täidetud õiguspäraselt, korrektselt ja tähtaegselt.

4. TEENISTUSKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

- 4.1. Haridus: kesk- või rakenduslik kõrgharidus.
- 4.2. Töökogemus: vähemalt 2 aastat klienditeeninduse valdkonnas.
- 4.3. Arvutioskus: oskus käsitleda teenistuskohal vajalikke arvutiprogramme ja andmekogusid.
- 4.4. Keeleoskus: kõrgtasemel eesti keele oskus, ühe võõrkeele oskus vähemalt B2 tasemel.
- 4.5. Teadmised ja oskused: avaliku halduse organisatsiooni ja ametialaste õigusaktide ning kohaliku omavalitsuse asjaajamiskorra tundmine, teadmiste oskuslik ja asjatundlik rakendamine kohaliku omavalitsuse töökorralduse ja ülesannete täitmisel, haldusdokumentide ja ametikirjade koostamise ja vormistamise oskus. Väga hea suuline ja kirjalik eneseväljendusoskus, hea suhtlemis- ja koostööoskus ning kuulamisoskus.
- 4.6. Isikuomadused: otsustus- ja vastutusvõime, algatusvõime ja loovus, võime töötada pingelolukorras, korrektsus, täpsus, kohusetundlikkus, abivalmidus, paindlikkus muudatustele tööülesannetes- ja tingimustes.

5. ÕIGUSED

Klienditeeninduse vanemspetsialistil on õigus:

- 5.1. saada vallavalitsuse osakondadelt, valla ametiasutustelt ja nende hallatavatelt asutustelt, valla äriühingutelt ja teistelt pädevatelt isikutelt andmeid, dokumente ja informatsiooni, mis on vajalikud teenistusülesannete täitmiseks;
- 5.2. anda arvamusi ja kooskõlastusi ning allkirjastada oma pädevuse piires tööülesannete täitmise käigus koostatud dokumente;
- 5.3. kokku kutsuda nõupidamisi ning teha ettepanekuid töörühmade moodustamiseks ja asjatundjate kaasamiseks oma pädevusse kuuluvate küsimuste lahendamisel;
- 5.4. teha vahetule juhile ettepanekuid oma pädevusse kuuluva valdkonna edendamiseks, töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks;
- 5.5. saada teenistuseks vajalikku eri-, kutse- ja ametialast täiendkoolitust eelarves ettenähtud mahus;
- 5.6. kasutada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat ning saada tehnilist abi nende kasutamisel.

6. VASTUTUS

Klienditeeninduse vanemspetsialist vastutab:

- 6.1. ametijuhendis sätestatud teenistuskohustuste õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest;
- 6.2. tema poolt väljastatud dokumentide ja informatsiooni õigsuse eest;
- 6.3. igapäevatöös andmeturbe alaste meetmete rakendamise eest vastavalt kehtivale seadusandlusele ning muudele õigusaktidele, samuti isikuandmete kaitsepõhimõtete järgimise eest;
- 6.4. töökorralduse reeglite, tule- ja tööohutusnõuete täitmise ja talle kasutamiseks antud töövahenditega heaperemeheliku ümberkäimise eest;
- 6.5. väljastatava ja edastatava informatsiooni õigsuse ja objektiivsuse eest ning seoses teenistuskohustuste täitmisega talle teatavaks saanud andmete ja informatsiooni konfidentsiaalsuse säilimise eest.

7. TEENISTUSKOHAL VAJALIKUD TÖÖVAHENDID

- 7.1. arvutitöökoht;
- 7.2. mobiilside kaart ja kõnepakett;
- 7.3. teenistuseks vajalikud muud töövahendid ja kontoritarbeid.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhendit võib tööandja muuta ühepoolset, kui ei muutu oluliselt teenistusülesannete sisu ja maht, nõutav erialane ettevalmistus ja teenistuja töötasu.

Olen ametijuhendiga tutvunud ja kohustun ametijuhendit täitma		
	/allkirjastatud digitaalselt/	
Nimi	Allkiri	Kuupäev