

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Nõunik	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Klienditeeninduse juht	Klienditeeninduse juht või infosüsteemide osakonna peaspetsialist XI	

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktidega, äriprotsessi töövoogudega, juhenditega ja memodega tagada klientide tagasiside süsteemi kaudu klientidega suhtluskanalite arendus, kliendikesksete tööprotsesside ehitamine ja sellega seonduvate tööde koordineerimine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Koduleht vastab valitsuse stiilinõuetele ja klient saab SKA kodulehelt õige info õigel ajal.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kodulehe sisu on uuendatud regulaarselt.▪ Kodulehe sisu on olemas eesti, vene ja inglise keeles.▪ Klientide tagasiside on olemas ja uuendusvajadused on tööde järjekorras.▪ Ettevalmistatud kodulehe muudatused on kooskõlastatud osakonnaga ja avaldamiseks õigeaegselt edastatud.▪ Töö on organiseeritud muudatuste ja artiklite avaldamise kalendri kava järgi.▪ Uue kodulehe ülesehitamine.
3.2 Klientidele saadetud kirjad on kliendile arusaadavad ja klient jagatud info põhjal peab oskama toimida.	<ul style="list-style-type: none">▪ Klientidele saadetud kirjad ja teated vastavad kliendigrupi spetsiifikale ja vajadustele.▪ Kliendikirjade standardi väljatöötamine.▪ Klientide ja klienditeeninduse osakonna tagasiside kliendikirjade kohta on koondatud ja edastatud osakonnale.▪ Koostöö osakondadega kliendivaate esindamiseks kliendikirjade juhiste väljatöötamine ja uuendamine.▪ Tüüpkirjad on koostatud, hinnatud ja vajadusel suunatud osakonda tagasi täiendamiseks.

3.3 SKA ametnik ja kliendid on saanud abitekstide abil arusaadava info ja oskab selle järgi toimida.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientide ja ametnike tagasiside põhjal on tekstid täiendatud, uuendatud eesmärgiga - kasutaja saab toimida saadud info põhjal lisakontakti vajaduseta talle vajalikul ajal. ▪ Abitekstide kvaliteedi monitooring, kontroll ja järelduste tegemine, esitamine osakondadele.
3.4 Kõikides SKA tööprotsessides ja arendustes osalemine kliendi ja klienditeeninduse osakonna esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendikeskne lähenemine SKA kõikides tegevustes mille tulemuseks on kasutajamugavad teenused.
3.5 Panustamine osakonna strateegia ja tööplaani väljatöötamisesse ja selle elluviimisesse.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parimate töötulemuste saavutamiseks on antud omapoolne panus lähtudes ametikohaga kaasnevatest professionaalsetest ja spetsiifilistest oskustest.
3.6 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.7 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.8 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Kõrgharidus

Töökogemus

Vähemalt 10-aastane töökogemus kliendikesksete teenuste arendamisel (s.h. teenuste tugi, klienditugi), projektijuhtimisel, millest vähemalt 5 aastat lean meetoditega, millest vähemalt 3 aastat maatriksorganisatsioonis.

Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.

Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

Koostöövõime:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Uuendusmeelsus:

- oleme ennetavad, võtame kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
nõunik