

**I. AMETIJUHENDI ÜLDOSA**

Struktuuriüksus	Üldosakond
Ametinimetus	kliendihaldusjuht
Valdkond	kliendihaldus
Ametipositsioon	töötaja
Vahetu juht	üldosakonna juhataja
Alluvad	kliendihalduse spetsialistid, klienditeenindaja
Asendaja	kliendihalduse spetsialist
Asendab	kliendihalduse spetsialisti
Eritingimused	vajadusel töö väljaspool tööaega
Ametikoha eesmärk	Tagada kliendihalduse töövaldkonda jäävate rahvatervise labori põhimääruse ja muude seadusandlike aktidega sätestatud ülesannete täitmine ja juhtimine.

**II. TEENISTUSKOHA TEENISTUSÜLESANDED**

TEENISTUSÜLESANNE	OODATAV TULEMUS
1. Labori kliendihalduse tegevuse planeerimine ja juhtimine (sh. tööülesannete jaotamine, töö- ja nakkusohutuse nõuetest kinnipidamise jälgimine).	<ul style="list-style-type: none"><li>- Labori kliendihaldus täidab põhimäärusega ettenähtud ülesanded kvaliteetselt ja õigeaegselt.</li><li>- Labori kliendihalduse eelarvekava projekt on koostatud vastavalt juhtkonna poolt esitatud kontrollnumbritele ja tähtaegadele.</li><li>- Töötajatel on olemas kinnitatud ametijuhendid.</li><li>- Tööülesanded on jaotatud optimaalselt ja paindlikult.</li></ul>
2. Töötajate sisseelamine ning pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Töötajatele on tagatud tööks vajalikud töökohad, varad ja ligipääsud ning õigused.</li><li>- Uutele töötajatele määratud mentorid ning tagatud väljaõpe.</li><li>- Töötajad on pädevad ning peetakse regulaarseid arenguveestlusi.</li><li>- Töötajate töölt lahkumisel korraldatud varade ja töö üleandmine.</li></ul>
3. Labori kliendihalduse eelarve, hanke- ja tööplaani koostamine ja täitmise jälgimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Labori kliendihalduse ettepanekud ja plaanid on õigeaegselt esitatud.</li><li>- Ettenähtud eelarvevahendeid kasutatakse otstarbekalt.</li></ul>
4. Dokumendihaldussüsteemis (DHS), riigitöötajaportaalis (RTIP), arvete-haldussüsteemis (Fitekin), maksu ja tolliameti iseteeninduses (e-MTA), laboriinfosüsteemis ja PlanPro-s vastavate tööülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tööülesanded on täidetud korrektselt ja tähtaegselt.</li></ul>

5. Labori kliendihalduse tegevuse üle arvestuse pidamine, aruannete ja ettekannete koostamine.	- Arvestuse pidamine on järjepidev, tööaruanded on korrektsed ja õigeaegselt esitatud, valdkond on esindatud.
6. Labori kliendihalduse käsutuses oleva vara ja ruumide sihipärase kasutamise korraldamine.	- Vara kasutamine on otstarbekohane. Varad ja ruumid enne tööde vastuvõtmist kontrollitud. - Labori kliendihalduse ettepanekud parendustegevusteks tehtud ja esitatud üldosakonna haldusspetsialistidele. - Avariide korral RKASi ja/või alltöövõtjate esindajatega ühendust võetud probleemide lahendamiseks.
7. Labori juhtimissüsteemi toimimise osas koostöö tegemine, kliendihalduse valdkonna juhendite kaasajastamine.	- Töö tegemisel on järgitud kõiki labori ohutus- ja juhtimissüsteemi nõudeid – korralistes kvaliteedi-auditites puuduvad märkused kliendihalduse töö puuduliku kvaliteedi kohta. - Grupi töö laabub häireteta. - Puuduvad klientide põhjendatud kaebused.
8. Osalemine üldosakonna ja labori töö eesmärkide saavutamise seotud projektides.	- Projekti eesmärgid on saavutatud ja kaasatud tegevusse on vastava valdkonna asjatundjad.
9. Teiste struktuuriüksuste, klientide ja ametkondade nõustamine oma töölõigu piires.	- Struktuuriüksused, kliendid ja ametkonnad on nõustatud..
10. Tasuliste laboriteenuste osutamise korraldamine oma töövaldkonnas.	- Puuduvad klientide põhjendatud kaebused. - Omatulu laekumise jälgimine on pidev ja puuduvad suured võlglad. - Omatulu säilitamiseks vajalike muudatustega tegelemine on kavandatud.
11. Valmisoleku tagamine tööks erakorralises olukorras ning väljaspool tavalist tööaega.	- Kontaktandmed on õiged. - Analüüside tegemine ja tulemuste väljastamine korraldatud ja valmisolek on tagatud.
12. Ametikoha eesmärgiga seotud ühekordsete ülesannete täitmine.	- Ühekordsed ülesanded on vahetu juhi korraldusel või omal initsiatiivil korrektselt ja tähtaegselt täidetud.

### III. TEENISTUJA KOHUSTUSED JA ÕIGUSED

<b>TEENISTUJA KOHUSTUB:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lähtuma teenistusülesannete täitmisel asutuse põhiväärtustest (asjatundlik, avatud, hooliv).</li> <li>2. Täitma teenistusülesandeid ausalt, hoolikalt ja erapooletult, valides igäühe õigusi ja vabadusi ning avalikku huvi parimal võimalikul viisil arvestava lahenduse.</li> <li>3. Tegutsema asutusele lojaalselt ja käituma väarikalt nii teenistuses olles kui ka väljaspool teenistust (sh sotsiaalmeedias) ning hoiduma tegevusest, mis diskrediteeriks teda või kahjustaks asutuse mainet.</li> <li>4. Kasutama asutuse vara ja teenistuja kasutusse antud vahendeid heaperemehelikult, sihipäraselt ning mitte andma neid kolmandate isikute kasutusse.</li> <li>5. Asuma koheselt, ilma erikorralduseta, kõrvaldama teenistusülesande tulemuslikku ja nõuetekohast täitmist takistavat probleemi või vähendama selle mõju.</li> <li>6. Hoidma konfidentsiaalsena ja mitte avaldama ilma asutuse kirjaliku nõusolekuta kolmandatele isikutele asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teavet sellele kehtestatud juurdepääsupiirangu tähtaja jooksul või muude andmete hulka, millele juurdepääs või mille kasutamine on mistahes õigusaktiga piiratud.</li> <li>7. Teavitama viivitamata peadirektorit, kui ta tegeleb või kavatseb tegeleda kõrvaltegevusega.</li> </ol>

8. Töötlemata teenistusülesannete käigus teatavaks saanud isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitset reguleerivatele õigusaktidele.

#### **TEENISTUJAL ON ÕIGUS:**

1. Saada oma tööks vajalikku informatsiooni, ametiabi, selgitusi, arvamusi, kommentaare ja asjasse puutuvaid dokumente või nende koopiaid vahetult juhilt, teistelt struktuuriüksustelt ning teistelt asutuse teenistujatelt.
2. Saada tööülesannete täitmiseks vajalikke seadmeid ja töövahendeid ning vajadusel abi nende kasutamisel.
3. Keelduda seadusega vastuolus olevate korralduste täitmisest.
4. Teha ettepanekuid struktuuriüksuse juhile enda, üksuse ja asutuse töö paremaks korraldamiseks.
5. Osaleda vastavalt vajadusele tööalaste teadmiste ja oskuste arendamiseks koolitustel.
6. Kokkuleppel vahetu juhtiga täita ülesandeid kaugtöö vormis.
7. Saada arengu- ja hindamisvestluse järgselt vahetult juhilt kirjalik hinnang oma teenistuskohustuste täitmise kohta.
8. Esindada asutust oma vastutusvaldkonda kuuluvates küsimustes ilma õiguseta võtta asutusele kohustusi.

#### **IV. AMETIKOHA TÖÖVAHENDID JA –RIIED**

<b>TÖÖVAHENDID</b>	<b>TÖÖRIIED</b>
Kontoriametniku töökoht koos vajaminevate kantsleitarvete ja arvutiga, sh. printeri, paljundusmasina ja teiste bürooseadmete kasutamise võimalus ning telefon.	Teenistuskohale ei ole kehtestatud eririietuse nõuet v.a eriruumidesse või analüüside teostamisel sisenemisel. Kittel ja pikad püksid, eest kinnised jalanõud.
Ametiauto kasutamise võimalus.	Riskianalüüsist tulenevad isikukaitsevahendid

#### **V. NÕUDED TEENISTUSKOHA TÄITJALE**

Haridus	Kõrgharidus
Eriala/õppesuund	-
Töökogemus	Erialane töökogemus 4 aastat
Teadmised ja oskused	B-kategooria juhiload. Planeerida oma tööd ja määratleda prioriteete
Isikuomadused ja võimed	Kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime, sealhulgas kohustuste täpne ja õigeaegne täitmine, vastutus oma kohustuste täitmise kvaliteedi ja tulemuslikkuse eest. Võime efektiivselt kasutada aega ning stabiilselt ja kvaliteetselt töötada ka pingelolukorras. Analüüsivõime, koostöövõime, lojaalsus.
Keeleoskus	Eesti keel: C-1 tase, inglise keel või vene keel – B2 tase
Arvutikasutamise oskus	Teenistuskohal vajaminevate oskuste ulatuses.