



KINNITATUD
(kuupäev digiallkirjas)

I. AMETIJUHENDI ÜLDOSA

Struktuuriüksus	Üldosakond
Ametinimetus	spetsialist
Valdkond	kliendihaldus
Ametipositsioon	töötaja
Vahetu juht	kliendihaldusjuht
Alluvad	-
Asendaja	kliendihalduse spetsialist või kliendihaldusjuht
Asendab	kliendihalduse spetsialisti, kliendihaldusjuhti
Eritingimused	Laboripoolse väljaõppe, pädevuse, tööks vajalike kvaliteedijuhtimissüsteemi teemade läbimine, vajadusel töö väljaspool tööaega.
Ametikoha eesmärk	Rahvatervise labori laboriteenuste müügiarvestuse pidamine, klientide teenindamine, haldamine, proovide ja nende kohta käiva dokumentatsiooni käitlemine.

II. TEENISTUSKOHA TEENISTUSÜLESANDED

TEENISTUSÜLESANNE	OODATAV TULEMUS
1. Laboriteenuste müügiarvestuse pidamine.	<ul style="list-style-type: none">- Arved on korrektselt vormistatud ja võimalikult kiiresti väljastatud.- Sularaha vastuvõtt ja arvestus on korrektne.- Laekumised on igakuiselt kontrollitud.- Võlgnikud on ajakohaselt menetletud ja labori programmidesse märgistatud.
2. Klientide teenindamine ja haldamine.	<ul style="list-style-type: none">- Kliendid on teenindatud ja positiivne kontakt loodud, soovid on vastu võetud, täpsustatud ja sobivad lahendused leitud, vajadusel koostöös laborispetsialistiga.- Klientide andmed on korrektselt sisestatud Terviseameti labori infosüsteemi ja abiprogrammi, andmed kontrollitud ning uuendatud, lepinguliste ning püsiklientide erisustest kinni peetud.- Infosüsteemi tõrgete korral teavitatud vahetut juhti.- Teabenõuetele ja päringutele on tähtaegselt vastatud või vastavale laborispetsialistile edastatud, hinnapakkumised koostatud ja vajadusel laborijuhile kinnitamiseks edastatud.- Puuduvad klientide ja teiste töötajate põhjendatud kaebused.
3. Proovide ja nende kohta käiva dokumentatsiooni käitlemine.	<ul style="list-style-type: none">- Proovide nõuetele vastavus on kontrollitud ja vajadusel laborispetsialistiga konsulteeritud.- Proovid on registreeritud Terviseameti labori infosüsteemi ja abiprogrammi vigadeta ning operatiivselt laboritesse edastatud.

	<ul style="list-style-type: none"> - Proovide kohta käivad dokumendid on käideldud vastavalt laborite kvaliteedijuhtimissüsteemis kehtestatud nõuetele. - Paberdokumentide säilitamine, säilikute moodustamine, märgistamine, hävitamine on registreeritud. - Tulemused on väljastatud kliendi poolt tellitud viisil, posti vormistamine on korrektne ning postitamine operatiivne.
4. Kasutatavate ruumide ja aparatuuri regulaarne kontroll ning kõrvalekaldest teavitamine.	<ul style="list-style-type: none"> - Ruumide tingimused vastavad juhtimissüsteemi jaohutusnõuetele. - Kõrvalekalletest on koheselt informeeritud vahetut juhti. - Seadmed on kontrollitud ja töökorras. - Seadmete rikestest on koheselt informeeritud vahetut juhti.
5. Muude osakonna tegevuse eesmärkidega seotud ülesannete täitmine.	- Täiendavad ülesanded on osakonna- või vahetu juhi korraldusel või omal initsiatiivil korrektselt ja tähtaegselt täidetud.

III. TEENISTUJA KOHUSTUSED JA ÕIGUSED

TEENISTUJA KOHUSTUB:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lähtuma teenistusülesannete täitmisel asutuse põhiväärtustest (asjatundlik, avatud, hooliv). 2. Täitma teenistusülesandeid ausalt, hoolikalt ja erapooletult, valides igapäevase õigusi ja vabadusi ning avalikku huvi parimal võimalikul viisil arvestava lahenduse. 3. Tegutsema asutusele lojaalselt ja käituma väärikalt nii teenistuses olles kui ka väljaspool teenistust (sh sotsiaalmeedias) ning hoiduma tegevusest, mis diskrediteeriks teda või kahjustaks asutuse mainet. 4. Kasutama asutuse vara ja teenistuja kasutusse antud vahendeid heaperemehelikult, sihipäraselt ning mitte andma neid kolmandate isikute kasutusse. 5. Asuma koheselt, ilma erikorralduseta, kõrvaldama teenistusülesande tulemuslikku ja nõuetekohast täitmist takistavat probleemi või vähendama selle mõju. 6. Hoiduma 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. 7. Teavitama viivitamata peadirektorit, kui ta tegeleb või kavatses tegeleda kõrvaltegevusega. 8. Töötleva talle teenistusülesannete käigus teatavaks saanud isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitset reguleerivatele õigusaktidele.

TEENISTUJAL ON ÕIGUS:
<ol style="list-style-type: none"> 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 juhiga 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 –RIIDED

TÖÖVAHENDID	TÖÖRIIDED
Töö teostamiseks vajalikud seadmed ja vahendid.	Siseriietus: jakk, lühikeste- ja pikakäistega T-särk, fliis, pikad püksid, eest kinnised jalatsid.
Kontoriametniku töökoht koos vajaminevate kantseleitarvete ja arvutiga, sh. printeri, paljundusmasina ja teiste bürooseadmete kasutamise võimalus ning telefon.	Riskianalüüsist tulenevad isikukaitsevahendid

V. NÕUDED TEENISTUSKOHA TÄITJALE

Haridus	Keskharidus
Töökogemus	Soovitavalt eelnev meeskonnatöö kogemus
Teadmised ja oskused	Planeerida oma tööd ja määratleda prioriteete
Isikuomadused ja võimed	Avatus, koostöövalmidus ja väga hea suhtlemisoskus; viisakas käitumine ja abivalmidus; kiire õppimise ja teadmiste omandamise võime; usaldusväärsus, korrektsus, täpsus; kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime; tasakaalukus ja kannatlikkus; väga kõrge pinge- ja rutiinitaluvus, sealhulgas võime stabiilselt töötada pingeolukorras ja efektiivselt kasutada aega; lojaalsus ja orienteeritus riigi huvidele.
Keeleoskus	Eesti keel: B-2 tase
Arvutikasutamise oskus	Teenistuskohal vajaminevate oskuste ulatuses.