

**I. AMETIJUHENDI ÜLDOSA**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| 1.1 Struktuuriüksus   | Kesklabor   |
| 1.2 Ametnimetus       | Klienditeenindaja   |
| 1.3 Ametipositsioon   | Töötaja   |
| 1.4 Vahetu juht       | Kesklabori klienditeeninduse juht   |
| 1.5 Alluvad           | -   |
| 1.6 Asendaja          | Teine klienditeenindaja või klienditeeninduse juht  |
| 1.7 Asendab           | Teist klienditeenindajat või klienditeeninduse juhti  |
| 1.8 Eritingimused     | -   |
| 1.9 Ametikoha eesmärk | Kesklabori laboriteenuse müügiarvestuse pidamine, klientide teenindamine, haldamine, proovide käitlemine. |

**II. AMETIKOHA TEENISTUSÜLESANDED**

| <b>TÖÖÜLESANNE</b>  | <b>OODATAV TULEMUS</b>  |
|---|---|
| 2.1 Laboriteenuse müügiarvestuse pidamine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arved on korrektselt vormistatud ja võimalikult kiiresti väljastatud.</li> <li>✓ Laekumised on igakuiselt kontrollitud, võlgnike märgistus labori programmides on ajakohane.</li> <li>✓ Pikalt (üle kahe kuu) maksetähtaja ületanud arvete summa võimalusel alla 4000 €.</li> </ul>  |
| 2.2 Klientide teenindamine ja haldamine, töövaldkonda puudutavatele teabenõuetele ja päringutele tähtaegselt vastamine. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kultuurilistelt ja/või intellektuaalselt erinevad isikud on teenindatud ja positiivne kontakt loodud.</li> <li>✓ Kliendi soovid on vastuvõetud, täpsustatud ja sobivad lahendused leitud, vajadusel koostöös laborispetsialistiga.</li> <li>✓ Kliendi andmed on korrektselt sisestatud andmebaasi, andmed kontrollitud ning uuendatud, lepinguliste ning püsiklientide erisustest kinni peetud.</li> <li>✓ Teabenõuetele ja päringutele on tähtaegselt vastatud või vastavale laborispetsialistile edastatud.</li> <li>✓ Puuduvad klientide ja teiste töötajate põhjendatud kaebused.</li> </ul> |
| 2.3 Proovide, nende kohta käiva dokumentide ja tarvikute käitlemine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proovide nõuetele vastavus on kontrollitud ja vajadusel laborispetsialistiga konsulteeritud.</li> <li>✓ Proovid on korrektselt laboriprogrammi registreeritud ja operatiivselt laboritesse edastatud.</li> <li>✓ Proovide kohta käivad dokumendid on käideldud vastavalt laborite kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentides kehtestatud nõuetele.</li> <li>✓ Paberdokumentide säilitamine, säilikute</li> </ul>  |

## TERVISEAMET

|  |  |
|--|--|
|  | <p>moodustamine, märgistamine, hävitamine on registreeritud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tulemuste protokollid on väljastatud kliendi poolt tellitud viisil, posti vormistamine on korrektne ning postitamine operatiivne.</li> <li>✓ Sularaha vastuvõtt ja arvestus on korrektne.</li> <li>✓ Proovivõtuvahendeid on vastuvõtus piisavas koguses, vastavad visuaalselt nõuetele ja on väljastatud korrektselt.</li> <li>✓ Puuduvad klientide ja teiste töötajate põhjendatud kaebused.</li> </ul> |
| 2.4 Labori tööks vajalike kantseleitarvete ja abimaterjalide hankimine.  | ✓ On olemas vajalike kantseleitarvete ja abimaterjalide pidev varu.  |
| 2.5 Muude klientide teeninduse juhi ja kesklabori juhataja antud lisaülesannete, mis on seotud labori tegevuse eesmärkidega, täitmine. | ✓ Lisaülesanded on kiiresti ja korrektselt täidetud.   |

### III. AMETIKOHA KOHUSTUSED JA ÕIGUSED

| KOHUSTUSED   | ÕIGUSED  |
|--|--|
| 3.1 Peab oma teenistusülesandeid täitma ausalt, asjatundlikult ja hoolikalt.   | Saada oma tööks vajalikku informatsiooni, ametiabi, selgitusi, arvamusi, kommentaare ja asjasse puutuvaid dokumente või nende koopiaid vahetult juhilt ning kõikidelt teistelt asutuse teenistujatelt. |
| 3.2 Peab oma teenistusülesandeid täitma erapooletult, sealhulgas valima teenistusülesandeid täites igapäevaseid õigusi ja vabadusi ning avalikku huvi parimal võimalikul viisil arvestava lahenduse. | Keelduda ebaseaduslike korralduste täitmisest, põhjendades kirjalikult keeldumist koos viitega seaduse sättele.  |
| 3.3 Peab juhinduma vahetu ja kõrgemalseisva juhi ning seadusega kooskõlas olevatest teenistusalaalastest juhistest ja korraldustest, samuti ametijuhendist.  | Teha ettepanekuid osakonna ja asutuse töö paremaks korraldamiseks.   |
| 3.4 Peab käituma väärikalt nii teenistuses olles kui ka väljaspool teenistust, sealhulgas hoiduma tegevusest, mis diskrediteeriks teda ametnikuna või kahjustaks ametiasutuse mainet.                | Osaleda eelnevalt kokkulepitud või vastavalt vajadusele erialastel koolitustel.  |
| 3.5 Peab kasutama ametiasutuse ning teenistuja kasutusse antud vara ja vahendeid heaperemehelikult ja sihipäraselt.  | Saada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ning vajadusel abi nende kasutamisel.  |
| 3.6 Peab teenistus- ja usaldussuhte raames aitama kaasa ametiasutuse seadusest tulenevate ülesannete täitmisele.   | Täita ülesandeid kokkuleppel vahetu juhiga kaugtöö vormis.   |
| 3.7 Peab hoiduma korruptsiooniohtlikest  | Asuda koheselt, ilma erikorralduseta, kõrvaldama   |

## TERVISEAMET

|  |   |
|--|---|
| tegudest ning ei tohi võtta vastu kingitusi, mida on võimalik seostada teenistuskohustuste täitmisega või nende täitmata jätmisega.            | probleemi (selle mõju vähendama), mis takistab tema tööülesande tulemuslikku, nõuetekohast täitmist.            |
| 3.8 Peab hüvitama teenistuskohustuste süülise rikkumisega tekitatud kahju.   | Saada oma vahetult juhilt kirjalik hinnang oma teenistuskohustuste täitmise kohta (arengu- ja hindamisvestlus). |
| 3.9 Peab hoidma tööalaselt teatavaks saanud riigi- ja/või ärisaladust, konfidentsiaalset ja muud ametialaselt teatavaks saanud informatsiooni. | Esindada asutust oma vastutusvaldkonda kuuluvates küsimustes ilma õiguseta võtta asutusele kohustusi.           |
| 3.10 Peab viivitamata teavitama peadirektorit, kui ta tegeleb või kavatsseb tegeleda kõrvaltegevustega (sh töötamine teise tööandja juures).   |   |

### IV. AMETIKOHA TÖÖVAHENDID JA –RIIDED

| TÖÖVAHENDID   | TÖÖRIIDED   |
|---|---|
| „Kontoriametniku” töökoht.<br>Töö teostamiseks vajalikud seadmed ja vahendid. | Jakk, pikad püksid, eest kinnised jalatsid ja isikukaitsevahendid.<br>Teenistuja riietus peab olema puhas ja korrektne. |

### V. NÕUDED TEENISTUSKOHA TÄITJALE

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 5.1 Haridustasemele              | Vähemalt keskharidus   |
| 5.2 Erialale/õppesuunale         |  |
| 5.3 Töökogemusele                |  |
| 5.4 Teadmistele ja oskustele     | ✓ oskus planeerida oma tööd ja määratleda prioriteete.   |
| 5.5 Isikuomadustele ja võimetele | ✓ avatus, koostöövalmidus ja väga hea suhtlemisoskus;<br>✓ viisakas käitumine ja abivalmidus;<br>✓ kiire õppimise ja teadmiste omandamise võime;<br>✓ usaldusväärsus, korrektsus, täpsus;<br>✓ kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime;<br>✓ tasakaalukus ja kannatlikkus;<br>✓ väga kõrge pinge- ja rutiinitaluvus, sealhulgas võime stabiilselt töötada pingelolukorras ja efektiivselt kasutada aega;<br>✓ lojaalsus ja orienteeritus riigi huvidele. |
| 5.6 Keeleoskusele                | ✓ riigikeele oskus kõrgtasemel (C1);<br>✓ inglise- ja vene keele oskus suhtlustasandil.  |
| 5.7 Arvutikasutamise oskusele    | A01- A07.  |

### VI. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Käesolevat ametijuhendit muudetakse vastavalt töökorralduse muutumisele või pärast arenguvestlust.