

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

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

TERVISEAMET

	<p>kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentides kehtestatud nõuetele.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tulemuste protokollid on väljastatud kliendi poolt tellitud viisil, posti vormistamine on korrektne ning postitamine operatiivne. ✓ Sularaha vastuvõtt ja arvestus on korrektne. ✓ Proovivõtuvahendeid on vastuvõtus piisavas koguses, vastavad visuaalselt nõuetele ja on väljastatud korrektselt. ✓ Puuduvad klientide ja teiste töötajate põhjendatud kaebused.
2.4 Muude klientideeninduse juhi ja kesklabori juhataja antud lisaülesannete, mis on seotud labori tegevuse eesmärkidega, täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 igaühe 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 teenistusalastest juhistest ja korraldustest, samuti ametijuhendist.	Teha ettepanekuid enda üksuse ja asutuse töö paremaks korraldamiseks.
3.4 Peab käituma väarikalt 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.

TERVISEAMET

3.7 Peab hoiduma korruptsiooniohtlikest tegudest ning ei tohi võtta vastu kingitusi, mida on võimalik seostada teenistuskohustuste täitmisega või nende täitmata jätmisega.	Asuda koheselt, ilma erikorralduseta, kõrvaldama probleemi (selle mõju vähendada), 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 õigusega 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.	Jakk, pikad püksid, eest kinnised jalatsid ja isikukaitsevahendid.
Töö teostamiseks vajalikud seadmed ja vahendid.	Teenistuja riietus peab olema puhas ja korrektne.

V. NÕUDED TEENISTUSKOHA TÄITJALE

5.1 Haridustasemele	Vähemalt keskharidus
5.2 Erialale/õppesuunale	B-kategooria juhiload
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; ✓ viisakas käitumine ja abivalmidus; ✓ kiire õppimise ja teadmiste omandamise võime; ✓ usaldusväarsus, korrektsus, täpsus; ✓ kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime; ✓ tasakaalukus ja kannatlikkus; ✓ väga kõrge pinge- ja rutiinitaluvus, sealhulgas võime stabiilselt töötada pingelolukorras ja efektiivselt kasutada aega; ✓ lojaalsus ja orienteeritus riigi huvidele.
5.6 Keeleoskusele	✓ riigikeele oskus kõrgtasemel (C1); ✓ inglise- ja vene keele oskus suhtlustasandil.
5.7 Arvutikasutamise oskusele	A01- A07.

VI. AMETIJUHENDI MUUTMINE

TERVISEAMET

Käesolevat ametijuhendit muudetakse vastavalt töökorralduse muutumisele või pärast arenguveestlust.