

I. AMETIJUHENDI ÜLDOSA

1.1 Struktuuriüksus	Kesklabor
1.2 Ametinimetus	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, proovivõtja-autojuhti või klienditeeninduse juhti
1.8 Eritingimused	-
1.9 Ametikoha eesmärk	Kesklabori klientide teenindamine, haldamine ja proovide käitlemine ning võtmine.

II. AMETIKOHA TEENISTUSÜLESANDED

TÖÖÜLESANNE	OODATAV TULEMUS
1. 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. 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 kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentides kehtestatud nõuetele. ✓ Tulemuste protokollid on väljastatud kliendi poolt tellitud viisil. ✓ Sularaha vastuvõtt ja arvestus on korrektne. ✓ Proovivõtuvahendeid on vastuvõtus piisavas koguses, vastavad visuaalselt nõuetele ja on väljastatud korrektselt.

TERVISEAMET

	✓ Puuduvad klientide ja teiste töötajate põhjendatud kaebused.
3. Proovide võtmine keemilisteks ja mikrobioloogilisteks uuringuteks ning proovide laborisse transportimine.	✓ Proovivõtul ja transportimisel ei ole tehtud vigu, mis mõjutaks analüüsitulemuste õigsust.
4. Muude klienditeeninduse 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
1. Teeb kokkulepitud tööd ja täidab töö iseloomust tulenevaid kohustusi vastavalt käesoleva ametijuhendile ja laborite kvaliteedisüsteemide nõuetele.	Saada kõikidelt asutuse teenistujatelt vajalikku informatsiooni.
2. Täidab õigel ajal ja täpselt tööandja seaduslikke korraldusi.	Keelduda ebaseaduslike korralduste täitmisest.
3. Hoidub tegudest, mis takistavad teistel teenistujatel kohustusi täita või kahjustavad tema või teiste isikute elu, tervist või vara.	Teatada oma vahetule juhile igast teenistuskohustuste täitmisega seotud probleemist, mida ei ole suutnud lahendada.
4. Teeb tööülesannete täitmiseks koostööd teiste teenistujatega.	Saada ametialast koolitust vastavalt vajadusele ja asutuse võimalustele.
5. Teatab viivitamata tööandjale töötakistusest või selle tekkimise ohust ning võimaluse korral kõrvaldab erikorralduseta takistuse või selle tekkimise ohu.	Saada oma vahetult juhilt kirjalik hinnang oma teenistuskohustuste täitmise kohta.
6. Tööandja soovil teavitab tööandjat kõigist töösuhtega seonduvatest olulistest asjaoludest, mille vastu tööandjal on õigustatud huvi.	Esindada asutust oma vastutusvaldkonda kuuluvates küsimustes ilma õiguseta võtta asutusele kohustusi.
7. Hoidub tegudest, mis kahjustavad tööandja mainet või põhjustavad klientide või partnerite usaldamatust tööandja vastu.	
8. Teatab tööandjale esimesel võimalusel oma ajutisest töövõimetusel ja võimaluse korral selle eelduslikust kestusest.	
9. Peab hoidma tööalaselt teatavaks saanud riigi- ja/või ärisaladust, konfidentsiaalset ja muud ametialaselt teatavaks saanud informatsiooni.	

TERVISEAMET

IV. AMETIKOHA TÖÖVAHENDID JA –RIIDED

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

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 pingelolukorras ja efektiivselt kasutada aega; ✓ lojaalsus ja orienteeritus riigi huvidele.
5.6 Keeleoskusele	<ul style="list-style-type: none"> ✓ riigikeele oskus kõrgtasemel (C1); ✓ inglise- ja vene keele oskus suhtlustasandil.
5.7 Arvutikasutamise oskusele	A01- A07.

VI. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Käesolevat ametijuhendit muudetakse vastavalt töökorralduse muutumisele või pärast arenguveestlust.
