

**MAKSU- JA TOLLIAMETI
KLIENDITEENINDUSE OSAKONNA
KLIENDITOE KONSULTANDI
AMETIJUHEND**

1. ÜLDOSA

- 1.1. Ametnimetus: konsultant
- 1.2. Allub: teenindusjuhile
- 1.3. Tema asendab: juhtivkonsultanti, konsultanti
- 1.4. Teda asendab: juhtivkonsultant, konsultant
- 1.5. Ametikoha asukoht: Tallinn

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Teeninduskanalites klientide nõustamine tagades klienditeeninduse osakonna põhimäärusega kinnitatud ülesannete õiguspärase ja õigeaegse täitmise.

3. TEENISTUSÜLESANDED

- 3.1. Teeninduskanalites klientide nõustamine maksualastes/tollivaldkonna küsimustes ning informatiivse, tehnilise ja muu abi osutamine;
- 3.2. Koostöö ameti teiste struktuuriüksustega;
- 3.3. Teeninduskvaliteedi tagamine;
- 3.4. Kliendikontaktide õigeaegne ja korrektne registreerimine;
- 3.5. Uute ja olemasolevate ametnike ning praktikantide juhendamine ja koolitamine ning sisendi andmine üksuse koolitusplaani koostamisse;
- 3.6. Osalemine juhend- ja infomaterjalide väljatöötamisel ning olemasolevate ja/või uute teenuste arendamisel ja/või testimisel;
- 3.7. Jälgib ja juhib ise aktiivselt oma tööoskuste arengut, arvestab otsese juhi ja kolleegide poolt antud tagasisidega;
- 3.8. Tööalase aruandluse esitamine teenindusjuhile, klienditoe üksuse või osakonna juhile nõutavas mahus, vormis ja tähtaegadel;
- 3.9. Klienditoe üksuse dokumentidega asjaajamiskorras ettenähtud tegevuste läbiviimine;
- 3.10. Juhtivkonsultandi ja teenindusjuhi juhi poolt antud juhiste ja korralduste täitmine ning täitmist takistavatest asjaoludest teavitamine ja ettepanekute tegemine takistuste kõrvaldamiseks;
- 3.11. Klienditeeninduse osakonna juhi ja Klienditoe üksuse juhi ühekordsete, käesolevas juhendis loetlemata teenistusalaste ülesannete täitmine;

4. ÕIGUSED

konsultandil on õigus:

- 4.1. koostada ja allkirjastada dokumente vastavalt oma volitustele;
- 4.2. saada teenistuskohustuste täitmiseks vajalikku informatsiooni ja kasutada oma pädevuse piires asutuse andmekogusid;
- 4.3. saada ametialast täienduskoolitust kooskõlas arenguvajaduste ja koolitusplaaniga;
- 4.4. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ning tehnilist abi nende kasutamisel;

4.5 teha oma töövaldkonnas ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks.

5. VASTUTUS

konsultant vastutab:

- 5.1. oma teenistusülesannete õiguspärase, õigeaegse ja asjatundliku täitmise eest;
- 5.2. enda esitatud teabe, koostatud, kooskõlastatud ja allkirjastatud dokumentide ning haldusaktide õigsuse eest;
- 5.3. teenistuskohustuste täitmisel teatavaks saanud avaldamisele mittekuuluva teabe hoidmise eest;
- 5.4. ametis kasutusel olevate andmekogude õiguspärase kasutamise eest;
- 5.5. teenistusülesannete täitmiseks antud töövahendite nõuetekohase hoidmise, hooldamise ja kasutamise eest.

6. KVALIFIKATSIOONINÕUDED

- 6.1. Haridus: keskharidus ja sellele lisanduv eri-, kutse- ja ametialane ettevalmistus;
- 6.2. Töökogemus: kogemus sarnasel tööl või erialal vähemalt üks aasta;
- 6.3. Keeleoskus: eesti keele oskus kõrgtasemel ja ühe võõrkeele oskus kesktasemel ametialase sõnavara valdamisega;
- 6.4. Arvutioskus: ametikohal vajalike teksti- ja tabeltöötlusprogrammide ning andmekogude kasutamise oskus.

/kooskõlastatud digitaalselt/

Jane Pillai
teenindusjuht

/kooskõlastatud digitaalselt/

Eve-Lyn Korka-Suur
teenindusjuht

/kooskõlastatud digitaalselt/

Merike Järv
teenindusjuht

/kooskõlastatud digitaalselt/

Eve Vuks
Klienditoe juht

/allkirjastatud digitaalselt, kuupäev digitaalallkirjas/

Heli Kullamaa
klienditeeninduse osakonna juhataja
Alus: klienditeeninduse osakonna põhimäärus

Ametijuhendiga tutvunud
(allkirjastatud digitaalselt, kuupäev digitaalallkirjas)