

## Curriculum Vitae

### Isikuandmed

**Nimi:** Ave Saarist



**Haridustase:** kesk-eri (kraad: kesk- ja kõrghariduse vahepealne)

### Lühitutvustus:

Olen töötanud Keskkonnaministeeriumi haldusalas väga pikka aega, viimase töökohana antud valdkonnas Keskkonnaametis Teenindusosakonna klienditeeninduse koordinaatorina. Hetkel töötan õigusabiplatvormis HUGO.legal klientide juhina. Peatse koondamise tõttu olen uue töökoha otsinguil. Soovin ennast arendada ja oma panuse anda ka mõnes muus sobivas valdkonnas. Olen pikalt tegelenud dokumendihaldusega, omandanud sisekoolitaja oskused Tallinna Ülikooli korraldatavatel kursustel, olen asutusesiseselt korraldanud sisekoolitusi kolleegidele, tegelenud eelarvelise asutuse raamatupidamisega, kirjutanud erinevaid projekte, üles ehitanud asutuse e-teenuste klientide, oman juhtimiskogemust, sealhulgas koordineerinud klientide ja referentide tööd ning töötanud ka ise referendi ja administraatorina. Töö õigusbüroos on arendanud mind eelkõige raskete klientidega suhtlemisel ja sobivate lahenduste leidmisel keerukates situatsioonides. Sealt olen saanud ka erasektori promoürituste korraldamise kogemuse. Kuna olen pidanud olude sunnil kasutama aja jooksul ka autodidaktikat, olen veendunud, et kiire vajalike oskuste omandamine uues valdkonnas pole minu jaoks probleem.

### Hariduskäik:

2013 -... Rápina Aianduskool, tekstiilitöö, kutseõpe (lõpetamata)

1985-1989 Jaan Anveldi nimeline Tartu Pedagoogiline Kool, algklasside õpetaja ja vanempioneerijuht, kesk-eriharidus

1980-1985 Rápina Keskkool

1977-1980 Lydia Koidula nimeline Pärnu II Keskkool

### Täiendkoolitus:

2023 Suunanäitaja-kaupleja õigused ja kohustused tarbijale müügil, Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, 6 ak t

2022 Aasta 2022 tööõiguses, Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, 2 ak t

2022 Esmaabiandja väljaõpe, Juunika Koolitus, 16 ak t

2022 Videopostitused Canvaga, Tartu Ülikool, 4 tundi (0,25 EAP)

2021 Aktiivõppe meetodite koolitus, Astra Pintson-Käo (täiskasvanute koolitaja, tase 6), 8 ak t

2021 (Veebi)intervjuu koolitus, Astra Pintson-Käo (täiskasvanute koolitaja, tase 6), 3 ak t

2020 õppespetsialisti töökoha praktika Emajõe Keeltekoool OÜ, 2 kuud

2020 Inglise keel, tase B2 Emajõe Keeltekoool

2020 Inglise keele suveretriit Emajõe Keeltekool  
2019 Meeskonnatöö koolitus Belbin Eesti, Mats Soomre  
2016 Dokumendihaldussüsteem KIRKE, Keskkonnaamet  
2016 Stressi maandamine, Teadliku Arengu Keskus  
2015 Vene keel edasijõudnutele (sh erialakeel), Emajõe Keeltekool  
2015 Excel edasijõudnutele, Tallinna Tehnikaülikool  
2015 Projektipõhised koolitused (juhtimis- ja koordineerimisalased), MKM  
2014 Meeskonnatöö, 360 kraadi OÜ  
2013 Sisekoolitaja edasijõudnutele, Tallinna Ülikool  
2013 Meeskonnatöö, Kangur Koolitus OÜ  
2012 Keskkonnajuhtimissüsteemi juurutamine, Integre OÜ  
2012 Dokumendihalduse standardid, Tallinna Tehnikaülikool  
2011 DHS Postipoiss, Keskkonnaministeerium  
Kogu tööperioodi vältel: Arhiivindus, eesti keele õigekeelsus, meeskonnatöö, suhtlemine raskete klientidega jne, erinevad koolitajad Tiiu-Reet Kõrven, Mats Soomre jt.

### **Teenistuskäik:**

01.12.2020-... Idee Turg OÜ  
2018-2020 (31.07) HUGO OÜ (õigusabiplatvorm HUGO-legal, endine Eesti Õigusbüroo)  
1993- 2017 Keskkonnaministeeriumi haldusala  
- Keskkonnaamet  
- Põlvamaa Keskkonnateenistus  
- Põlvamaa Keskkonnaamet  
- Eesti Keskkonnafondi Põlva Osafond  
- Põlva Maavalitsuse Keskkonnaosakond

### **Amet:**

- Idee Turg OÜ büroojuht 01.12.2020-31.03.2021  
koolitusjuht 01.04.2021-30.06.2021  
koolitusjuht-koolitaja 01.07.2021-...  
- HUGO OÜ klienditoe juht: 2019-2020  
- Eesti Õigusbüroo kliendihaldur: 2018  
- Keskkonnaamet: 2014- 2017 klienditeeninduse koordinaator, eelnevalt referent  
- Põlvamaa Keskkonnateenistus: referent  
- Põlvamaa Keskkonnaamet: sekretär  
- Eesti Keskkonnafondi Põlva Osafond: pearaamatupidaja  
- Põlva Maavalitsuse Keskkonnaosakond: pearaamatupidaja, kassapidaja

### **Ettevõtte tegevusala:**

**Idee Turg OÜ:** muu mujal liigitamata koolitus (täiskasvanute täiendõpe, konsultatsioonid, äri- ja turundusplaanid)

**Eesti Õigusbüroo, HUGO OÜ:** õigusabiteenused (sh riigihanked elanikkonna ja KÜ-de nõustamisel)

**Keskkonnaamet:** Riigi keskkonnakasutamise, looduskaitse ja kiirgusohutuse poliitika elluviimine ning osalemine kõikvõimalike keskkonnaalaste õigusaktide ja muude ametlike dokumentide väljatöötamises ning täiustamises.

### **Tööülesanded:**

**Koolitusjuht-koolitaja-** Alluvus tegevjuhile, alluvad sisseostetavad koolitajad, assistent, turundusspetsialist, koolitusspetsialist. Lisaks alltoodud koolitusjuhi ülesannetele on koolitaja

ülesanneteks: koos tegevjuhi (ehk põhikoolitajaga) vastavalt tema poolt antud ülesannetele ja minu kompetentsusele-

Õppeprotsessi ettevalmistamine

1. Õpperühma õpivajaduste väljaselgitamine.
2. Õppekava koostamine ja koolituse planeerimine.
3. Koolituse sisu ettevalmistamine.
4. Õppematerjalide ja -vahendite koostamine, valimine, kohandamine ja uuendamine.

Õppeprotsessi läbiviimine

1. Õppijate toetamine õpieesmärkide seadmisel.
2. Õppekeskkonna kujundamine.
3. Õppeprotsessi läbiviimine.
4. Grupiprotsesside suunamine.
5. Õpiväljundite saavutamise hindamine.

Õppeprotsessi analüüs ja hindamine

1. Informatsiooni kogumine.
2. Informatsiooni analüüsimine.
3. Hindamine.
4. Huvitatud osapoolte teavitamine õppe tulemustest.

Arendus-, loome- või teadustegevus täiskasvanukoolituse valdkonnas

1. Võrgustike ja/või töögruppide töös osalemine

Professionaalne enesearendamine

1. Enda tegevuse hindamine õppeprotsessis.
2. Oma füüsilise, vaimse ja emotsionaalse tervise hoidmine.
3. Kutse- ja erialane enesetäiendamine.

**Koolitusjuht-** Alluvus tegevjuhile, alluvad sisseostetavad koolitajad. Töö sisu: uute koolitusprojektide algatamine ja elluviimine; tegevjuhi assisteerimine; koolituste info lisamine erinevatesse portaalidesse; koolituste korralduslik ettevalmistus ja läbiviimise eest vastutamine; olemasolevate koolitajatega suhete hoidmine ja uute koolitajate leidmine; olemasolevate kliendisuhete hoidmine ja uute klientide leidmine; lepingute koostamine sisseostetavate koolitajatega; klientide vajaduste väljaselgitamine ja klientide nõustamine; aruannete koostamine.

**Büroojuht-** Alluvus koolitusjuhile, alluvad puuduvad. Töö sisu on ametikoha eesmärgile vastavalt: dokumentatsiooniga tegelemine (registreerimisd, kinnituskirjad jne), ruumide korrashoid, büroo varustamine kaupadega, klientidega suhtlemine, koolituskalendri koostamine, koolitajatega suhtlemine ja muude ülesannete täitmine, mis tulenevad töö iseloomust või töö üldisest käigust ja on seotud Tööandja eesmärkide saavutamisega.

**Klienditoe juht-**

Enamus tööülesandeid kattuvad alltoodud klienditeeninduse koordinaatori nimistuga. Kuna tegemist startup-firmaga, siis rohkem iseseisvat mõtlemist, otsuste vastuvõtmist, juhendite koostamist ja kohandamist vastavalt tekkinud uutele olukordadele ja firma arengule. Samas vajadusel ka klienditeenindus nii telefonis kui ka e-kirja teel, tänu riigi toel korraldatavale õigusabihankele vähekindlustatud elanikkonnale ka palju nõ raskete klientidega suhtlemist, kliendikaebustele vastamist nii klientidele kui ka Justiitsministeeriumile.

**Klienditeeninduse koordinaator-**

1. Teenindusprotsessi jälgimine ja tagamine.
2. Teeninduskvaliteedi mõõtmine.
3. Kliendikeskse hoiaku kujundamisele ja teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine ametis.
4. Kliendirahulolu küsitluste ettevalmistamine, läbiviimine ja tulemuste analüüsimine.

5. Klientide tagasiside kaardistamine ja analüüs ning edastamine struktuuriüksuste juhtidele.
  6. Kliendirahulolu analüüsi käigus ilmnunud kliendikaebustega tegelemine, sh klientidega ühendust võtmine.
  7. Teeninduse vastavuse võrdlemine standarditele.
  8. Teeninduse ja teenuseid puudutavate juhiste ja kordade koostamine, vajadusel sisekoolituste korraldamine.
  9. Klienditoetööga töötavate teenistujate nõustamine.
  10. Klienditoetööga töötavatele teenistujatele tööülesannete andmine ja töökoormuse kaardistamine vastavalt nende ametijuhendis kehtestatud.
  11. Klienditoetööga töötavate teenistujatele ühekordsete tööülesannete andmine.
  12. Riigihangete läbiviimine vastavalt vajadusele (tööjõu rent)
  13. Kliendilepingute allkirjastamine e-teenuste portaalis.
  14. Ettepanekute tegemine teenindusosakonna töökorralduse parendamiseks teenindusosakonna juhatajale.
  15. Koostöö teiste asutustega oma valdkonnas.
  16. Ametis kasutusel oleva dokumendihaldussüsteemi peadминистраatoriks olemine.
  17. Ameti teenindusosakonna referentide juhendamine dokumendihaldussüsteemi kasutamisel ning vajadusel sisekoolituste korraldamine.
- Tööülesanded tulenevad ametijuhendist.

**Referent, sekretär-**

(lühikirjeldus)

Asutuse asjaajamise korraldamine, otsese ja teenindatava struktuuriüksuse juhi assisteerimine, osalemine üritustel, protokollimine, kontori töö organiseerimine (töövahendite tellimine jne), uute töötajate koolitamine kasutuselolevate dokumendihaldusprogrammide jms osas. Ettepanekute tegemine oma valdkonna piires. Tööülesanded tulenevad ametijuhendist.

**Pearaamatupidaja-**

(lühikirjeldus)

Asutuse/osakonna raamatupidamise organiseerimine, selle toimimise eest vastutamine, eelarve koostamine, jälgimine, aruandlus. Erinevate projektide koostamine koostöös valdkondlike spetsialistidega, projekti eelarve jälgimine, projektijuhtide nõustamine raamatupidamise valdkonnas. Tööaja arvestuse pidamine, palgaarvestus.

**Kassapidaja-**

(lühikirjeldus)

Asutuse/osakonna kassa sissetulekute ja väljaminekute arvestus, aruandlus, sularahamaksete vastuvõtmine välisklientidelt, sularahamaksete väljastamine töötajatele, väisklientidele.

**Saavutused:**

**Idee Turg OÜ:** kiire kohanemine koolitusasutuse tegevustega, kiire tõus büroojuhi kohalt koolitusjuhiks, koolitajaks.

**Õigusabiplatvorm HUGO OÜ (endine Eesti Õigusbüroo):** kohanemine rahvusvahelises startup-keskkonnas, kiire tõus administraatorist klienditoe juhiks, erinevate juhendite koostamine, administratiivmeeskonna komplekteerimine, koolitused jms. Väga erinevate klientidega toimetulek, konfliktsituatsioonide positiivne lahendamine otseses kliendikontaktis. Avalike reklaamürituste korraldamine, aktiivne osalemine.

2018-.... Õigusabiplatvorm HUGO OÜ

Amet: Administraator, klienditoe juht

Ettevõtte tegevusala: õigusabiteenuste osutamine

Tööülesanded: vt eelnev tööülesannete kirjeldus

**Keskkonnaametis** töötamise viimase aja suurimaks saavutuseks on minu jaoks Keskkonnaameti e-teenuste ülesehitamine, pidev teenuse kvaliteeditõus vastavalt korraldatud soovitusindeksi ja rahulolu küsitlustele nii välisklientidele kui ka siseklientidele. Uute toimivate juhiste koostamine, uute e-teenuste edukas kasutuselevõtt asutuses.

2014- 2017 Keskkonnaamet

Amet: Klienditeeninduse koordinaator

Ettevõtte tegevusala: Riigi keskkonnapoliitika

Tööülesanded: Vt eelnev tööülesannete kirjeldus (Keskkonnaamet- klienditeeninduse koordinaator)

### **Lahkumise põhjus:**

Koondamine seoses töömahu vähenemisega, mis on paljuski tingitud Covid-19 puhangust ja selle tagajärgedest.

### **Võõrkeelteoskus:**

**Inglise keel** kõnes: keskmine | kirjas: keskmine | arusaamine: hea, tase B

Lisainfo: olen täiendanud keeleoskust keeltekursustel, sh erialane võõrkeel, HUGO OÜ-s asutusesisene töökeel (nt koosolekud jms) oli inglise keel.

**Vene keel** kõnes: väga hea | kirjas: hea | arusaamine: väga hea

Lisainfo:

täiendav keeleõpe keeltekoolis, keelepraktika tänu muukeelsetele klientidele tihe, samuti õppisin Jaan Anvelti nim Tartu Pedagoogilises Koolis vene keele metoodikat ja erialakeelt.

### **Arvutioskus:**

**Algtase:**

**Keskmine tase:** PhotoShop

**Spetsialisti tase:** MS Excel, Adobe Acrobat,s MS Word, MS Outlook, MS Power Point, Thunderbird, Zoom, Fleep, MS Teams, Google Meet, DRIVE

erialaprogrammid: Scorio; SurveyMonkey; KLIS2, KOTKAS, DHS Postipoiss, DHS KIRKE

**Autojuhiload:** puuduvad

**Kuuluvus ühendustesse:** ei kuulu

### **Lisainfo:**

**Tugevad küljed:**

Väga hea organiseerimisvõime, oskus töötada pingelistes olukordades, kiire õppimisvõimega, analüüsivõimeline, väga hea suhtleja, lojaalne, kohusetundlik, paindlik, sõbralik. Kõrge eesti keele õigekeelsuse tase nii kõnes kui ka kirjas ( olen aastaid redigeerinud kolleegide kirju, sh erialaseid tekste)

**Nõrgad küljed:**

Aeg-ajalt pole suuteline ütleva „ei“, inglise keele oskus kirjas, mida küll täiendan) , kipun kalduma maksimalismi, nõudes seda nii endalt kui teistelt

**Huvialad:** Lugemine, käsitöö, kalligraafia, koerad, eneseareng

### **Soovitajad:**

Erki Pisuke, HUGO OÜ, juhatus liige (otsene juht), tel 5622 1145