

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus	
Osakonnajuhataja	Kliendisuhete ja teabehalduse osakond	
1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Peadirektor	Talitusejuhataja	E-teenuste juht
1.6 Töökoha grupp		
Ametnik	Tegemist on riigikaitsealase töökohustusega ametikohaga.	

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi amet) kliendisuhete ja teabehalduse valdkonna tervikliku arendamise põhimõtete väljatöötamine ning rakendamise koordineerimine eesmärgiga, et läbi professionaalsete kliendinõustajate on kliendid kvaliteetselt teenindatud ja nõustatud.

3. TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Osakonna tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none">Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.
3.2. Osakonna teenistujate juhtimine ja arendamine, sh: <ul style="list-style-type: none">tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine;tööalane kommunikatsioon;töötulemuste hindamine;teenistujate arendamine;vajalike katseaja- ja aastavestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none">Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaan) osakonnale ja teenistujatele, toimub tulemuste hindamine.Koostatud on ametijuhendid.Regulaarselt on läbi viidud aastavestlused.Tagatud on osakonnasisene koostöö ja kommunikatsioon.Osakonna toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid ning vajadusel on tehtud muudatused.Töajad ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
3.3. Klienditeenindus- ja teabehalduse valdkonna kaardistamine, arengusuundade ja põhimõtete väljatöötamine, tegevuskava koostamine.	<ul style="list-style-type: none">Koostöös osakonna talitusejuhatajatega on välja töötatud terviklikud klienditeeninduste, infotelefoni ja teabehalduse arendamise põhimõtted.Koostatud on ajakava ja eelarve tegevuste elluviimiseks.
3.4. Teenistusstandardite koostamine, teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine kliendisuhete ja teabehalduse valdkonnas.	<ul style="list-style-type: none">Olemas on standardid teabehalduse ja klientide vahetu teenindamise kohta.Teabehaldus on asutuses korraldatud vastavalt kehtivatele nõuetele.Klienditeenindused ja infotelefon toimivad ühtsete põhimõtete alusel üle Eesti.
3.5. Klienditeeninduste ühtse visuaalse identiteedi kujundamine.	<ul style="list-style-type: none">Kasutatakse ühesuguseid ja kaasajastatud infomaterjale.

3.6. Osakonnasisese tööprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on töötatud osakonna talitusejuhatajatele juhtimisvahendid, mis tagavad läbipaistva juhtimissüsteemi osakonnas.
3.7. Talitusejuhatajate motiveerimine.	<ul style="list-style-type: none"> Hea tööõhkkond osakonnas ja sellega on aidatud kaasa talitustes sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
3.8. Regulaarsete osakonnasiseste infotundide ja nõupidamise läbiviimine osakonna juhtidele eesmärgiga õppida parimaid teenindus- ja juhtimispraktikaid.	<ul style="list-style-type: none"> Juhtimist toetavad materjalid, otsused töökorraldustest ja analüüsid tulemustest on viidud osakonna juhtideni eesmärgiga, et kasvab juhtide kompetents ja rahulolu töö sisuga.
3.9. Enesejuhtimine ja -arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> Hea sisemise tasakaalu, distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna teenistujatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.
3.10. Osalemine teenindusjuhtide võrgustikus ameti esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> Tagatud on kogemuste ja parimate praktikate kasutuselevõtmine.
3.11. Kõneisiku rolli täitmine oma pädevusvaldkonnas	<ul style="list-style-type: none"> Intervjuud on antud läbimõeldult, selgelt ja kliendisuhete ja teabehalduse osakonna ning ameti põhisõnumitega kooskõlas.
3.12. Osalemine klienditeeninduse valdkonna monitooringute ning uuringute läbiviimisel.	<ul style="list-style-type: none"> Uuringute tulemusi arvestatakse otsuste tegemisel.
3.13. Teenistujate pühendumuse, motivatsiooni ja pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> Teenistujatele on püstitatud selged ootused ja motiveerivad eesmärgid. Teenistujatele on tagatud vajalik juhendamine ja tugi keerulistes väljakutsetes. Teenistujate töötulemusi hinnatakse objektiivselt ja teenistujatele on tagatud aus ja avatud tagasiside soorituse kohta. Iga töö tegemiseks on leitud õige inimene.
3.14. Infovahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> Teenistujad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud. Toimib latus koostöö struktuuriüksuste vahel. Välja on kujunenud asutuseväline koostööpartnerite võrgustik ja tagatud vajalik infovahetus koostööpartneritega.
3.15. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
3.16. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja supervisiooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

5. VASTUTUS

- töölesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- töölesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- töölesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

6. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrghariduse II aste või kõrghariduse I aste ja erialane kvalifikatsioon
Töökogemus
Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja vähemalt 2-aastane juhtimise kogemus.
Valdkonnapõhised teadmised ja oskused
Riigi põhikorra ja avaliku halduse organisatsiooni ning avalikku haldust reguleerivate õigusaktide tundmine.
Väga hea valdkonda reguleerivate õigusaktide tundmine.
Head juhtimisalased teadmised (sh finantsjuhtimise alused ja projektijuhtimine) ja praktilise rakendamise oskus, oskus planeerida tööprotsessi ning juhtida inimesi.
Keeleoskus
Eesti keele oskus tasemel C1. Vähemalt ühe võõrkeele (soovitavalt inglise või vene keel) oskus vähemalt tasemel B2.
Arvutikasutamise oskus
Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste töös kasutatavate programmide ja rakenduste hea tundmine.
Tööks vajalikud kompetentsid
Kliendikesksus: <ul style="list-style-type: none">▪ Huvitub ühiskonna hetkesuundumustest ning analüüsib nende mõju ametile ja klientidele.▪ Lähtub töö korraldamisel kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest, kindlustades kvaliteetse teenuse.▪ Selgitab töötajatele, kuidas nende töö on seotud klientidele pakutava teenuse ja kliendirahuloluga.▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kaastöötajate suhtes. On hea suhtleja.
Asjatundlikkus: <ul style="list-style-type: none">▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala ning omab ülevaadet ameti töövaldkondadest ja nendega seonduvatest teemadest.▪ Omab infot ameti eesmärkidest ja prioriteetidest, edastab järjepidevalt vajalikku teavet töötajatele.▪ Panustab ameti arengusse ning on enda ja töötajate arengule suunatud.▪ Tagab usaldusvääruse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.▪ Tegutseb eetilisel, olles eeskujuks.
Meeskonnatöö: <ul style="list-style-type: none">▪ Tajub oma rolli ametis ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.▪ Keskendub meeskonnatööl, võtab töö korraldamisel arvesse inimeste erinevust. Kaasab ja innustab töötajaid ning delegeerib.▪ Annab ise ning küsib ausat ja konstruktiivset tagasisidet. Edastab selgelt oma ootused ning seab normid.▪ Loob positiivse ja avatud õhkkonna ning meeskonnatunde. Tunnustab ja tähistab edu.

- Hindab algatusvõimet ja julgustab olema uuendusmeelne.

Eestvedamine:

- Seab eesmärgid ja kõrged standardid töötegemiseks.
- Seab tegevused eesmäärke silmas pidades tähtsuse järjekorda ja loob selguse töökorralduses.
- Toetab edasipüüdlikkust.
- Tagab üheselt mõistetava ja kiire infovahetuse.
- Tema juhtimisel saavad asjad tehtud, teeb otsuseid ning kindlustab otsuste elluviimise.
- Võtab vastutuse enda ja meeskonna tegevuse eest.
- Juhib protsesse ja kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

7. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.

(allkirjastatud digitaalselt)
Maret Maripuu
peadirektor