



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

KÄSKKIRI

23.05.2025 nr 86

Täienduskoolituse õppekava kinnitamine

Täiskasvanute koolituse seaduse § 9 lõike 2, Sotsiaalkaitseministri 30.01.2019 määruse nr 2 „Sotsiaalkindlustusameti põhimäärus” § 10 lõike 1 punkti 17 ning Sotsiaalkindlustusameti peadirektori 21.12.2022 käskkirja nr 54 „Õppekorralduse aluste ja täienduskoolitusasutuse tegevuse kvaliteedi tagamise aluste kehtestamine” punkti 5.5 alusel

1. Kinnitan Sotsiaalkindlustusameti täienduskoolituse „Perehüvitiste teenuse kliendipöördumistele vastamise e-kursus” õppekava vastavalt lisale.
2. Käskkiri jõustub allakirjutamisest.

(allkirjastatud digitaalselt)

Maret Maripuu
peadirektor

Õppekava nimetus	Perehüvitiste teenuse kliendipöördumistele vastamise e-kursus
Õppekavarühm	0923 Sotsiaaltöö ja nõustamine
Õppekava koostamise alus	Kliendisuhete osakonna põhimäärus, Kliendinõustaja ametijuhend
Õppekeel	Õppetöö viiakse läbi eesti keeles
Õppe eesmärk	Koolituse tulemusel õppija omab teadmisi perehüvitiste valdkonnast ja oskusi kliendipöördumistele tõhusalt, asjatundlikult ning kliendisõbralikult vastata, kasutades erinevaid kanaleid
Sihtgrupp	Sotsiaalkindlustusameti uued ja olemasolevad kliendinõustajad, kes tegelevad perehüvitistega seotud pöördumistega.
Osalejate arv (min ja max)	Õppijate arv ei ole piiratud
Osalemise eeldus	Nõuded puuduvad
Õppe maht ja ülesehitus (akadeemilistes tundides)	Õppe kogumaht on 14 akadeemilist tundi, millest 12 tundi on iseseiseva töö Digiriigi Akadeemia õpihaldussüsteemis ja 2 tundi on iseseisev praktiliste ülesannete tegemine SKAIS2 PRELIVE keskkonnas.
Õpiväljundid	<p>Koolituse läbinu:</p> <ul style="list-style-type: none"> tunneb Eesti perehüvitiste süsteemi põhimõtteid ja õiguslikke aluseid ning kasutab need kliendipöördumistele vastamisel; vastab kliendipöördumistele asjakohaselt, luues seoseid teenuste vahel; kasutab erinevaid infosüsteeme vastavalt tööülesande eripäradele; leiab vajaliku info Wiki vastavatest teenuste pesadest ja Sotsiaalkindlustusameti kodulehelt; analüüsib vajadust pöördumisi edasi suunata või seotud infot jagada õigete osapooltega ja teeb seda õigel viisil;
Sisukirjeldus	<p>Perehüvitistega tegeleva kliendinõustaja ülesanne on tema töövaldkonda kuuluvate dokumentide vastuvõtmine ning klientide asjatundlik ja kliendisõbralik nõustamine kõigis ameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes ning klienditeeninduse ladusa ja tulemusliku töö tagamine. Käesolev e-kursus aitab omandada kliendinõustaja ülesande täitmiseks vajalikud teadmised perehüvitiste valdkonnast ja oskused vastata kliendipöördumistele tõhusalt, asjatundlikult ning kliendisõbralikult, kasutades erinevaid kanaleid.</p> <p>E-kursus koosneb seitsmest moodulist. Iga mooduli läbimiseks kulub kuni 90 minutit. E-kursust on võimalik läbida sobival ajas ja kohas. Kui tekib vajadus e-kursus pooleli jätta, saab seda hiljem poolelijäänud kohast jätkata. Omandatud teoreetilisi teadmisi aitab kinnistada praktiliste ülesannete sooritamine SKAIS2 PRELIVE keskkonnas.</p>
Õpisündmuse teemad	<p>Teemad õppemoodulite kaupa:</p> <p>I moodul „Perehüvitiste ja infosüsteemide ülevaade“ 2 ak/t</p> <p>II moodul „Peretoetused“ 2 ak/t</p> <p>III moodul „Vanemahüvitised“ 2 ak/t</p> <p>IV moodul „Elatisabi“ 2 ak/t</p> <p>V moodul „KOPS, ravikindlustus, lisapuhkepäevad“ 2 ak/t</p> <p>VI moodul „Hea tava kliendipöördumistele vastamisel“ 2 ak/t</p> <p>VII moodul „Kirjade vormistuslikud ja registreerimise nõuded“ 2 ak/t</p>
Õppemeetodid	Lühikesed videoloengud, iseseisev materjalide lugemine, juhtumianalüüsid, teadmiste kontrolli testid
Õppekeskkonna kirjeldus	E-kursuse teoreetiline osa läbitakse ja testid sooritatakse Digiriigi Akadeemia õpihaldussüsteemis ning praktilised ülesanded sooritatakse SKAIS2 PRELIVE keskkonnas. Kogu koolituse läbimiseks on vaja tööarvutit ja ligipääsu SKAIS2 süsteemidesse. Koolitust saab läbida nii kontoris kui ka kodus VPN ühenduses.
Iseseisev töö	Perehüvitistega seotud praktilised ülesanded SKAIS2 PRELIVE keskkonnas: pöördumiste registreerimine ja vastamine, töölaud ja tööülesannete suunamine, suhtluse algatamine ja vastamine, suhtlusele

	vastamiseks isiku kohta teabe kasutamine infosüsteemis (isikutevahelised seosed, isiku üldandmed, isikule koostatud pakkumised, määramised, arvele võetud enammaksed ja aresti aktid, vanemahüvitise väljamakse teatis, arvestatud, ebaõnnestunud ja välja makstud hüvitised, jne.). Teadmiste kontrolli testide sooritamine Digiriigi Akadeemias								
Õppematerjalide loend	Riigi Teataja (www.riigiteataja.ee) Sotsiaalkindlustusameti koduleht (https://sotsiaalkindlustusamet.ee/perehuvitised-ja-muud-toetused/perehuvitiste-ulevaade) Sotsiaalkindlustusameti perehüvitiste teenuse wiki teenuste pesad Sotsiaalkindlustusameti teabehalduse kord Sotsiaalkindlustusameti hea teeninduse kokkulepped								
Õppe lõpetamise tingimused, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<p>Õppe lõpetamise eelduseks on e-kursuse kõigi moodulite läbimine ja teadmiste kontrolli testide sooritamine ning praktiliste kaasuste lahendamine.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hindamismeetod</th><th>Hindamiskriteeriumid</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Õpiväljundid on saavutatud, kui nimetatud ülesanded on sooritatud vastavalt allolevatele hindamiskriteeriumitele.</td></tr> <tr> <td>Kaasuste lahendamine</td><td>Minikaasuste puhul on oluline loogiliste, õigusega kooskõlas olevate vastuste andmine kaasuses esitatud konkreetsetele küsimustele Hindamiskriteeriumid: 1) Kliendile vastamisel on järgitud hea teeninduse kokkulepetest 2) Kliendile antud vastus on korrektselt vormistatud 3) Kliendile antud vastuse sisu on korrektne ja vastab tema küsimusele</td></tr> <tr> <td>Teadmiste kontrolli testid</td><td>Iga mooduli lõpus on ette nähtud valikvastustega teadmiste kontrolli test, mille positiivseks sooritamiseks tuleb vastata õigesti vähemalt 80% küsimustele.</td></tr> </tbody> </table>	Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid		Õpiväljundid on saavutatud, kui nimetatud ülesanded on sooritatud vastavalt allolevatele hindamiskriteeriumitele.	Kaasuste lahendamine	Minikaasuste puhul on oluline loogiliste, õigusega kooskõlas olevate vastuste andmine kaasuses esitatud konkreetsetele küsimustele Hindamiskriteeriumid: 1) Kliendile vastamisel on järgitud hea teeninduse kokkulepetest 2) Kliendile antud vastus on korrektselt vormistatud 3) Kliendile antud vastuse sisu on korrektne ja vastab tema küsimusele	Teadmiste kontrolli testid	Iga mooduli lõpus on ette nähtud valikvastustega teadmiste kontrolli test, mille positiivseks sooritamiseks tuleb vastata õigesti vähemalt 80% küsimustele.
Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid								
	Õpiväljundid on saavutatud, kui nimetatud ülesanded on sooritatud vastavalt allolevatele hindamiskriteeriumitele.								
Kaasuste lahendamine	Minikaasuste puhul on oluline loogiliste, õigusega kooskõlas olevate vastuste andmine kaasuses esitatud konkreetsetele küsimustele Hindamiskriteeriumid: 1) Kliendile vastamisel on järgitud hea teeninduse kokkulepetest 2) Kliendile antud vastus on korrektselt vormistatud 3) Kliendile antud vastuse sisu on korrektne ja vastab tema küsimusele								
Teadmiste kontrolli testid	Iga mooduli lõpus on ette nähtud valikvastustega teadmiste kontrolli test, mille positiivseks sooritamiseks tuleb vastata õigesti vähemalt 80% küsimustele.								
Õppe läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)	Koolituse läbimisel väljastatakse tunnistus isikule, kes on läbinud hindamise vastavalt hindamiskriteeriumitele ja on saavutanud kõik õpiväljundid.								
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	-								
Õppekava kinnitamise aeg	Käskkirja kuupäev								