

AMETIJUHEND

| 1. Üldosa | |
|-----------------------|---|
| Struktuuriüksus | Arendus- ja finantsosakond, äriteenuste talitus |
| Teenistuskoh | Ekspert (kliendisuhtlus) |
| Vahetu juht | Talituse juhataja |
| Alluvad | - |
| Teenistuja asendab | - |
| Teenistuja asendaja | Teenuseomanik |
| Teenistuskoha eesmärk | Pensionide ja perehüvitiste valdkonna teenistujate nõustamine ja toetamine Sotsiaalkindlustusameti (amet) siseste ja väliste teavitustegevuste planeerimisel ja -materjalide valmistamisel. Samuti kliendi rahulolu-uuringute planeerimine ja läbi viimise korraldamine. Teenuseomanike nõustamine põhimääruses sätestatud teenuste arendamisel kasutajamugavaks ja vajadusepõhiseks. |
| Ametikoha grupp | Töötaja |
| Eritingimused | Eritingimused määratakse töölepingus. |

| 2. Peamised teenistusülesanded | Oodatavad tulemused |
|---|--|
| 2.1. Koostöös teenuseomanikega avalikkuse teavitamiseks informatiivsete materjalide koostamine ja nende levitamine erinevate kanalite kaudu. | ▪ Materjalid on välja töötatud ning sihtgruppideni viidud. |
| 2.2. Teavituskampaaniate kavandamine ja läbiviimine. | ▪ Teavituskampaaniad on planeeritud ning läbi viidud. |
| 2.3. Kliendirahulolu küsitluste ettevalmistamine ja läbiviimise korraldamine ja tulemuste analüüs. | ▪ Kliendirahulolu küsitluste läbiviimise sisendi põhjal on tehtud ettepanekud kliendisuhte osakonnale küsitluste läbiviimiseks. ▪ Kliendisuhte osakonnast saadud küsitluste tagasiside põhjal on koostatud teenuseomanikele ja portfellihaldurile sisend teenuse parendamiseks. |
| 2.4. Klientide pöördumiste analüüside tulemuste pinnalt ettepanekute tegemine info- ja veebimaterjalide parandamiseks, tööprotsesside parendamiseks, teenistujate koolitamiseks, õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks ning tekkinud probleemidele lahenduste pakkumine. | ▪ Kliendipöördumiste vastamise kvaliteet tõuseb. ▪ Klientide pöördumised vähenevad. ▪ Teenuseomanikele on sisendid teenuste parendamiseks antud. |
| 2.5. Nõustamine, jälgimine ja analüüsimine, et tagada ameti kodulehel, inimestele saadetataval dokumentidel ja siseveebis lihtne ja ühtlustatud loogikaga info. | ▪ Informatsioon on selge ja arusaadav. |
| 2.6. Portfellihaldurile ja valdkonna teenuseomanikele ettepanekute tegemine äriprotsesside muutmiseks ning uute lahenduste pakkumine. | ▪ Portfellihaldur ja teenuseomanikud on informeeritud vajalikest muudatustest ja on antud nõu teenuse parandamiseks. |
| 2.7. Ameti osakondade, klientide, teiste asutuste ja organisatsioonidega koostöö tegemine oma pädevusvaldkonnas. | ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega. |
| 2.8. Ettepanekute tegemine töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks. | ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse lihtsustamiseks. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Tehtud on põhjendatud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest. |
| 2.9. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine. | <ul style="list-style-type: none"> Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. |
| 2.10. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete teostamine. | <ul style="list-style-type: none"> Ülesanded on tehtud tähtaegselt ja korrektselt. |

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

| | |
|----------------------|---|
| Haridus | Kõrgharidus |
| Erialane töökogemus | Vähemalt 2-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas. |
| Keeleoskus | Eesti keele oskus tasemel C1. Vähemalt ühe võõrkeele (soovitavalt inglise või vene keel) oskus tasemel B2. |
| Teadmised ja oskused | Teksti- ja andmetöötamise põhifunktsioonide kasutamine. Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. |
| Isikuomadused | Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus |

4. Õigused ja vastutus

Õigused

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

Vastutus

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu 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.

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.