

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Arendusosakond, äriteenuste talitus
Teenistuskoh	Ekspert (kliendisuhetus)
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	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Koostöös teenuseomanikega avalikkuse teavitamiseks informatiivsete materjalide koostamine ja nende levitamine erinevate kanalite kaudu.	<ul style="list-style-type: none"> Materjalid on välja töötatud ning sihtgruppideni viidud.
2.2. Teavituskampaaniate kavandamine ja läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none"> Teavituskampaaniad on planeeritud ning läbi viidud.
2.3. Kliendirahulolu küsitluste ettevalmistamine ja läbiviimine korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> Kliendirahulolu küsitluste läbiviimise sisendi põhjal on tehtud ettepanekud kliendisuhete osakonnale küsitluste läbiviimiseks. Kliendisuhete osakonnast saadud küsitluste tagasiside põhjal on koostatud teenuseomanikele ja portfelli haldurile sisend teenuse parendamiseks.
2.4. Klientide pöördumiste analüüside tulemuste pinnalt ettepanekute tegemine info- ja veebimaterjalide parandamiseks, tööprotsesside parendamiseks, teenistujate koolitamiseks ning tekkinud probleemidele lahenduste pakkumine.	<ul style="list-style-type: none"> Kliendipöördumiste vastamise kvaliteet tõuseb. Klientide pöördumised vähenevad. Teenuseomanikule on sisendid teenuse parendamiseks antud.
2.5. Nõustab, jälgib ja analüüsib, et ameti kodulehel, inimestele saadetataval dokumentidel ja siseveebis on info lihtne ja ühtlustatud loogikaga.	<ul style="list-style-type: none"> Informatsioon on selge ja arusaadav.
2.6. Portfelli haldurile ja valdkonna teenuseomanikele ettepanekute tegemine äriprotsesside muutmiseks ning uute lahenduste pakkumine.	<ul style="list-style-type: none"> Portfelli haldur 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.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
2.8. Ettepanekute tegemine töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 vähemalt tasemel C1. Vähemalt ühe võõrkeele (soovitavalt inglise või vene keel) oskus tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Teksti- ja andmetöötluse 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 supervisiooni;
- 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.