

## AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Kliendisuhete osakond, kliendisuhete ja pensionite talitus
Teenistuskoh	Juhtivspetsialist (pension)
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	Peaspetsialistid (pension)
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist (pension)
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist (pension)
Teenistuskoha eesmärk	Tagab kvaliteetse teenuse toimimise hüvitiste määramisest kuni väljamaksmiseni ning klientide nõustamise kooskõlas kehtivate õigusaktidega, äriprotsessi töövoogudega ja juhenditega. Kavandab enda juhitava meeskonna tegevust koos talituse juhataja ja teenuseomanikega. Loob eeldused ja koordineerib oma meeskonda kuuluvate spetsialistide tööd: meeskonna töö planeerimine, koordineerimine ja juhendamine, tulemuste täitmise ja kvaliteedi kontrollimine ning hea teeninduse kokkulepete rakendamine.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Osalemine osakonna arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.	▪ Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.
2.2. Osaleb värbamisprotsessis ehk tema komplekteerib enda meeskonna ja vastutab meeskonna toimimise eest.	▪ Meeskond on komplekteeritud ja toimib ühtsena.
2.3. Meeskonna töö planeerimine, koordineerimine, juhendamine ja töötulemuste eest vastutamine.	▪ Meeskonna töö on planeeritud. ▪ Alluvatele on tööülesanded jagatud ja täitmist selgitatud. ▪ Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning regulaarne töötulemuste analüüs.
2.4. Meeskonna töö kvaliteedi tagamine: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ kvaliteedi hindamise süsteemi väljatöötamine koos juhtivspetsialistide ja talituse juhatajaga;</li><li>▪ regulaarne kokkuvõtete tegemine ja ülevaate andmine meeskonnale ja otsesele juhile;</li><li>▪ individuaalne töö spetsialistidega kvalifikatsiooni tõstmiseks, sh 1:1 vestlused.</li></ul>	▪ Olemas on toimiv kvaliteedi hindamise süsteem ▪ Kvaliteedi hindamine ja parendamine toimib regulaarselt ▪ Spetsialistide ja peaspetsialistide individuaalsed oskused ja teadmised on väga heal tasemel.
2.5. Peaspetsialistide/spetsialistide ametijuhendite koostamine ja kaasajastamine.	▪ Ametijuhendid on koostatud ja kaasajastatud.
2.6. Meeskonna ülesannete täitmiseks vajalike vahendite taotlemine.	▪ Taotlused on esitatud õigeaegselt ja vajadustest lähtuvalt.
2.7. Vahetu juhi ja alluvate vahel info liikumise tagamine.	▪ Meeskonna teenistujad on informeeritud.
2.8. Alluvatega aastavestluste, regulaarsete üks ühele vestluste ning katseajavestluste läbiviimine.	▪ Vestlused on tulemuslikud ja viidud läbi õigeaegselt ning regulaarselt.

2.9. Alluvate toetamine ning nõustamine (sh koolitamine) keerukamates valdkonnapõhistes küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arengutegevused (sh koolitused) on vastavalt vajadusele planeeritud ja läbi viidud.</li> <li>Alluvad on pädevad oma tööprotsessis.</li> </ul>
2.10. Kaalutlusotsust nõudvate materjalide kontrollimine ja halduspraktikale seisukoha võtmiseks esitamine. Haldusdokumentide projektide kontrollimine ja allkirjastamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrollitud materjalid on õigeaegselt esitatud.</li> <li>Dokumendid on vormistatud nõuetekohaselt ja kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
2.11. Vajadusel klientide vastuvõtmine ja nõustamine, klientide avaldustele ja kirjadele vastamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tagatud on pädev ja asjakohane infovahetus.</li> <li>Kliente on teenindatud korrektselt ja viisakalt.</li> <li>Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õigesti.</li> </ul>
2.12. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
2.13. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
2.14. Vahetu juhi, osakonna talituse juhatajate ja osakonna juhataja antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.</li> </ul>

### 3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

Haridus	Erialane haridus
Erialane töökogemus	Vähemalt 2-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja vähemalt 2- aastane juhtimise kogemus.
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Ühe võõrkeele (soovitavalt inglise või vene keel) oskus vähemalt tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat 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.