

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Kliendisuhete osakond, klienditeeninduse talitus
Teenistuskoh	Talituse juhataja
Vahetu juht	Osakonna juhataja
Alluvad	Juhtivspetsialistid
Teenistuja asendab	Talituse juhataja, osakonna juhataja
Teenistuja asendaja	Talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	<p>Tagada Sotsiaalkindlustusameti (amet) kliendisuhete valdkonna tervikliku arendamise põhimõtete väljatöötamine ning rakendamise koordineerimine, sealhulgas pensionite, riiklike toetuste ja hüvitiste määramise ja maksmise rakendamise koordineerimine.</p> <p>Kavandada talituse tegevust koos osakonna juhataja ja teenuseomanikega.</p> <p>Tagada talituse juhtimine ja ülesannete täitmine ning hea teeninduse kokkulepete rakendamine. Teha koostööd sidusrühmadega.</p> <p>Korraldada ameti infoliikumist kooskõlas ameti strateegiliste eesmärkidega.</p>
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Talituse tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none"> Osakonnale pandud ülesanded on täidetud vastavalt seatud ootustele.
2.2. Talituse teenistujate juhtimine ja arendamine, sh: <ul style="list-style-type: none"> tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine; töölane kommunikatsioon; töötulemuste hindamine; teenistujate arendamine; vajalike katseaja- ja aastavestluste ja üks ühele vestluste läbiviimine. 	<ul style="list-style-type: none"> Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on latus töökorraldus. Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaani) 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. Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
2.3. Talituse teenistujate nõustamine ja koolitamine, rakendades ameti üleseid põhimõtteid.	<ul style="list-style-type: none"> Kliendid on asjakohaselt teenindatud ja nõustatud.
2.4. Talituse teenistujate efektiivne töökorraldus.	<ul style="list-style-type: none"> Klienditeeninduste töö on monitooritud ja sellest lähtuvalt on tööaeg ning tööülesanded vajadusel ümberkorraldatud. Teenindamine on professionaalne koos sõbraliku suhtumisega. Tagasisidestamine arendaval viisil tööaja kasutamise kohta, mille tulemusena teenistujad teavad neile seatud ootusi ja oma reaalseid saavutusi ja mõistavad oma

	töötulemuste tähtsust talituse ja kogu osakonna ülesannete täitmisesse.
2.5. Kliendisuhete osakonna teenistujatele individuaalse tagasisidesüsteemi loomine koostöös teiste talituse juhatajatega.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionaalsete oskuste suurendamine, kõrge taseme hoidmine. ▪ Osakonna teenistujad saavad objektiivset tagasisidet oma tööst, vahetu juht kasutab arendava tagasiside stiili töö kvaliteedi iseloomustamisel.
Koolituste ning regulaarsete osakonnasisest infotundide organiseerimine talituse teenistujatele. Info edastamine talituse teenistujatele ja osakonna teistele juhtidele eesmärgiga õppida parimaid praktikaid.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakonna teenistujad on asjatundlikud. ▪ Tagatud on talituse töö kehtivate õigusaktide alusel ja klienditöö analüüs koos järelustega, vajadusel sisse viidud muudatused töökorraldusesse. ▪ Klientide teenindamist toetav materjal, otsused töökorraldustest, info ametist jms. (juhend) materjal on koostatud, lahti seletatud teenistujatele ja kokkuvõtted edastatud õigeaegselt.
2.6. Mitterutiinsetele kliendiprobleemidele lahenduste leidmine koostöös vastava valdkonna spetsialistidega, vajadusel juhtumipõhiste juhendmaterjalide koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenistujad on informeeritud lahendustest eesmärgiga osata sarnaseid olukordi lahendada iseseisvalt.
2.7. Teenistujatele klienditoe andmine – emotsionaalselt ja/või sisuliselt keeruliste kliendipöördumiste analüüsimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendipöördumisest on tehtud analüüs ja koos talituse teenistujaga õpitakse tundma lahenduskäiku – teenistuja saab teadmise, kogemuse ja julguse keeruliste olukordade lahendamiseks iseseisvalt.
2.8. Osakonnasisese tööprotsessi ja -korralduse tõhustamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esitatud on ettepanekud, mis aitavad kaasa osakonna parimate töötulemuste saavutamisele.
2.9. Talituse teenistujate motiveerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Loodud on hea tööõhkkond talituses, mis aitab kaasa kogu osakonna sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
2.10. Enesejuhtimine ja -arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hea sisemise tasakaalu, hea distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna teenistujatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.
2.11. Panustamine osakonna strateegia ja tööplaani väljatöötamisesse ja selle elluviimisele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parimate töötulemuste saavutamiseks on antud omapoolne panus, lähtudes ametikohaga kaasnevatest professionaalsetest ja spetsiifilistest oskustest.
2.12. Keeruliste juhtimisolukordade ennetamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Igapäevane teadlik tegelemine juhtimise etappidega – planeerimine, organiseerimine, täideviimine, kontroll ja vajadusel muudatuste tegemine osakonna eesmärkide täitmiseks.
2.13. 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.
2.14. Infovahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenistujad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimib latus koostöö struktuuriüksuste vahel. ▪ Välja on kujunenud asutuseväline koostööpartnerite võrgustik ja tagatud vajalik infovahetus koostööpartneritega.
2.15. Infosüsteemide arendusprotsessides osalemine ja vajaliku sisendi andmine oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infosüsteemide arendamiseks on antud vajalik sisend.
2.16. Teabenõuete ja vastuskirjade vastamise tagamine isikutele, asutustele, institutsioonidele oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teabenõuded ning vastuskirjad on vastatud tähtaegselt.
2.17. Riigihangete ja väikeostude korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hanked on planeeritud hankeplaanis. ▪ Sisendi andmine ja tehnilise kirjelduse koostamine. ▪ Lepingute tähtaja ja mahutäituvuse järgimine.
2.18. Teenuseomaniku rolli täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientide rahulolu on monitooritud ja info jagatud ameti teenuste üleselt. ▪ Sagenenud päringute kohta on jooksvalt info antud.
2.19. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algamine.	<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.
2.20. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

Haridus	Kõrgharidus
Erialane töökogemus	Vähemalt 2-aastast valdkonnas töötamise kogemust ja inimeste juhtimise oskust.
Keeleoskus	Eesti keele oskus tasemel C1. Võõrkeelte (soovitavalt inglise keele ja vene keele) oskus tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Vilunud MS Office tootepere kasutaja. Omandab kiiresti uute programmide spetsiifika ning otsib uusi infotehnoloogilisi lahendusi oma töö lihtsustamiseks.
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.