

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Kliendisuhete osakond, klienditeeninduse talitus
Teenistuskoh	Juhtivspetsialist
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	Kliendinõustajad, infospetsialist
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist, kliendinõustaja
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist, kliendinõustaja
Teenistuskoha eesmärk	Kooskõlas siseriiklike ja riikidevaheliste sotsiaalkindlustuslepingute ning Euroopa Liidu sotsiaalkindlustusalaste õigusaktidega riiklike pensionide, toetuste ja hüvitiste ning muude Sotsiaalkindlustusameti (amet) töövaldkonda kuuluvate dokumentide vastuvõtmine ning klientide asjatundlik ja kliendisõbralik nõustamine kõigis ameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes ning klienditeeninduse ladusa ja tulemusliku töö tagamine. Lisaks avalduste, taotluste ja andmike sisestamine, menetlemine ja väljamaksu vormistamine vastavalt kehtivale töökorraldusele. Kavandada enda juhitava meeskonna tegevust koos talituse juhataja ja teenuseomanikega. Luua eeldused ja koordineerida oma meeskonda kuuluvate kliendinõustajate 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. Klientide korrektne ja asjakohane nõustamine pensionide, toetuste, hüvitiste alastes küsimustes lähtuvalt vastavatest õigusaktidest ja kokkulepitud töökorraldusest.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientid on saanud pädeva, asjakohase, ammendava info ja/või lahenduse, mis on esitatud kliendile arusaadaval ja kliendisõbralikul viisil. ▪ Klientid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.
2.2. Dokumentide vastuvõtmine ja nende õigsuse kontrollimine, sealhulgas: originaaldokumentide skaneerimine, puuduvate dokumentide väljaselgitamine ja nende esitamiseks tähtaja määramine, klientide teavitamine lisadokumentide vajadusest, vastuvõetud dokumentide registreerimine kokkulepitud infosüsteemides ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumendid on nõuetekohased ja kehtivad. ▪ Dokumendid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt. ▪ Puuduvad dokumendid on välja selgitatud ja nende esitamiseks lähtume kokkulepitud tähtaegadest. ▪ Vastuvõetud avaldused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.
2.3. Klientide kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendile on vastatud pädevalt, arusaadavalt ja kliendisõbralikult. ▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ja sisuliselt õigesti.
2.4. Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine ja registreerimine infosüsteemides vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teatised, dokumendid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, printitud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
2.5. Avalduste, taotluste ja andmike sisestamine, menetlemine, otsuste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaldused, taotlused ja andmikud on korrektselt ja õigeaegselt sisestatud,

tegemine ja väljamaksu vormistamine vastavalt kehtivale töökorraldusele.	menetletud, otsused vormistatud ja väljamaksuks vormistatud.
2.6. Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Infosüsteemid on täidetud õigeaegselt ja vigadeta.
2.7. Klienditeeninduse kontoritarvetega varustatuse jälgimine ning kaupade ja teenuste tellimine kooskõlastatult talituse juhatajaga.	<ul style="list-style-type: none"> Klienditeenindus on varustatud vajalike kontoritarvetega.
2.8. Kohapealsete haldusküsimuste lahendamine ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja talituse juhataja informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> Probleemid on operatiivselt lahendatud või on probleemidest kohekselt pädevaid lahendajaid informeeritud.
2.9. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
2.10. Hea teeninduse kokkulepete järgimine.	<ul style="list-style-type: none"> On järgitud ameti väärtusi ja kvaliteedinõudeid.
2.11. Osalemine osakonna arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.	<ul style="list-style-type: none"> Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.
2.12. Osalemine värbamisprotsessis ehk enda meeskonna komplekteerimine ja vastutamine meeskonna toimimise eest.	<ul style="list-style-type: none"> Meeskond on komplekteeritud ja toimib ühtsena.
2.13. Meeskonna töö planeerimine, koordineerimine, juhendamine ja tulemuslikkuse jälgimine.	<ul style="list-style-type: none"> Meeskonna töö on planeeritud. Alluvatele on tööülesanded jagatud ja täitmist selgitatud. Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning regulaarne töötulemuste analüüs.
2.14. Meeskonna töö kvaliteedi tagamine, sh: <ul style="list-style-type: none"> regulaarne kokkuvõtete tegemine ja ülevaate andmine meeskonnale ja vahetule juhile; individuaalne töö kliendinõustajatega kvalifikatsiooni tõstmiseks, sh 1:1 vestlused. 	<ul style="list-style-type: none"> Kvaliteedi hindamine ja parendamine toimib regulaarselt Spetsialistide ja peaspetsialistide individuaalsed oskused ja teadmised on väga heal tasemel.
2.15. Vahetu juhi ja alluvate vahel info liikumise tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> Meeskonna teenistujad on informeeritud.
2.16. Alluvatega aastavestluste, regulaarsete üks ühele vestluste ning katseajavestluste läbiviimine koostöös otsese juhiga.	<ul style="list-style-type: none"> Vestlused on tulemuslikud ja viidud läbi õigeaegselt ning regulaarselt.
2.17. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<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.
2.18. 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	Keskharidus (kasuks tuleb valdkonnaga seotud kõrgharidus).
Erialane töökogemus	Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus	Eesti keele oskus tasemel C1. Inglise ja vene keele oskus tasemel B2.
Teadmised ja oskused	Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat tööalaseks suhtlemiseks.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

4. Õigused ja vastutus
<p>Õigused</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Vastutus</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.