

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Kliendisuhete osakond
Teenistuskoh	Osakonna juhataja
Vahetu juht	Peadirektor
Alluvad	Talituse juhatajad
Teenistuja asendab	Talituse juhataja
Teenistuja asendaja	Talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Tagada Sotsiaalkindlustusameti (amet) eesmärkide saavutamine, osakonna tegevuste koordineerimine pensionide, toetuste ja hüvitiste määramisel, kliendisuhete ja teabehalduse teenuse arendamine ning haldamine, klienditeenindusstandardi rakendamine. Teha koostööd sidusrühmadega ja juhtida osakonda.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Osakonna tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none"> Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.
2.2. Osakonna teenistujate juhtimine ja arendamine, sh: <ul style="list-style-type: none"> tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine; tööalane kommunikatsioon; töötulemuste hindamine; teenistujate arendamine; vajalike katseaja- ja aastavestluste läbiviimine. 	<ul style="list-style-type: none"> Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus 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. Klienditeenindus- ja teabehalduse valdkonna kaardistamine, arengusuundade ja põhimõtete väljatöötamine, tegevuskava koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> Koostöös osakonna talituse juhatajatega on välja töötatud terviklikud klienditeeninduste, infotelefoni ja teabehalduse arendamise põhimõtted. Koostatud on ajakava ja eelarve tegevuste elluviimiseks.
2.4. Teenindusstandardite koostamine, teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine kliendisuhete ja teabehalduse valdkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Olemas on standardid teabehalduse ja klientide vahetu teenindamise kohta. Teabehaldus on asutuses korraldatud vastavalt kehtivatele nõuetele. Klienditeenindused ja infotelefon toimivad ühtsete põhimõtete alusel üle Eesti.
2.5. Klienditeeninduste ühtse visuaalse identiteedi kujundamine.	<ul style="list-style-type: none"> Kasutatakse ühesuguseid ja kaasajastatud infomaterjale.
2.6. Osakonnasisese tööprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on töötatud osakonna talituse juhatajatele juhtimisvahendid, mis tagavad läbipaistva juhtimissüsteemi osakonnas.
2.7. Talituse juhatajate motiveerimine.	<ul style="list-style-type: none"> Hea tööõhkkond osakonnas ja sellega on aidatud kaasa talitustes sooja, sõbraliku ja

	üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
2.8. Regulaarsete osakonnasiseste infotundide ja nõupidamise läbiviimine osakonna juhtidele eesmärgiga õppida parimaid teenindus- ja juhtimispraktikaid.	<ul style="list-style-type: none"> Juhtimist toetavad materjalid, otsused töökorraldustest ja analüüsid tulemustest on viidud osakonna juhatajateni eesmärgiga, et kasvab juhtide kompetents ja rahulolu töö sisuga.
2.9. Enesejuhtimine ja -arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> Hea sisemise tasakaalu, distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna teenistujatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.
2.10. Osalemine teenindusjuhtide võrgustikus ameti esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> Tagatud on kogemuste ja parimate praktikate kasutuselevõtmine.
2.11. Kõneisiku rolli täitmine oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Intervjuud on antud läbimõeldult, selgelt ja kliendisuhete osakonna ning ameti põhisõnumitega kooskõlas.
2.12. Osalemine klienditeeninduse valdkonna monitooringute ning uuringute läbiviimisel.	<ul style="list-style-type: none"> Uuringute tulemusi arvestatakse otsuste tegemisel.
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. Iga töö tegemiseks on leitud õige inimene.
2.14. Infovahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> Teenistujad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud. Toimib ladus koostöö struktuuriüksuste vahel. Välja on kujunenud asutuseväline koostööpartnerite võrgustik ja tagatud vajalik infovahetus koostööpartneritega.
2.15. 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.
2.16. 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	Kõrghariduse II aste või kõrghariduse I aste ja erialane kvalifikatsioon.
Erialane töökogemus	Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja vähemalt 2-aastane juhtimise kogemus.
Keeleoskus	Eesti keele oskus tasemel C1. Vähemalt ühe võõrkeele (soovitavalt inglise või vene keel) oskus tasemel B2.
Teadmised ja oskused	Riigi põhikorra ja avaliku halduse organisatsiooni ning avalikku haldust reguleerivate õigusaktide tundmine. Väga hea valdkonda reguleerivate õigusaktide tundmine.

	Head juhtimisalased teadmised (sh finantsjuhtimise alused ja projektijuhtimine) ja praktilise rakendamise oskus, oskus planeerida tööprotsessi ning juhtida inimesi. Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste töös kasutatavate programmide ja rakenduste hea tundmine.
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.