

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>1.1 Ametnimetus</b> | <b>1.2 Struktuuriüksus</b>             |
| Talitusejuhataja       | Hüvitiste osakonna äriteenuste talitus |

|                        |                                       |   |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| <b>1.3 Vahetu juht</b> | <b>1.4 Kes asendab</b>                | <b>1.5 Keda asendab</b>                 |
| Osakonnajuhataja       | Talitusejuhataja või osakonnajuhataja | Talitusejuhatajat või osakonnajuhatajat |

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on talituse töö planeerimine, koordineerimine ja tulemuste täitmise kontrollimine. Sealhulgas teenuseomanike juhendamine, nõustamine ja toetamine ameti põhimääruses sätestatud teenuste arendamisel kasutajamugavaks ja vajadusepõhiseks ning panustamine uuendusmeelsete lahenduste väljatöötamisele. Samuti osalemine Sotsiaalkindlustusameti hüvitiste osakonna strateegiliste arengusuundade väljatöötamisel ja rakendamise koordineerimisel ning seeläbi sotsiaalpoliitika kujundamisel.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

| Põhiülesanded  | Oodatavad tulemused  |
|--|--|
| 3.1. Osakonnas kliendikeskse hoiaku kujundamisele ja teenuste kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuste koordineerimine ja läbi viimine.           | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Osakonnas on kliendikeskne hoiak.</li><li>▪ Tegevused kliendikesksuse tõstmiseks on läbi viidud.</li></ul>   |
| 3.2. Koostöös teenusejuhtidega avalikkuse teavitamiseks informatiivseid materjalide koostamine ja nende levitamine erinevate teavituskanalite kaudu. | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informatiivsed materjalid on välja töötatud ning sihtgruppideni viidud.</li></ul>  |
| 3.3. Koostöös teenusejuhtidega teavituskampaaniate kavandamine ja läbi viimine.  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Teavituskampaaniad on läbimõeldud ning ellu viidud.</li></ul>  |
| 3.4. Koostöös teenusejuhtidega kliendirahulolu küsitluste kavandamine, läbi viimine ja tulemuste analüüsimine.                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kliendirahulolu küsitlused on teenuste osas läbi viidud.</li><li>▪ Küsitluse tulemused on analüüsitud ning sisendid teenuse parendamiseks antud.</li></ul> |
| 3.5. Nõustab, jälgib ja analüüsib, et teenused on lihtsad, ühtlustatud loogikaga, kasutajamugavad ja vajaduspõhised.                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Teenused on lihtsad, vajaduspõhised ja kasutajamugavad.</li></ul>  |

|  |   |
|--|---|
| 3.6. Nõustab, jälgib ja analüüsib, et koduleheküljel, inimestele saadetavatel dokumentidel ja siseveebis on info lihtne ja ühtlustatud loogikaga.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informatsioon on selge ja arusaadav inimesele.</li> </ul>  |
| 3.7. Teenusejuhtide nõustamine ja toetamine äriprotsesside muutmisel ning uute lahenduste välja pakkumisel.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Äriprotsessid on uuendatud vastavalt klientide vajadustele ja õigusaktidele.</li> </ul>  |
| 3.8. Osalemine osakonna arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.</li> </ul>   |
| 3.9. Talituse töö planeerimine, koordineerimine, juhendamine ja töötulemuste eest vastutamine.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talituse töö on planeeritud</li> <li>▪ Alluvatele on tööülesanded jagatud ja täitmist selgitatud.</li> <li>▪ Süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest.</li> </ul>   |
| 3.10. Talituse töö analüüsimine, tehes selle põhjal otsuseid ja ettepanekuid vahetule juhile töökorralduse parendamiseks ja efektiivsemaks muutmiseks. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.</li> <li>▪ Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning regulaarne töötulemuste analüüs.</li> </ul>  |
| 3.11. Vahetu juhi ja alluvate vahel info liikumise tagamine.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talituse töötajad on informeeritud. □</li> </ul>   |
| 3.12. Klientide, teiste SKA osakondade, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas koostöö tegemine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>  |
| 3.13. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.</li> </ul> |
| 3.14. Vahetu juhi antud ühekordsete ülesannete täitmine.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud tähtaegselt ja korrektselt.</li> </ul>   |

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

## 5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- 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;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

## 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

### Haridus

Kõrgharidus

### Töökogemus

Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.

### Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.

### Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötamise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

### Tööks vajalikud kompetentsid

#### Kliendikesksus:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.

#### Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväärse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

#### Koostöövõime:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

#### Uuendusmeelsus:

- oleme ennetavad, võtame kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused.

## Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

(allkirjastatud digitaalselt)