

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametinimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Peaspetsialist (tööraamatud)	Hüvitiste osakond, menetlustalitus

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Juhtivspetsialist	Peaspetsialist (tööraamatud)	Peaspetsialisti (tööraamatud)

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on, kooskõlas kehtivate õigusaktidega, äriprotsessi töövoogudega, juhenditega ja memodega, riiklike pensionide dokumentide ning andmete töötlemine ja väljamaksuks ettevalmistamine, määramise ja maksmise õigsuse kontrollimine, klientide nõustamine.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Klienditeeninduse spetsialisti poolt vastuvõetud ja posti teel saabunud dokumentide hindamine ja kontrollimine, esitatud avalduse alusel lisadokumentide nõudmine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esitatud on kõik vajalikud dokumendid.</li><li>▪ Dokumendid vastavad kehtestatud nõuetele.</li></ul>
3.2 Vajadusel originaaldokumentide skaneerimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumendid on skaneeritud.</li></ul>
3.3 Asutustega tööraamatute ja lisadokumentide saamiseks, toomiseks ja kohapeal digitaliseerimiseks kokkulepete tegemine, kohapeal asutustes käimine ja dokumentide skaneerimine ning registreerimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kokkulepped asutustes skaneerimiseks on olemas.</li><li>▪ Dokumendid on skaneeritud asutuses.</li><li>▪ Asutuses skaneeritud dokumendid on dokumendihaldussüsteemis registreeritud.</li></ul>

<p>3.4 Dokumentide alusel andmete sisestamine infosüsteemi. Vajalike päringute teostamine. Sisestatud andmete kontrollimine ja aktseptimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Andmed on sisestatud õigesti kooskõlas kehtivate õigusaktidega tähtaegselt.</li> <li>▪ Päringud on teostatud.</li> </ul>
<p>3.5 Elektroonilise pensionitoimiku jm haldusdokumentide nõuetekohane vormistamine ja aktseptimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimikud on vormistatud nõuetekohaselt ja aktseptitud.</li> <li>▪ Haldusdokumendid on seaduslikud, põhjendatud ning vastavad haldusakti vormistamise nõuetele; vigade analüüsid läbi viidud vältimaks edasisi eksimusi.</li> </ul>
<p>3.6 Kaalutusotsust nõudvate materjalide kontrollimine, otsuse koostamine ja allkirjastamine. Vajadusel konsulteerimine nõunikega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontrollitud materjalid on õigeaegselt esitatud.</li> <li>▪ Dokumendid on vormistatud nõuetekohaselt ja kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
<p>3.7 Teistesse piirkondadesse saadetavate toimikute ja teistest piirkondadest saadud toimikute kontrollimine ja arvele võtmine. Puuduoleva staaži lisamine, kontrollimine ja aktseptimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimikud üle kontrollitud ja arvele võetud.</li> <li>▪ Andmed on sisestatud õigesti ja tähtaegselt kooskõlas kehtivate õigusaktidega ning aktseptitud.</li> </ul>
<p>3.8 Muudatuste registri kontrollimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muudatuste register on kontrollitud ning vajaliku muudatused teostatud.</li> </ul>
<p>3.9 Staaži jm vajalike dokumentide edastamine klienditeenindusele dokumentide tagastamise korral klienditeenindusest ja dokumendihaldurile posti teel tagastamise korral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vajalikud dokumendid on õigeaegselt klienditeenindusele edastatud.</li> <li>▪ Vajalikud dokumendid on õigeaegselt dokumendihaldusesse edastatud.</li> </ul>
<p>3.10 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja tööülesannete täitmine ning ettepanekute esitamine.</p>	<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>
<p>3.11 Vajadusel klientide vastuvõtmine ja nõustamine, klientide avaldustele ja kirjadele vastamine.</p>	<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>

3.12 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>
3.13 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektset.</li> </ul>

#### **4. ÕIGUSED**

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda ja saada 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, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Soovituslikult kõrgharidus
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 2 -aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
<b>Tööks vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikesksus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul>
<b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul>
<b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li><li>▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.</li><li>▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.</li></ul>
<b>Efektiivsus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.</li><li>▪ On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.</li><li>▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.</li><li>▪ Edastab infot selgelt ja otsekohele.</li><li>▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.</li></ul>

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamisemeetodeid 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)