

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Peaspetsialist (siseriiklikud hüvitised/ õppelaenud)	Hüvitiste osakond menetlusetalitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Juhtivspetsialist	Peaspetsialist (siseriiklikud hüvitised/ õppelaenud)	Peaspetsialisti (siseriiklikud hüvitised/ õppelaenud)

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktidega, äriprotsessi töövoogudega, juhenditega ja memodega riiklike hüvitiste dokumentide ning andmete töötlemine, väljamaksuks ettevalmistamine ning määramise ja maksmise õigsuse kontrollimine, riigi poolt õppelaenu kustutamise menetlemine ning klientide nõustamine.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Hüvitiste määramiseks vajalike andmekomplektide algandmete kontroll ja pakkumuste koostamine. Esitatud taotluste ja dokumentide hindamine ja kontrollimine, hüvitiste väljamaksmise või maksmata jätmise otsustamine. Vajadusel täiendavate dokumentide nõudmine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esitatud on kõik vajalikud taotlused ja dokumendid.</li><li>▪ Dokumendid vastavad kehtestatud nõuetele.</li><li>▪ Täiendavad andmed välja nõutud.</li><li>▪ Puuduvate või ebatäpsete dokumentidega klienditeeninduses vastu võetud taotlused on tagastatud klienditeenindajatele.</li><li>▪ Alustatud menetlused on läbiviidud õigeaegselt ja vastavalt õigusaktidele</li></ul>

<p>3.2 Andmete sisestamine infosüsteemidesse ja aktsepteerimine. Haldusdokumentide koostamine ja allkirjastamine, dokumendihaldussüsteemides (DHSi) vormistamine ja osapooltele saatmine. Väljamaksu moodustamine ja vaerahade kandmine väljamaksu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hüvitised on määratud ning välja makstud tähtaegselt ja lähtuvalt õigusaktidest.</li> <li>▪ Haldusdokumendid vastavad kehtestatud vormistamise nõuetele.</li> <li>▪ DHSides olev info on nõuetekohaselt registreeritud.</li> <li>▪ Haldusdokument on õigeaegselt saadetud osapooltele</li> </ul>
<p>3.3 Hüvitiste toimikute lõpetamine, lõpetamise aktsepteerimine ning arhiveerimisele kuuluvate toimikute nimekirjade koostamine ja arhiivaarile edastamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimikud on lõpetatud põhjendatult ja vastavalt äriprotsessi töövoogudele.</li> </ul>
<p>3.4 Isikute ja asutuste kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine oma valdkonda puudutavates küsimustes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on pädev ja asjakohane infovahetus.</li> <li>▪ Tagatud on klientide rahulolu.</li> <li>▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õigesti.</li> </ul>
<p>3.5 Vajalike päringute teostamine ja andmete kontrollimine infosüsteemides. Teostatud päringute alusel hüvitiste maksmise peatamine, lõpetamine ja maksmise jätkamise vormistamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Päringud on teostatud ja andmed kontrollitud ning vajalikud muudatused teostatud</li> </ul>
<p>3.6 Info alusetult makstud hüvitiste kohta edastamine sissenõudmise talitusele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Info on edastatud õigeaegselt sissenõudmise menetluse alustamiseks</li> </ul>
<p>3.7 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</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, meeskonna töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
<p>3.8 Koostöö teiste osakondade ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
<p>3.9 Vahetu juhi poolt antud muude ühekordsete ülesannete täitmine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti osakondadelt;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada oma pädevuse piires ameti infosüsteeme ja registreid;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, konverentsidel

## 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 ning juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

## 7. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja telefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 8. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Soovitavalt 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 andmetöötluse 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 usaldusväärset 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.

### **Efektiivsus:**

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohele.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus. Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjab 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)