

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Peaspetsialist (pensionid)	Hüvitiste osakonna menetlustalitus

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

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

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

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Klienditeeninduse spetsialisti või dokumendi halduri poolt vastuvõetud ja skaneeritud 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 Dokumentide alusel andmete sisestamine infosüsteemi ja pensionide tähtaegne määramiseks või määramisest keeldumise vormistamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pensionid on määratud tähtaegselt ja õigesti kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li></ul>
3.3 Kontrollitud dokumentide alusel väljamaksu moodustamine ja vaerahade kandmine väljamaksu.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Väljamaks on moodustatud ja vaerahad väljamaksu õigesti kantud.</li></ul>
3.4 Pensionitoimiku jm haldusdokumentide nõuetekohane säilitamine e-toimikus.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumendid vastavad kehtestatud nõuetele ja kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li><li>▪ Toimikud on lõpetatud põhjendatult ja vastavalt kehtestatud korrale.</li></ul>

<p>3.5 Pensioni määramise otsuste jm vajalike dokumentide registreerimine DHSis ning edastamine vastavalt vajadusele kas otse kliendile, klienditeenindusele või dokumendihaldurile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vajalikud dokumendid on registreeritud DHSis vastavalt ettenähtud korrale.</li> <li>▪ Vajalikud dokumendid on õigeaegselt edastatud.</li> </ul>
<p>3.6 Muudatuste registri jm teostatud päringute alusel pensionide tähtaegse ümberarvestamise, maksmise lõpetamise või maksmise jätkamise vormistamine ja muudatuste registri kontrollimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Päringute alusel on muudatused teostatud.</li> <li>▪ Muudatuste register on kontrollitud ning vajaliku muudatused teostatud.</li> </ul>
<p>3.7 Kaalutusotsust nõudvate materjalide kontrollimine ja juhtivspetsialistile esitamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontrollitud materjalid on õigeaegselt esitatud.</li> </ul>
<p>3.8 Regulaarselt järelkontrolli teostamine määratud pensionide osas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pensionid on määratud kehtivate õigusaktide alusel õigesti ja tähtaegselt.</li> </ul>
<p>3.9 Teistesse piirkondadesse saadetavate e-toimikute ja teistest piirkondadest saadud e-toimikute kontrollimine ja arvele võtmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimikud üle kontrollitud ja arvele võetud.</li> </ul>
<p>3.10 Klientide 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>3.11 Vajalike päringute teostamine ja kontrollimine infosüsteemis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Päringud on teostatud ja andmed kontrollitud.</li> </ul>
<p>3.12 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, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
<p>3.13 Koostöö teiste osakondadega 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>3.14 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on teostatud 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 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 telefon 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 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 usaldusväarsuse 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 tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutavas keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest. ▪ Edastab infot selgelt ja otsekoheaselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

## 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 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)