

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Vaiete peaspetsialist	Kvaliteediosakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Õiguse talituse talitusejuhataja	Peaspetsialist	Peaspetsialisti

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on Sotsiaalkindlustusametile (edaspidi amet) esitatud vaiete menetlemise korraldamine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Vaiete menetlemise korraldamine lähtudes kehtivatest õigusaktidest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Vaided on menetletud õigusaktidest lähtuvalt ning vaideotsused tähtaegselt vormistatud ja väljastatud.
3.2 Kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministeeriumitele, samuti teistele asutustele, ettevõtetele ning institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kirjade ja dokumentide kavandid on koostatud õigeaegselt ja korrektselt vastavalt kehtestatud nõuetele.
3.3 Isikute nõustamine vaide esitamisega ja lahendamiseiga seotud küsimustes.	<ul style="list-style-type: none">▪ Isikud on saanud vajalikku teavet ja ammendava informatsiooni.▪ Info on õigeaegselt edastatud.
3.4 Vaiete osas aruandluse koostamine, analüüs ning parendusettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Aruanded on koostatud korrektselt ning esitatud õigeaegselt.▪ Statistiliste aruanded annavad ülevaate esitatud vaiete ning muudetud otsuste kohta.▪ Parandusettepanekud on vastava valdkonna esindajatele edastatud õigeaegselt.

3.5 Osalemine juhendite ja muude informatiivsete materjalide ettevalmistamises oma pädevusvaldkonna piires.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud juhendite muutmiseks ja täiendamiseks on esitatud õigeaegselt.
3.6 Koostöö ametit osakondade, ministeeriumitega ja teiste organisatsioonide/liitudega oma vastutusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub pidev infovahetus ja koostöö ameti osakondade ja teiste soetud osapooltega.
3.7 Muude vastutusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeeritud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, üksuse ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.8 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja abi;
- kasutada oma pädevuse piires ameti info- ja teabesüsteeme ja andmekogusid.
- osaleda koolitustel jt arendustegevustes;
- saada tööks vajalikud töövahendeid;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.

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 hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

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

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Sotsiaaltöö- või õiguslane kõrgharidus.

Töökogemus

Vähemalt 3 aastane töökogemus õiguslalal või sotsiaalvaldkonnas.

Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Valdab vähemalt ühte võõrkeelt, soovitatavalt vene või inglise keelt, vähemalt tasemel B1.

Arvutikasutamise oskus

Heal tasemel teksti- ja tabeltöötluse oskused.

Esitlustarkavara kasutamise oskus.

Windows keskkonnas töötamise oskus.

Valdkonna infosüsteemide kasutamise oskus ja kogemus.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikeskus:

- Kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest lähtumine
- Kliendirahulolule orienteerumine

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt nii individuaalselt kui meeskonnas, ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Järgib oma töös kehtestatud konfidentsiaalsuse ning isikuandmete kaitse reegleid.

Koostöövõime:

- Teab oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused korrektset ja õigeaegselt.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.
- On võimeline saavutama kokkuleppeid ning juhtima partneri võimaliku lahendi leidmiseni, oskab nõustada ja juhendada.
- On võimeline argumenteerima ja väitlema kõnealuse teema piires
- Suhtleb lugupidavalt ja professionaalselt erineva religioosse ja kultuurilise taustaga ning väärtushinnangutega inimestega.

Efektivsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kasutab aega otstarbekalt.
- On võimeline kohanema muutuv keskkonnas.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.

- Edastab infot selgelt ja õigeaegselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Analüüsivõime:

- Koondab, analüüsib ja seostab vastutusvaldkonna infot.
- Toob olemasolevast infost välja olulise ja edastab regulaarselt seotud osapooltele.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

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

Raivo Sults

Kvaliteediosakonna osakonnajuhataja