

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>	
Nõunik (pension)	Hüvitiste osakonna äriteenuste talitus	
<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Äriteenuste juht	Nõunik või vahetu juhi poolt määratud töötaja	Nõunikku või vahetu juhi poolt määratud töötajat

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on pensioni valdkonnas küsimuste lahendamine, inimeste nõustamine, muudatuste ettevalmistamine, arendamisprotsessis osalemine, testimine ja juurutamine ning järelkontrolli ja halduspraktika töö koordineerimine lähtuvalt Eesti siseriiklikest õigusaktidest, riikidevahelistest sotsiaalkindlustuslepingutest, rahvusvahelistest õigusaktidest ja muudest õigusaktidest ning osaleda osakonna strateegiliste arengusuundade väljatöötamisel ja rakendamisel.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Pensionide alane juhendamine, sh: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ nõustamine ja koolitamine;</li><li>▪ ühtse halduspraktika kujundamine;</li><li>▪ ettepanekute tegemine pensioni valdkonda reguleerivate õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks ja tööprotsesside parandamiseks</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tööprotsessid on toimivad ja ameti eesmärkidele vastavad.</li><li>▪ Nõusamised ja koolitused on läbi viidud.</li><li>▪ Juhendmaterjalid on välja töötatud.</li><li>▪ Ühtne halduspraktika on kujundatud.</li><li>▪ Ettepanekud õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks on koostatud.</li></ul>
3.2 Arendusvajaduste kaardistamine, arendusprojektides osalemine, arendusdokumentide koostamine, testimine ja rakendamine	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tööprotsessi arendusvajadused on ajakohaselt ja organisatsiooni vajadustest tulenevalt kaardistatud.</li><li>▪ arendusdokumendid on koostatud;</li><li>▪ testimisprotsess on edukalt läbi viidud.</li><li>▪ arendusprojektid on ellu viidud.</li></ul>
3.3 Klientide ja osakondade nõustamine pensionialastes küsimustes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Klientid ja osakondade töötajad on saanud õigeaegselt vajaliku ja kaasajastatud informatsiooni.</li></ul>
3.4 Pensioni valdkonna järelkontrolli koordineerimine, planeerimine, aruannete ja kokkuvõtete koostamine, tagasiside	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Järelkontroll on planeeritud</li><li>▪ Järelkontroll on läbi viidud</li><li>▪ Aruanded ja kokkuvõtted on tehtud</li><li>▪ Tagasiside on antud</li></ul>

andmine, järelduste ja muudatusettepanekute tegemine	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud vigade parandamiseks ja muudatuste tegemiseks on tehtud</li> </ul>
3.5 Klientide poolt esitatud 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>
3.6 Dokumentide alusel andmete sisestamine infosüsteemi ja pensionide tähtaegne määramise või määramisest keeldumise vormistamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pensionid on määratud tähtaegselt ja õigesti kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
3.7 Teabenõuete täitmine ning vastuskirja ja märgukirja projektide koostamine. Viivitamatu teatamine probleemidest, mis võivad takistada tähtaegset või kvaliteetset ülesannete täitmist ning ettepanekute tegemine nende lahendamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vastus teabenõudele, vastuskirja või märgukirja projektid on koostatud ettenähtud tähtaja jooksul</li> </ul>
3.8 Informatiivsete materjalide, juhendmaterjalide, koolitusmaterjalide, memode ja arendusdokumentide koostamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materjalid on välja töötatud.</li> </ul>
3.9 Halduspraktika kohtumiste organiseerimine ja sisuline ettevalmistamine, ettepanekute tegemine ühtse halduspraktika kujundamiseks ja vajadusel õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Halduspraktika on ühtlustatud.</li> <li>▪ Kokkuvõtted on koostatud.</li> <li>▪ Ettepanekut muudatuste tegemiseks on tehtud.</li> <li>▪ Valminud on juhendmaterjalid, välja on töötatud eelnõude kavandid õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks.</li> </ul>
3.10 Oma pädevuse piires arvamuste ja selgituste andmine õigusaktide, sh riikidevaheliste lepingute ja rakenduskokkulepete eelnõudele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arvamused on kujundatud ja hinnangud antud.</li> </ul>
3.11 Ettepanekute tegemine ameti strateegilise arengukava ja tööplaanide koostamisse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on tehtud.</li> </ul>
3.12 Ameti arengukavast ja tööplaanist tulenevate eesmärkide saavutamiseks arendusprojektide algatamine, juhtimine ja koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Algatatud projektid on koostöös peamiste rakendajatega ja kasutajatega ellu viidud.</li> </ul>
3.13 Ettepanekute tegemine töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on tehtud</li> </ul>
3.14 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<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>
3.15 Koostöö teiste osakonna 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>
3.16 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<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 vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- vastu võtta 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 ning konfidentsiaalse info 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 tarkvaraganing ühiskasutuses olev kontoritehnika.

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaal-, või riigiteadustes või selle omandamine.
<b>Töökogemus</b>
Soovitavalt vähemalt 3-aastane töökogemus sotsiaalkindlustuse või maksunduse valdkonnas. Kasuks tuleb avaliku sektori kogemus.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab inglise keelt tasemel B2 ja lisaks oskab vähemalt ühte võõrkeelt vähemalt tasemel B1.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluse ning esitluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

## **Tööks vajalikud kompetentsid**

### **Kliendikesksus:**

- Huvitub ühiskonna hetkesuundumustest ning analüüsib nende mõju ametile ja klientidele.
- Lähtub töö korraldamisel kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest, kindlustades kvaliteetse teenuse.
- Selgitab töötajatele, kuidas nende töö on seotud klientidele pakutava teenuse ja kliendirahuloluga.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kaastöötajate suhtes. On hea suhtleja.

### **Asjatundlikkus:**

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala ning omab ülevaadet ameti töövaldkondadest ja nendega seonduvatest teemadest.
- Omab infot ameti eesmärkidest ja prioriteetidest, edastab järjepidevalt vajalikku teavet töötajatele.
- Panustab ameti arengusse ning on enda ja töötajate arengule suunatud.
- Tagab usaldusväärse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
- Tegutseb eetilisel, olles eeskujuks.

### **Meeskonnatöö:**

- Tajub oma rolli ametis ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Keskendub meeskonnatööle, võtab töö korraldamisel arvesse inimeste erinevust. Kaasab ja innustab töötajaid ning delegeerib.
- Annab ise ning küsib ausat ja konstruktiivset tagasisidet. Edastab selgelt oma ootused ning seab normid.
- Loob positiivse ja avatud õhkkonna ning meeskonnatunde. Tunnustab ja tähistab edu.
- Hindab algatusvõimet ja julgustab olema uuendusmeelne.

### **Eestvedamine:**

- Seab eesmärgid ja kõrged standardid töötegemiseks.
- Seab tegevused eesmärke silmas pidades tähtsuse järjekorda ja loob selguse töökorralduses.
- Toetab edasipüüdlikkust.
- Tagab üheselt mõistetava ja kiire infovahetuse.
- Tema juhtimisel saavad asjad tehtud, teeb otsuseid ning kindlustab otsuste elluviimise. Võtab vastutuse enda ja meeskonna tegevuse eest.
- Juhib protsesse ja 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 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)