

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Nõunik IV	Teenuste osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Osakonnajuhataja	Äriteenuste nõunik	Äriteenuste nõunikku

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on luua kliendikeskseid teenused ning parendada olemasolevaid kasutades teenusedisaini ja teisi meetodikaid.

3. PÕHIKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Kliendikeskse hoiaku kujundamine ja teenuste kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuste rakendamine teenuste arendamisel	<ul style="list-style-type: none"> Ameti pakutavad teenused on kliendikesksed, kvaliteetsed ning kooskõlas ameti strateegiliste eesmärkidega.
3.2 Arendusprojektide koordineerimine ja nendes osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> Ameti arendusvajadused on ajakohaselt ja vajadusest tulenevalt kaardistatud. Ameti kõik arendusprojektid on planeeritud. Vajalikud arendusprojektid on realiseeritud vastavalt tekkinud vajadustele.
3.3 Ameti väljapoole suunatud e-teenuste ühtse disaini ja kasutusmugavuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> Ameti iseteenindusportaal ja teenuseosutaja portaal on kasutusel ühtne disain ning tagatud on kasutajamugavus.
3.4 Olemasolevate e-teenuste analüüsimine ja parendusettepanekute koostamine rakenduste/teenuste omanikele.	<ul style="list-style-type: none"> Olemasolevate e-teenused on kaasajastatud
3.5 Uute ameti e-teenuste kontseptsioonide loomine, arendusprotsessis osalemine ja teenuste prototüüpide koostamine ja kinnitamine enne arenduse algust ning arenduse käigus.	<ul style="list-style-type: none"> Arenduste tellimused on läbimõeldud ja tulemuslikud.
3.6 Avalikkuse teavitamiseks informatiivsete materjalide kavandite koostamine. Tuginedes jõustunud õigusaktidele, juhendmaterjalide ja memode koostamine ühtse halduspraktika kujundamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> Informatiivsete materjalide kavandid on välja töötatud.

3.7 Oma pädevuse piires arvamuste andmine õigusaktide eelnõudele.	<ul style="list-style-type: none"> Arvamused on kujundatud ja kavandid koostatud.
3.8 Ameti tööplaani koostamisel osalemine ja ülesannete täitmise jälgimine.	<ul style="list-style-type: none"> Ettepanekud tööplaanis kajastatavate ülesannete osas on tehtud.
3.9 Ettepanekute tegemine ameti strateegilise arengukava ja tööplaanide koostamisse	<ul style="list-style-type: none"> Ettepanekud on tehtud.
3.10 Ettepanekute tegemine töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks	<ul style="list-style-type: none"> Ettepanekud on tehtud.
3.11 Ameti arengukavast ja tööplaanist tulenevate eesmärkide saavutamiseks arendusprojektide algatamine, juhtimine ja koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none"> Algatatud projektid on koostöös peamiste rakendajatega ja kasutajatega ellu viidud.
3.12 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.13 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.14 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 infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- teha ettepanekuid Sotsiaalkindlustusameti ja oma ametikoha töökorralduse parendamiseks;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma pädevusvaldkonna piires töörühmades, konverentsidel, kohtumistel.

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, mobiiltelefoni SIM kaart, vajadusel mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus
Töökogemus
Vähemalt 3-aastane erialane töökogemus
Keeleoskus
Eesti keele valdamine vähemalt tasemel C1. Inglise keele valdamine vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Oskus kasutada teksti- ja andmetöötluse ning esitluse põhifunktsioone. Oskus kasutada info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ja suhtlemiseks.
Tööks vajalikud kompetentsid
Kliendikeskus: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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 otsekoheselt.▪ 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 mõjutamiseetodeid 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.

Ametijuhendiga tutvunud:

Teenuste osakond
Äriteenuste nõunik