

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Nõunik	Hüvitiste osakonna äriteenuste talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Talitusejuhataja	Talitusejuhataja	Talitusejuhataja määratud teenistujat

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on hüvitiste valdkonna teenuseomanike nõustamine ja toetamine asutuse siseste ja väliste teavitustegevuste planeerimisel ja -materjalide valmistamisel. Samuti kliendi rahulolu-uuringute planeerimine ja läbiviimine ning klientidelt saadud tagasiside ja pöördumiste analüüsimine ja teenuseomanike nõustamine põhimääruses sätestatud teenuste arendamisel kasutajamugavaks ja vajadusepõhiseks.

3. TÖÖ VÕI TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Koostab koostöös teenuseomanikuga avalikkuse teavitamiseks informatiivseid materjale ja levitab neid erinevate kanalite kaudu.	<ul style="list-style-type: none"> Materjalid on välja töötatud ning sihtgruppideni viidud.
3.2 Kavandab ja viib läbi teavituskampaaniad.	<ul style="list-style-type: none"> Teavituskampaaniad on läbi mõeldud ning läbi viidud.
3.3 Valmistab ette ja viib läbi kliendirahulolu küsitlusi ning analüüsib tulemusi.	<ul style="list-style-type: none"> Kliendirahulolu küsitlused on teenuste osas läbi viidud. Küsitluse tulemused on analüüsitud ning sisendid teenuse parendamiseks teenuseomanikule antud.
3.4 Nõustab, jälgib ja analüüsib, et koduleheküljel, inimestele saadetavatel dokumentidel ja siveveebis on info lihtne ja ühtlustatud loogikaga.	<ul style="list-style-type: none"> Informatsioon on selge ja arusaadav.
3.5 Teeb teenuseomanikule ja äriteenuste talituse juhile ettepanekud äriprotsesside muutmiseks ning pakub välja uusi lahendusi.	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseomanikud on informeeritud vajalikest muudatustest ja neile on antud nõu teenuse parandamiseks.
3.6 Teeb koostööd teiste Sotsiaalkindlustusameti osakondade, klientide, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.7 Teeb ettepanekuid töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse lihtsustamiseks. Tehtud on põhjendatud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.

3.8 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine	<ul style="list-style-type: none"> • Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.
3.9 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> • Ülesanded on täidetud tähtaegselt ja nõuetekohaselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne.
- 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 ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

6. TÖÖVAHENDID

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

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus
Töökogemus
Vähemalt 2-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Kasutab teksti- ja andmetöötuse põhifunktsioone ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat tööalaseks 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 usaldusväärse 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.

Uuendusmeelsus:

- oleme ennetavad, võtame kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab 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 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 teadmisi. 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.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.

Poolte allkirjad:

Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Kati Kümnik
Osakonnajuhataja

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Margaret Lankots