

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Kliendinõustaja	Kliendisuhete osakond, talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Kliendisuhete osakonna talitusejuhataja	Kliendisuhete osakonna kliendinõustaja	Kliendisuhete osakonna kliendinõustaja

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas siseriiklike ja riikidevaheliste sotsiaalkindlustuslepingute ning Euroopa Liidu sotsiaalkindlustusalaste õigusaktidega riiklike pensionide, toetuste ja hüvitiste ning muude ameti töövaldkonda kuuluvate dokumentide vastuvõtmine ning klientide asjatundlik ja kliendisõbralik nõustamine kõigis Sotsiaalkindlustusameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes ning klienditeeninduse ladusa ja tulemusliku töö tagamine. Lisaks avalduste, taotluste ja andmike sisestamine ja menetlemine vastavalt kehtivale töökorraldusele.

3. TÖÖ- VÕI TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Klientide korrektne ja asjakohane nõustamine pensionide, toetuste, hüvitiste alastes küsimustes lähtuvalt vastavatest õigusaktidest ja kokkulepitud töökorraldusest.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendid on saanud pädeva, asjakohase, ammendava info ja/või lahenduse. See on esitatud kliendile arusaadaval ja kliendisõbralikul viisil. ▪ Kliendid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.
3.2 Dokumentide vastuvõtmine ja nende õigsuse kontrollimine, sealhulgas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumendid on nõuetekohased ja kehtivad.
3.2.1 originaaldokumentide skaneerimine;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumendid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.
3.2.2 puuduvate dokumentide väljaselgitamine ja nende esitamiseks tähtaja määramine, klientide teavitamine lisadokumentide vajadusest;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puuduvad dokumendid on välja selgitatud ning nende esitamiseks on antud mõistlik tähtaeg.
3.2.3 vastuvõetud dokumentide registreerimine kokkulepitud infosüsteemides ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vastuvõetud avaldused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.
3.3 Klientide kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendile on vastatud pädevalt, arusaadavalt ja kliendisõbralikult. ▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õigesti.
3.4 Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine ja registreerimine infosüsteemides vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teatised, dokumendid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, printitud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
3.5 Avalduste, taotluste ja andmike sisestamine ning menetlemine vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaldused, taotlused ja andmikud on korrektselt ja õigeaegselt sisestatud ning menetletud.

3.6 Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õigeaegselt ja vigadeta täidetud infosüsteemid.
3.7 Infomaterjalide olemasolu ning klientidele kättesaadavuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on infomaterjalide olemasolu ja kättesaadavus klientidele.
3.8 Klienditeeninduse kontoritavetega varustatuse jälgimine ning kaupade ja teenuste tellimine kooskõlastatult talitusejuhatajaga.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienditeenindus on varustatud vajalike kontoritavetega.
3.9 Kohapeal haldusküsimuste lahendamine ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja talitusejuhataja informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleemid on operatiivselt lahendatud või on probleemidest koheselt pädevaid lahendajaid informeeritud.
3.10 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
3.11 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.12 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada, kokkuleppel talitusejuhatajaga, 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 arvuti tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika ja -mööbel.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Keskharidus (kasuks tuleb kõrgharidus)

Töökogemus

Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.

Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B2.

Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone ning info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat tööalaseks suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikeskus:

- 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.
- 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 sihivõimeline, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kohaneb muutuv keskkonnas.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt.
- Kasutab oma tööaega tulemuslikult ja vastutustundlikult.
- Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. On avatud ja sõbralik.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime:** Kogub, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, mõistab seoseid. Kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude andmisel.
- **Korrektus:** Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel parandab need koheselt. Märkab ka teiste kolleegide töös esilekerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime, abivalmidus:** Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kolleegi, kes oskab aidata.
- **Juhendamisoskus:** On positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.

- **Loovus:** On initsiatiivikas. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest ja rakendamisest igapäeva töös.
- **Pingetaluvus:** Säilitab sisemise tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja tagasisidega.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

- Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.

Poolte allkirjad:

Tööandja:

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Indrek Holst
Peadirektor

(allkirjastatud digitaalselt)
Ilona Nikodjuk