

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametinimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>	
Spetsialist	Klienditeeninduse osakond	
<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Telefoniteeninduse juht	Spetsialist	Spetsialisti

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on kliendisõbralikult teenindada, juhendada ja nõustada kliente sotsiaalkindlustuse töövaldkonnas lähtudes kehtivatest õigusaktidest ameti infotelefoni ja veebivestluse kaudu.

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1. Ameti töövaldkonda puudutavate siseriiklike õigusaktide, Euroopa Liidu määruste ja välislepingute ning asjaomaste andmetöötlusprogrammide tundmine ja töös kasutamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on kvaliteetne ja kompetentne teenindamine.</li> </ul>
3.2. Kliendi kvaliteetne ja kompetentne teenindamine alljärgnevate toimingute kaudu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sise- ja väliskliendid on kvaliteetselt teenindatud.</li> </ul>
3.2.1 ameti töövaldkondade õigusaktide, juhendite, eeskirjade ja nõuete sisu selgitamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klientidele on arusaadavas vormis selgitatud õigusaktide sisu.</li> </ul>
3.2.2 klientide nõustamine, erinevate võimaluste ja alternatiivide pakkumine ning abi osutamine otsuste langetamisel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on klientidele parima võimaliku lahenduse pakkumine.</li> <li>▪ Tagatud on klientide sõbralik ja soe juhendamine.</li> </ul>
3.2.3 klientide juhendamine vajalike taotlusvormide leidmisel ja täitmisel ning avalduste, pöördumiste ja vaiete koostamisel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kliendid on kvaliteetselt, viisakalt ja arusaadavalt juhendatud vajalike taotlusvormide, avalduste ja muude kirjalike pöördumiste esitamiseks.</li> </ul>
3.2.4 klientide kaebuste ja probleemsete olukordade lahendamine koostöös ameti teiste osakondade töötajatega ning tulemustest kliendi teavitamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koostöös ameti teiste struktuuriüksustega saavad klientide probleemid lahenduse ja sellekohase selge ja kiire tagasiside.</li> </ul>

<p>3.2.5 info väljastamine kliendile toimub kooskõlas isikuandmete kaitse seaduse, klienditeeninduse juhendi, kõne mudeli ning hea teeninduse kokkulepetega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Info väljastamine klientidele toimub kooskõlas õigusaktide ja juhenditega.</li> </ul>
<p>3.2.6 info väljastamine kliendile veebivestluse kaudu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on arusaadav ja viiskakas teenindus veebivestluse kaudu;</li> <li>▪ Vastused on lahti selgitatud arusaadavas vormis.</li> </ul>
<p>3.3. Teenindusstandardi ja teiste sisekorralduslike normdokumentide järgimise täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lähtuv teenindusjuhenditest kvaliteetne teenindamine.</li> <li>▪ Igakuine oma kõnede kuulamine ja hindamine vähemalt ühe töötunni jooksul.</li> <li>▪ Kõnede kuulamise tagasisideleht ja kõnede hindamiseleht on õigeaegselt ja korrektselt vormistatud ning esitatud telefoniteeninduse juhile või peaspetsialistile.</li> <li>▪ Töökorralduslikud dokumendid on õigeaegselt ja nõuetekohaselt teadmiseks võetud (vajadusel allkirjastatud) ning nendest on oma igapäevases töös juhitud.</li> <li>▪ Teenindusülesannete täitmise personaalsete tulemuste seisust on jooksev ülevaade igal ajahetkel.</li> <li>▪ Probleemide ilmnemisel teenindusülesannete täitmisel s.h. kõnekeskuse platvormi tööhäirete korral on koheselt info edastatud nõutavas vormis IT kasutajatoele ja vahetule juhile, peaspetsialistile.</li> </ul>
<p>3.4. Enda kvaliteetseks tööks klientide teenindamisel vajalike infomaterjalide järjepidev uuendamine ja süstematiseerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klientide teenindamine ja nõustamine toimub õiguspäraste ja ajakohastatud materjalide alusel.</li> </ul>
<p>3.5. Tööks vajalike andmebaaside täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Andmebaasid on õigeaegselt ja vigadeta täidetud.</li> </ul>
<p>3.6. Osalemine osakonna uu(t)e töötaja(te) väljaõpetamisel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uus töötaja on pädev täitma telefoniteeninduse spetsialisti tööülesandeid nõutaval tasemel ja tähtaegselt.</li> </ul>

3.7. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
3.8. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
3.9. Vahetu juhi ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- saada töökohustuste täitmiseks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada oma pädevuse piires ameti info- ja teabesüsteeme ja registreid;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- 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 ametialase ja delikaatsete isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatoos rakendamise eest.

#### 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja kõrvaklapid ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. TEENISTUSKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Keskharidus
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 2-aastane töökogemus klienditeenindaja või telefoniteenindajana teenindusvaldkonnaga ettevõttes.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt vene keel) vähemalt tasemel B2.
<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.
<b>Tööks vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikeskus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul> <b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul> <b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li><li>▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.</li><li>▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.</li></ul> <b>Efektivsus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.</li><li>▪ Kohaneb muutuv keskkonnas</li><li>▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.</li><li>▪ Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.</li><li>▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.</li></ul>

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Tööülesandeid puudutavate õigusaktide tundmine ja nende selgitamise oskus. On avatud ja sõbralik.
- **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 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:** On tähelepanelik sise- ja välisklientide vajaduste ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Juhendamisoskus:** Innustab tegutsema ja saavutama, on positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus:** Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, on initsiatiivikas. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **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. Oskab enda ja teiste pingeid maha võtta.

#### Poolte allkirjad:

##### Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Egon Veermäe  
peadirektor

##### Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Karin Kaaret