

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Klienditeeninduse osakonnajuhataja	Klienditeeninduse osakond

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Peadirektor	Piirkonna klienditeeninduse juht ja/või telefoniteeninduse juht	Nõunikku

<b>1.6 Vahetud alluvad</b>
Piirkonna klienditeeninduse juhid, telefoniteeninduse juht, nõunik

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi amet) klienditeenindusvaldkonna tervikliku arendamise põhimõtete väljatöötamine ning rakendamise koordineerimine eesmärgiga läbi professionaalsete klienditeeninduse spetsialistide on kliendid kvaliteetselt teenindatud ja nõustatud.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Osakonna tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.</li></ul>
3.2 Osakonna teenistujate juhtimine ja arendamine, sh <ul style="list-style-type: none"><li>tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine;</li><li>töölane kommunikatsioon;</li><li>töötulemuste hindamine;</li><li>töötajate arendamine;</li><li>vajalike katseaja- ja aastavestluste läbiviimine.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.</li><li>Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaani) osakonnale ja töötajatele, toimub tulemuste hindamine.</li><li>Koostatud on ametijuhendid.</li><li>Regulaarselt on läbi viidud aastavestlused.</li><li>Tagatud on osakonnasisene koostöö ja kommunikatsioon.</li><li>Osakonna toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused.</li><li>Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.</li></ul>

3.3 Klienditeenindusvaldkonna kaardistamine, arengusuundade ja põhimõtete väljatöötamine, tegevuskava koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koostöös klienditeeninduse osakonna juhtide ja arendusnõunikega on välja töötatud terviklikud klienditeeninduste ja infotelefoni arendamise põhimõtted.</li> <li>▪ Koostatud on ajakava ja eelarve tegevuste elluviimiseks.</li> </ul>
3.4 Teenindusstandardite koostamine, teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine klienditeeninduse osakonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Olemas on standardid klientide vahetu teenindamise ja infotelefonis klientide teenindamise kohta.</li> <li>▪ Klienditeenindused ja infotelefon toimivad ühtsete põhimõtete alusel üle Eesti.</li> </ul>
3.5 Klienditeeninduste ühtse visuaalse identiteedi kujundamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kasutatakse ühesuguseid ja kaasajastatud infomaterjale.</li> </ul>
3.6 Osakonnasisese klienditeenindusprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on töötatud osakonna juhtidele juhtimisvahendid, mis tagavad läbipaistva juhtimissüsteemi osakonnas.</li> </ul>
3.7 Osakonna juhtide motiveerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hea tööõhkkond osakonnas ja sellega on aidatud kaasa piirkondades ja infotelefonis sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.</li> </ul>
3.8 Regulaarsete osakonnasiseste infotundide ja nõupidamise läbiviimine osakonna juhtidele eesmärgiga õppida parimaid teenindus- ja juhtimispraktikaid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juhtimist toetavad materjalid, otsused töökorraldustest, analüüsid tulemustest on viidud osakonna juhtideni eesmärgiga kasvab juhtide kompetents ja rahulolu töö sisuga.</li> </ul>
3.9 Enesejuhtimine ja –arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hea sisemise tasakaalu, distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna töötajatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.</li> </ul>
3.10 Osalemine teenindusjuhtide võrgustikus ameti esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on kogemuste ja parimate praktikate kasutuselevõtmine.</li> </ul>
3.11 Osalemine klienditeenindusvaldkonna monitooringute ning uuringute läbiviimisel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uuringute tulemusi arvestatakse otsuste tegemisel.</li> </ul>
3.12 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>
3.13 Koostöö teiste osakondadega 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>
3.14 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antud tööülesanded on nõuetekohaselt täidetud.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja –tingimusi üksuse tulemuslikuks toimimiseks;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

#### 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, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

#### 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbeid, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus

<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja vähemalt 2-aastane juhtimise kogemus.

<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) 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 usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
- Tegutseb eetiliselt, 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.

(allkirjastatud digitaalselt)