

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1.1 Ametnimetus | 1.2 Struktuuriüksus |
| Tallinna klienditeeninduse juht | Klienditeeninduse osakond |

| | | |
|------------------------|----------------------------------|---|
| 1.3 Vahetu juht | 1.4 Kes asendab | 1.5 Keda asendab |
| Klienditeeninduse juht | Piirkonna klienditeeninduse juht | Piirkonna klienditeeninduse juhti või klienditeeninduse juhti |

| |
|---------------------------------|
| 1.6 Vahetud alluvad |
| Klienditeeninduse spetsialistid |

2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi amet) klienditeenindusvaldkonna tervikliku arendamise põhimõtete väljatöötamine ja nende rakendamine lähtudes ameti strateegilistest eesmärkidest. Läbi professionaalsete klienditeeninduse spetsialistide on kliendid kvaliteetselt teenindatud ja nõustatud.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

| Põhiülesanded | Oodatavad tulemused |
|--|--|
| 3.1 Klienditeeninduse tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine. | <ul style="list-style-type: none">▪ Panus osakonna ülesannete täitmisesse on antud sellega, et klienditeeninduse ülesanded on kvaliteetselt ja tähtaegselt täidetud. |
| 3.2 Klienditeeninduse klienditeenindajate juhtimine ja arendamine, sh <ul style="list-style-type: none">▪ tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine;▪ tööalane kommunikatsioon;▪ töötulemuste hindamine;▪ töötajate arendamine;▪ katseaja-, vajalike vahevestluste ja aastavestluste läbiviimine. | <ul style="list-style-type: none">▪ Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.▪ Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaan) klienditeenindusele ja töötajatele. Toimub regulaarne tulemuste analüüs, hindamine ja tagasiside andmine.▪ Koostatud on ametijuhendid.▪ Regulaarselt on läbi viidud silmast-silma vestlused, aastavestlused. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on osakonnasisene koostöö ja kommunikatsioon juhtide tiimis ja klienditeeninduste vahel. ▪ Klienditeeninduse toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused juhtimis-ja arengutegevustesse. ▪ Klienditeeninduse tööjõuressurs ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult. |
| 3.3 Klienditeeninduse klienditeenindajate arendamine rakendades SKA üleseid põhimõtteid. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientide kvaliteetne teenindamine ja nõustamine. |
| 3.4 Klienditeeninduse klienditeenindajate efektiivne töökorraldus. Klienditeeninduse klienditeenindajate tööaja kasutamise monitoorimine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kvaliteetne teenindamine lühikese ooteajaga, õige lahendus või lahenduse kirjeldus koos sõbraliku suhtumisega. ▪ Tagasisidestamine arendaval viisil tööaja kasutamise kohta – eesmärk klienditeeninduse klienditeenindajad teavad ootusi ja oma reaalseid saavutusi ja mõistavad oma töötulemuste tähtsust klienditeeninduse ja kogu osakonna ülesannete täitmisesse. |
| 3.5 Klienditeeninduse klienditeenindajate individuaalse tagasisidesüsteemi loomine koos osakonna teiste juhtidega. Kliendikontaktide hindamine, analüüs. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionaalsete oskuste suurendamine, kõrge taseme hoidmine. ▪ Klienditeeninduse klienditeenindajad saavad objektiivset tagasiside oma tööst. |
| 3.6 Haldus- ja menetluspraktika koolituste, järelkoolituste läbiviimine klienditeeninduse klienditeenindajatele. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Koolitatud klienditeenindajad. ▪ Tagatud on klienditeeninduse töö kehtivate õigusaktide alusel ja klienditeeninduse töö analüüs koos järeldustega. Vajadusel sisse viidud muudatused töökorraldusesse. |
| 3.7 Regulaarsete osakonnasiseste infotundide läbiviimine ja osakonnasisestest infotundidest kokkuvõtete tegemine, info edastamine klienditeeninduse klienditeenindajatele ja osakonna teistele juhtidele eesmärgiga õppida parimaid praktikaid. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientide teenindamist toetav materjal, otsused töökorraldustest, info ettevõttest jms. (juhend) materjal on koostatud, lahti seletatud klienditeenindajatele, kokkuvõtted edastatud õigeaegselt. |
| 3.8 Mitterutiinsetele kliendiprobleemidele lahenduste leidmine koostöös vastava valdkonna spetsialistidega, vajadusel klienditeeninduse klienditeenindajatele juhtumipõhiste juhendmaterjalide koostamine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienditeeninduse klienditeenindajad on informeeritud lahendustest eesmärgiga – osata sarnaseid olukordi lahendada iseseisvalt. |

| | |
|---|---|
| <p>3.9 Klienditeeninduse klienditeenindajatele klienditoe andmine – emotsionaalselt ja/või sisuliselt keeruliste kliendipöördumiste analüüs.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendipöördumisest on tehtud analüüs ja koos klienditeeninduse klienditeenindajatega õpitakse tundma lahenduskaiku – klienditeenindaja saab teadmise, kogemuse ja julguse keeruliste olukordade lahendamiseks iseseisvalt. |
| <p>3.10 Osakonnasisese klienditeenindusprotsessi ja töökorralduse tõhustamine. Tihe meeskonnatöö koos osakonna teiste juhtidega, üksteise kaasamine juhtimisotsuste vastuvõtmisesse, vastastikune usaldus, koostöö.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esitatud ettepanekud, mis aitavad kaasa osakonna parimate töötulemuste saavutamisele. Juhtide meeskonnas on saavutatud ja hoitakse ühist heaolutunnet. |
| <p>3.11 Klienditeeninduse klienditeenindajatega tema motivatsiooniallika leidmine.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ SKA väärtused on aluseks. Hea tööõhkkond klienditeeninduses ja sellega on aidatud kaasa kogu SKA sooja, sõbraliku ja üksteist toetava, usaldava õhkkonna loomisele, hoidmisele. |
| <p>3.12 Enesejuhtimine ja –arendamine.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hea sisemise tasakaalu, hea distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna töötajatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele. |
| <p>3.13 Panustamine osakonna, piirkonna, klienditeeninduse strateegia ja tööplaani väljatöötamisesse ja selle elluviimisele.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parimate töötulemuste saavutamiseks on antud omapoolne panus lähtudes ametikohaga kaasnevatest professionaalsetest ja spetsiifilistest oskustest. ▪ Strateegia ja tööplaani koostatud ja kvaliteetselt ellu viidud. |
| <p>3.14 Juhib inimesi. Enda ja klienditeeninduse klienditeenindajate vaheliste keeruliste juhtimisolukordade ennetamine, olukordade tekkimisel lahendab need võimalikul parimal viisil.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Käitub positiivsete tulemuste saavutamise nimel asjatundlikult, tegeleb igapäevaselt juhtimise etappidega – planeerimine, organiseerimine, täideviimine, kontroll ja vajadusel viib sisse tegevused osakonna eesmärkide täitmise nimel. |
| <p>3.15 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p> | <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, klienditeeninduse töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks. |
| <p>3.16 Ladus koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub heas tööõhkkonnas infovahetus ja koostöö partneritega. |
| <p>3.17 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete korralduste täitmine, mis tulenevad ametikoha eesmärgist või teenistuskohustuste täitmise käigust.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on tähtaegselt ja nõuetekohaselt täidetud. |

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;
- 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, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontortehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

| |
|--|
| Haridus |
| Soovitavalt magistritasemele vastav haridus. |

| |
|---|
| Töökogemus |
| Esmatasandi juhi töökogemus, juhtides suuremat üksust vähemalt kolm aastat. |

| |
|---|
| Keeleoskus |
| Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab võõrkeeli (soovitavalt inglise ja vene keelt) vähemalt tasemel B1. |

| |
|---|
| Arvutikasutamise oskus |
| Kasutab teksti- ja andmetöötluse 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 usaldusväärse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
- Tegutseb eetiliselt, olles eeskujuks.

Meeskonnatöö:

- Tajub oma rolli ametis ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Keskendub meeskonnatöele, võtab töö korraldamisel arvesse inimeste erinevust. Kaasab ja innustab töötajaid.
- Annab ise ning küsib ausat ja konstruktiivset tagasisidet. Edastab selgelt oma ootused ning seab normid.
- Loob positiivse ja avatud õhkkonna ning meeskonnatunde. Tunnustab.
- Hindab algatusvõimet ja julgustab olema uuendusmeelne.

Eestvedamine:

- Seab eesmärgid ja kõrged standardid töö tegemiseks.
- Seab tegevused eesmäärke 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.

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 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 töötajate töös esile kerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste 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, 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**: Hoiab oma tundeid kontrolli all ja säilitab 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 oma ja teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemuse, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: On avatud ja sõbralik.

(allkirjastatud digitaalselt)