

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus	
Teenusedisainer	Arendustalitus	
1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Talitusejuhataja	Iseteeninduse juht	-

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on nõustada teenuseomanikke ja valdkonna juhte kliendikesksete ja riigile efektiivsete teenuste loomisel ja arendamisel kasutades teenusedisaini ja teisi meetodikaid.

3. PÕHIKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Kliendikeskse hoiaku kujundamine ja teenuste kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuste rakendamine teenuste analüüsil ja arendamisel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenusedisaineri juhtimisel on läbi viidud teenusedisaini töötoad teenusedisaini põhimõtete tutvustamiseks ja teenuse kasutajakeskseks muutmiseks.
3.2 Ameti arengukavast ja tööplaanist tulenevate eesmärkide saavutamiseks arendusprojektides osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ameti tegevusplaanis olevatele projektidele saavad vajadusel teenusedisaini alast juhendamist.
3.3 Ameti teenuste teenusedisaini põhimõtete siseveebis kättesaadavaks tegemine ja aktuaalsena hoidmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenusedisaini ajakohased materjalid on siseveebis kättesaadavad.
3.4 Oma pädevuse piires seisukohtade andmine osakonda arvamuse avaldamiseks või kooskõlastamiseks saadetud dokumentidele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seisukohad on antud tähtaegselt ning argumenteeritult.
3.5 Teenusedisainiga seonduvate koolituste korraldamine ja läbiviimine ametis.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koolitused on korraldatud ja läbiviidud ettenähtud mahus ja aegadel.
3.6 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.7 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- teha ettepanekuid Sotsiaalkindlustusameti ja oma ametikoha töökorralduse parendamiseks;
- rahaliste võimaluste olemasolul osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma pädevusvaldkonna piires töörühmades, konverentsidel, kohtumistel.

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 saladuses hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarkvarad, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefoni SIM kaart, vajadusel mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Vähemalt I astme kõrgharidus ja teenusedisaini kursuse läbimine
Töökogemus
Vähemalt 3-aastane erialane töökogemus
Keeleoskus
Eesti keele valdamine vähemalt tasemel C1. Inglise keele valdamine vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Oskus kasutada teksti- ja andmetöötluse ning esitluse põhifunktsioone. Oskus kasutada teenusedisaini tööriistu. Oskus kasutada info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ja 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.
- 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 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 sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutavas keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.
- 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 mõjutamiseetodeid 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 korrektset. Vigade tekkimisel märkab neid ning 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 teadmist. 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.

Poolte allkirjad:

Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Egon Veermäe
peadirektor

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Krõõt Kroonmäe