

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| <b>1.1 Ametinimetus</b>       | <b>1.2 Struktuuriüksus</b> |
| Klienditeeninduse spetsialist | Klienditeeninduse osakond  |

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>1.3 Vahetu juht</b>           | <b>1.4 Kes asendab</b>   | <b>1.5 Keda asendab</b>  |
| Piirkonna klienditeeninduse juht | Klienditeeninduse peaspetsialist või klienditeeninduse spetsialist | Klienditeeninduse peaspetsialisti või klienditeeninduse spetsialisti |

### 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. Lisaks avalduste, taotluste ja andmike sisestamine, menetlemine ja väljamaksu vormistamine vastavalt kehtivale töökorraldusele.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

| 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"><li>▪ Klientid on saanud pädeva, asjakohase, ammendava info ja/või lahenduse. See on esitatud kliendile arusaadaval ja kliendisõbralikul viisil.</li><li>▪ Klientid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.</li></ul> |
| 3.2 Dokumentide vastuvõtmine ja nende õigsuse kontrollimine, sealhulgas:   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumentid on nõuetekohased ja kehtivad.</li></ul>   |
| 3.2.1 originaaldokumentide skaneerimine;   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumentid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.</li></ul>  |
| 3.2.2 puuduvate dokumentide väljaselgitamine ja nende esitamiseks tähtaja määramine, klientide teavitamine lisadokumentide vajadusest;                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puuduvad dokumendid on välja selgitatud ning nende esitamiseks on antud mõistlik tähtaeg.</li></ul>  |
| 3.2.3 vastuvõetud avalduste ja dokumentide registreerimine kokkulepitud dokumendihaldus- programmis ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.                 | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vastuvõetud avaldused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.</li></ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>3.3 Ekspertiisi taotluste vastuvõtmine, klientide abistamine taotluse täitmisel ning ekspertiisitaotluse andmete sisestamine vastavasse infosüsteemi.<br/>Vastavalt kehtivale töökorraldusele klienditeeninduse piirkondades posti ja käsiposti teel saabunud ekspertiisitaotluse andmete sisestamine infosüsteemi.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ekspertiisitaotlused on korrektselt täidetud, registreeritud ja sisestatud infosüsteemides.</li> </ul>   |
| <p>3.4 Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine, väljastamine ja registreerimine DHS-s vastavalt kehtivale töökorraldusele.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teatised, dokumendid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, printitud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.</li> </ul>                        |
| <p>3.5 Avalduste, taotluste ja andmike sisestamine, menetlemine, otsuste tegemine ja väljamaksu vormistamine vastavalt kehtivale töökorraldusele.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaldused, taotlused ja andmikud on korrektselt ja õigeaegselt sisestatud, menetletud, otsused vormistatud ja väljamaksuks vormistatud.</li> </ul>             |
| <p>3.6 Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klientide ja piirkonna klienditeenindusjuhi informeerimine.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.</li> </ul>  |
| <p>3.7 Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Õigeaegselt ja vigadeta täidetud infosüsteemid.</li> </ul>   |
| <p>3.8 Klientide kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klientidele on vastatud pädevalt, arusaadavalt ja kliendisõbralikult.</li> <li>▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õiged.</li> </ul> |
| <p>3.9 Muude töövaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>                                 |
| <p>3.10 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega lähtuvalt SKA väärtustest.</li> </ul>   |
| <p>3.11 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.</p>   | <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 infosüsteeme ja registreid;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- 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, töökorraldusele 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;
- infosüsteemide ja registrite turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatöös rakendamise eest.

#### 6. TÖÖVAHENDID

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

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

|  |
|--|
| <b>Haridus</b>   |
| Keskharidus  |
| <b>Töökogemus</b>  |
| Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.  |
| <b>Keeleoskus</b>  |
| Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.<br>Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B2.   |
| <b>Arvutikasutamise oskus</b>  |
| Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. |

## **Tööks vajalikud kompetentsid**

### **Kliendikesksus – hoolime inimesest:**

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse, klientide 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.

### **Koostöö:**

- 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.

### **Efektivsus ja uuendusmeelsus:**

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt.
- On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kohaneb muutuvus 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 korrektset. 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 kellegi, 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.

Ametijuhendiga tutvunud:

klienditeeninduse spetsialist