

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametiniimetuse Osakonnajuhataja	1.2 Struktuuriüksus Kliendisuhete osakond	
1.3 Vahetu juht Peadirektor	1.4 Kes asendab Talitusejuhataja	1.5 Keda asendab -

2. AMETIKOHA EESMÄRK

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

3. TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Osakonna tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.
3.2. Osakonna teenistujate 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;▪ vajalike katseaja- ja aastavestlusteläbiviimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.▪ Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaan) osakonnale ja töötajatele, toimub tulemuste hindamine.▪ Koostatud on ametijuhendid.▪ Regulaarselt on läbi viidud aastavestlused.▪ Tagatud on osakonnasisene koostöö ja kommunikatsioon.▪ Osakonna toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused.▪ Töõjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
3.3. Klienditeenindusvaldkonna kaardistamine, arengusuundade ja põhimõtete väljatöötamine, tegevuskavakoostamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Koostöös kliendisuhete osakonna juhtide ja arendusnõunikega on välja töötatud terviklikud klienditeeninduste ja infotelefoni arendamise põhimõtted.▪ Koostatud on ajakava ja eelarve tegevuste elluviimiseks.

3.4. Teenindusstandardite koostamine, teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine kliendisuhete osakonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Olemas on standardid klientide vahetu teenindamise ja infotelefonis klientide teenindamise kohta. ▪ Klienditeenindused ja infotelefon toimivad ühtsete põhimõtete alusel üle Eesti.
3.5. Klienditeeninduste ühtse visuaalseidentiteedi kujundamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kasutatakse ühesuguseid ja kaasajastatud infomaterjale.
3.6. Osakonnasisese klienditeenindusprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on töötatud osakonna juhtidele juhtimisvahendid, mis tagavad läbipaistva juhtimissüsteemi osakonnas.
3.7. Osakonna juhtide motiveerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hea tööõhkkond osakonnas ja sellega on aidatud kaasa talitustes sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
3.8. Regulaarsete osakonnasiseste infotundide ja nõupidamise läbiviimine osakonna juhtidele eesmärgiga õppida parimaid teenindus- ja juhtimispraktikaid.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juhtimist toetavad materjalid, otsused töökorraldustest, analüüsid tulemustest on viidud osakonna juhtideni eesmärgiga kasvab juhtide kompetents ja rahulolu töö sisuga.
3.9. Enesejuhtimine ja –arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hea sisemise tasakaalu, distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna töötajatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.
3.10. Osalemine teenindusjuhtide võrgustikus ameti esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on kogemuste ja parimate praktikate kasutuselevõtmine.
3.11. Osalemine klienditeeninduse valdkonna monitooringute ning uuringute läbiviimisel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uuringute tulemusi arvestatakse otsuste tegemisel.
3.12. Töötajate pühendumuse, motivatsiooni ja pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Töötajatele on püstitatud selged ootused ja motiveerivad eesmärgid. ▪ Töötajatele on tagatud vajalik juhendamine ja tugi keerulistes väljakutsetes. ▪ Töötajate töötulemusi hinnatakse objektiivselt ja töötajatele on tagatud aus ja avatud tagasiside soorituse kohta. ▪ Igale töö tegemiseks on leitud õige inimene.
3.13. Infovahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Töötajad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud. ▪ Toimib latus koostöö struktuuriüksuste vahel. ▪ Välja on kujunenud asutuseväline koostööpartnerite võrgustik ja tagatud vajalik infovahetus koostööpartneritega.
3.14. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
3.15. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni;
- osaleda ja 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, 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 ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud sülearvuti tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika ja -mööbel.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus
Töökogemus
Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja vähemalt 2-aastane juhtimise kogemus.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitatavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Vilunud MS Office tootepere kasutaja. Omandab kiiresti uute programmide spetsiifika ning otsib uusi infotehnoloogilisi lahendusi oma töö lihtsustamiseks. Valdab pimekirja.

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 usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
- Tegutseb eetiliselt, olles eeskujuks.

Meeskonnatöö:

- Tajub oma rolli ametis ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Keskendub meeskonnatööl, 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 eesmärgi 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. Põhjendab 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 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.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

- Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.
- Ametniku nõusolekuta võib ametijuhendit muuta, kui ei muutu ametikoha eesmärk, põhiülesanded ning oluliselt ei suurene teenistusülesannete maht.

(allkirjastatud digitaalselt)