

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Talitusejuhataja	Kliendisuhete osakond, talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Kliendisuhete osakonna juhataja	Talitusejuhataja	Talitusejuhataja, kliendisuhete osakonna juhataja

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi amet) kliendisuhete valdkonna tervikliku arendamise põhimõtete väljatöötamine ning rakendamise koordineerimine. Korraldada ameti infoliikumist kooskõlas ameti strateegiliste eesmärkidega.

3. TÖÖ- VÕI TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Talituse tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Osakonnale pandud ülesanded on täidetud vastavalt seatud ootustele.
3.2. Talituse 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 aastavestluste ja üks ühele vestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.▪ Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplan) osakonnale ja teenistujatele, 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.▪ Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
3.3. Talituse teenistujate nõustamine ja koolitamine rakendades SKA üleseid põhimõtteid.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kliendid on asjakohaselt teenindatud ja nõustatud.

<p>3.4. Talituse teenistujate efektiivne töökorraldus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenindamine on efektiivne ja professionaalne koos sõbraliku suhtumisega. ▪ Tagasisidestamine arendaval viisil tööaja kasutamise kohta, mille tulemusena teenistujad teavad neile seatud ootusi ja oma reaalseid saavutusi ja mõistavad oma töötulemuste tähtsust talituse ja kogu osakonna ülesannete täitmisesse.
<p>3.5. Kliendisuhete osakonna teenistujatele individuaalse tagasisidesüsteemi loomine koostöös teiste talitusejuhtidega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionaalsete oskuste suurendamine, kõrge taseme hoidmine. ▪ Osakonna teenistujad saavad objektiivset tagasisidet oma tööst, vahetu juht kasutab arendava tagasiside stiili töö kvaliteedi iseloomustamisel.
<p>3.6. Haldus- ja menetluspraktika koolituste ning regulaarsete osakonnasiseste infotundide läbiviimine talituse teenistujatele. Info edastamine talituse teenistujatele ja osakonna teistele juhtidele eesmärgiga õppida parimaid praktikaid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakonna teenistujad on asjatundlikud. ▪ Tagatud on talituse töö kehtivate õigusaktid alusel ja klienditöö analüüs koos järeldustega, vajadusel sisse viidud muudatused töökorraldusesse. ▪ Klientide teenindamist toetav materjal, otsused töökorraldustest, info ametist jms. (juhend) materjal on koostatud, lahti seletatud teenistujatele ja kokkuvõtted edastatud õigeaegselt.
<p>3.7. Mitterutiinsetele kliendiprobleemidele lahenduste leidmine koostöös vastava valdkonna spetsialistidega, vajadusel juhtumipõhiste juhendmaterjalide koostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenistujad on informeeritud lahendustest eesmärgiga osata sarnaseid olukordi lahendada iseseisvalt.
<p>3.8. Teenistujatele klienditoe andmine – emotsionaalselt ja/või sisuliselt keeruliste kliendipöördumiste analüüs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendipöördumisest on tehtud analüüs ja koos talituse teenistujaga õpitakse tundma lahenduskäiku – teenistuja saab teadmise, kogemuse ja julguse keeruliste olukordade lahendamiseks iseseisvalt.
<p>3.9. Osakonnasisese tööprotsessi ja -korralduse tõhustamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esitatud on ettepanekud, mis aitavad kaasa osakonna parimate töötulemuste saavutamisele.
<p>3.10. Talituse teenistujate motiveerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Loodud on hea tööõhkkond talituses, mis aitab kaasa kogu osakonna sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
<p>3.11. 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>3.12. Panustamine osakonna 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.

3.13. Keeruliste juhtimisolukordade ennetamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Igapäevane teadlik tegelemine juhtimise etappidega – planeerimine, organiseerimine, täideviimine, kontroll ja vajadusel muudatuste tegemine osakonna eesmärkide täitmiseks.
3.14. 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. ▪ Iga töö tegemiseks on leitud õige inimene.
3.15. 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.
3.16. Infovahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Töötajad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud. ▪ Toimib ladus koostöö struktuuriüksuste vahel. ▪ Välja on kujunenud asutuseväline koostööpartnerite võrgustik ja tagatud vajalik infovahetus koostööpartneritega.
3.17. 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 supervisooni;
- 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
Esmatasandi juhi töökogemus, juhtides suuremat üksust vähemalt kolm aastat.

Keeleoskus
Eesti keele valdamine vähemalt tasemel C1. Võõrkeelte (soovitavalt inglise keele ja vene keele) valdamine tasemel B1.

Arvutikasutamise oskus
Vilunud MS Office tootepere kasutaja. Omandab kiiresti uute programmide spetsiifika ning otsib uusi infotehnoloogilisi lahendusi oma töö lihtsustamiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid
<p>Kliendikesksus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Eestvedamine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Asjatundlikkus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Koostöövõime:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

Efektiivus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv 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. Põhjustab veenvalt oma seisukohti.
- **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 korrektselt. Vigade tekkimisel parandab need koheselt. Märkab ka teiste kolleegide töös esile kerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Efektiivus**: On süsteemne, sihipärane, viib asjad lõpuni ja on võimeline muutuv keskkonnas kohanema. Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- **Asjatundlikkus**: Hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega, täiendab ja jagab oma teadmisi, seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **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. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades.
- **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, 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.
- **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)