

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Peaspetsialist	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Telefoniteeninduse juht	Telefoniteeninduse juht	Telefoniteeninduse juhti

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kliendisõbralikult teenindada, juhendada ja nõustada kliente sotsiaalkindlustuse töövaldkonnas lähtudes kehtivatest õigusaktidest ameti infotelefoni kaudu. Telefoniteeninduse juhi asendamise ajal telefoniteeninduse spetsialistide töö korraldamine ja koordineerimine ning teeninduskvaliteedile esitatud nõuete täitmise tagamine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Ameti töövaldkonda puudutavate siseriiklike õigusaktide, Euroopa Liidu määruste ja välislepingute ning asjaomaste andmetöötlusprogrammide tundmine ja töös kasutamine.	<ul style="list-style-type: none">Tagatud on kvaliteetne ja kompetentne teenindamine.
3.2 Spetsialistide teenindusprotsessi jälgimine ja koordineerimine, spetsialistide individuaalsete töögraafikute koostamine ja korrigeerimine vastavalt vajadusele.	<ul style="list-style-type: none">Tagatud on spetsialistide töö koordineerimine ja klientide sujuv teenindamine kogu tööpäeva ulatuses.Spetsialistidele on edastatud operatiivselt nende tööülesannete täitmiseks vajalik informatsioon.
3.3 Spetsialistide nõustamine tööalastes küsimustes tuginedes õigusaktidele ja juhenditele.	<ul style="list-style-type: none">Tagatud on spetsialistide kvaliteetne nõustamine.
3.4 Kliendi kvaliteetne ja kompetentne teenindamine alljärgnevate toimingute kaudu:	<ul style="list-style-type: none">Sise- ja väliskliendid on kvaliteetselt teenindatud.
3.4.1 ameti töövaldkondade õigusaktide, juhendite, eeskirjade ja nõuete sisu selgitamine;	<ul style="list-style-type: none">Klientidele on arusaadavas vormis selgitatud õigusaktide sisu.
3.4.2 klientide nõustamine, erinevate võimaluste ja alternatiivide pakkumine ning abi osutamine otsuste langetamisel;	<ul style="list-style-type: none">Tagatud on klientidele parima võimaliku lahenduse pakkumine.

3.4.3 klientide juhendamine vajalike taotlusvormide leidmisel ja täitmisel ning avalduste, pöördumiste ja vaiete koostamisel;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientid on kvaliteetselt juhendatud vajalike taotlusvormide, avalduste ja muude kirjalike pöördumiste esitamiseks.
3.4.4 klientide kaebuste ja probleemsete olukordade lahendamine koostöös ameti teiste osakonna töötajatega ning tulemustest kliendi teavitamine;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koostöös vahetu juhi ja/või ameti teiste osakondadega saavad klientide probleemid lahenduse ja sellekohase tagasiside.
3.4.5 info väljastamine kliendile toimub kooskõlas isikuandmete kaitse seaduse, klienditeeninduse juhendi ning hea teeninduse kokkulepetega.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Info väljastamine klientidele toimub kooskõlas õigusaktide ja juhenditega.
3.5 Enda kvaliteetseks tööks klientide teenindamisel vajalike infomaterjalide uuendamine ja süstematiseerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientide teenindamine ja nõustamine toimub õige ja ajakohastatud materjalide alusel.
3.6 Telefoniteeninduse juhi asendamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenindusülesannete täitmise seisust on jooksev ülevaade. ▪ Teenindustööga kaasnevad kehtivad aruanded ja raportid on õigeaegselt, tõepäraselt ja korrektselt vormistatud. ▪ Probleemide ilmnemisel teenindusülesannete täitmisel ja kõnekeskuse platvormi tööhäirete korral on leitud lahendus olukorra parandamiseks ja edasisteks tegevusteks. Lahendusest informeerib osakonna juhatajat. ▪ Teenindusülesannete muutmise põhjendatud vajaduse korral on vastavad ettepanekud esitatud õigeaegselt osakonna juhile. ▪ Teenindusstandardi ja teiste töökorralduslike normdokumentide täitmise tagamine. ▪ Telefoniteeninduse tiimi koosolekute korraldamine, mille sisu ja otsused on protokollitud. Koosolekuteks on ettevalmistatud, vajalikud ülevaated ja kokkuvõtted on koostatud. ▪ Tööajatabeli kinnitamine.
3.7 Tööks vajalike andmebaaside täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Andmebaasid on õigeaegselt ja vigadeta täidetud.
3.8 Osalemine osakonna uu(t)e töötaja(te) väljaõpetamisel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uus töötaja on pädev täitma telefoniteeninduse üksuse töö nõutaval tasemel ja tähtaegselt.
3.9 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<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 ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.10 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega. ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.

3.11 Vahejuhi ühekordsete ülesannete täitmine.

Ülesanded on täidetud kvaliteetselt ja õigeaegselt.

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 info- ja teabesüsteeme ja registreid;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- 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 täimisega seoses teatavaks saanud ametialase ja delikaatsete isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatöös rakendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

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

7. TEENISTUSKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Kõrgharidus

Töökogemus

Vähemalt 2-aastane töökogemus klienditeenindajana, andmetöötajana või peaspetsialistina pensionide/toetuste/hüvitiste määramisel ja maksmisel.

Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

Valdab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt vene keel) vähemalt tasemel B2.

Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötluse ning esitluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- 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 usaldusväärset 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 tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kohaneb muutuv keskkonnas
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Tööülesandeid puudutavate õigusaktide tundmine ja nende selgitamise oskus. On avatud ja sõbralik.
- **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 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 esilekerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime, abivalmidus:** On tähelepanelik sise- ja välisklientide vajaduste ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **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:** 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 enda ja teiste pingeid maha võtta.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
peaspetsialist