

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

| | |
|------------------------|--|
| 1.1 Ametnimetus | 1.2 Struktuuriüksus |
| Äriteenuste nõunik | Hüvitiste osakonna äriteenuste talitus |

| | | |
|------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1.3 Vahetu juht | 1.4 Kes asendab | 1.5 Keda asendab |
| Äriteenuste juht | Äriteenuste juht | Äriteenuste juhti |

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on hüvitiste valdkonna arendamine, osakonna strateegiliste arengusuundade väljatöötamine ja rakendamine; teenuseomanike nõustamine ja toetamine ameti põhimääruses sätestatud teenuste arendamisel kasutajamugavaks, vajadusepõhiseks ning uuendusmeelsete lahenduste väljatöötamisel.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

| Põhiülesanded | Oodatavad tulemused |
|--|---|
| 3.1 Koordineerib ja viib läbi osakonnas kliendikeskse hoiaku kujundamisele ja teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevusi. | <ul style="list-style-type: none">Osakonnas on kliendikeskne hoiak.Tegevused kliendikesksuse tõstmiseks on läbi viidud. |
| 3.2 Koostab avalikkuse teavitamiseks informatiivseid materjalide kavandeid koostöös teenuseomanikega ja levitab neid erinevate teavituskanalite kaudu. | <ul style="list-style-type: none">Informatiivsete materjalide kavandid on välja töötatud ning sihtgruppideni viidud. |
| 3.3. Kavandab ja viib läbi teavituskampaaniad. | <ul style="list-style-type: none">Teavituskampaaniad on läbimõeldud ning läbi viidud. |
| 3.4 Valmistab ette ja viib läbi kliendirahulolu küsitlusi ning analüüsib tulemusi. | <ul style="list-style-type: none">Kliendirahulolu küsitlused on teenuste osas läbi viidud.Küsitluse tulemused on analüüsitud ning sisendid teenuse parendamiseks teenuseomanikule antud. |
| 3.5 Nõustab, jälgib ja analüüsib, et teenused on lihtsad, ühtlustatud loogikaga, kasutajamugavad ja vajaduspõhised. | <ul style="list-style-type: none">Teenused on lihtsad, vajaduspõhised ja kasutajamugavad. |
| 3.6 Nõustab, jälgib ja analüüsib, et koduleheküljel, inimestele saadetavatel dokumentidel ja siveveebis on info lihtne ja ühtlustatud loogikaga. | <ul style="list-style-type: none">Informatsioon on selge ja arusaadav inimesele. |
| 3.7 Teeb teenuseomanikule ja äriteenuste juhile ettepanekud äriprotsesside muutmiseks ning pakub välja uusi lahendusi. | <ul style="list-style-type: none">Teenuseomanikku on informeeritud vajalikest muudatustest ja teenuseomanikule on antud nõu teenuse parandamiseks. |

| | |
|--|---|
| 3.8 Teeb koostööd klientide, teiste SKA osakondade, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega. |
| 3.9 Teeb ettepanekuid töökorralduse lihtsustamiseks ja parandamiseks. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Töökorraldus on lihtne ja loogiline. |
| 3.10 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks. ▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest. |
| 3.11 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt. |

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

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 isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

| |
|--|
| Haridus |
| Kõrgharidus |
| Töökogemus |
| Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas. |
| Keeleoskus |
| Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1. |
| Arvutikasutamise oskus |
| Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. |
| Tööks vajalikud kompetentsid |
| Kliendikeskus: <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. |
| Asjatundlikkus: <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 usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga. |
| Koostöövõime: <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. |
| Uuendusmeelsus: <ul style="list-style-type: none">▪ oleme ennetavad, võtame kiiresti omaks uued lähenemised ja tehnilised lahendused. |

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 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 korrektselt. 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.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
äriteenuste nõunik