

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>	
Juhtivspetsialist (kahjuhüvitised)	Hüvitiste osakonna pensionitalitus	
<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Penisonivaldkonna juht	Peaspetsialist (siseriiklikud pensionid) või peaspetsialist (kahjuhüvitised)	Peaspetsialisti (siseriiklikud pensionid) või peaspetsialisti (kahjuhüvitised)

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktidega, äriprotsessi töövoogudega, juhenditega ja memodega tööõnnetusest või kutsehaigusest põhjustatud tervisekahjustusega tekitatud kahju hüvitamise nõuete ja kuriteoohvri riikliku hüvitise nõuete menetlemine, määramise ning määramata jätmise otsustamine ja väljamaksuks vormistamine ning riikliku kuriteoohvri hüvitise regressnõuete esitamine, olümpiavõitjate toetuste ja represseeritule ettenähtud toetuste määramise ja maksmise õigsuse kontrollimine ja klientide nõustamine. Meeskonna töö planeerimine, koordineerimine ja juhendamine, tulemuste täitmise kontrollimine.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Osalemine osakonna arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.</li></ul>
3.2 Meeskonna töö planeerimine, koordineerimine, juhendamine ja töötulemuste eest vastutamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Meeskonna töö on planeeritud;</li><li>Alluvatele on tööülesanded jagatud ja täitmist selgitatud.</li><li>Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning regulaarne töötulemuste analüüs.</li></ul>
3.3 Ametijuhendite koostamine ja kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Ametijuhendid on koostatud ja kaasajastatud.</li></ul>
3.4 Meeskonna ülesannete täitmiseks vajalike vahendite taotlemine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Taotlused on esitatud õigeaegselt ja vajadusest lähtuvalt.</li></ul>
3.5 Vahetu juhi ja alluvate vahel info liikumise tagamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Meeskonna töötajad on informeeritud.</li></ul>
3.6 Alluvatega aastavestluste, regulaarsete üks ühele vestluste ning katseajavestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Vestlused on tulemuslikud ja viidud läbi õigeaegselt ning regulaarselt.</li></ul>
3.7 Alluvate toetamine ning nõustamine (sh koolitamine) keerukamates valdkonnapõhistes küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arengutegevused (sh koolitused) on vastavalt vajadusele planeeritud ja läbi viidud.</li><li>Alluvad on pädevad oma tööprotsessis.</li></ul>

<p>3.8 Klienditeeninduse spetsialisti poolt vastuvõetud ja posti teel saabunud dokumentide hindamine ja kontrollimine, vajadusel täiendavate andmete ja dokumentide nõudmine; väljasaadetavate dokumentide registreerimine dokumendihaldusprogrammis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esitatud dokumendid on kontrollitud.</li> <li>▪ Dokumendid vastavad kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
<p>3.9 Kutsehaigusest või tööõnnetusest ja kuriteost tingitud kahju hüvitamiseks esitatud dokumentide alusel andmete sisestamine infosüsteemi ja hüvitise määramise või mittemääramise vormistamine ja lepingu või otsuse allkirjastamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tervisekahjustuse ja kuriteoohvri riikliku hüvitise nõuded on menetletud ja välja makstud kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
<p>3.10 Kahjuhüvitise ja kuriteoohvri riikliku hüvitise toimiku nõuetekohane vormistamine ja edastamine teisele peaspetsialistile kontrollimiseks ja aktsepteerimiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimikud on vormistatud nõuetekohaselt.</li> </ul>
<p>3.11 Kuriteoohvri riikliku hüvitise otsuste projektide koostamine ning edastamine teisele peaspetsialistile kontrollimiseks ja aktsepteerimiseks ning hüvitise määramiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kuriteoohvri riiklik hüvitis on määratud kooskõlas õigusaktidega.</li> </ul>
<p>3.12 Kontrollitud toimiku või hüvitise määramise otsuse alusel väljamaksu moodustamine ja vahe rahade kandmine väljamaksu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Väljamaks on moodustatud ja vahe rahad väljamaksu õigesti kantud.</li> </ul>
<p>3.13 Klienditeenindusse või postiga saabunud avalduste ja tõendite alusel kahjuhüvitise ja kuriteoohvri riikliku hüvitise ümberarvutamise, maksmise jätkamise või lõpetamise vormistamine ja allkirjastamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kahjuhüvitis ja kuriteoohvri riiklik hüvitis on määratud ja makstud tähtaegselt ning kooskõlas õigusaktidega.</li> </ul>
<p>3.14 Lisakulutuste hüvitamise otsustamine ja väljamaksuks vormistamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lisakulutused on hüvitatud ja välja makstud tähtaegselt ja kooskõlas õigusaktidega.</li> </ul>
<p>3.15 Taastusravi hüvitamise korral isikute taotluse alusel garantiikirja väljastamine, isikute teavitamine garantiikirja väljastamisest, ravisutuste arvete kontrollimine ja edastamine finants- ja varahaldusosakonnale tasumiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantiikirjad on väljastatud ja isikuid on garantiikirja väljastamisest õigeaegselt teavitatud.</li> <li>▪ Arved on nõuetekohased ja edastatud õigeaegselt.</li> </ul>
<p>3.16 Teostatud päringute alusel kahjuhüvitise ja kuriteoohvri riiklike hüvitiste tähtaegne ümberarvestamise, maksmise lõpetamise või maksmise jätkamise vormistamine ja muudatuste registri kontrollimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Päringute alusel on muudatused teostatud.</li> </ul>
<p>3.17 Isikute ja asutuste kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine oma valdkonda puudutavates küsimustes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vastused on pädevad ja asjakohased.</li> <li>▪ Kliente on teenindatud viisakalt ja tähtaegselt.</li> </ul>
<p>3.18 Hüvitise määramise/mittemääramise otsuse saatmine hüvitise taotlejale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Otsus on taotlejale edastatud.</li> </ul>

3.19 Vajalike haldusdokumentide (sh menetluse algatamise, ettekirjutuste, otsuste jms) projektide vormistamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokumendid on vormistatud kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
3.20 Regressi korras kuriteoohvri riiklike hüvitiste koostamine ja esitamine kohtule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regressnõuded on esitatud õigeaegselt ja hüvitised on tagasi nõutud kooskõlas kehtivate õigusaktidega.</li> </ul>
3.21 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
3.22 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
3.23 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.</li> </ul>

#### 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 täitmisega 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, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Soovitatavalt kõrgharidus
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitatavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
<b>Tööks vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikesksus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul>
<b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul>
<b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li><li>▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.</li><li>▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.</li></ul>
<b>Efektiivsus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.</li><li>▪ On muutuvus keskkonnas võimeline kohanema.</li><li>▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.</li><li>▪ Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.</li><li>▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.</li></ul>

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab 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)  
juhtivspetsialist (kahjuhüvitised)