

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Klienditeeninduse juht	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Peadirektor	Piirkonna klienditeeninduse juht ja/või telefoniteeninduse juht	Nõunikku

1.6 Vahetud alluvad
Piirkonna klienditeeninduse juhid, telefoniteeninduse juht, nõunik

2. AMETIKOHA EESMÄRK

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

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

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 aastavestluste läbiviimine.	<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.Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.

<p>3.3 Klienditeenindusvaldkonna kaardistamine, arengusuundade ja põhimõtete väljatöötamine, tegevuskava koostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koostöös klienditeeninduse osakonna juhtide ja arendusnõunikega on välja töötatud terviklikud klienditeeninduste ja infotelefoni arendamise põhimõtted. ▪ Koostatud on ajakava ja eelarve tegevuste elluviimiseks.
<p>3.4 Teenindusstandardite koostamine, teeninduse kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuse koordineerimine klienditeeninduse osakonnas.</p>	<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.
<p>3.5 Klienditeeninduste ühtse visuaalse identiteedi kujundamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kasutatakse ühesuguseid ja kaasajastatud infomaterjale.
<p>3.6 Osakonnasisese klienditeenindusprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on töötatud osakonna juhtidele juhtimisvahendid, mis tagavad läbipaistva juhtimissüsteemi osakonnas.
<p>3.7 Osakonna juhtide motiveerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hea tööõhkkond osakonnas ja sellega on aidatud kaasa piirkondades ja infotelefonis sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.
<p>3.8 Regulaarsete osakonnasiseste infotundide ja nõupidamise läbiviimine osakonna juhtidele eesmärgiga õppida parimaid teenindus-ja juhtimispraktikaid.</p>	<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.
<p>3.9 Enesejuhtimine ja –arendamine.</p>	<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.
<p>3.10 Osalemine teenindusjuhtide võrgustikus ameti esindajana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on kogemuste ja parimate praktikate kasutuselevõtmine.
<p>3.11 Osalemine klienditeenindusvaldkonna monitooringute ning uuringute läbiviimisel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uuringute tulemusi arvestatakse otsuste tegemisel.
<p>3.12 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>	<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.
<p>3.13 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
<p>3.14 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antud tööülesanded on nõuetekohaselt täidetud.

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 üksuse tulemuslikuks toimimiseks;
- 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, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

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 (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.

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:

- 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 meeskonnatööle, 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 eesmäärke 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. 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 parandab need koheselt. Märkab ka teiste töötajate töös esilekerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste 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 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**: Hoiab oma tundeid kontrolli all ja säilitab 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 oma ja teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemuse, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: On avatud ja sõbralik.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
klienditeeninduse juht