

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Klienditeeninduse peaspetsialist	Klienditeeninduse osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Piirkonna klienditeeninduse juht	Klienditeeninduse peaspetsialist või klienditeeninduse spetsialist	Klienditeeninduse peaspetsialisti või klienditeeninduse spetsialisti

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas siseriiklike ja riikidevaheliste sotsiaalkindlustuslepingute ning Euroopa Liidu sotsiaalkindlustusalaste õigusaktidega riiklike pensionide, toetuste ja hüvitiste ning muude ameti töövaldkonda kuuluvate dokumentide vastuvõtmine ning klientide asjatundlik ja kliendisõbralik nõustamine kõigis Sotsiaalkindlustusameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes ning klienditeeninduse ladusa ja tulemusliku töö tagamine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Klienditeenindusse saabunud ning suunatud posti läbivaatamine, vajadusel skaneerimine ning dokumendihaldussüsteemis registreerimine.	<ul style="list-style-type: none">Post on vastu võetud ja tähtaegselt edastatud.
3.2 Blankettide ja infomaterjalide olemasolu ning klientidele kättesaadavuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none">Tagatud on infomaterjalide olemasolu ja kättesaadavus klientidele.
3.3 Klienditeeninduse kontoritarvetega varustatuse jälgimine ning kaupade ja teenuste tellimine kooskõlastatult klienditeeninduse piirkonnajuhiga.	<ul style="list-style-type: none">Klienditeenindus on varustatud vajalike kontoritarvetega.
3.4 Kohapeal haldusküsimuste lahendamine ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja piirkonnajuhhi informeerimine.	<ul style="list-style-type: none">Probleemid on operatiivselt lahendatud või on probleemidest koheselt pädevaid lahendajaid informeeritud.
3.5 Omniva arvete kontrollimine, kooskõlastamine ja statistiliste andmete esitamine.	<ul style="list-style-type: none">Omniva arved on kontrollitud ja kooskõlas väljasaadetud postiga.Arved on õigeaegselt kooskõlastatud.Statistiliste andmed on õigeaegselt esitatud.
3.6 Klienditeeninduse spetsialistide teenistusest lahkumisel asjaajamise üleandmise-vastuvõtmise tagamine.	<ul style="list-style-type: none">Kindlustatud on dokumentide ja vara allesolek.

3.7 Klientide korrektne, asjakohane ja kliendisõbralik nõustamine pensionide, toetuste, hüvitiste ja teenuste ning muu ameti töövaldkonda kuuluvates küsimustes lähtuvalt vastavatest õigusaktidest.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientid on saanud pädeva, asjakohase, ammendava info ja/või lahenduse. See on esitatud kliendile arusaadaval ja kliendisõbralikul viisil. ▪ Klientid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.
3.8 Kliendi isiku tuvastamine isikuttõendava dokumendi alusel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isiku samasus on tuvastatud.
3.9 Dokumentide vastuvõtmine ja nende õigsuse kontrollimine, sealhulgas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on nõuetekohased ja kehtivad.
3.9.1 vajadusel originaaldokumentidest koopiade tegemine ja nende õigsuse kinnitamine, dokumentide skaneerimine;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vajaminev arv koopiaid on tehtud, nende õigsus on kinnitatud. ▪ Dokumentid on skaneeritud.
3.9.2 puuduvate dokumentide väljaselgitamine ja nende esitamiseks tähtaja määramine, klientide teavitamine lisadokumentide vajadusest;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puuduvad dokumentid on välja selgitatud ning nende esitamiseks on antud mõistlik tähtaeg.
3.9.3 vastuvõetud taotluste ja dokumentide registreerimine dokumendihaldussüsteemis ja edastamine tähtaegselt vastava valdkonna spetsialistile.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vastuvõetud taotlused ja dokumentid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.
3.10 Klientidele dokumentide ja otsuste väljastamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
3.11 Kirjade, tõendite jm dokumentide vormistamine, registreerimine ja väljastamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on korrektselt koostatud ja registreeritud ning väljastatud tähtaegselt.
3.12 Riiklikku pensionikindlustuse registrisse kantud isikuandmetega ning sotsiaalmaksualaste andmetega teatiste väljastamine klientidele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teatised on väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
3.13 Ameti teiste osakondadega ühtse haldus- ja menetluspraktika kujundamise eesmärgil ettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud on esitatud.
3.14 Matusetootuse määramise ja väljamaksu kontrollimine ning matusetootuse aktsepteerimine. Matusetootuste otsuse kontrollimine ja allkirjastamine, pangamaksete finants- ja varahaldus osakonnale üleandmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matusetootused on määratud tähtaegselt, dokumentid on vormistatud nõuetekohaselt ja kooskõlas kehtivate õigusaktidega.
3.15 Klientidelt avalduste vastuvõtmine enammakstud pensionide, toetuste ja hüvitiste tagasimaksmiseks või tagasimaksmisest keeldumiseks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuvastatud isikult on vastu võetud õigete andmetega avaldus.
3.16 Ekspertiisi taotluste vastuvõtmine, klientide abistamine taotluse täitmisel ning taotluse registreerimine DHS-s ja ekspertiisitaotluse andmete sisestamine SKAIS-AE-s. Vastavalt kehtivale töökorraldusele klienditeeninduse piirkondades posti ja käsiposti teel saabunud ekspertiisitaotluse andmete sisestamine SKAIS – AE-s.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ekspertiisitaotlused on korrektselt täidetud, registreeritud ja sisestatud SKAIS-AE-sse.

3.17 Tööks vajalike andmebaaside täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õigeaegselt ja vigadeta täidetud andmebaasid.
3.18 Isikute ja asutuste kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on pädev ja asjakohane infovahetus. ▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õiged.
3.19 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.20 Koostöö teiste organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.21 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- omab vastutust oma kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatoos rakendamise 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

Haridus
Soovitavalt kõrgharidus
Töökogemus
Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B2.
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
Kliendikesksus: <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 usaldusväarsuse 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. Efektiivsus: <ul style="list-style-type: none">▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.▪ On muutuvus keskkonnas võimeline kohanema.▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.▪ Edastab infot selgelt ja otsekohele.▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjendab 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)
klienditeeninduse peaspetsialist