

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Klienditeeninduse spetsialist	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.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Klientide korrektne ja asjakohane nõustamine pensionide, toetuste, hüvitiste alastes küsimustes lähtuvalt vastavatest õigusaktidest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kliendid on saanud pädeva, asjakohase, ammendava info ja/või lahenduse. See on esitatud kliendile arusaadaval ja kliendisõbralikul viisil.▪ Kliendid on teenindatud korrektselt ja viisakalt.
3.2 Kliendi isiku tuvastamine isikuttõendava dokumendi alusel.	<ul style="list-style-type: none">▪ Isiku samasus on tuvastatud.
3.3 Dokumentide vastuvõtmine ja nende õigsuse kontrollimine, sealhulgas:	<ul style="list-style-type: none">▪ Dokumentid on nõuetekohased ja kehtivad.
3.3.1 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.
3.3.2 puuduvate dokumentide väljaselgitamine ja nende esitamiseks tähtaja määramine, klientide teavitamine lisadokumentide vajadusest;	<ul style="list-style-type: none">▪ Puuduvad dokumendid on välja selgitatud ning nende esitamiseks on antud mõistlik tähtaeg.
3.3.3 vastuvõetud taotluste ja dokumentide registreerimine kokkulepitud dokumendihaldus- programmis ja edastamine tähtaegselt vastava valdkonna spetsialistile.	<ul style="list-style-type: none">▪ Vastuvõetud taotlused ja dokumendid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.

<p>3.4 Ekspertiisi taotluste vastuvõtmine, klientide abistamine taotluse täitmisel ning taotluse registreerimine DHS-s ja ekspertiisitaotluse andmete sisestamine SKAIS-AE-s.</p> <p>Vastavalt kehtivale töökorraldusele klienditeeninduse piirkondades posti ja käsiposti teel saabunud ekspertiisitaotluse andmete sisestamine SKAIS – AE-s.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ekspertiisitaotlused on korrektselt täidetud, registreeritud ja sisestatud SKAIS-AE-sse.
<p>3.5 Klientidele dokumentide ja otsuste väljastamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
<p>3.6 Tõendite jm dokumentide vormistamine, registreerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on korrektselt koostatud ja registreeritud.
<p>3.7 Riiklikku pensionikindlustuse registrisse kantud isikuandmetega ning sotsiaalmaksualaste andmetega teatiste väljastamine klientidele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teatised on väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
<p>3.8 Klientidelt avalduste vastuvõtmine enammakstud pensionide, toetuste ja hüvitiste tagasimaksmiseks või tagasimaksmisest keeldumiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuvastatud isikult on vastu võetud õigete andmetega avaldus.
<p>3.9 Matusetoetuste määramiseks vajalike andmete infosüsteemi sisestamine ja väljamaksmiseks vormistamine, pangamaksete finants- ja varahalduse osakonnale üleandmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matusetoetused on määratud tähtaegselt ja kooskõlas kehtivate õigusaktidega.
<p>3.10 Kohapeal sekkumist vajavate haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja piirkonna klienditeenindusjuhi informeerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.
<p>3.11 Tööks vajalike andmebaaside täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õigeaegselt ja vigadeta täidetud andmebaasid.
<p>3.12 Isikute ja asutuste kirjalikele ja suulistele pöördumistele vastamine ning selgituste jagamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagatud on pädev ja asjakohane infovahetus. ▪ Avaldused ja kirjad on vastatud tähtaegselt ning sisuliselt õiged.
<p>3.13 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
<p>3.14 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
<p>3.15 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete ülesannete täitmine.</p>	<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 täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- omab vastustust oma kvalifikatsiooni hoidmise, täiendamise ning igapäevatöös 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
Keskharidus
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:

- 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 usaldusväarsuse 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.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohealt.
- 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. On avatud ja sõbralik.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Kogub, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, 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**: Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Juhendamisoskus**: On positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: On initsiatiivikas, arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest.
- **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.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
klienditeeninduse spetsialist