

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Telefoniteeninduse juht	Klienditeeninduse osakond

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Klienditeeninduse juht	Peaspetsialist	Klienditeeninduse juhti või piirkonnajuhti

<b>1.6 Vahetud alluvad</b>
Peaspetsialist, spetsialistid

**2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK**

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

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1. Telefoniteeninduse tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefoniteenindusele pandud ülesanded on täidetud.</li> </ul>
3.2. Telefoniteeninduse töötajate juhtimine ja arendamine, sh <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine;</li> <li>▪ tööalane kommunikatsioon;</li> <li>▪ töötulemuste hindamine;</li> <li>▪ töötajate arendamine;</li> <li>▪ vajalike katseaja- ja aastavestluste läbiviimine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus.</li> <li>▪ Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaani) telefoniteeninduse töötajatele, toimub tulemuste hindamine.</li> <li>▪ Koostatud on ametijuhendid.</li> <li>▪ Regulaarselt on läbi viidud aastavestlused.</li> <li>▪ Tagatud on telefoniteeninduse töötajate vaheline koostöö ja kommunikatsioon.</li> <li>▪ Telefoniteeninduse toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused.</li> <li>▪ Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.</li> </ul>
3.3. Koostöö ameti infotelefoni sidelahenduse lepingupartneriga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infotelefoni sidelahendus toimib.</li> </ul>

<p>3.4. Infotelefonile saabunud kõnede statistika koostamine ja analüüs. Spetsialistide tööaja kasutamise monitoorimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on telefoniteeninduse spetsialistide töö analüüs koos järeldustega.</li> <li>▪ Vajadusel sisse viidud muudatused töökorraldusesse.</li> </ul>
<p>3.5. Regulaarne töökoosolekute läbiviimine, kindlustamaks telefoniteeninduse töötajate õigeaegse informeerimise</p> <p>a) asjaomaste õigusaktide muudatustest, täiendustest ja uuendustest;</p> <p>b) ametisestest töökorraldust puudutavatest uuendustest ja muudatustest;</p> <p>c) tagasiside tõusetunud probleemidest telefoniteeninduse töö valdkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koolitatud spetsialistid.</li> <li>▪ Tagatud on telefoniteeninduse töö kehtivate õigusaktide alusel ning klienditeeninduse töö analüüs koos järeldustega.</li> <li>▪ Vajadusel sisse viidud muudatused töökorraldusesse.</li> <li>▪ Töökoosolekute materjalid on edastatud piirkonna klienditeeninduse juhtidele parimate praktikate omandamiseks.</li> </ul>
<p>3.6. Telefoniteeninduse uute töötajate väljaõpetamine põhimäärusega pandud ülesannete täitmiseks ja lahendamiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Töötajad on pädevad täitma talitusele pandud ülesandeid korrektset etteantud tähtaja jooksul.</li> </ul>
<p>3.7. Tööks vajalike infomaterjalide õige ja õigeaegne olemasolu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on infomaterjalide olemasolu ja õigeaegne kättesaadavus telefoniteeninduse töötajatele.</li> </ul>
<p>3.8. Vahetule juhile ettepanekute tegemine telefoniteeninduse töökorralduse parandamiseks, samuti informeerimine probleemidest, mis on ilmnunud töös klientidega ja/või ameti teiste osakondadega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Otsene juht omab informatsiooni telefoniteeninduse töökorralduse muutmise ettepanekutest ja teiste osakondade tagasisidest.</li> </ul>
<p>3.9. Vahetule juhile analüüsidel, järeldustel ja tagasisidel põhinev ettepanekute tegemine telefoniteeninduse koosseisu ja töökorralduse kohta, töötajate palkade, toetuste, lisatasude määramise, ergutuste või distsiplinaarkaristuste kohaldamise ning teenistusest vabastamise kohta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on telefoniteeninduse töötajate individuaalsete töötulemuste väärtustamine.</li> </ul>
<p>3.10. Mitterutiinsetele kliendiprobleemidele lahenduste leidmine koostöös vastava valdkonna spetsialistidega, vajadusel kogu piirkonna klienditeeninduse spetsialistidele juhtumipõhiste juhendmaterjalide koostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefoniteeninduse spetsialistid on informeeritud lahendustest eesmärgiga osata sarnaseid olukordi lahendada iseseisvalt.</li> </ul>
<p>3.11. Telefoniteeninduse töötajate klientide andmine – emotsionaalselt ja/või sisuliselt keeruliste kliendipöördumiste analüüs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kliendipöördumisest on tehtud analüüs koos järeldustega ja koos klienditeeninduse spetsialistidega õpitakse tundma lahenduskaiku – teenindaja saab teadmise, kogemuse ja julguse keeruliste olukordade lahendamiseks iseseisvalt.</li> </ul>
<p>3.12. Telefoniteeninduse klienditeenindusprotsessi ja töökorralduse tõhustamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esitatud on ettepanekud, mis aitavad kaasa osakonna parimate töötulemuste saavutamisele.</li> </ul>
<p>3.13 Telefoniteeninduse töötajate motiveerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hea tööõhkkond loodud ja sellega on aidatud kaasa kogu osakonna sooja, sõbraliku ja üksteist toetava õhkkonna loomisele, hoidmisele.</li> </ul>

3.14. Enesejuhtimine ja –arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hea sisemise tasakaalu, hea distsipliini ja järjepideva õppimise kaudu olla eeskujuks osakonna töötajatele ja selle kaudu anda kinnitust osakonna juhtimisstruktuuri toimimisele.</li> </ul>
3.15. 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>
3.16. 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>
3.17. Vahetu juhi poolt antud ühekordsete korralduste täitmine, mis tulenevad ametikoha eesmärgist või teenistuskohustuste täitmise käigust.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on tähtaegselt ja nõuetekohaselt täidetud.</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, kontoritarkvarad, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, kõrvaklapid ja mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

### Haridus

Soovitavalt magistritasemele vastav haridus.

### Töökogemus

Vähemalt 3-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 andmetöötuse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

### Tööks vajalikud kompetentsid

#### Kliendikeskus:

- 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 eetilisel, 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 eesmärgi 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 juhitavate 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 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.

### Poolte allkirjad:

#### Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
finants- ja arendusosakonna juhataja  
peadirektori ülesannetes

#### Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Marina Kuklina