

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Järelevalve juhtivspetsialist (täisealistele osutatavad teenused)	Kvaliteediosakond, järelevalve talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Järelevalve talituse talitusejuhataja	Järelevalve juhtivspetsialist	Järelevalve juhtivspetsialisti, või talituse juhatajat

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on järelevalve tegevuste koordineerimine ja järelevalve tegemine Sotsiaalkindlustusameti pädevusse kuuluvas valdkonnas, sh järelevalve teenuste kvaliteedi ja nõuetele vastavuse ja rahaliste vahendite otstarbeka kasutamise üle.

3. PÕHIKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Täiskasvanute sotsiaalhoolekande teenuste (sh KOV sotsiaalteenused ja riigi poolt rahastatavad toetused) üle tehtava järelevalve planeerimine ja koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none">Järelevalve aastaplaan on õigeaegselt koostatud ja seda järgitakse. Vajadusel on jooksvat sisse viidud muudatused.
3.2 Koondab, valdab ja jagab järelevalve talituse vastutusvaldkonda kuuluvat täisealiste teenuseid puudutavat infot.	<ul style="list-style-type: none">Info on kaasajastatud, struktureeritud ja edastatud huvitatud osapooltele.
3.3 Korraldab teemapõhiseid sisekoolitusi.	<ul style="list-style-type: none">Sisekoolitused aktuaalsetel teemadel on läbiviidud.
3.4 Järelevalve teostamine teenuste osutamise vastavuse, teenuste kvaliteedi ja rahaliste vahendite eesmärgipärase kasutamise üle.	<ul style="list-style-type: none">Teenuseid osutatakse vastavalt õigusaktides sätestatud nõuetele.
3.5 Järelevalve teostamine kohaliku omavalitsuse üksusele, lastekaitsetöötajale, lapsega töötavale isikule ja lastele sotsiaalteenuseid osutavale lasteasutusele sätestatud nõuete täitmise üle.	<ul style="list-style-type: none">Kohaliku omavalitsuse üksused, lastekaitsetöötajad, lapsega töötavad isikud ja lastele sotsiaalteenuseid osutav

	<p>lasteasutused täidavad oma ülesandeid ning vastavad õigusaktides sätestatud nõuetele.</p>
<p>3.6 Järelevalve teostamiseks vajalike dokumentide ja informatsiooni kogumine, intervjuude läbiviimine, ettekirjutuste ja soovitude esitamine, tagasiside kogumine ja järelevalve käigus saadud info edastamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Järelevalvet teostatakse vastavalt kehtestatud nõuetele. Info on õigeaegselt edastatud.
<p>3.7 Järelevalve käigus tuvastatud rikkumiste kõrvaldamiseks tegevuste kavandamine ning meetmete kohaldamine ja järelkontrollide teostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenused vastavad kehtestatud nõuetele. ▪ Rahalisi vahendeid kasutatakse vastavalt kehtestatud nõuetele. ▪ Teenusepakkujaga on läbiviidud juhendav- ja/või kogemuskohtumine. ▪ Järelkontroll on läbiviidud vajadusepõhiselt ja õigeaegselt.
<p>3.8 Järelevalvealase aasta aruande koostamine, analüüs ning parandusettepanekute tegemine teenuste kvaliteedi tagamiseks</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aruanne on koostatud korrektselt ning esitatud õigeaegselt. ▪ Parandusettepanekud on vastava valdkonna esindajatele edastatud õigeaegselt.
<p>3.9 Järelevalve tagasiside kogumine, analüüs ja analüüsipõhiste parandusettepanekute realiseerimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagasiside on süsteemselt küsitud. ▪ Analüüsi põhjal tehtud parandusettepanekud on õigeaegselt esitatud. ▪ Järeldusi on kasutatud edasiste tegevuste planeerimisel.
<p>3.10 Osalemine valdkonna arendustegevustes, kvaliteedikriteeriumite ja -meetmete väljatöötamisel ja nende rakendamisel teenuste kvaliteedi tõstmiseks</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuseosutajad on teadlikud kvaliteedinõuetest teenuste osutamisel. ▪ Teenuste arendajad on teadlikud ja lähtuvad teenuste kvaliteedinõuetest.
<p>3.11 Osalemine teenuste osutamisega seotud märgukirjade ja järelepärimiste lahendamisel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Märgukirjad ja järelepärimised on saanud õigeaegselt lahendused ja vastused.
<p>3.12 Osalemine teenuste alaste meetodiliste juhendite ja muude informatiivsete materjalide ettevalmistamises oma pädevusvaldkonna piires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud juhendite muutmiseks ja täiendamiseks on esitatud õigeaegselt.

3.13 Osalemine eelnõude ettevalmistamises ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamises oma tegevusvaldkonna piires.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analüüsil põhinevad muudatusettepanekud on esitatud õigeaegselt.
3.14 Teenuseosutajate, ekspertide ja teiste seotud osapoolte nõustamine ja juhendamine ning infopäevade, kogemuskohatumiste ja ümarlaudade korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Info on õigeaegselt edastatud ja ühtne halduspraktika on tagatud.
3.15 Koostöö teiste järelevalveametnikega, ameti osakondade, ministeeriumitega ja teiste organisatsioonide/liitudega oma vastutusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. Toimub pidev infovahetus ja koostöö ameti osakondade, ministeeriumite, õiguskantsleri büroo ja teiste seotud osapooltega. ▪ Suure avaliku huviga juhtumite ümarlaudadel on osaletud ▪ On osaletud SKA ülestes arendustegevustes ja info on edastatud talitusele
3.16 Muude vastutusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeeritud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, üksuse ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.17 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt.

4. ÕIGUSED

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja abi;
- kasutada oma pädevuse piires ameti info- ja teabesüsteeme ja andmekogusid;
- osaleda koolitustel jt arendustegevustes;
- saada tööks vajalikud töövahendeid ja isikukaitsevahendid;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.

5. VASTUTUS

- 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 ning juurdepääsupiiranguga teabe hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, telefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika. Tagatud ametiauto kasutamine. Vajadusel hüvitatakse ühistranspordi kasutus.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Sotsiaaltöö-, õigus-, korrektsiooni- või avaliku halduse alane bakalaureus. Soovitavalt magistrikraad või sellele vastav haridus.
Teadmised
Riigi põhikorra õigusaktide tundmine, sotsiaalhoolekande seadusandluse ning sotsiaalvaldkonda reguleerivate muude õigusaktide põhjalik tundmine
Isikuomadused
Algatusvõime, kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime, täpsus, korrektsus, kõrge stressitaluvus
Töökogemus
Vähemalt 3 aastane töökogemus õigusosalal või sotsiaalvaldkonnas, 3 aastat riikliku järelevalve tegemise kogemus. Kasuks tuleb juhtimiskogemus, sh projekti või töögrupi juhtimine.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab vähemalt ühte võõrkeelt, soovitavalt vene või inglise keelt, vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Heal tasemel teksti- ja tabelitöötluse oskused. Esitlustarkavara kasutamise oskus. Windows keskkonnas töötamise oskus. Valdkonna infosüsteemide kasutamise oskus ja kogemus.
Lisanõuded
B – kategooria juhiloa, valmisolekuga kasutada sõitudeks ametiautot. Valmisolek meeskonna juhtimiseks. Järelevalve ja/või kvaliteedijuhtimisega ning laste küsitlemisega seotud täienduskoolituste läbimine. Valmisolek pidevaks enesetäiendamiseks. Valmisolek igakuisteks riigisisesteks lähetusteks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- Kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest ja heaolust lähtumine.
- Faktide seostamine kliendi olukorraga ja kliendipoolse vaatega.
- Klientide kaasamine teenuse kvaliteedi hindamisele, juhendite koostamisele.

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab oma tööks kõrged standardid, tegutseb professionaalselt nii individuaalselt kui meeskonnas, saavutades kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Järgib oma töös kehtestatud konfidentsiaalsuse ning isikuandmete kaitse reegleid.
- Koostab asjakohaseid juhendeid.

Koostöövõime:

- Teab oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused korrektset ja õigeaegset.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.
- On võimeline saavutama kokkuleppeid ning juhtima partneri võimaliku lahendi leidmiseni, oskab nõustada ja juhendada.
- On võimeline argumenteerima ja väitlema kõnealuse teema piires.
- Suhtleb lugupidavalt ja professionaalselt erineva religioosse ja kultuurilise taustaga ning väärtushinnangutega inimestega.

Efektivsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kasutab oma tööaega otstarbekalt.
- On oma tegevustes paindlik ning võimeline kohanema muutuv keskkonnas.
- Edastab infot selgelt ja õigeaegselt.
- Kasutab tööandja võimaldatud ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Analüüsi- ja üldistusvõime:

- Koondab, analüüsib ja seostab vastutusvaldkonna infot.
- Toob olemasolevast infost välja olulise ja edastab regulaarselt seotud osapooltele.
- Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust.
- Näeb tervikpilti ja mõistab seoseid.
- Kasutab kogutud infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus. Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Tagab tingimused osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid. 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.
- **Juhendamisoskus**. Aitab järele valvataval asutusel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmisi ning oskab motiveerida neid kasutama. Võimaldab kaastöötajatel (meeskonnajuhina) vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Avatud mõtlemine** Mõtleb raamist välja. 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 all 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.
- **Empaatiavõime**. Oskab ennast teise inimese olukorda panna. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata. On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ja suhtluspartneri väärikust arestavalt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Korrektus**. Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. On suuteline oma tööd analüüsides tekkinud vigu märkama ning parandab need koheselt. On suuteline teiste tööd analüüsides tekkinud vigu märkama ning oskab anda asjakohast ja konstruktiivset tagasisidet vastuseisu tekitamata.
Töötaja lähtub oma teenistusülesannete täitmisel asutuse ametlikest seisukohtadest.

8. AMETIJUHENDI MUUTMINE

- Ametijuhend vaadatakse üle kord vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.
- Ametniku nõusolekuta võib ametijuhendit muuta, kui ei muutu ametikoha eesmärk, põhiülesanded ning oluliselt ei suurene teenistusülesannete maht.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
järelevalve juhtivspetsialist
(täisealised)