

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>1.1 Ametiniimetis</b> | <b>1.2 Struktuuriüksus</b>                                   |
| Arendusnõunik            | Teenuste osakond, erihoolekande ja rehabilitatsiooni talitus |

|                        |                        |                         |
|------------------------|------------------------|-------------------------|
| <b>1.3 Vahetu juht</b> | <b>1.4 Kes asendab</b> | <b>1.5 Keda asendab</b> |
| Menetlusvaldkonna juht | Menetlusvaldkonna juht | Menetlusvaldkonna juhti |

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on riigiteenuste sisuline arendamine ja koordineerimine, ühtse halduspraktika tagamine nõuetekohaste teenuste osutamisel.

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

| <b>Põhiülesanded</b>  | <b>Oodatavad tulemused</b>  |
|---|---|
| 3.1. Inimkeskse hoiaku kujundamine ja teenuste kvaliteedi parandamisele suunatud tegevuste rakendamine teenuste arendamisel.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ameti pakutavad teenused on inimkesksed, kvaliteetsed ning kooskõlas ameti strateegiliste eesmärkidega.</li> </ul>                           |
| 3.2. Infosüsteemide arendustesse vajaliku sisendi andmine ja sisuliste muudatuste panekute koostamine (sh lähteülesanded, detailanalüüsid jne). | <ul style="list-style-type: none"> <li>Infosüsteemide arendamiseks on antud vajalik sisend ning muudatused ja arendused vastavad õigusaktidele ja töökorraldusele.</li> </ul>       |
| 3.3. Teenuste sisuliseks arendamiseks vajalikesse tugiprotsessidesse sisendi andmine, arendusprotsessides osalemine.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teenuste strateegilised eesmärgid on saavutatud.</li> </ul>  |
| 3.4. Erihoolekande teenusekohti puudutava informatsiooni haldamine ja levitamine.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Partnerid ja huvitatud osapooled on teadlikud teenustest</li> <li>Informatsioon on piisav, asjakohane ja partneritele kättesaadav</li> </ul> |
| 3.5. Teenustega seotud analüüside ja aruannete koostamise korraldamine tuginedes olemasolevale statistikale.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teenustega seotud analüüsid ja aruanded on esitatud tähtaegselt.</li> </ul>  |
| 3.6. Osalemine osakonna arengustrateegiatega ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.</li> </ul>   |
| 3.7. Teenuste teabe ette valmistamine, vormistamine ja esitamine avaldamiseks ameti kodulehel.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teave on kodulehele ülespanemiseks õigeaegselt ja ajakohaselt ettevalmistatud ning kodulehel avalikustatud.</li> </ul>                       |

|   |   |
|---|---|
| 3.8. Teenuse osutajate kirjalike taotluste menetlemine lepingu sõlmimiseks, muutmiseks ja lõpetamiseks.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taotlused on menetletud ja lepingud on sõlmitud korrektset ja õigeaegselt</li> </ul>   |
| 3.9. Teenuse osutajatele lepingu sõlmimise teate koostamine ja ettevalmistamine avaldamiseks.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teave on kodulehel avalikustatud ja uuendatud õigeaegselt.</li> </ul>  |
| 3.10. Teenuse osutajate juhendamine lepingu täitmisel, ühtse halduspraktika kujundamine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selgitused on antud ja ühtne halduspraktika on tagatud.</li> </ul>   |
| 3.11. Kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kirjade ja dokumentide kavandid on koostatud korrektset ja õigeaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>  |
| 3.12. Teenuste osutajatele ja koostööpartneritele kohtumiste ja teabepäevade korraldamine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuseosutajad on teadlikud kvaliteetse teenuse osutamise põhimõtetest.</li> </ul>  |
| 3.13. Koostöö teiste osakondade, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>  |
| 3.14. 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, üksuse ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul> |
| 3.15. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</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, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

|   |
|---|
| <b>Haridus</b>  |
| Kõrgharidus sotsiaalvaldkonnas.   |
| <b>Töökogemus</b>   |
| Vähemalt 3-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.   |
| <b>Keeleoskus</b>   |
| Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.<br>Valdab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.   |
| <b>Arvutikasutamise oskus</b>   |
| Kasutab teksti- ja andmetöötluse 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 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 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 mõjutamisemeetodeid 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 märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede 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 teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: 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 alla 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.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: 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.
- Sotsiaalvaldkonna ja erihoolekande valdkonda reguleerivate õigusaktide tundmine.
- Rehabilitatsioonivaldkonna tundmine.
- Teadmised finantsjuhtimise alustest.
- Teadmised projektijuhtimise põhimõtetest.

### Poolte allkirjad:

#### Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Indrek Holst  
peadirektor

#### Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Pirje Petter