

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametinimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
Konsultant (telefoniteenused)	Lastekaitse osakonna arendus- ja ennetustalitus

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Lastekaitse telefoniteenuste juht	Lastekaitse telefoniteenuste juht	-

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on laste ja perede heaolu valdkonnas lastekaitse telefoniteenuste arendamine, tegevuste elluviimine ja analüüsimine.

**3. TÖÖKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1 Lastekaitse telefoniteenuste registreeritud nõustamise pilootprojekti koordineerimine, sh protsessi sisustamine, elluviimine ja analüüsimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tegevused on ellu viidud vastavalt planeeritule, eesmärgid saavutatud ja analüüsil põhinevad ettepanekud teenuse edasiseks osutamiseks tehtud.</li> </ul>
3.2 Registreeritud nõustamisteenuse osutamine laste ja perede heaolu puudutavates küsimustes, pakkudes sotsiaalseid, psühholoogilist, lastekaitse või kriisinõustamise alast abi ja tuge. Teenusega seotud andmete fikseerimine vastavalt kujundatavale tööprotsessile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nõustamisteenus on kvaliteetne.</li> <li>▪ Nõustamisteenust on osutatud kompetentselt vastavalt tööjuhisele.</li> <li>▪ Teenusega seonduv info on nõuetekohaselt fikseeritud ja vajadusel informatsioon edastatud.</li> </ul>
3.3 Lastekaitse telefoniteenuste kvaliteedihindamise ja tagasiside süsteemi väljatöötamine ja elluviimine, sh ka juhiste ja hindamisvahendite koostamine ning kasutusele võtmise koordineerimine. Lastekaitse telefoniteenuste meeskonna juhendamine kvaliteedi tagamise ja tagasiside protsessis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuse kvaliteedihindamise ja tagasiside süsteem on välja töötatud ja rakendunud ning selle põhjal esitatud ettepanekud tööprotsesside parendamiseks.</li> <li>▪ Töötajatele on tagatud töö kvaliteedi hoidmiseks ja tõstmiseks piisav ning kompetentne juhendamine.</li> </ul>
3.4 Nõustamisteenusega seotud juhendite ja teavitusmaterjalide koostamine ning nõustamisprotsessidesse rakendamise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juhendid ja materjalid on valminud, avalikustatud ning nõustamisteenuste raames edukalt rakendatud.</li> </ul>
3.5 Organisatsioonisisene ja –väline koostöö oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>

<p>3.6 Muud pädevusvaldkonda kuuluvad tegevused, sh ettepanekute tegemine lastekaitse telefoniteenuste arendamise osas ja teenuse arendamisega seotud tegevused ning osalemine erinevatel osakonna tööga seotud kohtumistel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused on kokkuleppel vahetu juhiga teostatud.</li> <li>▪ Tegevuste planeerimiseks ning edukaks eluviimiseks vajalik info on koondatud ning omapoolsed ettepanekud edastatud ja teenuse arendamisega seotud tegevustes osaletud.</li> </ul>
<p>3.7 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.</p>	<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;
- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- teha ettepanekuid teenuse, lastekaitse osakonna ning riiklike lastekaitsemeetmete arendamiseks.

#### 5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile ja ameti põhimäärusele 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 kasutuses kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaal-, kasvatus- või meditsiiniteadustes.
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 3-aastane töökogemus töövaldkonnas (sh nõustamise kogemus).
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.
Valdab vene keelt vähemalt tasemel B1.
Valdab inglise keelt vähemalt tasemel B2.

## Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Valmisolek kasutada tööks vajalikke siseriiklike andmeregistreid (nt STAR).

## Tööks vajalikud kompetentsid

### Kliendikeskus:

- 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 tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

## Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjendab 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 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 teadmisi. 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.

**Poolte allkirjad:**

**Tööandja:**

(allkirjastatud digitaalselt)  
Egon Veermäe  
peadirektor

**Töötaja:**

(allkirjastatud digitaalselt)  
Kätlin Servet