

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametinimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>
<b>Koordinaator</b>	Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond, ennetustalitus.

<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Teenuse juht	Teenuse juht	Teenuse juhti

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on teenuse sujuva ja vajadustest lähtuva korralduse tagamine ja selleks vajalike tegevuste elluviimine sh juhiste ja materjalide ettevalmistamine, koostööpartnerite töö korraldamine ja teenuse elluviimise igakülgne toetamine ja parendamine.

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1 Vastutusel oleva süsteemi arendamine, kättesaadavuse korraldamise koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenus on piisava kättesaadavusega korraldatud ning käivitub vajaduspõhiselt.</li> </ul>
3.2 Juhendite ja muude materjalide ettevalmistamises osalemine oma tegevusvaldkonna piires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhendid on koostatud.</li> </ul>
3.3 Teenuse dokumentatsiooni kogumine, analüüsimine ja aruannete koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aruandlus on kogutud, analüüsitud ja esitatud.</li> </ul>
3.4 Osalemine teenuse mõjude hindamisel ja kasutajakogemuse analüüsimisel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Andmed on kogutud, analüüsitud ja esitatud.</li> </ul>
3.5 Teenust puudutava informatsiooni haldamine ja levitamine, seotud ürituste ettevalmistamisel ja korraldamisel osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuse partnerid on teadlikud teenuse võimalustest ja oma rollist seoses teenusega.</li> <li>▪ Informatsioon on piisav ja partneritele kättesaadav.</li> <li>▪ Teenusega seotud üritused on ettevalmistatud ja korraldatud.</li> </ul>
3.6 Ettepanekute tegemine töökorralduse või teenuse läbiviimise parandamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on asjakohased ja rakendatavad.</li> </ul>
3.7 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>
3.8 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>
3.9 Teenusega seotud arvelduste, aruandluse, tagasiside ja statistika haldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuse arveldus ja aruandlus on tagatud.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuse kohta on koostatud ja avaldatud regulaarset statistikat.</li> <li>▪ Teenuse kasutajakogemuse ning tagasiside kogumiseks on loodud süsteem, kogutud andmed on analüüsitud ning järeldused teenuse kujundamisel arvesse võetud.</li> </ul>
3.10 Vajadusel teenusega seotud juhendite ja teabematerjalide ettevalmistamine ja kaasajastamine ning kodulehel oleva info kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juhendid on koostatud asjatundlikult. Kodulehel avalikustatud teave on õige ja ajakohane.</li> </ul>
3.11 Vahejuhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.</li> </ul>

#### **4. ÕIGUSED**

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes ning tööalases nõustamises
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele
- teha ettepanekuid töösuuna töö paremaks korraldamiseks oma tegevusvaldkonnas;
- teha kaugtööd, kokkuleppel vahejuhi juhiga.

#### **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 täitmise 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
- tööalases nõustamises osalemise eest.

#### **6. TÖÖVAHENDID**

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, sülearvuti ja mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt kaheaastane töökogemus sotsiaalvaldkonnas, ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab inglise keelt vähemalt tasemel B1.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötlemise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
<b>Töös vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikesksus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul>
<b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib töös vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul>
<b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li><li>▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.</li><li>▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.</li></ul>
<b>Efektiivsus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.</li><li>▪ On muutavas keskkonnas võimeline kohanema.</li><li>▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.</li><li>▪ Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.</li><li>▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.</li></ul>

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti.
- **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 kohe. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: 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. Innustab uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokusaamisi.

Ametijuhendiga tutvunud:  
koordinaator