

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Lastekaitse telefoniteenuste juht	Lastekaitse osakonna arendus- ja ennetustalitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Arendus- ja ennetusvaldkonna juht	Ennetusvaldkonna juht	Ennetusvaldkonna juhti või juhtumikonsultanti (telefoniteenused)

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha põhieesmärk on lastekaitse osakonna telefoninõustamise teenuste, sh lasteabitelefoni, kadunud laste telefoni ja lastekaitse osakonna ööpäevaringse nõustamistelefoni teenuste koordineerimine ja arendamine ning laste ja peredega seotud teenuste info koondamine.

### 3. TÖÖKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Osalemine osakonna arengustrateegiate ja aastaplaanide väljatöötamisel ning tulemusaruannete koostamisel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Ettepanekud on esitatud ja argumenteeritud.</li></ul>
3.2 Meeskonna töö planeerimine, koordineerimine, juhendamine ja töötulemuste eest vastutamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Meeskonna töö on planeeritud (sh töögraafikute koostamine, asenduste korraldamine);</li><li>Alluvatele on tööülesanded jagatud ja täitmist selgitatud.</li><li>Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning regulaarne töötulemuste analüüs.</li></ul>
3.3 Meeskonna ametijuhendite koostamine ja kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Ametijuhendid on koostatud ja kaasajastatud.</li></ul>
3.4 Meeskonna ülesannete täitmiseks vajalike vahendite taotlemine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Taotlused on esitatud õigeaegselt ja vajadustest lähtuvalt.</li></ul>
3.5 Vahetu juhi ja alluvate vahel info liikumise tagamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Meeskonna töötajad on informeeritud.</li></ul>
3.6 Alluvatega aastavestluste, regulaarsete üks ühele vestluste ning katseajavestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none"><li>Vestlused on tulemuslikud ja viidud läbi õigeaegselt ning regulaarselt.</li></ul>
3.7 Alluvate toetamine ning nõustamine (sh koolitamine) keerukamates valdkonnapõhistes küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arengutegevused (sh koolitused) on vastavalt vajadusele planeeritud ja läbi viidud.</li><li>Alluvad on pädevad oma tööprotsessis.</li></ul>

<p>3.8 Telefoniteenuste koordineerimine, toimimise tagamine ja arendamine, sh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kõnekeskuse ning andme- ja info haldamine, kodulehel uuenduste tegemine, vajadusel info edastamine pädevale spetsialistile;</li> <li>▪ keeruliste juhtumite ja kaebuste lahendamine;</li> <li>▪ tegevus- ja finantsaruannete koostamine;</li> <li>▪ statistiliste andmete kogumine ja regulaarne andmete analüüs;</li> <li>▪ eelarve planeerimine, täitmise jälgimine, vajadusel ettepanekute tegemine eelarve muudatuste osas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuste toimimine on tagatud, tegevused on ellu viidud vastavalt planeeritule ja eesmärgid on saavutatud, sh: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kõnekeskus ning andmed ja info hallatud ja uuendatud, vajadusel edastatud pädevale spetsialistile;</li> <li>▪ keerulised juhtumid ja kaebused on lahendatud;</li> <li>▪ aruanded on koostatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt;</li> <li>▪ valdkondlik statistika on õigeaegselt kogutud ja edastatud ning andmed on analüüsitud nõuetekohaselt ja õigeaegselt;</li> <li>▪ eelarve on planeeritud ning tagatud on eelarve täitmine, ettepanekud on tehtud.</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.9 Valdkondliku teavitustegevuse korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teavitustegevus on korraldatud nõuetekohaselt ja lähtuvalt sihtgrupi vajadustest.</li> </ul>
<p>3.10 Teenuste mõju-uuringu ja teenuste kvaliteedi hindamise korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mõju-uuring ja teenuste kvaliteedi hindamine on korraldatud nõuetekohaselt.</li> </ul>
<p>3.11 Ettepanekute tegemine teenuste arendamise osas ja teenuste arendamisega seotud tegevused.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tegevuste planeerimiseks ja edukaks elluviimiseks vajalik info on kogutud ning ettepanekud edastatud, asjakohased ja töös rakendatavad.</li> </ul>
<p>3.12 Ekspert hinnangute andmine oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heal tasemel ekspert hinnangud on esitatud.</li> </ul>
<p>3.13 Valdkonnaga seotud projektitaotluste ettevalmistamine, vajadusel koordineerimine ja projektitegevustes osalemine jm pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektid jm tööga ja lastekaitse osakonna tegevustega seotud tegevused on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> </ul>
<p>3.14 Üleriigilise valdkondliku laste ja peredega seotud teenuste info koondamine ja avalikustamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Üleriigiline teenuste info on koondatud, kaasajastatakse regulaarselt ja on tehtud kättesaadavaks sihtgruppidele.</li> </ul>
<p>3.15 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine, sh osalemine erinevatel lastekaitse osakonna arendamisega seotud kohtumistel ja töökoosolekutel.</p>	<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>▪ Tegevuste planeerimiseks ja edukaks eluviimiseks vajalik info on kogutud ning omapoolsed seisukohad edastatud.</li> </ul>
<p>3.16 Koostöö korraldamine lastekaitse osakonna teiste spetsialistide ning teiste SKA osakondadega, Sotsiaalministeeriumiga, kohalike omavalitsustega, kohalike ja rahvusvaheliste organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> <li>▪ Omatakse ajakohast informatsiooni ja teadmisi teiste riikide praktikast.</li> </ul>
<p>3.17 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antud tööülesanded on 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.
- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga

#### 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 kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, laua- ja mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaal- ja kasvatusteadustes

<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 3-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.

<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab inglise keelt vähemalt tasemel B2. Valdab vene keelt vähemalt B2.

<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

## **Tööks vajalikud kompetentsid**

### **Kliendikesksus:**

- Lähtub töös kliendi 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 tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohealt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **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.
- **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.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)  
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)  
lastekaitse  
telefoniteenuste juht