

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus Nõunik III	1.2 Struktuuriüksus Kvaliteediosakond	
1.3 Vahetu juht Kvaliteediosakonna juht	1.4 Kes asendab Nõunik (järelevalve kvaliteet)	1.5 Keda asendab Nõunikku (järelevalve kvaliteet)

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on sotsiaalteenuste kvaliteedi tõstmine ja sotsiaalteenuste kvaliteedi ja nõuetele vastavuse ja rahaliste vahendite eesmärgipärase kasutamise üle järelevalve teostamise koordineerimine

3. PÕHIKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Valdonna arengukavade ja muude strateegiliste dokumentide ning nende rakenduskavade koostamises osalemine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Arendusvajaduste ettepanekud on õigeaegselt esitatud.▪ Valdonna arendusvajadused kajastuvad arengukavades ja muudes strateegilistes dokumentides.
3.2 Teenusesaajate, esindusühingute, teenuseosutajate, eriala- ja kutseliitidega, patsiendi- ja kliendiesindusühingutega jt seotud osapooltega kohtumiste organiseerimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Info kliendi vajadustest on kogutud ja teenuste arendamisel kasutatud.▪ Info teenuseosutajate võimalustest, nõuetest ja ootustest on kogutud ja teenuste arendamisel kasutatud.▪ Info on õigeaegselt kõigile osapooltele edastatud ja ühtne halduspraktika on tagatud.
3.3 Sotsiaalteenuste kvaliteedi tõstmine ja järelevalves kvaliteedipõhimõtete ning kontrollmehhanismide juurutamine lähtuvalt Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku põhimõtetest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Teenuseosutajad on teadlikud kvaliteedinõuetest teenuse osutamisel.▪ Teenuste arendamisel ja osutamisel lähtutakse kokkulepitud kvaliteedipõhimõtetest.
3.4 Valdonna sotsiaalteenuste üle ühtsete järelevalve protseduurireeglite ja järelevalve teostamise meetodilise juhendi koostamine ja uuendamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Teenuseosutajate üle teostatakse järelevalvet ühtsetel alustel.▪ Nõustava järelevalve meetodika on välja töötatud ja rakendatud.▪ Järelevalve ametnikud on protseduurireeglitest ja meetoditest teadlikud ja kasutavad nõustava järelevalve põhimõtteid.

3.5 Järelevalvealase aruandluse koostamine, analüüs ning parandusettepanekute tegemine teenuste kvaliteedi tagamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aruanded on koostatud korrektselt ning esitatud õigeaegselt. ▪ Parandusettepanekud on vastava valdkonna esindajatele edastatud õigeaegselt.
3.6 Järelevalve tagasiside kogumine, analüüs ja analüüsipõhiste parandusettepanekute realiseerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagasiside on süsteemselt küsitud. ▪ Analüüsi põhjal tehtud järeldusi on kasutatud edasiste tegevuste planeerimisel.
3.7 Osalemine valdkonna arendustegevustes, kvaliteedimeetmete väljatöötamisel ja nende rakendamisel teenuste kvaliteedi tõstmiseks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuseosutajad on teadlikud kvaliteedinõuetest teenuste osutamisel. ▪ Teenuste disain lähtub kvaliteedinõuetest.
3.8 Osalemine eelnõude ettevalmistamises ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamises oma tegevusvaldkonna piires.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analüüsil põhinevad muudatusettepanekud on esitatud õigeaegselt.
3.9 Teenuseosutajate, ekspertide ja teiste seotud osapoolte nõustamine ja juhendamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Info on õigeaegselt edastatud ja ühtne halduspraktika on tagatud.
3.10 Koostöö ametit 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 ja teiste soetud osapooltega.
3.11 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, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.12 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust

- 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;
- teha ettepanekuid ameti töö paremaks korraldamiseks oma töövaldkonnas;
- võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.

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 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, kontoritarkvarad, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Sotsiaaltöö- või õigusala kõrgharidus. Soovitavalt magistrikraad või sellele vastav haridus.
Töökogemus
Vähemalt 3 aastane töökogemus õigusala või sotsiaalvaldkonnas. Kasuks tuleb riikliku järelevalve teostamise kogemus.
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. Esitlustarkvara kasutamise oskus. Windows keskkonnas töötamise oskus. Valdkonna infosüsteemide kasutamise oskus ja kogemus.
Lisanõuded
Seaduste ja õigusaktide tundmine. Meeskonna juhtimise kogemus. Järelevalve ja/või kvaliteedijuhtimisega seotud täienduskoolituste läbimine. Valmisolek pidevaks enesetäiendamiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- Kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest lähtumine.
- Kliendirahulolule orienteerumine.

Asjatundlikkus:

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

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 korrektselt ja õigeaegselt.
- 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 tööks efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kasutab aega otstarbekalt.
- On võimeline kohanema muutuvas keskkonnas.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja õigeaegselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Analüüsivõime:

- Koondab, analüüsib ja seostab vastutusvaldkonna infot.
- Toob olemasolevast infost välja olulise ja edastab regulaarselt seotud osapooltele.

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 mõjutamise meetodeid 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**. 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.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
nõunik III