

HÄIREKESKUSE ARENDUSOSAKONNA SOTSIAALVALDKONNA EKSPERDI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA	
1.1. Struktuuriüksus	arendusosakond
1.2. Ametikoht	sotsiaalvaldkonna ekspert
1.3. Vahetu juht	teenuste juht
1.4. Asendamine	arendusosakonna töötajad, teenuste juht
1.5. Asendaja	arendusosakonna töötajad

2. AMETIKOHA EESMÄRK	Sotsiaalvaldkonna abivajadusega klientide abistamise praktikate väljatöötamine, juurutamine ja arendamine Häirekeskuse põhiteenustes (112 ja 1247 teenused) sotsiaalvaldkonda puudutava vajaliku koostöö korraldamine.
-----------------------------	--

3. TEENISTUSÜLESANDED	VASTUTUS JA TULEMUS
3.1. Sotsiaalvaldkonna abivajadusega klientide abistamissüsteemi töö sisuline juhtimine ja korraldamine.	Välja on töötatud sotsiaalvaldkonna abivajadusega klientide kohtlemise praktika, see on juurutatud ja pidevalt arendatud lähtudes Häirekeskuse strateegilistest eesmärkidest, kliendikesksest vaatest, teenusedisaini põhimõtetest, ühiskonna muutuse trendidest ja partnerite ootustest.
3.2. Analüüsil ja andmetel põhinev teenuse arendamine sotsiaalvaldkonna abivajadusega klientide abistamiseks.	Sotsiaalvaldkonna abivajadusega klientide abistamine põhineb analüütilistel andmetel ja lähtub klientide vajadusest.
3.3. Sotsiaalvaldkonnaga seotud intsidentidele ja päringutele eksperthinnangu andmine.	Põhiteenustega seotud intsidentidele või päringutele on antud eksperthinnang ja sisekliendid ning välised partnerid on nõustatud.
3.4. Häirekeskuse põhiteenustega seotud koolitusmaterjalide koostamine ja uuendamine.	<ul style="list-style-type: none"> - Põhiteenustes sotsiaalvaldkonda puudutavad koolitusmaterjalid on koostatud ja uuendatud. - Koolitused on vastavalt koolitusplaanile läbi viidud ja osalenutelt on kogutud tagasiside.
3.5. Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektide, töögruppide ja -rühmade töös osalemine ja vajadusel nende juhtimine.	Häirekeskuse põhi teenustega seotud arendusprojektides on osaletud ja projektid on juhitud vastavalt kirjeldatud ootustele.
3.6. Häirekeskuse põhiteenuste kõnede ja sündmuste analüüsimine, töötajate tagasisidestamiseks sisendi andmine vahetutele	<ul style="list-style-type: none"> - Kõned on kuulatud põhjendatud vajadusest lähtuvalt ning kokkuvõtted on koostatud vastavalt juhistele.

juhtidele, arendusvajaduste kaardistamine, koostööpartnerite valdkondasid puudutavate arenguvajaduste kaardistamine.	<ul style="list-style-type: none"> - Koostatud analüüsides lähtuvalt on tehtud ettepanekud töö paremaks korraldamiseks (sh suuniste jagamine koostööpartneritele). - Põhiteenustes sotsiaalvaldkonda puudutavad arenguvajadused on kaardistatud.
3.7. Hädaabiteadete menetlemisega seotud täiend-, kutse- ja kõrgharidusõppe õppekavade ja täiendkoolituste väljatöötamiseks vajaduste esitamine.	Täiend-, kutse- ja kõrgharidusõppe programmide (sh praktika) koostamisel on antud eksperthinnang ning esitatud vajadused nende täiendamiseks ja muutmiseks.
3.8. Häirekeskuse põhiteenuste koostöö korraldamise ja partnersuhete hoidmine ning arendamine.	Häirekeskuse põhiteenuste koostöölepingud on ajakohased, partnersuhetes tagatud süsteemsus ja lähtumine organisatsiooni strateegilistest vajadustest.
3.9. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sise- ja väliskommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud.
3.10. Vahetu juhi korraldusel muude käesolevast ametijuhendist mittetulenevate ühekordsete ülesannete täitmine.	Ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt.

4. AMETIKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

4.1. Haridus	Kõrgharidus
4.2. Teadmised ja oskused	Teadmised riigi ja riigiasutuste toimimisest ning Häirekeskuse tööga puutumuses olevate asutuste töökorraldusest ja -sisust. Väga hea eneseväljendus- ja kirjutamisoskus ning analüütiline mõtteviis. Oskus juhtida meeskonda, teenuseid ja projekte.
4.3. Arvutioskus	Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste Häirekeskuse töös kasutatavate programmide ja rakenduste hea tundmine.
4.4. Keeleoskus	Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1 ning ühte võõrkeelt vähemalt tasemel B1.
4.5. Isikuomadused	Korrektsus, täpsus, hea suhtlemisoskus, läbirääkimisoskus, algatusvõime, loovus, analüüsivõime, otsustus-, ja vastutusvõime, pingetaluvus, usaldusväärus.

5. KOHUSTUSED

Ekspert on kohustus:
5.1. tunda väga hästi Häirekeskuse tegevusvaldkondi ning olla kursis nende arengutega;
5.2. täita käesoleva ametijuhendiga pandud ametijuhendijärgseid teenistusülesandeid nõuetekohaselt, korrektselt, täpselt ja õigeaegselt;
5.3. hoiduda tööandja juures tegudest, mis takistavad teistel teenistujatel teenistuskohustuste täitmist või kahjustavad teiste teenistujate või kolmandate isikute vara;

5.4. käituda teenistuses ja väljaspool tööaega vastavalt heaks kujunenud tavadele ja asutuse poolt kehtestatud üldtunnustatud eetikanorme arvestades;
5.5. hoida talle teenistusülesannete tõttu teatavaks saanud riigi- ja ärisaladust, teiste inimeste perekonna- ja eraellu puutuvaid andmeid, samuti juurdepääsupiirangutega informatsiooni ning muud konfidentsiaalsena saadud asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni nii töösuhte ajal kui ka pärast teenistussuhte lõppemist;
5.6. kasutada teenistusülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult.

6. ÕIGUSED

Ekspert on õigus:
6.1. saada Häirekeskuse teistelt struktuuriüksustelt ja väljaspool struktuuriüksusi asuvate teenistujatelt teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud töökohustuste täitmiseks;
6.2. kaasata vastavalt korraldustele ja kokkulepetele probleemide lahendamiseks teiste struktuuriüksuste ja väljaspool struktuuriüksusi asuvaid teenistujaid;
6.3. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust vastavalt võimalustele ning eelarvelistele vahenditele;
6.4. teha vahetule juhile ettepanekuid Häirekeskuse töö paremaks korraldamiseks;
6.5. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid;
6.6. keelduda täitmast õigusaktidega vastuolus olevaid ülesandeid ja korraldusi;
6.7. juhtida vahetu juhi tähelepanu ametijuhendijärgsete põhiülesannete täitmise takistustele ja nende põhjustele;
6.8. saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
6.9. kokkuleppel vahetu juhiga teha kaugtööd.

Ametijuhendi muutmine:	Ametijuhendit muudetakse vastavalt töökorralduse muutmisele.
------------------------	--

Nõustun ametijuhendi tingimustega.