

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, ohvriabiteenuste tugitalitus
Teenistuskoh	Ekspert (kvaliteet ja seire)
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	Puuduvad
Teenistuja asendab	Talituse juhataja
Teenistuja asendaja	Talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Ohvriabi teenuste juhtimiseks ja arendamiseks vajalike analüüside koostamine ja nende aluseks olevate statistiliste näitajate koondamine ja kogumise süstematiseerimine ning arendamine, osakonna teenistujate juhendamine analüüside läbiviimisel ja andmetega töötamisel, teenuste kasutajakogemuse analüüsimine, kvaliteedi ja seire süsteemi loomine.
Ametikoha grupp	Töötaja
Eritingimused	Eritingimused määratakse töölepingus

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Efekiivne ohvriabiteenuste andmete kogumine ja analüüsimine teenuse arenguvajadusest lähtuvalt. Teenuseomanike ja teiste osakonna teenistujate juhendamine oma töö kohta statistiliste andmete kogumisel ja statistikatabelite täitmisel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse juhtimiseks ja arendamiseks vajalikud andmed on kättesaadavad. ▪ Andmete kogumine on korraldatud ja juhendatud. ▪ Statistika ja päringud on koostatud ning edastatud tähtaegselt. ▪ Teenuse kohta on koostatud ja avaldatud regulaarset statistikat.
2.2. Teenuste mõju hindamise ja kliendi kasutajakogemuse süsteemi loomine ja analüüsimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse kasutajakogemuse analüüsimise süsteem on loodud, kogutud andmed on analüüsitud ning tulemused esitatud. ▪ Mõju hindamise süsteem on välja töötatud, andmed on kogutud, analüüsitud ja esitatud.
2.3. Teenuste kvaliteedi- ja tulemusnäitajate väljatöötamise korraldamine koos teenuseomanikega ja tulemuste analüüsimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse mõõdikud on välja töötatud ja nende metoodika kirjeldatud ning vajadusel muutmissettepanekud esitatud. ▪ Teenuste mõõdikute ülevaated koostatud.
2.4. Teenuste tagasiside süsteemi loomine ja tagasiside andmete kogumise korraldamine, koondamine ja analüüsimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientidele on loodud võimalus anda teenustele tagasisidet. ▪ Saadud tagasiside on koondatud ja edastatud teenuse arenduse eest vastutajatele paranduste tegemiseks. ▪ Tagasisidesüsteem toimib teenuste arendamise protsessi sisendina.
2.5. Teabevahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimib ladus teabevahetus ja koostöö. ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik
2.6. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad Sotsiaalkindlustusameti (amet) võimalustest ja eesmärkidest.

2.7. Juhendite ja muude teabematerjalide ettevalmistamine oma tegevusvaldkonna piires. Juhendite ja materjalide ning kodulehel oleva info kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juhendid ja muud informatiivsed materjalid on koostatud asjatundlikult. ▪ Kodulehel avalikustatud teave on õige ja ajakohane.
2.8. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Kõrgharidus
Erialane töökogemus	Vähemalt 2-aastane töökogemus ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Inglise keele oskus vähemalt tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Üldised teadmised riigi põhikorrast, kodanike õigustest ja vabadustest, avaliku halduse organisatsioonist ja avalikku teenistust reguleerivatest õigusaktidest. Väga hea sotsiaalvaldkonna ohvriabiteenuseid reguleerivate õigusaktide ning töökohustustega seonduvate õigusaktide ja dokumentatsiooni tundmine ning rakendamise oskus. Väga head erinevate kvantitatiivsete ja kvalitatiivsete meetodite kasutamise oskused andmete kogumiseks ja analüüsimiseks, uuringute raportite koostamise ja esitlemise oskused. Hea meeskonnatöö ja projektide juhtimise ning tööprotsessi planeerimise oskus.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

4. Õigused ja vastutus
<p>Õigused</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga; ▪ kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks; ▪ saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääse tööks vajalikele infosüsteemidele; ▪ saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni; ▪ osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne; ▪ vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires. <p>Vastutus</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest; ▪ andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest; ▪ oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest; ▪ ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.