

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoh	Teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni)
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	-
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist (kriisitugi), ekspert (suurkriisid), ekspert (vaimne heaolu kriisides), ekspert (PEA koolitused) teenuseomanik (PSK), talituse juhataja
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist (kriisitugi), teenuseomanik (PSK), ekspert (vaimne heaolu kriisides) ülesannete ulatuses, mis ei ole avaliku võimu teostamine, ekspert (suurkriisid) ülesannete ulatuses, mis ei ole avaliku võimu teostamine, ekspert (PEA koolitused) ülesannete ulatuses, mis ei ole avaliku võimu teostamine, talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Ohvriabi kriisitelefoni teenuse juhtimine ja arendamine. Teenuse toimimise mudelite disainimine ja loomine, protsesside kirjeldamine ja teenuse kvaliteedi hindamine ja tagamine. Vastutusalasse kuuluvate koostöösuhete arendamine, kommunikatsiooni tagamine, ennetus- ja teavitustegevuste läbiviimine ning ressursside juhtimine.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Ohvriabi kriisitelefoni teenuse juhtimine, protsesside ja tegevuste planeerimine ja arendamine ning elluviimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Teenus ja selle toimepidevus on tagatud.▪ Protsessid on planeeritud ja ellu viidud vastavalt aja- ja tegevuskavale ning eelarvele.▪ Planeeritud tegevused on ellu viidud, eesmärgid on saavutatud.▪ Arendusvajadused on kaardistatud ning ettepanekud teenuse arendamiseks tehtud.▪ Arendustegevused nii teenuse korralduses, protsessis kui vastutusvaldkonnas laiemalt on planeeritud ja tulemuslikult ellu viidud.
2.2. Koostöösuhete loomine ja hoidmine, ekspertide kaasamine ja informatsiooniga varustamine ohvriabi kriisitelefoni teenusest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Võrgustikukohtumised on läbiviidud.▪ Võrgustikuliikmed ja eksperdid on varustatud õige ja ajakohase informatsiooniga ohvriabi kriisitelefoni teenusest ja toimimisest.▪ Koostööpartnerid on teadlikud arendusprotsessidest ja on tegevuste etappidesse kaasatud.
2.3. Ohvriabi kriisitelefoni teenuse arendamise ja protsessidega seotud materjalide ettevalmistamine ja kaasajastamine ning avaldamine veebis ja paberandjal.	<ul style="list-style-type: none">▪ Materjalid on koostatud asjatundlikult ning vastavad nõuetele.▪ Avalikustatud teave on ajakohane ja täpne.
2.4. Teenuse tagamiseks hangete ja lepingute sisuline ettevalmistamine, teenuse osutajate juhendamine ja nõustamine lepingu tingimuste täitmiseks.	<ul style="list-style-type: none">▪ Hanked on edukalt läbi viidud ja lepingutega seotud küsimused lahendatud.▪ Lepingud on sõlmitud kooskõlas seadusega ja vastavad teenuse sihtrühma vajadustele.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse osutajad on informeeritud ja juhendatud lepingu nõuetest ja ootustest teenusele. ▪ Teenuse täitmise kvaliteeti on hinnatud.
2.5. Sotsiaalkindlustusameti (amet) teenistujate, teenuse osutajate ja teiste koostööpartnerite juhendamine, nõustamine ja koolitamine oma vastutusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenistujad, teenuse osutajad ja teised koostööpartnerid on teadlikud teenustest ja nende osutamise põhimõtetest ning saanud õigeaegset ja asjakohast teavet teenuste kohta. ▪ Kaasamisüritused, koolitused ja muud teavitustegevused seoses arendustegevustega on korraldatud.
2.6. Ennetus- ja teavitustegevuste korraldamine. Teenuse hea nähtavuse ja kõrge maine tagamine ning vastutusvaldkonnas teenuse esindamine eksperdina nii ametis, kommunikatsioonis partneritega kui ka avalikkuses.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teavitustegevused ja koolitused on proaktiivselt ja kvaliteetselt ning tihedas koostöös partneritega ellu viidud. ▪ Teenused on sihtgrupile ja koostööpartneritele tuntud ning teenust usaldatakse. ▪ Vastutusvaldkonnas on ekspertarvamus avaldatud ja kõneisiku roll täidetud. Vajalikud esinemised on tehtud ning kommentaarid antud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.
2.7. Teenusega seotud arvelduste, aruandluse, tagasiside ja statistika haldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse arveldus ja aruandlus on tagatud. ▪ Teenuse kohta on koostatud ja avaldatud regulaarset statistikat. ▪ Teenuse kasutajakogemuse ning tagasiside kogumiseks on loodud süsteem, kogutud andmed on analüüsitud ning järeldused teenuse kujundamisel arvesse võetud.
2.8. Ettepanekute tegemine töökorralduse, projektide tegevuste elluviimise või ohvriabisüsteemi arenduseks ning parandamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud on asjakohased ja rakendatavad. ▪ Süsteem vastab sihtgrupi muutuvatele vajadustele.
2.9. Kriiside ja kriisiõppuste ning suurenenud PSK vajaduse korral ülesannete lahendamine vastavalt korraldustele ning oskuste ja pädevuse piires kriisi reguleerimisse kaasumine, sh psühhosotsiaalse abi pakkumine kriisis kannatanutele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kriiside korral ja ettevalmistuse raames on ülesanded täidetud oskuste ning pädevuste piires.
2.10. Vastutusvaldkonda puudutavate kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministeeriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kavandid on koostatud korrektselt ja tähtaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.
2.11. Teenust puudutavate õigusaktide eelnõude ja arengukavade ettevalmistamises osalemine, muudatusettepanekute esitamine ja esitatud dokumentide läbivaatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õigusaktide eelnõude ja arengukavade ettevalmistamisel ja läbivaatamisel on analüüsitud rakenduslikke aspekte ning tehtud ettepanekud on asjatundlikud ja esitatud tähtaegselt.
2.12. 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 juhtide korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud nii oma kui valdkonna töökorralduse parandamiseks, ennetus- ja teavitustegevuste käivitamiseks või muud

	arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja ressursidest.
2.13. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Ülesanded on täidetud tähtaegselt ja nõuetekohaselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Kõrgharidus
Erialane töökogemus	Vähemalt 3-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus	Eesti keele oskus tasemel C1. Inglise keele oskus vähemalt tasemel B2 ja kasuks tuleb vene keele oskus.
Teadmised ja oskused	<p>Üldised teadmised avaliku sektori toimimisest.</p> <p>Hea ohvriabiteenuseid, sh psühhosotsiaalset kriisiabi, puudutavate ja reguleerivate õigusaktide ning töökohustustega seonduvate õigusaktide ja dokumentatsiooni tundmine ning kasutamisoskus.</p> <p>Head teadmised kriiside psühholoogilisest mõjust ning vaimse tervise teemadest laiemalt.</p> <p>Head teadmised teenusedisainist, kommunikatsioonist ja muudatuste juhtimisest.</p> <p>Head meeskonnatöö-, tegevuste juhtimise ja protsesside planeerimise ning läbiviimise toetamise oskused.</p> <p>Teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioonide ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks ning tööalaseks suhtlemiseks.</p> <p>Muud oskused: iseseisvus töös, väga hea analüüsivõime, hea suhtlemis- ja eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas, hea meeskonnatöö- ning probleemilahendusoskus.</p>
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.