

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoh	Talituse juhataja
Vahetu juht	Ohvriabi osakonna juhataja
Alluvad	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni), juhtivspetsialist (PSK), teenuseomanik (PSK), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni)
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni), juhtivspetsialist (PSK) teenuseomanik (PSK), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni), talituse juhataja, osakonna juhataja
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni), juhtivspetsialist (PSK) teenuseomanik (PSK), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni), talituse juhataja, osakonna juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Talituse töö juhtimine ja pideva tööprotsessi ning püstitatud eesmärkide saavutamise tagamine esmase kriisinõustamise ja emotsionaalse toe pakkumisel, ööpäevaringse ohvriabi kriisitelefoni 116 006 pidamisel ja psühhosotsiaalse kriisiabi osutamisel, korraldamisel ja terviklikult arendamisel, talituse teenistujate tööalase heaolu ning avatud ja tõhusa meeskonnakultuuri toetamine, samuti vastutamine vastutusalasse kuuluva koostöö ja kommunikatsiooni tagamise ning strateegilises ja eelarve planeerimises osalemise eest.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Talituse igapäevase töö korraldamine, arendamine ja juhtimine ning tulemuste eest vastutamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talituse töö on süsteemne ja tulemuslik. ▪ Töökorraldus on sujuv, tõhus ja teenistujatele arusaadav. ▪ Tööprotsessid on väljatöötatud ja vastutus tegevuste eest kokku lepitud. ▪ Ettepanekud töökorralduse ja tööprotsesside tõhustamiseks on esitatud ja rakendatavad. ▪ Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning toimub regulaarne töötulemuste analüüs. ▪ Tööülesanded ja arendustegevused on tähtaegselt ja oodatud tasemel täidetud.
2.2. Teenistujate pühendumuse, motivatsiooni ning pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kujundatud on toimiv ja motiveeritud meeskond. ▪ Iga tööülesande täitmiseks on leitud pädev inimene, vajalikud värbamised on läbi viidud. ▪ Teenistujatele on püstitatud selged ootused ja motiveerivad eesmärgid. ▪ Teenistujatele on tagatud juhendamine ja tugi keerulistest väljakutsetes. ▪ Teenistujatega on katseaja-, vahe-, aasta- ja üks ühele vestlused eesmärgipäraselt ja õigeaegselt läbi viidud. ▪ Teenistujate koolitus- ja arenguvajadused on välja selgitatud ning vajalikud tegevused teenistujatele kavandatud.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenistujate töötulemusi hinnatakse objektiivselt ning tagatud on aus ja avatud tagasiside soorituse kohta.
2.3. Osakonna tööplaani väljatöötamisel osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sisend osakonna tööplaani koostamisse on antud. ▪ Tööplaani on õigeaegselt koostatud ja ajakohane. ▪ Aruanded tähtaegselt ja korrektselt koostatud.
2.4. Osakonna eelarve planeerimisel osalemine, ohvriabi teenuste eelarve kasutamise analüüs ja jälgimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ohvriabi teenuste ja teenistujate vajadused on põhjalikult analüüsitud ning asjakohased ettepanekud eelarve planeerimiseks on osakonna juhatajale esitatud. Kavandatud tegevused lähtuvad ameti eesmärkidest ja ressursidest. ▪ Oma vastutusvaldkonnas on tagatud õigeaegne lepingute ettevalmistamine ja kuludokumentide koostamine vastavalt asutuse finantsreeglitele. ▪ Kavandatud ressursid, sh projektide eelarve on efektiivselt ja tulemuslikult kasutusel.
2.5. Ohvriabi teenuste kvaliteedi ja mõju hindamise ning kliendi kasutajakogemuse süsteemi loomise toetamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ohvriabi valdkonna mõõdikud on kokku lepitud ja regulaarselt seiratud. ▪ Statistika on vastutusvaldkonnas koondatud ja valdkondlikud analüüsid koostatud. ▪ Ohvriabi teenuste kvaliteedi hindamise süsteem koos osakonna juhataja ja teiste talituse juhatajatega loodud ja teenuste kvaliteeti regulaarselt seiratud. ▪ Kasutajakogemuse ja partnerite tagasiside süsteemi loomist on toetatud ja tagasiside regulaarselt analüüsitud ning vajalikud arendustegevused kavandatud ja ellu viidud.
2.6. Talituse nimel arvamuste ja koostööpartnerite andmine, sh ohvriabi valdkonna õigusaktide eelnõude ja arengukavade ettevalmistamisel osalemine ja esitatud dokumentide läbivaatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seisukohad ameti juhtkonnale, osakonna juhatajale, teistele struktuuriüksustele ja ameti välisele koostööpartneritele on asjatundlikud. ▪ Tehtud ettepanekud on esitatud nii kirjalikult kui suusõnaliselt vastavatel aruteludel. ▪ Tehtud ettepanekud on esitatud tähtaegselt ja argumenteeritult.
2.7. Vastutusvaldkonda puudutavate juhendite ja muude materjalide ettevalmistamine ja kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juhendid on ajakohased ja koostatud asjatundlikult.
2.8. Vastutusvaldkonda puudutavate kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministriumidele, teistele asutustele ja ettevõtetele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kavandid on koostatud korrektselt, nõuetekohaselt ja tähtaegselt.
2.9. Teabevahetuse ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimib latus teabevahetus ja koostöö talituses, ameti teiste struktuuriüksuste ja välise partneritega, sh nii kohalike kui rahvusvaheliste organisatsioonidega. ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Talituse teenistujad on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud.
2.10. Kriiside korral ülesannete andmine oma oskuste ja pädevuste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kriiside korral on talituse töö korraldatud.

piires vastavalt osakonna juhataja antud korraldustele ja oma talituse töö korraldamine kriisis.	
2.11. Muude vastutusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on põhjendatud muud ameti võimalustest ja eesmärkidest lähtuvad arendusettepanekud.
2.12. Osakonna juhataja antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud korrektset ja õigeaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Kõrgharidus, eelistatud sotsiaalvaldkonnas või psühholoogias
Erialane töökogemus	Vähemalt 5-aastane töökogemus sotsiaalvaldkonnas, ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Inglise keele oskus vähemalt tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Väga hea sotsiaalvaldkonna ja ohvriabiteenuseid reguleerivate õigusaktide tundmine ning kasutamisoskus. Head teadmised kriisitööst ja psühhosotsiaalse kriisiabi süsteemist, psühholoogilise trauma, ohvriabi ja laiemalt vaimse tervise valdkonnast ning klienditööst. Tööprotsesside ja inimeste juhtimisoskused, hea eelarvestamise oskus. Iseseisvus töös, väga hea analüüsivõime, hea suhtlemis- ja eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

4. Õigused ja vastutus	
Õigused	
<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. 	
Vastutus	
<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 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.