KINNITATUD
Sotsiaalkindlustusameti peadirektori
14.11.2026 käskkirjaga nr 128
Lisa

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoht	Talituse juhataja
Vahetu juht	Ohvriabi osakonna juhataja
Alluvad	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefon), juhtivspetsialist (PSK), juhtivspetsialist (PSK kriisivalmidus), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefon)
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefon), juhtivspetsialist (PSK), juhtivspetsialist (PSK kriisivalmidus), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefon), talituse juhataja, osakonna juhataja
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefon), juhtivspetsialist (PSK), juhtivspetsialist (PSK kriisivalmidus), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefon), talituse juhataja, osakonna juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Kriisitoe talituse töö juhtimine ning ohvriabi tugiliinide, veebinõustamise ja psühhosotsiaalse kriisiabi toimimise, kvaliteedi ja arendamise ning püstitatud eesmärkide saavutamise tagamine. Valmisoleku tagamine psühhosotsiaalse abi pakkumiseks ulatuslikes kriisides. Talituse teenistujate tööalase heaolu ning avatud ja tõhusa meeskonnakultuuri toetamine, samuti vastutusvaldkonna strateegilises planeerimises osalemine, ressursside eesmärgipärase kasutamise tagamine ning koostöö ja kommunikatsiooni korraldamine.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded ja oodatavad tulemused
2.1. Talituse igapäevase töö juhtimine ja korraldamine, sealhulgas tööülesannete ja vastutuse jaotuse määramine, talituse tegevuste koordineerimine ning ülesannete nõuetekohase täitmise tagamine. **Oodatav tulemus**: Talituse töö on süsteemne ja tulemuslik. Ülesanded, rollid ja vastutus on selgelt jaotatud ning töökorraldus teenistujatele arusaadav. Talituse ülesanded on täidetud nõutud kvaliteediga ja tähtaegselt. Töökorralduse kitsaskohad on tuvastatud ja vajalikud muudatused on kavandatud ja ellu viidud.
2.2. Talituse teenistujate juhtimine, sealhulgas meeskonna komplekteerimine, individuaalsete tööalaste eesmärkide seadmine, töötulemuste hindamine ning teenistujate professionaalse arengu ja tööalase heaolu toetamine. **Oodatav tulemus**: Talituses on pädev ja motiveeritud meeskond. Vajalikud värbamised ning katseaja-, vahe-, aasta- ja individuaalsed vestlused on läbi viidud. Teenistujad saavad regulaarset tagasisidet, juhendamist ja tuge keeruliste tööolukordade lahendamisel. Koolitus- ja arenguvajadused on välja selgitatud ning vajalikud arendustegevused kavandatud. Talituses on avatud ja toetav meeskonnakultuur ning rakendatakse meetmeid teenistujate tööalast heaolu ja tasakaalustatud töökoormuse toetamiseks.
2.3. Talituse vastutusvaldkonna teenuste toimimise, kättesaadavuse ja toimepidevuse tagamine ning vajalike otsuste tegemine koostöös juhtivspetsialistide ja teenuseomanikuga. **Oodatav tulemus:** Talituse vastutusvaldkonda kuuluvad teenused on kättesaadavad, kvaliteetsed ja toimepidevad. Teenuste toimimisest, tulemustest ja võimalikest kitsaskohtadest on ajakohane ülevaade ning vajalikud meetmed on rakendatud.
2.4. Talituse vastutusvaldkonna teenuste ja psühhosotsiaalse kriisivalmiduse arendamise strateegiline juhtimine, sealhulgas arengusuundade ja prioriteetide määramine, arendusvajaduse hindamine ning arenduste algatamine ja tulemuste jälgimine. **Oodatav tulemus:** Teenuste ja psühhosotsiaalse kriisivalmiduse arendamise eesmärgid ning prioriteedid on määratletud kooskõlas asutuse ja ohvriabi osakonna eesmärkidega.

Arendustegevused on kavandatud, vastutus nende elluviimise eest on selge ning kokkulepitud tegevused on ellu viidud.
2.5. Osakonna strateegiliste eesmärkide ja tööplaani kujundamises osalemine, sealhulgas talituse eesmärkide ja tegevuste planeerimine, tööplaani täitmise jälgimine ning tulemuste hindamine ja aruandluse korraldamine. **Oodatav tulemus:** Osakonna strateegilisse planeerimisse ja tööplaani koostamisse on antud asjakohane sisend. Talituse eesmärgid ja tegevused on kokku lepitud ning nende täitmist jälgitakse regulaarselt. Tööplaan on ajakohane, tulemusi hinnatakse ning vajalikud aruanded on koostatud korrektselt ja tähtaegselt.
2.6. Talituse eelarve ja ressursivajaduse planeerimine, eelarve kasutamise jälgimine ning ressursside eesmärgipärase ja tõhusa kasutamise tagamine. **Oodatav tulemus:** Talituse teenuste ja tegevuste ressursivajadus on hinnatud ning eelarve planeerimiseks vajalikud ettepanekud esitatud. Eelarve kasutamisest on ajakohane ülevaade ning ressursse kasutatakse eesmärgipäraselt ja tõhusalt. Talituse vastutusvaldkonna lepingute ettevalmistamine, kuludokumentide kooskõlastamine ja projektide eelarve kasutamine on korraldatud nõuetekohaselt.
2.7. Talituse vastutusvaldkonna teenuste kvaliteedi, tulemuslikkuse ja kasutajakogemuse hindamise korraldamine ning parendustegevuste kavandamine ja elluviimise tagamine koostöös juhtivspetsialistide, teenuseomanike ja teiste talitustega. **Oodatav tulemus:** Teenuste kvaliteedi, tulemuslikkuse ja kasutajakogemuse hindamiseks vajalikud mõõdikud ja hindamispõhimõtted on kokku lepitud ning kasutusel. Teenuste kvaliteeti, tulemuslikkust ja kasutajakogemust analüüsitakse regulaarselt. Hindamistulemuste ja tagasiside põhjal on tehtud põhjendatud juhtimisotsused ning vajalikud arendustegevused on ellu viidud.
2.8. Talituse vastutusvaldkonda puudutavate õigusaktide, arengudokumentide, juhendite ja muude dokumentide väljatöötamises ning ajakohastamises osalemise korraldamine, sealhulgas seisukohtade kujundamine ning arvamuste ja kooskõlastuste andmine. **Oodatav tulemus:** Talituse vastutusvaldkonda puudutavad seisukohad ja ettepanekud on asjatundlikud, põhjendatud ning tähtaegselt esitatud. Teenuste korraldamiseks vajalikud juhendid ja muud materjalid on ajakohased. Kirjad ja dokumendid on koostatud nõuetekohaselt ning pöördumistele vastatud ettenähtud tähtaegadel.
2.9. Talituse, osakonna ja asutuste teiste struktuuriüksuste ja väliste partneritega koostöö ja teabevahetuse juhtimine, sealhulgas riigisisese ja rahvusvahelise koostöö ning valdkondliku kommunikatsiooni ja koolituste kavandamine ja elluviimine oma vastutusvaldkonnas. **Oodatav tulemus:** Talituses ning koostöös teiste struktuuriüksuste ja partneritega toimub regulaarne ja tulemuslik infovahetus. Talituse teenistujad on tööks vajalikul määral informeeritud ja kaasatud. Toimivad koostöösuhted toetavad talituse eesmärkide saavutamist. Vastutusvaldkonna ennetus-, teavitus ja koolitustegevused on ellu viidud.
2.10. Ulatuslike kriiside korral kriisijuhtimises osalemine ning psühhosotsiaalse kriisiabi korraldamise ja osutamise koordineerimine, sealhulgas teenistujate ja muude ressursside kaasamise juhtimine ning koostöö korraldamine kriisireguleerimises osalevate asutuste ja partneritega. Õppustel osalemise ja talituse valmisoleku tagamine. **Oodatav tulemus:** Talituse valmisolek kriisidele reageerimiseks on tagatud. Kriiside korral on talituse tegevus juhitud ning psühhosotsiaalse kriisiabi osutamine korraldatud ja koordineeritud vastavalt kriisi ulatusele ja abivajadusele. Reageerimise prioriteedid ja vastutus on määratletud, vajalikud teenistujad ning ressursid kaasatud ja tegevused koordineeritud. Tagatud on tulemuslik koostöö kriisireguleerimises osalevate asutuste ja partneritega ning regulaarne ülevaade olukorrast ja tegevuste tulemustest. Kriiside ja õppuste kogemusi analüüsitakse ning nende põhjal kavandatakse ja viiakse ellu valmisolekut parandavad tegevused.
2.11. Oma erialaste teadmiste ja juhtimispädevuse järjepidev täiendamine ning professionaalse valmisoleku ja töövõime hoidmine. **Oodatav tulemus:** Erialased teadmised ja juhtimisoskused on ajakohased ning neid rakendatakse talituse ja meeskonna juhtimisel. Professionaalse valmisoleku ja töövõime hoidmiseks kasutatakse vajaduse korral supervisiooni, enesehoiu- ja muid toetavaid praktikaid.
2.13. Muude vastutusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ning osakonna juhataja antud ühekordsete ülesannete täitmine. **Oodatav tulemus:** Kokkulepitud tegevused ja osakonna juhataja antud ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Kõrgharidus, eelistatud sotsiaalvaldkonnas või psühholoogias
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 ja väärtushoiakud	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, lahendustele ja tulemustele orienteeritus, kliendikesksus, avatud mõtlemine, pingetaluvus, empaatilisus, korrektsus, efektiivsus, analüüsi- ja üldistusvõime, arengule suunatus, kõrge vastutustunne ja usaldusväärsus, strateegiline mõtlemine, algatusvõime, õppimis- ja kohanemisvõime, avatus muudatustele ja arengule.

4. Teenistuja õigused
4.1. Õigus osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel, rahvusvahelistes projektides.
4.2. Õigus teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga.
4.3. Õigus kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks.
4.4. Õigus saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet, sh ligipääse tööks vajalikele infosüsteemidele.
4.5. Õigus saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni.
4.6. Õigus vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

5. Teenistuja vastutus
5.1. Vastutus strateegiliste eesmärkide saavutamise, eelarve täitmise ja teenuste kvaliteedi eest.
5.2. Vastutus tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele.
5.3. Vastutus teenistusülesannete täitmiseks antud riigivara ning dokumentide sihipärase kasutamise, hoidmise ja säilimise eest.
5.4. Vastutus teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest.
5.5. Vastutus andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest.
5.6. Vastutus oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.
5.7. Vastutus ameti maine hoidmise eest enda vahendatavas teabes ja tegevustes.
5.8. Vastutus töökorra, tuleohutusnõuete ja teistest teenistust reguleerivatest kordadest ning juhenditest kinnipidamise eest.

Märkus: Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas või töökorralduse muutumisel.