

## AMETIJUHEND

<b>1. Üldosa</b>	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoh	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni)
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	nõustajad
Teenistuja asendab	Juhtivspetsialist (PSK), teenuseomanik (PSK), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni), nõustaja, talituse juhataja
Teenistuja asendaja	Juhtivspetsialist (PSK), teenuseomanik (PSK), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni), nõustaja, talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Ohvriabi kriisitelefoni, emotsionaalse toe ja hingehoiu telefoni nõustamise ning veebi teel nõustamise korraldamine, arendamine ja toimimise eest vastutamine ning meeskonna töö juhtimine. Telefoni-ja veebinõustamise kvaliteedi seiramine ja tagamine. Oma vastutusvaldkonna piires ohvriabi osakonna teenistujate, koostööpartnerite nõustamine ja toetamine ohvriabi arendamisel ja ennetustegevuste läbiviimisel.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Telefoni- ja veebinõustamist tegevate teenistujate igapäevase töö korraldamine, arendamine ja juhtimine ning töötulemuste eest vastutamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustajate töö on süsteemne ja tulemuslik.</li><li>▪ Töökorraldus on sujuv, tõhus ja teenistujatele arusaadav.</li><li>▪ Tööprotsessid on väljatöötatud ning vastutus tegevuste eest kokku lepitud.</li><li>▪ Ettepanekud töökorralduse ja tööprotsesside tõhustamiseks on esitatud ja rakendatavad.</li><li>▪ Olemas on süsteemne ülevaade tööülesannete täitmisest ning toimub regulaarne töötulemuste analüüs.</li><li>▪ Tööülesanded ja arendustegevused on tähtaegselt ja oodatud tasemel täidetud.</li></ul>
2.2. Teenistujate pühendumuse, motivatsiooni, kvaliteedi ning pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kujundatud on toimiv ja motiveeritud meeskond.</li><li>▪ Iga tööülesande täitmiseks on leitud pädev inimene, vajalikud värbamised on läbi viidud.</li><li>▪ Teenistujatele on püsitatud selged ootused ja motiveerivad eesmärgid.</li><li>▪ Teenistujatele on tagatud juhendamine ja tugi keerulistes väljakutsetes.</li><li>▪ Teenistujatega on katseaja-, vahe-, aasta- ja üks ühele vestlused eesmärgipäraselt ja õigeaegselt läbi viidud.</li><li>▪ Teenistujate koolitus- ja arenguvajadused on välja selgitatud ning vajalikud tegevused teenistujatele kavandatud.</li><li>▪ Teenistujate töötulemusi hinnatakse objektiivselt ning tagatud on aus ja avatud tagasiside soorituse kohta.</li></ul>
2.3. Ohvriabi kriisitelefoni jt telefoniliinide töö koordineerimine, analüüsimine ja arendamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Telefoniliinide töö on tagatud ning ettenähtud ülesanded on täidetud.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Väljatöötatud tegevused on tõhusad ja mõjusad ning ellu viidud vastavalt aja- ja tegevuskavale ning eelarvele.</li> </ul>
2.4. Võrgustikuliikmete toetamine, nõustamine ja informatsiooniga varustamine ohvriabi telefoni-ja veebinõustamise küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Võrgustikuliikmed on asjakohase informatsiooniga varustatud.</li> </ul>
2.5. Ennetus- ja teavitustegevuste korraldamine. Teenuse hea nähtavuse ja hea maine tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teavitustegevused ja koolitused on proaktiivselt ja kvaliteetselt ellu viidud.</li> <li>▪ Teenused on sihtgrupile ja koostööpartneritele tuntud, ligipääs teenusele ja teenuse saamise tingimused on arusaadavad ning teenust usaldatakse.</li> <li>▪ Vastutusvaldkonnas kõneisiku roll täidetud, vajalikud esinemised on tehtud ning kommentaarid antud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</li> </ul>
2.6. Koostöös teenuseomanikuga teenuse üle järelevalve algatamine ja teostamine koostöös õiguse- ja järelevalve osakonnaga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on vajalikud ja kvaliteetsed teenused.</li> </ul>
2.7. Ohvriabisüsteemi arenduseks vajalike muudatusettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Süsteem vastab sihtgrupi muutuvatele vajadustele.</li> </ul>
2.8. Koostööpartnerite nõustamine ja läbirääkimiste pidamine teenuse korraldamisega ja lepingutega seotud küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koostööpartnerid on teadlikud teenustest ja nende osutamise põhimõtetest.</li> </ul>
2.9. Koostöös teenuseomanikuga juhendite ja teabematerjalide ettevalmistamine ja kaasajastamine, ning kodulehel oleva info kaasajastamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juhendid on koostatud asjatundlikult. Kodulehel avalikustatud teave on õige ja ajakohane.</li> </ul>
2.10. Kriiside ja kriisiõppuste ning suurenenud PSK vajaduse korral ülesannete lahendamine vastavalt korraldustele ning oskuste ja pädevuste piires kriisi reguleerimisse kaasumine, sh psühhosotsiaalse abi pakkumine kriisis kannatanutele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kriiside ja kriisiõppuste ning suurenenud PSK vajaduse korral ülesannete lahendamine vastavalt korraldustele ning oskuste ja pädevuste piires kriisi reguleerimisse kaasumine, sh psühhosotsiaalse abi pakkumine kriisis kannatanutele.</li> </ul>
2.11. Supervisioonides ja kovisioonides osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Osaleb regulaarselt ameti pakutud supervisioonides ja/või kovisioonides, kuhu juhil on õigus teda suunata.</li> <li>▪ Tegeleb järjepidevalt enesehoiuga ja teeb vajadusel sisulisi ettepanekuid tööõnne arendamiseks organisatsioonis ja meeskonnas.</li> </ul>
2.12. Õigusaktide eelnõude ettevalmistamises osalemine ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on esitatud õigeaegselt ja korrektselt.</li> </ul>
2.13. Teenust puudutavate kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministeeriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kavandid on koostatud korrektselt ja õigeaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
2.14. Koostöö teiste osakondadega ja/või asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>

2.15. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.</li> </ul>
2.16. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</li> </ul>

### 3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

Haridus	Kõrgharidus soovitavalt sotsiaaltöös, lastekaitstes, psühholoogias või muus lähedases valdkonnas.
Erialane töökogemus	Vähemalt 2-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ning vähemalt 3-aastane inimeste juhtimise kogemus.
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Vene ja inglise keele oskus vähemalt tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Hea ohvriabiteenuseid, sh psühhosotsiaalset kriisiabi puudutavate ja reguleerivate õigusaktide ning töökohustustega seonduvate õigusaktide ja dokumentatsiooni tundmine ning kasutamisoskus. Head teadmised ja kogemused vaimse tervise teemadel, sh psühholoogilisest esmaabist. Head meeskonnatöö-, tegevuste juhtimise ja protsesside planeerimise ning läbiviimise toetamise oskused. Kasutab teksti- ja andmetöötlemise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

### 4. Õigused ja vastutus

#### Õigused

- 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 supervisooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

#### Vastutus

- 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.