

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus		1.2 Struktuuriüksus	
Talitusejuhataja		Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond, ohvriabi talitus	
1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab	
Ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna juhataja	Piirkonna juht, ohvriabi telefoni juht, inimkaubanduse ohvrite nõuandeliini juht	Osakonna juhti, piirkonna juhte, ohvriabi telefoni juhti, inimkaubanduse ohvrite nõuandeliini juhti	

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktide, protsessi töövoogude, juhendite ja memodega tagada talituse juhtimine, töö planeerimine ja korraldamine ning talituse ülesannete täitmine. Talituse juhti vastutada on klientidele pakutavate teenuste korraldamine, koostööpartneritega heade suhete hoidmise, töötajate tööalase heaolu, toimetuleku ja pühendumise toetamine, alluvuses olevate juhtide tööalane nõustamine ja toetamine, avatud meeskonnakultuuri loomine ja hoidmine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Talituse tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	- Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.
3.2 Talituse teenistujate juhtimine ja arendamine, sh - tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine; - tööalane kommunikatsioon; - töötulemuste hindamine; - töötajate arendamine; - vajalike katseaja- ja aastavestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none"> - Kujundatud on toimiv meeskond ja tagatud on ladus töökorraldus. - Püstitatud on eesmärgid ja tegevuskava (tööplaani) talitusele ja töötajatele, toimub tulemuste hindamine. - Koostatud on ametijuhendid. - Regulaarselt on läbi viidud arenguestlused. - Tagatud on talitusesisene koostöö ja kommunikatsioon. - Talituse toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused.

	- Tööjõud ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
3.3 Ohvriabi ja kriisiabi teenuste osutamise korraldamine ja arendamine koostöös teenuse juhtidega, talituse teenistujatele täiendkoolituste korraldamine.	- Osutatavad teenused on kvaliteetsed ja seadusega kooskõlas ning vastavad ameti eesmärkidele. - Korraldatud on teenistujate arendamine ja täiendkoolitused ning on tagatud pädev ja asjakohane nõustamine.
3.4 Kinnitab saabunud rahalised dokumendid ja edastab finants- ja varahalduse osakonnale.	- Talituse rahalised dokumendid on korrektselt vormistatud..
3.5 Analüüsib teenusega seotud statistikat.	- Tööd kajastavad näitajad on analüüsitud
3.6 Korraldab oma pädevuse piires teenuste osutamiseks vajalike infosüsteemide ja andmekogude haldamist.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talituse infosüsteemid ja andmekogud on nõuetekohaselt hallatud.
3.7 Ettepanekute tegemine töökorralduse või seotud teenuse läbiviimise parandamiseks	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud on asjakohased ja rakendatavad.
3.8 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<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 asjakohased ettepanekud ameti, üksuse ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.9 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.10 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes ning tööalases nõustamises
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele
- teha ettepanekuid töösuuna töö paremaks korraldamiseks oma tegevusvaldkonnas;
- teha kaugtööd, kokkuleppel vahetu juhiga.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- 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.
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest.
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest.
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest
- töölases nõustamises osalemise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, sülearvuti ja mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus
Töökogemus
Vähemalt kaheaastane töökogemus sotsiaalvaldkonnas, ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab inglise keelt vähemalt tasemel B1.
Arvutikasutamise oskus
Kasutab teksti- ja andmetöötlemise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
Tööks vajalikud kompetentsid
Kliendikesksus: <ul style="list-style-type: none">▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.
Asjatundlikkus: <ul style="list-style-type: none">▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.▪ Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
Koostöövõime: <ul style="list-style-type: none">▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.
Efektiivsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuvus keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjustab veenvalt oma seisukohti.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

(allkirjastatud digitaalselt)