

**AMETIJUHEND****1. ÜLDOSA**

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>	
Teenuse juht (psühhosotsiaalne kriisiabi)	Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond	
<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna juhataja	Teenuse juht, arendusnõunik	Teenuse juhti, arendusnõunikku

**2. AMETIKOHA EESMÄRK**

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktide, juhendite ja memodega psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse korraldamine ja arendamine ning oma pädevusvaldkonna piires ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna teenistujate, koostööpartnerite nõustamine ja toetamine ohvriabisüsteemi arendamisel ja ennetustegevuste läbiviimisel.

Teenuse juht tagab ohvriabis valmisoleku ellu viia psühhosotsiaalse kriisiabi pakkumist kriisi- ja hädaolukordades vastavalt kinnitatud plaanidele. Teenust osutatakse läbi ohvriabitöötajate, ohvriabi vabatahtlike, teiste asutuste spetsialistide, teenust toetatakse läbi arendus- ja koolitustegevuste, mis on suunatud kriisidele esmaregeerijatele ja nõustamise ja teraapia läbiviijatele.

**3. TEENISTUSKOHUSTUSED**

<b>Põhiülesanded</b>	<b>Oodatavad tulemused</b>
3.1 Teenuse koordineerimine, analüüsimine ja arendamine, sh õppuste ja koolituste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenus on tagatud ning selle jaoks ettenähtud ülesanded on täidetud.</li> </ul>
3.2 Ohvriabitöötajate ja oostööpartnerite toetamine, nõustamine ja informatsiooniga varustamine teenuse küsimustes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seotus osapooled on informatsiooniga varustatud.</li> </ul>
3.3 Koolitus- ja teavitustegevuste korraldamine. Teenuse hea nähtavuse ja hea maine tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teavitustegevused, koolitused ja muud üritused on korraldatud.</li> <li>▪ Teenus on koostööpartneritele tuntud, teenuse pakkumise tingimused on arusaadavad ning teenust usaldatakse.</li> </ul>
3.4 Teenusega seotud arvelduste, aruandluse, tagasiside ja statistika haldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenuse arveldus ja aruandlus on tagatud.</li> <li>▪ Teenuse kohta on koostatud ja avaldatud regulaarset statistikat.</li> <li>▪ Teenuse kasutajakogemuse ning tagasiside kogumiseks on loodud süsteem, kogutud andmed on analüüsitud ning järeldused teenuse kujundamisel arvesse võetud.</li> </ul>
3.5 Teenuse üle järelevalve algatamine ja teostamine koostöös kvaliteediosakonnaga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tagatud on vajalikud ja kvaliteetsed teenused.</li> </ul>
3.6 Ohvriabi- ja ennetussüsteemi arenduseks vajalike muudatusettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Süsteem vastab sihtgrupi muutuvatele vajadustele.</li> </ul>

3.7 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>
3.8 Vajadusel teenusega seotud 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>
3.9 Õigusaktide eelnõude ettevalmistamises osalemine ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ettepanekud on esitatud.</li> </ul>
3.10 Teenust puudutavate kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kavandid on koostatud korrektselt ja õieaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
3.11 Koostöö teiste osakondade, 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>
3.12 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.</li> </ul>
3.13 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

#### 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.

## **6. TÖÖVAHENDID**

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

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus.
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 3-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.
<b>Tööks vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikeskus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul>
<b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväärset oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul>
<b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li><li>▪ Täidab kokkulepped ja lubadused.</li><li>▪ On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.</li></ul>
<b>Efektivsus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.</li><li>▪ On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.</li><li>▪ Võtab vastutuse enda tegevuse eest.</li><li>▪ Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.</li><li>▪ Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.</li></ul>

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **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**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. 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): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.
- Teadmised finantsjuhtimise alustest.
- Teadmised projektijuhtimise põhimõtetest.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)  
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)  
teenuse juht