

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

| 1.1. Ametinimetus | 1.2. Struktuuriüksus |
|------------------------------------|---|
| Teenuse juht (psühholoogiline abi) | Ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna arendustalitus |

| 1.3. Vahetu juht | 1.4. Kes asendab | 1.5. Keda asendab |
|-------------------------|---|---|
| Talitusejuhataja | Talitusejuhataja, nõunik, teenuse juht või koordinaator | Talitusejuhatajat, nõunikku, teenuse juhti või koordinaatorit |

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on vastavalt kokkulepitud tööplaanile psühholoogilise abi ning vajadusel ka muudes abiliikides töö korraldamine, teenuse kasutajasõbraliku ning koostööle suunatud disaini eest vastutamine ning sellega seotud analüüside läbiviimine, koostöösuhete arendamine, protsesside kirjeldamine, kommunikatsioon ning ressursside juhtimine. Kitsamalt on ametikoha täitja ülesanne traumateadliku kohtlemise edendamine ning traumateraapiaid kasutavate psühholoogide ja nõustajate arvu kasvu toetamine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

| Põhiülesanded | Oodatavad tulemused |
|--|---|
| 3.1. Teenuse arendamise ettevalmistamine ning arendustegevuste elluviimine. | <ul style="list-style-type: none"> Arendatavad teenused on käivitunud ning arendustegevused tulemuslikult ellu viidud. |
| 3.2. Analüüside läbiviimine arendusvajaduste tuvastamiseks | <ul style="list-style-type: none"> Analüüsid on läbi viidud, tulemused esitatud. |
| 3.3. Koolitus- ja teavitustegevuste korraldamine. | <ul style="list-style-type: none"> Teavitustegevused ja koolitusseminarid on korraldatud, osalejate rahulolu on kõrge. |
| 3.4. Teenustega seotud arvelduste, aruandluse ja statistika haldamine. | <ul style="list-style-type: none"> Teenuse arveldus ja aruandlus on tagatud. |
| 3.5. Kvaliteediosakonna toetamine teenuse üle järelevalve teostamisel. | <ul style="list-style-type: none"> Kvaliteediosakond on saanud igakülgset abi teenuse üle järelevalve teostamiseks. |
| 3.6. Ohvriabisüsteemi arenduseks vajalike muudatusettepanekute tegemine. | <ul style="list-style-type: none"> Süsteem vastab sihtgrupi muutuvatele vajadustele. |
| 3.7. Koostööpartnerite nõustamine ja läbirääkimiste pidamine teenuste korraldamisega ja lepingutega seotud küsimustes. | <ul style="list-style-type: none"> Koostööpartnerid on teadlikud teenustest ja nende osutamise põhimõtetest. |
| 3.8. Juhendite ja teabematerjalide ettevalmistamine ja kaasajastamine, ning kodulehel oleva info kaasajastamine. | <ul style="list-style-type: none"> Juhendid on koostatud asjatundlikult. Kodulehel avalikustatud teave on õige ja ajakohane. |
| 3.9. Õigusaktide eelnõude ettevalmistamises osalemine ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamine. | <ul style="list-style-type: none"> Ettepanekud on esitatud õigeaegselt ja läbi mõeldud. |
| 3.10. Kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, | <ul style="list-style-type: none"> Kavandid on koostatud korrektselt ja õieaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele. |

| | |
|---|--|
| ministeeriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele. | |
| 3.11. Koostöö teiste osakondade, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega. |
| 3.12. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhi korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks. ▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest. |
| 3.13. Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on teostatud tähtaegselt ja korrektset. |

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, kontoritarkvarad, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritarkvara.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

| |
|--|
| Haridus |
| Kõrgharidus psühholoogia valdkonnas. |
| Töökogemus |
| Vähemalt 3-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas. |
| Keeleoskus |
| Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B1. |
| Arvutikasutamise oskus |

Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikeskus:

- 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:

- 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:

- 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 muutuv 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. Põhjendab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamise meetodeid 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 teadmisi. 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.**

Poolte allkirjad:

Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Egon Veermäe
Peadirektor

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Katrina Kalde