

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Inimkaubandusohvrite nõustaja	Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond, ohvriabi talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Inimkaubandusohvrite teenuse juht	Inimkaubandusohvrite nõustaja	Inimkaubandusohvrite nõustajat

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on tagada inimkaubanduse ohvriks langenud inimeste esmane kriisi-, sotsiaalne-, õiguslane nõustamine ja varjupaigateenuse korraldamine sh telefoni-, veebi- ja kontaktnõustamine, juhtumikorraldamine. Sealhulgas ohvriabivaldkonnaga seotud teenuste info koondamine, kannatanute kaitse poliitika elluviimine, riiklike strateegiate rakendamine, valdkonnaülese koostöö ja võrgustiku koordineerimine ning ennetustegevuste- ja lepitusmenetluste läbiviimine, et tagada korduva ohvrikslangemise riski vähenemine ning heaolu paranemine.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Inimkaubandusohvrite tuvastamine, nõustamine, juhtumikorraldus ja koostöö partnerasutustega	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustamine on vajaduspõhiselt kättesaadav.</li><li>▪ Teostab abivajaduse ja esmast turvariskide hindamist, koostab tegevusplaani riskide maandamiseks ning informeerib ohvrit tema õigustest ja edasistest abivõimalustest.</li><li>▪ Vajadusel on tagatud juhtumikorraldus; juhtumeid käsitlev dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud.</li><li>▪ Koostööpartnerid omavad ajakohast infot pakutavatest teenustest ja tööpõhimõtetest.</li><li>▪ Inimkaubandusohvrite tuvastamiseks vajalikud tegevused on nõuetekohaselt ellu viidud.</li><li>▪ Inimkaubandusohvrite on tagatud vajalik abi.</li></ul>

3.2 Ohvriabialase töö organiseerimine ja koordineerimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ohvriabi on vajaduspõhiselt kättesaadav.</li> <li>▪ Tagatud on nõustamine, juhtumikorraldus ning teenustele suunamine; juhtumeid käsitlev dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud.</li> <li>▪ Ohvriabi piirkondlikud koostööpartnerid omavad ajakohast infot ohvriabiteenustest ja tööpõhimõtetest.</li> </ul>
3.3 Psühholoogilise abi vajaduse hindamine, otsustamine ja tehtud otsustest teatamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Süüteoohvritele ja nende pereliikmetele on tagatud psühholoogiline abi.</li> </ul>
3.4 Vägivallakuriteo ohvrite riiklike hüvitiste menetlemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taotlused on menetletud.</li> <li>▪ Kliente on õigustest teavitatud.</li> </ul>
3.5 Lepitusteenuste pakkumine või läbiviimise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Osutatud teenus on kvaliteetne ja seaduse ning juhistega kooskõlas.</li> </ul>
3.6 Oma pädevuse piires piiratud teovõimega isiku või alaealise ülekuulamise osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Isikule on tagatud tema õiguste kaitse.</li> </ul>
3.7 Saabuvate ja väljasaadetavate dokumentide registreerimine ameti DHS-s ja nendele vastamise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokumendid on õigeaegselt registreeritud, vastused on koostatud sisuliselt õigesti ja tähtaegselt.</li> </ul>
3.8 Statistiliste aruannete, tööplaani täitmise kohta aruannete koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kogutud statistika ja aruandlus on õige ja ajakohane.</li> <li>▪ Kogutud info on analüüsitud.</li> </ul>
3.9 Teenustele suunamise tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piirkonna teenusepakkujate arv ja valik piirkonnas on piisavad.</li> <li>▪ Suunamiskirjad on koostatud ja osapooled teavitatud.</li> <li>▪ Suunamiskirjade alusel esitatud arved on menetletud vastavalt korrale.</li> </ul>
3.10 Valdkonnaga seonduva informatsiooni koondamine, haldamine, analüüsimine ja arendusettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kokku lepitud valdkonnaga seonduv informatsioon on koondatud ja analüüsitud, arendusettepanekud on esitatud.</li> </ul>
3.11 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Ennetuslikud tegevused ja koolitusseminarid on eesmärgipäraselt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
3.12 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- saada supervisiooni ja tööalast juhendamist;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;

- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- teha ettepanekuid osakonna töö paremaks korraldamiseks;
- võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires;
- 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;
- regulaarses tööalases juhendamises ja kovisioonis osalemise eest;
- 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;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes.

## 6. TÖÖVAHENDID

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

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus soovitavalt õigusteaduste, sotsiaaltöö, kasvatusteaduste, psühholoogia või muus lähedases valdkonnas.
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 1-aastane töökogemus sotsiaaltöö, pedagoogika, õiguskaitse või psühholoogia töövaldkonnas.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab inglise ja vene keelt vähemalt tasemel B2.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Valmisolek kasutada tööks vajalikke siseriiklikke andmeregistreid (nt SKAIS-OA, STAR).

## **Tööks vajalikud kompetentsid**

### **Kliendikesksus:**

- 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 usaldusvääruse 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. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamisemeetodeid 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.

(allkirjastatud digitaalselt)