

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1. Ametinimetus	1.2. Struktuuriüksus
Kriisitööspetsialist	Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond, ohvriabi talitus

1.3. Vahetu juht	1.4. Kes asendab	1.5. Keda asendab
Projektijuht	Projektijuht, kriisitööspetsialist	Kriisitööspetsialisti

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on tagada laste ja noortega seotud traumasurmadele ja raske mõjuga piirkondlikele sündmustele välja reageerimine ja traumajärgse abi osutamine peredele ja teistele puudutatud isikutele, toetades traagilist sündmust kogunud inimeste emotsionaalset taastumist komplekssete tugiteenuste abil, suurendades võrgustikutööd erinevate ametkondade vahel ja viies läbi mitmekülgseid valdkondlikke ennetus- ja teavitustegevusi.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Traumajärgse abi ja psühholoogilise abi tagamine, ohvrite nõustamine ja juhtumeid käsitlev teavitus ja dokumentatsioon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traumajärgne abi on laste, noortega ja teiste raske mõjuga piirkondlike sündmustega seotud juhtumitele üleeestiliselt tagatud õigeaegselt.</li> <li>Ohvrite nõustamine on tagatud toetaval, sündmustele ja ohvrite vajadustele vastaval viisil.</li> <li>Taastavad aruteluringid on läbi viidud vajaduspõhiselt, õigeaegselt ja korrektselt.</li> <li>Juhtumeid käsitlev teavitus ja dokumentatsioon on vormistatud õigeaegselt ja korrektselt.</li> </ul>
3.2. Võrgustikuliikmete toetamine, nõustamine, informatsiooniga varustamine pädevusvaldkonnaga	<ul style="list-style-type: none"> <li>Võrgustikuliikmed on toetatud ja nõustatud nõuetekohaselt.</li> <li>Võrgustikuliikmed on ajakohase informatsiooniga varustatud.</li> </ul>

<p>seotud küsimustes ja muu koostöö tegemine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatsioon on piisav, arusaadav ja partneritele ning abisaajatele kättesaadav.</li> <li>• Võrgustikuliikmetega on tagatud proaktiivne ja järjepidev infovahetus ja koordineeritud koostöö.</li> <li>• Traumajärgse abi saamise võimalused on piirkondlikult kaardistatud, abivajajatele ja võrgustikupartneritele kättesaadavad ja ajakohaselt uuendatud.</li> </ul>
<p>3.3. Ennetus- ja teavitustegevuste korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ennetustegevused, koolitused ja muud teavitustegevused on eesmärgipäraselt ja sihtgrupi vajadustest lähtuvalt korraldatud ja läbiviidud.</li> <li>• Koolitustel ja koosolekutel on osaletud nõuetekohaselt.</li> <li>• Kodulehel ja sotsiaalmeedias avalikustatud teave on õige ja ajakohane.</li> </ul>
<p>3.4. Vastutusvaldkonnaga seotud dokumentatsiooni täitmine ja haldamine, tegevus- ja kuluaruannete esitamine ja kinnitamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentatsioon on täidetud, esitatud ja analüüsitud korrektselt ja tähtajaliselt.</li> <li>• Aruanded on kontrollitud ja õiged.</li> </ul>
<p>3.5. Saabuvate ja väljasaadetavate dokumentide, kirjade, analüüside registreerimine ameti DHS-s.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjad, analüüsid ja dokumendid on koostatud korrektselt, õigeaegselt ja vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
<p>3.6. Valdikkonnaga seonduva informatsiooni koondamine, haldamine, analüüsimine ja arenduseks vajalike ettepanekute tegemine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokku lepitud valdkonnapõhine informatsioon on koondatud ja analüüsitud, arendusettepanekud on esitatud.</li> </ul>
<p>3.7. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
<p>3.8. Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.</p>	<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;
- 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;
- 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;
- regulaarses tööalases juhendamises ja supervisioonis osalemise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes.

#### 6. TÖÖVAHENDID

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

#### 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus soovitavalt sotsiaaltöö, kasvatusteaduste, psühholoogia või muus lähedases valdkonnas.
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 2-aastane töökogemus psühholoogia, sotsiaaltöö või pedagoogika valdkonnas, sh kriisitöös osalemise kogemus vahetu abi osutamise või kriisitöö juhtimise, korraldamise läbi.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1 ja vene keelt vähemalt B2 tasemel. Oskab soovitavalt inglise 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

#### 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 usaldusväärset 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 tegutsemismeetodeid, 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 korrektset. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhatab 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.

#### Poolte allkirjad:

##### Tööandja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Indrek Holst  
Peadirektor

##### Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)  
Marko Tiirmaa