

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Ohvriabi juht	Ohvriabi osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Peadirektor	Nõunik	Nõunikku

1.6 Vahetud alluvad
Nõunik, juhtivspetsialistid, projektijuht

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktide, protsessi töövoogude, juhendite ja memodega tagada osakonna juhtimine, töö planeerimine ja korraldamine ning osakonna ülesannete täitmine. Kujundada ameti eesmärkidele vastav ohvriks langenud inimeste nõustamise, juhtumikorraldamise, ennetustegevuste- ja lepitusmenetluste läbiviimise ühtne halduspraktika.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Osakonna tegevuse planeerimine, korraldamine ja juhtimine.	<ul style="list-style-type: none">Osakonnale pandud ülesanded on täidetud.
3.2 Osakonna teenistujate juhtimine ja arendamine, sh <ul style="list-style-type: none">tööülesannete planeerimine ja jaotamine, nende täitmiseks vajaliku ressursi planeerimine;töölalane 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 (tööplaan) osakonnale ja töötajatele, toimub tulemuste hindamine.Koostatud on ametijuhendid.Regulaarselt on läbi viidud arenguveestlused.Tagatud on osakonnasisene koostöö ja kommunikatsioon.Osakonna toimimist ja tõhusust on hinnatud regulaarselt, kasutades selleks asjakohaseid mõõdikuid, ning vajadusel on tehtud muudatused.Töötajad ja tööaeg on kasutatud efektiivselt ja tulemuslikult.
3.3 Ohvriabi- ja lepitusteenuse osutamise korraldamine ja arendamine, osakonna teenistujatele täiendkoolituste korraldamine. Korraldab osakonna ametnikele ja ohvriabi vabatahtlikele täiendkoolitusi.	<ul style="list-style-type: none">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 Analüüsib piirkondadest esitatud ohvriabi- ja lepitusteenuse osutamist kajastavat statistikat.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tööd kajastavad näitajad on analüüsitud.
3.5 Kinnitab saabunud rahalised dokumendid ja edastab finants- ja varahalduse osakonnale.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakonna rahalised dokumendid on korrektselt vormistatud.
3.6 Korraldab oma pädevuse piires ohvriabiteenuse osutamiseks vajalike infosüsteemide ja andmekogude haldamist.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakonna infosüsteemid ja andmekogud on nõuetekohaselt hallatud.
3.7 Teeb ettepanekuid ohvriabiteenuse osutamiseks vajalike infosüsteemide ja andmekogude arendamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vajalikud ettepanekud on esitatud.
3.8 Õigusaktide eelnõude ettevalmistamises osalemine ja õigusaktidele muudatuseettepanekute esitamine oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ettepanekud on esitatud.
3.9 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks. ▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.
3.10 Koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.11 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt.

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;
- kinnitada ohvriabiteenuse osutamisega seotud arveid.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, protsesside 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, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus

Töökogemus
Vähemalt 5-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas või vähemalt 2-aastane juhtimise kogemus.

Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keelt) vähemalt tasemel B2.

Arvutikasutamise oskus
Kasutab teksti- ja andmetötluse ning esitluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- Huvitub ühiskonna hetkesuundumustest ning analüüsib nende mõju ametile ja klientidele.
- Lähtub töö korraldamisel kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest, kindlustades kvaliteetse teenuse.
- Selgitab töötajatele, kuidas nende töö on seotud klientidele pakutava teenuse ja kliendirahuloluga.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kaastöötajate suhtes. On hea suhtleja.

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala ning omab ülevaadet ameti töövaldkondadest ja nendega seonduvatest teemadest.
- Omab infot ameti eesmärkidest ja prioriteetidest, edastab järjepidevalt vajalikku teavet töötajatele.
- Panustab ameti arengusse ning on enda ja töötajate arengule suunatud.
- Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.
- Tegutseb eetiliselt, olles eeskujuks.

Meeskonnatöö:

- Tajub oma rolli ametis ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Keskendub meeskonnatööle, võtab töö korraldamisel arvesse inimeste erinevust. Kaasab ja innustab töötajaid ning delegeerib.
- Annab ise ning küsib ausat ja konstruktiivset tagasisidet. Edastab selgelt oma ootused ning seab normid.
- Loob positiivse ja avatud õhkkonna ning meeskonnatunde. Tunnustab ja tähistab edu.
- Hindab algatusvõimet ja julgustab olema uuendusmeelne.

Eestvedamine:

- Seab eesmärgid ja kõrged standardid töötegemiseks.
- Seab tegevused eesmäärke silmas pidades tähtsuse järjekorda ja loob selguse töökorralduses.
- Toetab edasipüüdlikkust.
- Tagab üheselt mõistetava ja kiire infovahetuse.
- Tema juhtimisel saavad asjad tehtud, teeb otsuseid ning kindlustab otsuste elluviimise. Võtab vastutuse enda ja meeskonna tegevuse eest.
- Juhib protsesse ja 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 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.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)
ohvriabi juht