

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Peaspetsialist	Ohvriabi osakond

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Juhtivspetsialist	Peaspetsialist või peaspetsialisti II või juhtivspetsialist või juhtivspetsialist II	Peaspetsialisti või peaspetsialisti II või juhtivspetsialisti või juhtivspetsialisti II

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on kooskõlas kehtivate õigusaktide, protsessi töövoogude, juhendite ja memodega ohvriks langenud inimeste nõustamine, juhtumikorraldamine ja ennetustegevuste läbiviimine, et tagada ohvrite toimetulekuvõime säilimine või parandamine.

3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Ohvriabialase töö organiseerimine ja koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Loodud on toimiv koostöövõrgustik.
3.2 Juhtumite lahendamine, juhtumeid käsitleva dokumentatsiooni vormistamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tagatud on esmane nõustamine, pöördujatele on tutvustatud seadusest tulenevaid õigusi ning suunatud toimetulekuvõime parandamiseks vajalikele teenustele.▪ Klienti on nõustatud lähtuvalt tema vajadustest ja arvestades kliendisõbralikkuse põhimõtteid.▪ Dokumentatsioon on nõuetekohane.
3.3 Ohvriabi vabatahtlike võrgustiku loomine, koostöö korraldamine, nende juhendamine ning tegevus- ja kuluaruannete kinnitamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Väljakujunenud on toimiv vabatahtlike võrgustik, mille tegevus on suunatud ohvrite probleemide lahendamisele.▪ Aruanded on kontrollitud ja õiged.
3.4 Psühholoogilise abi vajaduse hindamine, taotluste vormistamine ja tehtud otsustest teatamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Vajadusel on tagatud süüteohvritele ja nende pereliikmetele psühholoogiline abi.
3.5 Vägivallakuriteoohvrite riiklike hüvitiste taotluste vastuvõtmine, skaneerimine ja menetlejatele edastamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ohvritele on tagatud õigus taotleda hüvitist.

3.6 Lepitusmenetluse läbiviimine sh osapooltega kohtumiste korraldamine, lepituskokkulepete vormistamine ja sõlmimine ning lepituse käiku kirjeldavate aruannete koostamine, lepituskokkulepete täitmise üle järelvalve teostamine ja lõpparuannete koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osutatud teenus on kvaliteetne ja seadusega kooskõlas.
3.7 Ennetuslike tegevuste ja koolitusseminaride korraldamine koostöös võrgustikupartneritega.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tegevused ja seminarid on eesmärgipärased.
3.8 Saabuvate ja väljasaadetavate dokumentide registreerimine ameti DHS-s ja nendele vastamise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumendid on õigeaegselt registreeritud, vastused on koostatud sisuliselt õigesti ja tähtaegselt.
3.9 Statistiliste aruannete, kvartali ja aasta tööplaani täitmise kohta aruannete koostamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kogutud statistika ja aruandlus on õige ja ajakohane. ▪ Kogutud info on analüüsitud.
3.10 Oma pädevuse piires piiratud teovõimega isiku või alaealise ülekuulamisel osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isikule on tagatud tema õiguste kaitse.
3.11 Osakonna juhiga kokku lepitud ohvriabi valdkonnaga seonduva informatsiooni koondamine, haldamine, analüüsimine ja arendusettepanekute tegemine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kokku lepitud ohvriabi valdkonnaga seonduv informatsioon on koondatud ja analüüsitud, arendusettepanekud on esitatud.
3.12 Piirkonnas osutatavate teenuste kaardistamine ja koostöö teiste asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik. ▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.
3.13 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on edukalt läbi viidud. ▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
3.14 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;
- saada supervisiooni tööandja kulul;
- 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.

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;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes.

6. TÖÖVAHENDID

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

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus

Kõrgharidus soovitavalt sotsiaaltöö, kasvatusteaduste või psühholoogia valdkonnas. Lepitusmenetluse läbiviimiseks vastava koolituse läbimine.

Töökogemus

Vähemalt 2-aastane töökogemus sotsiaaltöö, pedagoogika või psühholoogia 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 andmetöötlemise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat 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 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 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 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)
peaspetsialist