

## ADMINISTRATIIVJUHI AMETIJUHEND

<b>1. ÜLDOSA</b>	
1.1. Struktuuriüksus	Häirekeskuse ... keskus
1.2. Ametikoht	administratiivjuht
1.4. Vahetu juht	keskuse juht
1.5. Asendab	keskuse juhti, rakenduseksperti
1.6. Asendaja	keskuse juht, keskuse juhi poolt määratud teenistuja
1.7. Vahetud alluvad	1247 operaatorid, rakendusekspert
1.8. Tööaja korraldus	normtööaeg tööpäeviti v.a riigipühad
<b>2. AMETIKOHA EESMÄRK</b>	Ametikoha eesmärk on tagada koostöös keskuse juhiga keskuses personali valmisolek tööülesannete täitmiseks, personali töö korraldamine katkematut tööprotsessi arvestades ning keskusele põhimäärusega pandud ülesannete täitmiseks, partnerasutustega koostöö arendamine.
<b>3. TEENISTUSÜLESANDED</b>	<b>VASTUTUS JA TULEMUS</b>
3.1. Juhib ja arendab meeskonda.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Juhindub ja järgib oma igapäevatoös kokku lepitud juhtimispõhimõtetest ning väärtustest.</li><li>- Teostab järelevalvet teenistujate tööülesannete täitmise üle, et oleks tagatud tööülesannete korrektnes, õiguspärane täitmine ning teenistujad on saanud tagasiside teenistusülesannete täitmise kohta.</li><li>- 1247 operaatorite ja rakenduseksperti arendamisega seotud tegevused ja koolitused on koostöös personaliosakonnaga ja 1247 teenusega õigeaegselt ja nõuetekohaselt läbi viidud.</li><li>- Regulaarsed üks-ühele vestlused ja iga-aastased arenguestlused on läbi viidud. Vestluste kaudu on töötajad saanud tagasisidet oma tööalase arengu ja arenguvajaduste kohta.</li><li>- Omab oma meeskonna arenguvajadustest ülevaadet ning edastab koolitussoovid ja ettepanekud personaliosakonnale.</li><li>- Keskuse juhile on esitatud põhjendatud ettepanekud ergutuste kohaldamiseks ja teenistusliku järelevalve menetluse algatamiseks.</li><li>- 1247 info- ja õppepäevad ning motivatsiooniüritused on läbi viidud ning koostöös keskuse juhi ja grupijuhtidega on keskuse ülesed motivatsiooniüritused koordineeritud.</li><li>- Kõnede teenindamise kvaliteet on regulaarselt hinnatud ning vajadusel ettepanekuid kõnede</li></ul>

	<p>kvaliteedi parandamiseks tehtud sh tööprotsesside parendamiseks on vajalikud meetmed kasutusele võetud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tunnustab oma meeskonna liikmeid hea töösoorituse eest ning edastab kiitused siseveebi lisamiseks kommunikatsiooniosakonnale.</li> </ul>
3.2. Taotleb vahendid ning ligipääsud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tööülesannete täitmiseks vajalike vahendite sisend on edastatud keskuse juhile ning vajalikud vahendid on hangitud.</li> <li>- Seisab hea selle eest, et meeskonnaliikmetel oleksid olemas vajalikud ligipääsud andmebaasidele täiendavate teenistusülesannete lisandumisel ning vajadusel taotleb täiendavad ligipääsud koostöös teiste struktuuriüksustega.</li> </ul>
3.3. Koordineerib päringutele ja teabenõuetele vastamise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Päringud ja teabenõuded on vastatud ettenähtud tähtaja jooksul ja päringutele vastamisel on lähtutud kehtestatud kordadest.</li> </ul>
3.4. Teeb koostööd teiste keskustega ja partneritega.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koostöö ja keskuse esindamine volitatud mahus on tagatud läbi suhtlemise regionaalsete koostööpartneritega, osalemise töögruppides ja kohtumistel. Keskuse arvamused ja ettepanekud on esitatud korrektselt, tähtaegselt ning lähtuvalt Häirekeskuse arengusuundadest, eesmärkidest ja tegevuskavast.</li> <li>- Korraldatud on õigeaegne, õiguspärane ja nõutud mahus informatsiooni edastamine Häirekeskuse teiste struktuuriüksustele ning väljaspool struktuuriüksusi asuvatele teenistujatele nende tööülesannete täitmiseks.</li> </ul>
3.5. Koondab ja analüüsib administratiivinfot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oma meeskonnaliikmete esitatud tööalased sooviavaldused on läbi vaadatud õigeaegselt ning edastatud vajadusel täitmiseks personaliosakonnale.</li> <li>- Palgamuudatuste ettepanekud on esitatud.</li> <li>- 1247 operaatorite ja rakenduseksperdi puhkused on planeeritud koostöös teiste keskuste administratiivjuhtidega nii, et teenuste tõrgeteta töö oleks tagatud.</li> </ul>
3.6. Vahendab teenuste ja protsessidega seotud infot ja teeb parendusettepanekuid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arendusosakonnale on esitatud ettepanekud tööprotsesside arendamiseks ja muutmiseks ning koostöö paremaks koordineerimiseks ja korraldamiseks.</li> </ul>
3.7. Korraldab infoturbenõuete sh organisatsiooniliste, füüsiliste ja infotehniliste turvameetmete jälgimist grupi siseselt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infoturbe täitmine on korraldatud.</li> </ul>

3.8. Koordineerib koostöös kommunikatsiooniosakonnaga teavitustööd.	- Koostöös kommunikatsiooniosakonnaga on info jagatud nii sisemistes kui välimistes teavituskanalites.
3.9. Täidab keskuse juhi korraldusel ametijuhendist mittetulenevaid ühekordseid ülesandeid.	- Ülesanded on täidetud keskuse juhiga kokkulepitud vormis ja õigeaegselt.

#### 4. AMETIKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

4.1. Haridus	kõrgharidus
4.2. Töökogemus	Juhtimiskogemus vähemalt 2 aastat või väga head valdkonnaspetsiifilised eriteadmised.
4.3. Teadmised	Head teadmised avalikku teenistust reguleerivatest õigusaktidest. Omab teadmisi 112 ja 1247 teenuste operatiivtööst ja töospetsiifikast, teab koostööpartnerite töövaldkondi ning omab teadmisi koostööpartnerite töövaldkondade korraldamisest Üldised teadmised avaliku halduse organisatsioonist, tervishoiuteenuste korraldamisest, juhtimisalasest tegevusest. Oskus planeerida ja korraldada tööprotsesse ja alluvate tööd, motiveerimis- ja eestvedamisoskus, kirjalik ja suuline eneseväljendusoskus.
4.4. Arvutioskus	Hea arvutikasutamise oskus, MS Office programmide tundmine. Dokumendihaldusprogrammi kasutamise oskus tavakasutaja tasemel. Veebilehitejate kasutamise oskus ja erinevate töospetsiifiliste rakenduste kasutamise oskus. Ametikohal vajalike andmekogude käsitlemise oskus.
4.5. Keeleoskus	Eesti keele oskus kõrgtasemel (C1) ning ühe võõrkeele valdamine kesktasemel.
4.6. Isikuomadused	Kohusetundlikkus, täpsus, hea suhtlemisoskus, analüüsi- ja otsustusvõime, pingetaluvus, algatusvõime ja loovus, sealhulgas võime välja töötada uusi lahendusi.

#### 5. KOHUSTUSED

Administratiivjuhil on kohustus:

- 5.1. täita käesoleva ametijuhendiga pandud teenistuskohustusi ning keskuse juhi või peadirektori poolt antud ühekordseid ülesandeid nõuetekohaselt, täpselt ja õigeaegselt;
- 5.2. hoida saladuses asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni;
- 5.3. kasutada teenistustlike ülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult.
- 5.4. osaleda ja panustada oma vastutusvaldkonnaga seotud töögruppide töös.
- 5.5. hoida ja täiendada enese kvalifikatsiooni.

#### 6. ÕIGUSED

Administratiivjuhil on õigus:
6.1. saada teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud teenistuskohustuste täitmiseks;
6.2. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust;
6.3. esitada keskuse juhile ettepanekuid keskuse tegevusvaldkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks;
6.4. teha ettepanekuid töögruppide moodustamiseks ja osaleda teiste ametkondade poolt moodustatud keskusega seotud töögruppide töös;
6.5. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ning tehnilist abi nende kasutamisel;
6.6. juhtida vahetu juhi tähelepanu ametijuhendijärgsete põhiülesannete täitmise takistustele ja nende põhjustele.