

## HÄIREKESKUSE ARENDUSOSAKONNA IT VALDKONNA TEENUSEHALDUR AMETIJUHEND

<b>1. ÜLDOSA</b>	
1.1. Struktuuriüksus	Arendusosakonna IT valdkond
1.2. Ametikoht	IT valdkonna teenusehaldur
1.3. Vahetu juht	IT valdkonna juht
1.4. Asendamine	IT valdkonna töötajad, IT valdkonna juht
1.5. Asendaja	IT valdkonna töötajad

<b>2. AMETIKOHA EESMÄRK</b>	IT valdkonna teenusehalduri ametikoha eesmärk on Häirekeskuse põhiteenuste (hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus/112 teenus ning abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus/1247 teenus) jaoks erinevate toodete ja teenuste haldustegevuste korraldamine ja teostamine.
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>3. TEENISTUSÜLESANDED</b>	<b>VASTUTUS JA TULEMUS</b>
3.1. Toodete ja teenuste haldustegevuste korraldamine ja teostamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toodete ja teenuste kasutajad on vajaduspõhise lti toetatud ja juhendatud.</li><li>- Loodud on toodete ja teenuste jaoks vajalik dokumentatsioon ning tagatud selle kaasajastamine.</li><li>- Koostöös tootejuhtidega ja SMIT-ga vastutab toodete ja teenuste juhendite koostamise ja uuendamise eest.</li><li>- Toodete ja teenuste kasutamisel ilmne nud probleemid on edastatud SMIT-le.</li><li>- Jälgib, et toodete ja teenuste käideldavus vastab kokkulepitud teenusleppele.</li><li>- Häirekeskuse 112 ja 1247 teenustega seotud intsidentidele või päringutele on antud eksperthinnang ja sisekliendid ning välised partnerid on nõustatud.</li><li>- Toodete ja teenuste muud vajalikud haldustegevused on teostatud.</li></ul>
3.2. Toodete ja teenuste arenduste planeerimine ja teostamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toodete ja teenuste arenduste planeerimiseks on antud vajalik sisend.</li><li>- Erinevate toodete ja teenuste testimistel on osaletud.</li></ul>
3.3. Toodete ja teenuste jaoks vajalike muudatuste ja paranduste sisseviimise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Oma õiguste piires on andmed parandatud ja täiendatud.</li></ul>

3.4. Toodete ja teenuste elutsükli haldus, kvaliteedi ja kliendirahulolu tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toodete ja teenuste elutsükkel on hallatud koostöös tootejuhtide ja IT valdkonna juhiga, kliendirahulolu on kõrge ja teenuste kvaliteet tagatud läbi pöördumiste ja kasutaja tagasiside analüüsi.</li> <li>- Tooted ja teenused vastavad kokkulepitud tingimustele ja on tagatud perioodiline ülevaade toimimisest.</li> </ul>
3.5. Toodete ja teenuste riskide hindamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toodete ja teenustega seonduvad riskid on iga-aastaselt hinnatud koostöös tootejuhtide ja IT valdkonna juhiga ning riskide maandamistegevustes osaletud.</li> </ul>
3.6. Vajadusel töögruppides osalemine sh erinevates siseriiklikes ja rahvusvahelistes töögruppides asutuse esindajana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oma vastutusvaldkonnaga seotud töögruppides on osaletud ja töögruppide püstitatud eesmärgid on täidetud.</li> </ul>
3.7. Häirekeskuse IT valdkonna koostöö korraldamise ja partnersuhete hoidmine ning arendamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Häirekeskuse IT valdkonna koostööpartnerid on teadlikud Häirekeskuse põhiteenuste tegevustest, toimimisest ja vajadustest.</li> </ul>
3.8. IT valdkonnaga seotud ülesannete õiguspärase, tulemusliku ja õigeaegse täitmise tagamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IT valdkonnaga seotud ülesanded on täidetud õiguspäraselt, tulemuslikult ja õigeaegselt.</li> </ul>
3.9. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sisekommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud.</li> </ul>
3.10. Vahejuhi antud ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt.</li> </ul>

#### 4. AMETIKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

4.1. Haridus	Kõrgharidus
4.2. Töökogemus	Eelnev töökogemus IT valdkonnas.
4.3. Teadmised ja oskused	IT vahendite tundmine ja nendes orienteerumise oskus, IT vahendite kasutamise oskus. Väga hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.
4.4. Arvuti kasutamise oskus	Arvuti kasutamise oskus lõppkasutaja tasemel. Dokumendihaldusprogrammi tundmine, MS Office, protsesside modelleerimisvahendite tundmine.
4.5. Keeleoskus	Vähemalt ühe võõrkeele valdamine kesktasemel.
4.6. Isikuomadused	Kohusetundlikkus, täpsus, hea suhtlemisoskus, analüüsivõime, otsustus- ja vastutusvõime, pingetaluvus, usaldusväärsus.

#### 5. KOHUSTUSED

Teenusehalduril on kohustus:
5.1. tunda väga hästi Häirekeskuse tegevusvaldkondi ning olla kursis nende arengutega;
5.2. olla kursis IT valdkonna arengutega;
5.3. täita käesoleva ametijuhendiga pandud ametijuhendijärgseid teenistusülesandeid nõuetekohaselt, korrektselt, täpselt ja õigeaegselt;

5.4. hoiduda tegudest, mis takistavad teistel teenistujatel teenistuskohustuste täitmist või kahjustavad teiste teenistujate või kolmandate isikute vara;
5.5. käituda teenistuses ja väljaspool tööaega vastavalt heaks kujunenud tavadele ja asutuse poolt kehtestatud üldtunnustatud eetikanorme arvestades;
5.6. hoida saladuses asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni;
5.7. kasutada teenistusülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult.

## 6. ÕIGUSED

Teenusehalduril on õigus:
6.1. saada Häirekeskuse teistelt struktuuriüksustelt ja väljaspool struktuuriüksusi asuvatelt teenistujatelt teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud teenistuskohustuste täitmiseks;
6.2. kaasata vastavalt korraldustele ja kokkulepetele probleemide lahendamiseks teiste struktuuriüksuste ja väljaspool struktuuriüksusi asuvaid teenistujaid;
6.3. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust vastavalt võimalustele ning eelarvelistele vahenditele;
6.4. teha vahetule juhile ettepanekuid Häirekeskuse töö paremaks korraldamiseks;
6.5. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid;
6.6. keelduda täitmast õigusaktidega vastuolus olevaid ülesandeid ja korraldusi;
6.7. juhtida vahetu juhi tähelepanu ametijuhendijärgsete põhiülesannete täitmise takistustele ja nende põhjustele;
6.8. saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
6.9. teha kaugtööd, kokkuleppel vahetu juhiga.

Ametijuhendi muutmine:	Ametijuhendit muudetakse vastavalt töökorralduse muutmisele ja kooskõlas õigusaktidega.
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Kinnitan, et olen tutvunud käesoleva ametijuhendiga ning kohustun järgima selle nõudeid ja tingimusi.