

**HÄIREKESKUSE ARENDUSOSAKONNA RIIGIINFO VALDKONNA EKSPERDI
AMETIJUHEND**

1. ÜLDOSA	
1.1. Struktuuriüksus	arendusosakonna riigiinfo valdkond
1.2. Ametikoht	riigiinfo valdkonna ekspert
1.3. Vahetu juht	riigiinfo valdkonna juht
1.4. Asendaja	arendusosakonna töötajad, riigiinfo valdkonna juht
1.5. Asendamine	arendusosakonna töötajad, riigiinfo valdkonna juht

2. AMETIKOHA EESMÄRK	Riigiinfo valdkonna eksperdi ametikoha eesmärk on saavutada ja tagada Häirekeskuse põhiteenuse (abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus /1247 teenus) teenusstandardis kirjeldatud kvaliteet. Eksperti ülesandeks on korraldada Häirekeskuse kriisireservi ja vabatahtlike tegevust.
---------------------------------	--

3. TÖÖÜLESANDED	
ÜLESANNE	VASTUTUS JA TULEMUS
3.1. Häirekeskuse kriisireservi arendamine ja haldamine riigikaitseülesannete jätkusuutlikuks täitmiseks.	Häirekeskuse kriisireserv on moodustatud vastavalt kirjeldatud vajadustele ning tagatud on selle püsimine. Vajaduse korral on kriisireservi abil tagatud Häirekeskuse ülesannete täitmine.
3.2. Häirekeskuse vabatahtlike valdkonna arendamine ja korraldamine.	Häirekeskuse vabatahtlike valdkonna areng lähtub Häirekeskuse ja Siseministeeriumi haldusala strateegilistest eesmärkidest ning vajaduse korral on tagatud vabatahtlike kaasamine Häirekeskuse ülesannete täitmisesse.
3.3. Teenuse standardis määratud mõõdikute tagamiseks riigiinfo valdkonnale seatud kriteeriumide monitoorimine, hindamine ja tulemuste parandamiseks ettepanekute tegemine.	Riigiinfo valdkonna teadete menetlemine toimub vastavalt teenuse standardis kehtestatud nõuetele.

3.4. Riigiinfo valdkonna teadete menetlemisega seotud intsidentidele, päringutele eksperthinnangu andmine.	Pöördujate päringutele ja kaebustele on antud sisulised Häirekeskuse tööprotsesse arvestavad eksperthinnangud. Häirekeskuse teenistujad on teadete menetlemisega seotud õigusakte, korraldusi ja käskkirju puudutavates küsimustes nõustatud.
3.5. Häirekeskuse põhiteenuste kõnede ja sündmuste analüüsimine, töötajate tagasisidestamiseks sisendi andmine vahetutele juhtidele, arendusvajaduste kaardistamine, koostööpartnerite valdkondasid puudutavate arenguvajaduste kaardistamine.	Kõned on kuulatud vastavalt põhjendatud vajadusele ning vastavalt juhistele on koostatud kokkuvõtted. Koostatud analüüsides lähtuvalt on tehtud ettepanekud töö paremaks korraldamiseks (sh suuniste jagamine koostööpartneritele).
3.6. Analüüsil ja andmetel põhinevate ettepanekute tegemine teenuste vahelise koostöö arendamiseks ja abivajadusega klientide abistamiseks.	Teenuste arendamiseks ja koostöö sujuvamaks muutmiseks on analüüsile ja andmetele tuginedes tehtud ettepanekud, mis muudavad Häirekeskuse teenuseid omavahel terviklikumaks kliendikeskseks ja nii sise- kui välisklientidest lähtuvaks.
3.7. Eksperti töö eesmärgiga seotud arendusprojektide, töögruppide ja -rühmade töös osalemine.	Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektides on osaletud vastavalt kirjeldatud ootustele. Häirekeskuse seisukohad on esindatud.
3.8. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sisekommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud.
3.9. Vahetu juhi korraldusel muude käesolevast ametijuhendist mittetulenevate ühekordsete ülesannete täitmine.	Ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt.

4. TÖÖKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED	
4.1. Haridus	Kõrgharidus
4.2. Teadmised ja oskused	Teadmised riigi ja riigiasutuste toimimisest ning Häirekeskuse tööga puutumuses olevate asutuste töökorraldusest ja -sisust. Väga hea eneseväljendus- ja kirjutamisoskus ning analüütiline mõtteviis. Oskus juhtida meeskonda, teenuseid ja projekte.
4.3. Arvutioskus	Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste Häirekeskuse töös kasutatavate programmide ja rakenduste hea tundmine

4.4. Keeleoskus	Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1 ning ühte võõrkeelt vähemalt tasemel B1.
4.5. Isikuomadused	Korrektus, täpsus, hea suhtlemisoskus, läbirääkimisoskus, algatusvõime, loovus, analüüsi-, otsustus-, ja vastutusvõime, pingetaluvus, usaldusväärsus.

5. KOHUSTUSED

Riigiinfo valdkonna eksperdil on kohustus:

- 5.1. tunda väga hästi Häirekeskuse tegevusvaldkondi ning olla kursis nende arengutega;
- 5.2. täita käesoleva ametijuhendiga pandud ametijuhendijärgseid tööülesandeid nõuetekohaselt, korrektselt, täpselt ja õigeaegselt;
- 5.3. hoiduda töandja juures tegudest, mis takistavad teistel teenistujatel teenistuskohustuste täitmist või kahjustavad teiste teenistujate või kolmandate isikute vara;
- 5.4. käituda teenistuses ja väljaspool tööaega vastavalt heaks kujunenud tavadele ja asutuse poolt kehtestatud üldtunnustatud eetikanorme arvestades;
- 5.5. hoida talle tööülesannete tõttu teatavaks saanud riigi- ja ärisaladust, teiste inimeste perekonna- ja eraellu puutuvaid andmeid, samuti juurdepääsupiirangutega informatsiooni ning muud konfidentsiaalsena saadud asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni nii töösuhte ajal kui ka pärast töölepingu lõppemist;
- 5.6. kasutada tööülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult.

6. ÕIGUSED

Riigiinfo valdkonna eksperdil on õigus:

- 6.1. saada Häirekeskuse teistelt struktuuriüksustelt ja väljaspool struktuuriüksusi asuvatelt teenistujatelt teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud töökohustuste täitmiseks;
- 6.2. kaasata vastavalt korraldustele ja kokkulepetele probleemide lahendamiseks teiste struktuuriüksuste ja väljaspool struktuuriüksusi asuvaid teenistujaid;
- 6.3. saada tööülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust vastavalt võimalustele ning eelarvelistele vahenditele;
- 6.4. teha vahetule juhile ettepanekuid Häirekeskuse töö paremaks korraldamiseks;
- 6.5. saada tööülesannete 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. kokkuleppel vahetu juhiga teha kaugtööd.

Kinnitan, et olen ametijuhendiga tutvunud ja nõustun selle tingimustega.