KINNITATUD
Häirekeskuse peadirektori {regDateTime}
käskkirjaga {regNumber}

STRETEEGIA JA TEENUSTE OSAKONNA RIIGIINFO VALDKONNA KONSULTANDI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA	
1.1 Struktuuriüksus	strateegia ja teenuste osakonna riigiinfo valdkond
1.2 Ametikoht	konsultant
1.3 Vahetu juht	strateegia ja teenuste osakonna riigiinfo valdkonna juht

2. AMETIKOHA EESMÄRK	Ametikoha eesmärk on võtta vastu Häirekeskuse põhiteenuse (abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenuse/1247 teenus) kõnesid ning muude kanalite kaudu – sealhulgas e-posti, Bürokrati, ja teiste kirjalike infokanalite kaudu – saabuvat teavet. Töötaja analüüsib nende sisendite sisu, annab pöördujale kontrollitud riigiinfot ning edastab vajaliku ja olulise teabe pädevatele asutustele ja asjaosalistele.

3. TÖÖÜLESANDED	
ÜLESANNE	**VASTUTUS JA TULEMUS**
3.1. Võtab vastu riigiinfo telefonile tehtud kõnesid ning e-posti, Bürokrati ja teiste kirjalike kanalite kaudu saabunud pöördumisi. Edastab kontrollitud ja ajakohast teavet, nõustab kliente ja koostööpartnereid lähtudes töökorralduslikest juhendmaterjalidest või annab vajadusel info või edastab pöörduja kontakti vastavale asutusele lahendamiseks.	• riigiinfo telefonile tehtud kõned on vastu võetud ja asjatundlikult menetletud • riiginfo telefoni poole kirjalikult edastatud pöördumised on vastatud ning asjatundlikult ja vastavalt juhistele menetletud • kliendile ja koostööpartnerile on edastatud hetkeseisule vastav, täpne ja kontrollitud teave • klient ja koostööpartner on pakutavate teenuste raames nõustatud • kliendile ja koostööpartnerile on otsitud ja pakutud olukorrale sobivaim lahendus • klient ja koostööpartner on juhatatud asjakohase andmeallika juurde • informatsiooni töötlemisel ja edastamisel ei ole esinenud põhjendamatuid viivitusi • teenus on tagatud vastavalt teenuse standardis seatud sihtidele
3.2. Jälgib tööks vajalike infosüsteemide ja andmeallikate toimimist, monitoorib neis laekunud teateid ning muud asjakohast infot. Töötleb saadud teateid ja edastab vastavalt juhistele õigele partnerile või avalikkusele. Teavitab infosüsteemide hooldajaid töö	• andmebaasidest laekunud teated on õigeaegselt töödeldud ja edastatud viivituseta • avalikkus on vajadusel teavitatud (nt ajutine teelõigu sulgemine liiklusõnnetuse tõttu). • infosüsteemide hooldajat on teavitatud infosüsteemide töös esinevatest tõrgetest ja häireteadetest

tõrgetest ja laekunud häireteadetest.	
3.3. Edastab teatavaks saanud olulise teabe Häirekeskuse õigele osakonnale/ või koostööpartneritele vastavalt kehtestatud töökorraldusele.	• Häirekeskuse osakonnad ja koostööpartnerid on saanud olulise info õigeaegselt ning asjakohasel kujul • info edastamine on toimunud vastavalt juhendmaterjalidele või Häirekeskuse peadirektori poolt kinnitatud juhenditele, korraldustele, käskkirjadele või töökorraldustele
3.4. Dokumenteerib pöördujalt saadud teated reaalajas ning edastab esimesel võimalusel laekunud info ja teated lahendamiseks vastutavatele asutustele ja isikutele.	• teated on salvestatud programmi täpselt ja reaalajas. Informatsioon on edastatud kiiresti ja korrektselt asjaomastele asutustele või isikutele
3.5. Vahendab kriisiinfo teenuse raames või hädaolukordade korral elanikkonna ning sündmust juhtiva ametkonna vahel informatsiooni.	• kriisiinfo teenuse raames või hädaolukorra korral on tagatud info liikumine elanikkonna ja sündmust juhtiva ametkonna vahel. • informatsioon vahendatud läbi programmi esitatud KKK-de ja teadete kaudu • Häirekeskuse operatiivjuhti on viivitusteta teavitatud
3.6. Vastab Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) kodulehe kaudu Bürokrati vestlusroboti kaudu laekunud küsimustele, lähtudes PPA poolt edastatud juhendmaterjalidest.	• Bürokrati kaudu laekunud küsimustele on vastatud korrektselt ja juhendmaterjalidele vastavalt • vastused on selged, viisakad, asjakohased ja esitatud õigeaegselt
3.7.Täidab ning tunneb riigiinfo telefonile laekunud teadete menetlemist reguleerivaid juhendeid, korraldusi, käskkirju ja töökorraldusi.	• riigiinfo telefonile tehtud kõned on menetletud nõuetekohaselt, järgides kõiki õigusaktidest tulenevaid nõudeid • järgitud on Häirekeskuse peadirektori kinnitatud juhendeid, korraldusi, käskkirju ja töökorraldusi • organisatsiooni sisemisi töökorralduslikke juhiseid on rakendatud korrektselt ja järjepidevalt
3.8. Tööülesannete täitmine vastavalt kriisirollile või antud korraldustele.	Tegu on kriisiülesandega ametikohaga ning kehtestatud kriisirollist tulenevad ülesanded on täidetud korrektselt ja õigeaegselt vastavalt saadud korraldustele.
3.9. Täidab vahetu juhi või tema poolt volitatud isiku korraldusel muid ühekordseid tööülesandeid, mis ei tulene otseselt käesolevast ametijuhendist.	• ühekordsed ülesanded on täidetud kokkulepitud mahus, tähtajaks ja juhistele vastavalt • töötaja on paindlik, koostöövalmis ning reageerib operatiivselt tööalastele vajadustele

4. TÖÖKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED	
4.1. Haridus	Keskharidus
4.2 Teadmised ja oskused	Teadmised riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste toimimisest, valmidus meeskonnatööks ja väga hea suhtlemisoskus, kirjalik ja suuline eneseväljendusoskus.

4.3 Arvutioskus	Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste Häirekeskuse töös kasutavate programmide ja rakenduste hea tundmine
4.4 Keeleoskus	Eesti keele oskus kesktasemel (B2), vene keele oskus kesktasemel.
4.5 Isikuomadused	Kohusetundlikkus, täpsus, empaatiavõime, analüüsi- ja otsustusvõime, pingetaluvus, algatusvõime ja loovus, usaldusväärsus. Oskus edastada infot selgelt ja arusaadavalt nii suuliselt kui ka kirjalikult ning oskus põhjendada oma seisukohti; oskus teha kokkuvõtteid sh. olulise eristamise oskus ebaolulisest.

5. KOHUSTUSED
Riigiinfo valdkonna konsultandil on kohustus:
5.1. täitma Eesti Vabariigi seadusandlusest, asutuses kehtivatest juhenditest ja kordadest tulenevaid kohustusi:
5.2. hoida saladuses talle tööülesannete täitmise 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 töösuhte lõppemist;
5.3. kasutama tööülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult;
5.4. informeerima koheselt keskuse juhti või juhi asetäitjat või nende puudumisel juhi poolt volitatud isikut tööülesannete täitmisel ilmnenud takistustest (distsipliini rikkumised, avariid jms) ning rakendada meetmeid olukorra lahendamiseks;
5.5 hoiduma tööandja juures tegudest, mis takistavad teistel töötajatel ning teenistujatel töö/teenistusülesannete täitmist või kahjustavad teiste töötajate/teenistujate või kolmandate isikute vara;
5.6. osalema tööandja poolt korraldatavatel koolitustel;
5.7. vastutab väljastatud info õigsuse ja adekvaatsuse eest.

6. ÕIGUSED
Riigiinfo valdkonna konsultandil on õigus:
6.1. saada teavet, mis on vajalik käesoleva ametijuhendiga ettenähtud tööülesannete täitmiseks;
6.2. saada tööülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust;
6.3. teha ettepanekuid Häirekeskuse töö paremaks korraldamiseks;
6.4. võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires;
6.5. saada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ning tehnilist abi nende kasutamisel;
6.6. juhtida riigiinfo valdkonna juhi tähelepanu ametijuhendijärgsete põhiülesannete täitmise takistustele ja nende põhjustele;
6.7. keelduda täitmast õigusaktidega vastuolus olevaid ülesandeid ja korraldusi.

Kinnitan, et olen ametijuhendiga tutvunud.