

OPERATIIVJUHI AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA	
1.1. Struktuuriüksus	Häirekeskuse ... keskus
1.2. Ametikoht	operatiivjuht
1.3. Vahetu juht	keskuse juht
1.4. Asendatav/asendaja	operatiivjuht vastavalt asendusskeemile
1.5. Tööaja korraldus	summeeritud tööaeg, sh töötamine öisel ajal ja riigipühadel

2. AMETIKOHA EESMÄRK	Operatiivjuhi ametikoha eesmärk on omada ülevaadet Häirekeskuse operatiivolukorrast, tehes otsuseid oma pädevuse piires vastavalt saadud infole, kaasates vajadusel teisi osapooli.
-----------------------------	---

3. TEENISTUSÜLESANDED	TULEMUS
3.1. Monitoorib 112 ja 1247 teenuseid.	• Sündmused, puhkepausid ning võimalikud tõrked teenustes on monitooritud. • Tõrgete likvideerimiseks on kasutusele võetud vajalikud meetmed. • Vahetuse isikkoosseisu vastavust kõnekoormusele ja graafikumudelile on jälgitud ning vajadusel on täiendavad teenistujad välja kutsutud (v.a E-R kl 8.30-17.00). • SMS-ide menetlemine on reguleeritud ja SMSid on menetletud. • Vastamata kõnedele on tagasi helistatud või ülesanne delegeeritud mõnele teisele töötajale. • Teenuste kvaliteedi tõstmiseks on tehtud vastavad ettepanekud keskuste juhile ja/või teistele struktuuriüksuste juhtidele.
3.2. Lahendab keskuste üleselt tekkivaid küsimusi oma pädevuse piires.	• Tekkivad küsimused on lahendatud ja vajadusel edastatud vastavalt kokkulepitud info vahetamise skeemile. • Töösaali töötajad on nõustatud operatiivküsimustes. • Raskete sündmuste puhul on lahendus olukorrale leitud ja edasisteks sammudeks sisend grupijuhile antud. • Vajadusel on inglisekeelsete kõnede puhul abistatud tõlkimisega ja/või kõned on menetletud. • Muu probleemi korral on leitud parim võimalik lahendus.

3.3. Omab ülevaadet operatiiv-olukorrast, kõnekoormustest ja tagab valmisoleku teise keskuse töö ülevõtmiseks.	• Operatiivolukorrast, keskuste ülesast kõnekoormustest, sündmustest ja ressursidest on ajakohane ülevaade. • Ühe keskuse teeninduspiirkonna osaline või täielik ülevõtmine teiste keskuste poolt on koordineeritud. • Infovahetus keskuste vahel toimib.
3.4. Tagab sujuva infoliikumise (sh intsidentidega seotud info) liikumise.	• Operatiivinfo sõnumid on toimetatud ja saadetud. • Koostööpartnereid on teavitatud suure mõjuga intsidentidest vastavalt ettenähtud korrale. • Koostööpartneritega on tagatud infovahetus seoses operatiivtööga. • 1247 e-postiga tulnud teadete edastamine vastavalt kokkulepitud korrale on jälgitud.
3.5. Käivitab avalikkuse kiire ohuteavituse (EE-ALARM), üleriigilise kriisiinfo telefoni (KRIT) ja sireenid.	• Vajaduse korral on EE-ALARM, KRIT või sireenid käivitatud vastavalt ettenähtud korrale ning koostöö ohuteavitust tellinud asutusega on korraldatud. • Kriisivalves olevat teenistujat on käivitamisest teavitatud.
3.6. Kriisides tagab Häirekeskuse valmisoleku ja töö korraldamise koostöös kriisijuhiga või kriisivalves oleva teenistujaga.	• Kriisijuhile või kriisivalves olevale teenistujale on õigeaegselt edastatud info suure mõjuga tõrgetest. • Kriisides on koostöös kriisijuhiga või kriisivalves oleva teenistujaga tagatud teenuse toimimine.
3.7. Teeb asutusesiseselt koostööd erinevate üksustega.	• Toimiv koostöö grupijuhtidega, et tagada teenuste toimepidevus. • Gruppide infopäevadel on vastavalt grupi ja Häirekeskuse vajadusele osaletud, töösaali mõtted välja toodud ning teenuse toimimiseks vajalikud ettepanekud esitatud. • Kommunikatsiooniosakonnale on edastatud info võimaliku meediahuviga seotud sündmustest ning muu info vastavalt kokkulepitud töökorraldusele.
3.8. Täidab keskuse juhi ja kriisijuhi (sh kriisivalves oleva teenistuja) korraldusel teisi ühekordseid ülesandeid.	• Ülesanded on täidetud vahetu juhi või kriisijuhiga kokkulepitud vormis ja õigeaegselt.
3.9. Tagab infoturbenõuete sh organisatsiooniliste, füüsiliste ja infotehniliste turvameetmete jälgimist oma tööülesannete piires.	• Infoturbe täitmine on korraldatud.

4. AMETIKOHALE ESITATAVAD PÕHINÕUDED

4.1. Haridus	Kõrgharidus
4.2. Töökogemus	Häirekeskuse päästekorraldaja-logistiku ametikohal töötamine vähemalt 1 aasta.
4.3. Teadmised	Omab teadmisi 112 ja 1247 teenuste operatiivtööst ja tööspetsiifikast, teab koostööpartnerite töövaldkondi ning omab teadmisi koostööpartnerite töövaldkondade korraldamisest.
4.4. Arvutioskus	Väga hea arvuti kasutamise oskus (MS programmid, Häirekeskuse spetsiifilised tööprogrammid).
4.5. Keeleoskus	Eesti keele oskus kõrgtasemel, inglise ja vene keele valdamine kesktasemel.
4.6. Isikuomadused	On kohusetundlik, julgeb teha otsuseid ja võtta vastutust. Täpne, hoolas, hea suulise ja kirjaliku eneseväljendamise oskusega. Kiire õppimis- ja kohanemisvõimega ning suure pinge taluvusega.

5. KOHUSTUSED

Operatiivjuhil on kohustus:

5.1. täita käesoleva ametijuhendiga pandud teenistuskohustusi ning vahetu või kõrgemalseisva juhi poolt antud ühekordseid ülesandeid nõuetekohaselt, täpselt ja õigeaegselt;

5.2. on kättesaadav ja täidab teenistusülesandeid vastavalt kokkulepitud valvegraafikule;

5.3. ülesannete täitmisel lähtuda õigusaktidest ning Häirekeskuse sisekordadest ja normidest (sh Häirekeskuse juhtimispõhimõtted, väärtused);

5.4. hoida saladuses asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud informatsiooni;

5.5. kasutada teenistustlike ülesannete täitmiseks tema käsutusse antud vara sihipäraselt ja heaperemehelikult;

5.6. osaleda oma vastutusvaldkonnaga seotud koolitustel (sh infopäevadel) ja töögruppide töös;

5.7. hoida ja edendada ametialast pädevust;

5.8. tagada, et tööandjal on tema kohta ajakohased isiku- ja kontaktandmed.

6. ÕIGUSED

Operatiivjuhil 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.