

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 tagada Häirekeskuse põhiteenuse (abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenus /1247 teenus) arendamine asutuse ülesandeid ja vajadusi arvestades, et saavutada ja tagada teenuse kvaliteet, millega saab teenust pakkuda ka uutele partneritele.
---------------------------------	---

3. TÖÖÜLESANDED	
ÜLESANNE	VASTUTUS JA TULEMUS
3.1. Häirekeskuse põhiteenuse arendamine.	Teenuse protsessid on vajaduspõhiselt uuendatud ja lähtuvad Häirekeskuse strateegilistest eesmärkidest, arenguplaanidest ja kvaliteedijuhtimise vajadustest. Teenus on arendatud kliendikesksest mõtteviisist lähtuvalt.
3.2. Häirekeskuse põhiteenuse tööprotsesside analüüsimine ning eksperthinnangu andmine.	Sisekliendid ja välised partnerid on nõustatud lähtuvalt infoteadete vastuvõtmise protsessi monitoorimisest ja analüüsist ning selle põhjal antud hinnangust.
3.3. Häirekeskuse põhiteenusega seotud klienditeekondade kirjeldamine, täiendamine ja parandusettepanekute esitamine.	Klienditeekonnad on selged ning on arusaadav, kuidas teenusesse pöörduja oma lahenduse saab.
3.4. Häirekeskuse põhiteenustega seotud koolitusmaterjalide ja juhendite koostamine ning uuendamine.	Personalivaldkonda on toetatud riigiinfo valdkonnaga seotud koolitusmaterjalide koostamisel ja uuendamisel. Koolituste tellimisse on sisendatud ning koolitusplaani koostamisse on arvamus antud. Vajaduspõhised koolitused on korraldatud.
3.5. Häirekeskuse põhiteenuste arendamiseks analüüsile ja andmetele tuginedes arendusettepanekute tegemine.	Teenuste arendamiseks ja koostöö sujuvamaks muutmiseks on analüüsile ja andmetele tuginedes tehtud ettepanekud, mis muudavad Häirekeskuse teenuseid tervikuna kliendikessemaks ja klientidest lähtuvaks.
3.6. Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektide,	Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektides on osaletud ja projektid on juhitud vastavalt kirjeldatud ootustele. Häirekeskuse seisukohad on esindatud.

töögruppide ja -rühmade töös osalemine.	
3.7. Põhiteenusega seotud intsidentidele, päringutele eksperthinnangu andmine.	Pöördujate päringutele on antud sisulised Häirekeskuse tööprotsesse arvestavad eksperthinnangud. Häirekeskuse teenistujad on abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenuse õigusakte, korraldusi ja juhiseid puudutavates küsimustes nõustatud.
3.8. Häirekeskuse põhiteenuste koostöö korraldamise ja partnersuhete hoidmine ning arendamine.	Häirekeskuse põhiteenuste koostöölepingud on ajakohased, partnersuhetes tagatud süsteemsus ja lähtumine organisatsiooni strateegilistest vajadustest.
3.9. 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).
3.10. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sise-kommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud.
3.11. Vahetu juhi korraldusel muude käesolevast ametijuhendist mittetulenevate ühekordsete ülesannete täitmine.	Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

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, usaldusvärsus.

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 tööandja 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.