

HÄIREKESKUSE ARENDUSOSAKONNA RIIGIINFO VALDKONNA JUHI AMETIJUHEND

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

2. AMETIKOHA EESMÄRK	Riigiinfo valdkonna juhi ametikoha eesmärk on Häirekeskuse põhiteenuse (abi- ja infoteadete vastuvõtmise ja töötlemise teenuse/1247 teenus) arendamiseks ettepanekute tegemine, riigiinfo valdkonnaga seotud teadete menetlemine ja menetlemise kvaliteedi tagamine, riigiinfo valdkonna töötajate juhtimine.
-----------------------------	---

3. TÖÖÜLESANDED	
ÜLESANNE	VASTUTUS JA TULEMUS
3.1. Häirekeskuse põhiteenuse arendamine, riigiinfo valdkonna töö sisuline juhtimine ja korraldamine.	Riigiinfo valdkond areneb ja teenus on tagatud lähtudes Häirekeskuse strateegilistest eesmärkidest, teenuse kvaliteedi parandamise vajadustest, kliendikesksest vaatest, teenusedisaini põhimõtetest, ühiskonna muutuse trendidest ja partnerite ootustest.
3.2. Analüüsil ja andmetel põhinev teenuse arendamine riigiinfo tagamiseks.	Häirekeskuse riigiinfo valdkonda puudutav töö on andmetele tuginedes korraldatud, ettepanekud valdkonna töö paremaks korraldamiseks on esitatud ja valdkondlikud arendused on tööprotsessi juurutatud.
3.3. Riigiinfo valdkonna töötajate juhtimine ja arendamine.	Riigiinfo valdkonna töötajad mõistavad enda töö sisu, on saanud vajalikku informatsiooni ja koolitusi enda ülesannete täitmiseks. Töötajaid on arendatud vastavalt vajadusele, et valdkond areneks vastavalt Häirekeskuse eesmärkidele.
3.4. Riigiinfo menetlemisega seotud intsidentidele, päringutele eksperthinnangu andmine.	Pöördujate päringutele ja kaebustele on antud sisulised Häirekeskuse tööprotsesse arvestavad eksperthinnangud. Häirekeskuse teenistujad on teenusega seotud õigusakte, korraldusi ja käskkirju puudutavates küsimustes nõustatud.
3.5. Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektide, töögruppide ja -rühmade töös osalemine ja vajadusel nende juhtimine.	Häirekeskuse põhiteenustega seotud arendusprojektides on osaletud ja projektid on juhitud vastavalt kirjeldatud ootustele. Häirekeskuse seisukohad on esindatud.
3.6. 1247 teenuse standardis määratud mõõdikute tagamiseks riigiinfo teenusele seatud kriteeriumide monitoorimine, hindamine ja	Riigiinfo teadete menetlemine toimub vastavalt teenuse standardis määratud miinimumnõuetele.

tulemuste parandamiseks ettepanekute tegemine.	
3.7. Häirekeskuse põhiteenuste kõnede ja sündmuste analüüsimine, töötajate tagasisideks 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).
3.8. Riigiinfo valdkonna teadete menetlemisega seotud juhiste arendamine ja haldamine vastavalt 1247 teenuse parteritega sõlmitud kokkulepetele.	Riigiinfo teadete menetlemise juhised vastavad partneritega kokkulepitule ja muudele õigustaktidele, on ajakohastatud, infosüsteemi on muudatused sisestatud ja vastavalt vajadusele uuendatud.
3.9. Häirekeskuse põhiteenustega seotud koolitusmaterjalide koostamine ja uuendamine.	Personalivaldkonda on toetatud riigiinfo valdkonnaga seotud koolitusmaterjalide koostamisel ja uuendamisel. Koolituste tellimisse on sisend antud ning koolitusplaani koostamisse on aramus antud. Vajaduspõhised koolitused on korraldatud.
3.10. Häirekeskuse põhiteenuste koostöö korraldamise ja partnersuhete hoidmine ning arendamine.	Häirekeskuse põhiteenuste koostöölepingud on ajakohased, partnersuhetes tagatud süsteemsus ja lähtumine organisatsiooni strateegilistest vajadustest.
3.11. Oma töövaldkonda kuuluvate teemade sise- ja väliskommunikatsioon.	Oma töövaldkonda puutuvad teemad on sise-kommunikatsioonikanalites kajastatud ja vajalikud väliskommunikatsiooni sisendid või vastused kommunikatsiooniosakonnale on antud.
3.12. 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	Korrektsus, täpsus, hea suhtlemisoskus, läbirääkimisoskus, algatusvõime, loovus, analüüsi-, otsustus-, ja vastutusvõime, pingetaluvus, usaldusväärsus.

5. KOHUSTUSED
Riigiinfo valdkonna juhil on kohustus:
5.1. tunda väga hästi Häirekeskuse tegevusvaldkondi ning olla kursis nende arengutega;
5.2. täita käesoleva ametijuhendiga pandud ametijuhendijärgseid tööülesandeid nõuetekohaselt, korrektset, 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 juhil 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. teha kaugtööd, kokkuleppel vahetu juhiga.

Kinnitan, et olen ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)