

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Arendusosakond, arendustalitus
Teenistuskoh	Juhtivspetsialist (kasutajatugi)
Vahetu juht	Talituse juhataja
Alluvad	Peaspetsialistid
Teenistuja asendab	Peaspetsialist, juhtivspetsialist, talituse juhataja
Teenistuja asendaja	Peaspetsialist, juhtivspetsialist, talituse juhataja
Teenistuskoha eesmärk	Kasutajatoe peaspetsialistide töö juhtimine ja korraldamine.
Ametikoha grupp	Töötaja
Eritingimused	Eritingimused määratakse töölepingus.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Kasutajatoe valdkonnaga seotud ülesannete täitmise korraldamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Meeskonna töö on süsteemne ja tulemuslik.▪ Tööprotsessid on kokku lepitud ja toimivad.▪ Töökorraldus ja vastutus on kasutajatoe peaspetsialistidele arusaadav ja sellest lähtutakse tööülesannete täitmisel.▪ Kasutajate rahulolu on tagatud.
2.2 Kasutajatoe valdkonnaga seotud tööplaanide väljatöötamine ja aruandluse korraldamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Koostöös talituse juhatajaga tööplaanide sisendid on antud tähtaegselt ja põhjendatult.▪ Olemas süsteemne ülevaade kasutajatoe toimimisest (sh kasutajate rahulolust) ning koostöös talituse juhatajaga toimub regulaarne töötulemuste ja tagasiside analüüs.
2.3 Kasutajatoe peaspetsialistide pühendumuse ja pädevuse tagamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Koostöös talituse juhatajaga töötajatele on püstitatud selged ootused ja motiveerivad eesmärgid.▪ Töötajatele on tagatud vajalik juhendamine ja tugi keerulistes väljakutsetes.▪ Töötajate töötulemusi hinnatakse objektiivselt ja töötajatele on tagatud aus ja avatud tagasiside soorituse kohta.
2.4 Infovahetus ja koostöö tagamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Meeskonna liikmed on vajalikul määral informeeritud ja kaasatud.▪ Toimib ladus koostöö talituse ja osakonna siseselt ning teiste Sotsiaalkindlustusameti (amet) struktuuriüksustega ja koostööpartneritega (sh IT-asutuse vastavate üksustega).
2.5 SKA kasutajatoe ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ülesanded täidetud tähtaegselt ja kvaliteetselt.▪ Infosüsteemide kasutajad on saanud asjakohast teavet.▪ Kasutajate juurdepääsuõigused on omistatud, peatatud ja lõpetatud õigeaegselt.
2.6 Otseste alluvatega aastavestluste ja vajadusel üks ühele vestluste läbiviimine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kokkuleppel talituse juhatajaga vestlused on viidud läbi õigeaegselt.
2.7 Muude vastutusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none">▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.

	<ul style="list-style-type: none"> Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
2.8 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> Ülesanded on täidetud tähtaegselt ja korrektselt.

3 Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Vähemalt keskharidus, soovitatav kõrgharidus.
Erialane töökogemus	Vähemalt 3-aastane töökogemus ametikoha töövaldkonnas.
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Inglise keele oskus vähemalt tasemel B1.
Teadmised ja oskused	Teadmised SKAs kasutatavate infosüsteemide ja protsesside toimimisest, seoste loomise oskus, hea suhtlemisoskus ja täpsus. Kasutajatoes ja arendusprotsessides kasutatavate programmide tundmine.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

4 Õigused ja vastutus
<p>Õigused</p> <ul style="list-style-type: none"> teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga; kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks; saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääse tööks vajalikele infosüsteemidele; saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni; osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne; vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires. <p>Vastutus</p> <ul style="list-style-type: none"> tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele; tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest; teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest; andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest; oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest; ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.