

## KÄSKKIRI

Tallinn

11.12.2013 nr 1-1/2013/202

### Kasutajatoe- ja seireosakonna põhimäärus

Siseministri 25.10.2013 käskkirja nr 1-3/105 „Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimääruse kehtestamine“ § 11 lg 3 ja § 12 p 11 alusel kehtestan kasutajatoe- ja seireosakonna põhimääruse.

#### 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Kasutajatoe- ja seireosakond (edaspidi osakond) on Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse (SMIT) struktuuriüksus, mis allub vahetult direktori asetäitjale tugivaldkonnas.
- 1.2 Osakond juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.
- 1.3 Osakonna nimetuse ametlik lühend on KSO.
- 1.4 Osakonna tegevus toimub koostöös SMIT-i struktuuriüksustega vastavalt SMIT arengukavale, osakonna tööplaanile, direktorilt ning direktori asetäitjatelt (edaspidi juhtkond) saadud ülesannetele.

#### 2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1 Osakonna põhiülesandeks on korraldada kasutajatoe pakkumist ning teostada infosüsteemide seiret, tagades sellega kasutajate rahulolu.
- 2.2 Oma põhiülesande täitmiseks osakond:
  - 2.2.1 tagab kasutajatoe funktsiooni täitmise ööpäevaringselt kõigil nädalapäevadel;
  - 2.2.2 teostab teenuste tehniliste komponentide seiret vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.2.3 juhib pöördumisehalduse protsessi;
  - 2.2.4 teostab muid toiminguid vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.2.5 haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud riske;
  - 2.2.6 koostab, ajakohastab ja haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni.
- 2.3 Osakonna tulemusmõõdikuteks on:
  - 2.3.1 esmaselt kokkulepitud tähtjaks täidetud tööülesannete osakaal;
  - 2.3.2 kvaliteetselt täidetud tööülesannete osakaal;
  - 2.3.3 klientide rahulolu osakonnas täidetud tööülesannetega;
  - 2.3.4 esmatasandil lahendatud pöördumiste osakaal kõigist pöördumistest;
  - 2.3.5 teenusleppes määratud aja jooksul vastatud kõnede protsent kõigist kõnedest;

2.3.6 koheselt õigele meeskonnale eskaleeritud pöördumiste osakaal (põhjendatult tagasilükatud pöördumiste arvu vastandväärtus).

### **3. OSAKONNA KOOSSEIS JA JUHTIMINE**

3.1 Osakonna koosseisu kinnitab direktor.

3.2 Osakonda juhib osakonnajuhataja, kes allub direktori asetäitjale tugivaldkonnas.

3.3 Osakonnajuhataja on ressursijuht, kes osakonna töökorralduse kaudu juhib vahetult osakonna tööd, tagab osakonna ülesannete täitmise ning vastutab osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest, tagades seeläbi SMIT-i eesmärkide täitmise.

3.4 Töötajate tööülesanded on sätestatud ametijuhendites ja kinnitatud direktori asetäitja poolt tugivaldkonnas.

3.5 Töötajad vastutavad neile ametijuhendiga pandud tööülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest.

3.6 Osakonnajuhataja äraolekul asendab teda koos kõigi sellest tulenevate õiguste ja kohustustega osakonnajuhataja poolt määratud töötaja.

#### **3.7 Osakonnajuhataja ülesandeks on:**

3.7.1 luua osakonna töötajatest meeskond, kelle töö tulemusena on tagatud SMIT-i eesmärkide, arengukava ning prioriteetide täitmine;

3.7.2 koordineerida põhiülesannete täitmisega seotud koostööd teiste osakondadega;

3.7.3 tagada juhtkonna poolt antud korralduste täitmine ja probleemide ilmnemisel esitada juhtkonnale lahendusettepanekud;

3.7.4 iga-aastaselt püstitada ja ajakohastada tulemusmõõdikud osakonna igas põhiülesandega seotud valdkonnas;

3.7.5 hinnata objektiivselt osakonna töötajate töö tulemusi ja anda töö tulemuste kohta tagasisidet;

3.7.6 esindada ja/või korraldada osakonna esindamine osakonnale pandud ülesannete täitmisel erinevates töörühmades, komisjonides, projektides;

3.7.7 avaldada ja anda osakonna nimel arvamusi ning kooskõlastusi;

3.7.8 osaleda SMIT-i eelarveprotsessis oma osakonna eelarvet planeerides ning analüüsides osakonna eesmärkide täitmisega seotud finantskulusid;

3.7.9 taotleda osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;

3.7.10 taotleda osakonna töötajate erialase kompetentsuse tõstmiseks täiendkoolitusi;

3.7.11 teha ettepanekuid töötajate tööle võtmiseks, vabastamiseks, edutamiseks, töötasu ja toetuste määramiseks, ergutuste kohaldamiseks ja muude personalialaste toimingute tegemiseks;

3.7.12 tagada kahe-suunaline infoliikumine, sh edastada osakonna töötajatele juhtkonnalt ja teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni;

3.7.13 tagada osakonna põhiülesande täitmisega seotud lepinguprojektide ettevalmistamine ja kooskõlastamine ning sõlmitud lepingute täitmise kontrollimine;

3.7.14 täita muid SMIT-i eesmärkide saavutamiseks vajalikke ülesandeid.

#### **3.8 Osakonnajuhatajal on õigus:**

3.8.1 allkirjastada SMIT-i kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;

- 3.8.2 sõlmida, muuta ja lõpetada SMIT-i nimel oma osakonna põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas talle kinnitatud eelarve piires kuni 10 000 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid asjade ostmiseks ning teenuste tellimiseks;
- 3.8.3 saada teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
- 3.8.4 komplekteerida osakonna koosseis ja otsustada personali sobivuse üle.

**3.9 Osakonnajuhataja vastutab:**

- 3.9.1 SMIT-i põhimääruse ja osakonna põhimäärusega osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest;
- 3.9.2 osakonna põhiülesannete täitmisega seotud dokumentatsiooni koostamise, ajakohastamise ja haldamise eest;
- 3.9.3 osakonna oodatavate töötulemuste saavutamise ja asjakohaste mõõdikute seadmise eest;
- 3.9.4 osakonna poolt lisaväärtuse loomise eest põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas tervikuna;
- 3.9.5 sobivate kompetentsidega töötajate värbamise, arendamise (sh koolitamise) ja motiveerimise eest.

(allkirjastatud digitaalselt)

Merle Küngas  
Direktor

Jaotuskava: Kõik SMIT töötajad