

AMETIJUHEND

Struktuuriüksus	DIGITEENUSTE OSAKOND (DTO)
Ametinimetus	E-teenuste kvaliteedijuht
Valdkond	Infotehnoloogia ja andmeanalüüs
Kellele allub	DTO juhataja
Alluvad	Puuduvad
Keda asendab	Analüütik, andmeanalüütik, IT ärianalüütik
Asendajad	Analüütik, andmeanalüütik, IT ärianalüütik
Teenistuskoha eesmärk	Toetada Ameti teenuste toimimist ja arendamist, tagades IT arenduste kvaliteetse tellimise, juurutamise ja kasutajatoe vastavalt seatud prioriteetidele.

1. Teenistusülesanded

- 1.1. Vastutab Ameti poolt osutatavate e-teenuste kvaliteedijuhtimise eest ja teeb ettepanekuid teenuste kvaliteedi parendamiseks, sealhulgas
 - 1.1.1. loob kasutajatoe teenuse ja korraldab selle tõhusa toimimise;
 - 1.1.2. koostab nõudeid ja juhendeid IT arenduste testimiseks ning tagab nõuete täitmise;
 - 1.1.3. monitoorib teenuste vastavust kvaliteedinõuetele ja korraldab kasutajate rahuloluuringuid;
 - 1.1.4. koolitab ja nõustab kasutajaid kvaliteedinõuete järgimise valdkonnas;
 - 1.1.5. koostöös teenuseomanikega rakendab kvaliteedimõõdikute süsteemi e-teenuste kvaliteedi mõõtmiseks ja korraldab regulaarsed andmekogumised.
- 1.2. Koostöös teenuseomanikega koostab teenuste toimimist ja arengut tagavad kvaliteedinõuded ja nende mõõdikud;
- 1.3. Loob kvaliteedijuhtimise süsteemi, hoiab seda ajakohasena ja korraldab selle toimimise, sealhulgas:
- 1.4. juhib vajadusel talituse vastutusvaldkonda kuuluvaid projekte või osaleb projekti juhtrühma töös;
- 1.5. teeb koostööd IT teenuseid osutavate väliste partneritega;
- 1.6. osaleb Ameti Digiteenuste osakonna töös;
- 1.7. koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 1.8. vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 1.9. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 1.10. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 1.11. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 1.12. täidab peadirektori, osakonna juhataja või vahetu juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

2. Volitused

- 1) Võtta pakkumisi vajalike tööde ja teenuste tellimiseks;
- 2) hallata Ameti IT-süsteeme ning nende administreerimisõigusi;
- 3) täita vajadusel süsteemide peakasutaja rolli;

4) allkirjastada dokumente temale antud volituste alusel.

3. Nõuded ja tingimused

Haridus	Esimese astme kõrgharidus
Töökogemus	Töökogemus sarnases valdkonnas vähemalt 2 aastat
Keelteoskus	1) eesti keel C1; 2) inglise keel B2.
Teadmised ja oskused	1) Head infotehnoloogia alased teadmised ja oskused; 2) kvaliteedijuhtimise põhimõtete ja etappide tundmine; 3) protsessikirjelduste koostamise ja visualiseerimise oskus; 4) juhendite jt töövaldkonda puudutava dokumentatsiooni koostamise oskus; 5) IT-arendusmeetodite ja praktikate hea tundmine; 6) teadmised IT arenduste testimisest, sh testlugude, vastuvõtu kriteeriumide ja testitulemuste dokumenteerimise oskus; 7) asjaajamise ja dokumendihalduse üldpõhimõtete tundmine; 8) väga hea projektijuhtimise oskus; 9) väga heal tasemel kontoritarkvara tundmine; 10) meeskonnatöö oskus, hea suhtlemisoskus.
Isikuomadused	1) Väga hea analüüsi- ja üldistusvõime; 2) algatusvõime ja fookusseerimine efektiivsusele; 3) tasakaalukus ja koostööoskus; 4) järjepidevus, sh alustatud tööde lõpule viimine; 5) pingetaluvus, sh võime stabiilselt ja kvaliteetselt töötada pingeolukorras; 6) väga hea otsustus- ja vastutusvõime, sh võime ette näha tagajärgi ja lahendada tulemuslikult probleeme, võtta iseseisvalt vastu otsuseid oma ametikoha pädevuse piires; 7) võime keskenduda detailidele, kuid näha ka suurt pilti; 8) kohusetunne, täpsus ja korrektsus; 9) usaldusväärsus, lojaalsus ja Ameti huvidele orienteeritus; 10) iseseisvus ja proaktiivsus.