

KÄSKKIRI

Tallinn

24.03.2020 nr 1-1/24

Klienditoe osakonna põhimäärus

Siseministri 17. veebruari 2020. a määruse nr 8 “Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus” § 10 lõike 1 punkti 9 ja lõike 2 alusel ning kooskõlas direktori 23. märtsi 2020. aasta käskkirjaga nr 1-1/13 „Teenindusvaldkonna põhimäärus“ kehtestan klienditoe osakonna põhimääruse:

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Klienditoe osakond (edaspidi *osakond*) on Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse (edaspidi *keskus*) struktuuriüksus.
- 1.2 Osakond juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.
- 1.3 Osakonna tegevus toimub koostöös keskuse struktuuriüksustega vastavalt keskuse ja osakonna tööplaanile ning direktorilt ja teenindusvaldkonna juhilt saadud ülesannetele.

2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1 Osakonna põhiülesandeks on korraldada klienditoe pakkumist ning teostada infosüsteemide seiret, tagades sellega kasutajate rahulolu.
- 2.2 Oma põhiülesande täitmiseks osakond:
 - 2.2.1 tagab klienditoe funktsiooni täitmise ööpäevaringselt kõigil nädalapäevadel;
 - 2.2.2 teostab teenuste tehniliste komponentide seiret vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
 - 2.2.3 teostab muid toiminguid vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
 - 2.2.4 haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud riske;
 - 2.2.5 koostab, ajakohastab ja haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni.

3. OSAKONNA KOOSSEIS JA JUHTIMINE

- 3.1 Osakonna koosseisu kinnitab direktor.
- 3.2 Osakonda juhib osakonnajuhataja, kes allub teenindusvaldkonna juhile.
- 3.3 Osakonnajuhataja juhib tema vahetus alluvuses olevate töötajate kaudu osakonna tööd, tagab osakonna ülesannete täitmise ning vastutab osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest, tagades seeläbi keskuse eesmärkide täitmise.
- 3.4 Töötajate tööülesanded on sätestatud töölepingutes.
- 3.5 Töötajad vastutavad nendega sõlmitud töölepingutes sätestatud 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 keskuse eesmärkide, tööplaani ning prioriteetide täitmine;
 - 3.7.2 koordineerida põhiülesannete täitmisega seotud koostööd teiste osakondadega;
 - 3.7.3 tagada direktori ning teenindusvaldkonna juhi poolt antud korralduste täitmine ja probleemide ilmnemisel esitada neile lahendusettepanekud;
 - 3.7.4 iga-aastaselt püstitada ja ajakohastada tulemusmõõdikud osakonna igas põhiülesandega seotud valdkonnas;
 - 3.7.5 hinnata objektiivselt talle vahetult alluvate osakonna töötajate töö tulemusi ja anda töö tulemuste kohta tagasisidet;
 - 3.7.6 esindada 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 keskuse 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 keskuse eesmärkide saavutamiseks vajalikke ülesandeid.

- 3.8 Osakonnajuhatajal on õigus:
 - 3.8.1 Allkirjastada keskuse kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
 - 3.8.2 sõlmida, muuta ja lõpetada keskuse nimel oma osakonna põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas talle kinnitatud eelarve piires kuni 29 999,99 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid asjade ostmiseks ning teenuste tellimiseks;
 - 3.8.3 allkirjastada keskuse nimel oma osakonna töötajate ametijuhendeid;
 - 3.8.4 saada teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
 - 3.8.5 komplekteerida osakonna koosseis ja otsustada personali sobivuse üle.

- 3.9 Osakonnajuhataja vastutab:
 - 3.9.1 Keskuse põhimääruse, teenindusvaldkonna 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 lisandväärtuse loomise eest põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas tervikuna;
- 3.9.5 sobivate kompetentsidega töötajate värbamise, arendamise (sh koolitamise) ja motiveerimise eest.

4. RAKENDUSSÄTTED

- 4.1 Tunnistan kehtetuks direktori 04. juuni 2019. aasta käskkirja nr 1-1/43 „Klienditoe osakonna põhimäärus“.
- 4.2 Käskkiri jõustub allkirjastamise hetkest.
- 4.3 Käskkirja rakendatakse tagasiulatuvalt alates 2020. aasta 1. märtsist.

(allkirjastatud digitaalselt)

Ragner Paevere
direktor