

AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1.	Struktuuriüksus	Digiteenuste büroo
1.2.	Ametinimetus	Klienditoe teenuse juht
1.3.	Valdkond	Teenuse juhtimine ja infotehnoloogia
1.4.	Kellele allub	Digiteenuste büroo juhataja
1.5.	Alluvad	Puuduvad
1.6.	Keda asendab	Digiteenuste büroo teenistujad
1.7.	Asendaja	Digiteenuste büroo teenistujad

2. Teenistuskoha eesmärk

Juhtida ameti klienditoe teenuse toimimist ja arendamist ning vajadusel osaleda selle teenuse osutamises, korraldada välis- ja siseklientide pöördumiste lahendamist, toetada teenusepõhise juhtimise juurutamist ametis.

3. Teenistusülesanded:

- 3.1.vastutab ameti klienditoe eest ja teeb ettepanekuid teenuse kvaliteedi parendamiseks, sealhulgas:
- tagab klienditoe teenuse tõhusa toimimise;
 - monitoorib teenuse vastavust kvaliteedinõuetele,
 - juhib teenusega seotud arendusprojekte;
 - koostab teenuse osutamisega seotud lepinguid ja juhendeid;
 - koolitab ja nõustab teenuse kasutajaid;
- 3.2.korraldab ameti infosüsteemide (JVIS, MTR jt pärandvara süsteemid) arendust ja hooldust sh arendustööde prioritseerimine , lepingute haldus, eelarvele jälgimine ja suhtlus lepingupartneritega;
- 3.3.koostöös teenusejuhtidega koostab ameti teenuste toimimist ja arengut tagavad dokumente, kvaliteedinõuded ja nende mõõdikud ning juhib kvaliteedi mõõtmise projekte;
- 3.4.teeb ettepanekuid ameti teenuste kvaliteedi parendamiseks;
- 3.5.juhib vajadusel büroo vastutusvaldkonda kuuluvaid projekte või osaleb projekti juhtrühma töös;
- 3.6.teeb koostööd IT teenuseid osutavate väliste partneritega;
- 3.7.osaleb ameti Digiteenuste büroo töös;
- 3.8.koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 3.9.vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 3.10. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;

- 3.11. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 3.12. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 3.13. täidab peadirektori või vahetu juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

4. Õigused:

- 4.1.saada oma ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente;
- 4.2.esindada oma vastutusalas ametit, anda arvamusi, kooskõlastusi ja teavet ning pidada läbirääkimisi ning sõlmida kokkuleppeid oma pädevuse piires;
- 4.3.kutsuda kokku või algatada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste esindajaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele;
- 4.4.teha ettepanekuid valdkondliku tegevuse paremaks korraldamiseks ning osaleda büroo tööd puudutavate otsuste langetamisel;
- 4.5.omada juurdepääsu vajalikele elektroonsetele infobaasidele;
- 4.6.taotleda eri- ja kutsealaste teadmiste täiendamiseks vajalikku täienduskoolitust ning saada oma ülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ja igakülgset tehnilist- ning infoabi nende kasutamisel.

5. Vastutus:

- 5.1.vastutab ametijuhendiga kehtestatud kohustuste õigeaegse, täpse ja korrektse täitmise eest;
- 5.2.vastutab oma dokumentide, sh andmete õigsuse ning õiguspärasuse eest;
- 5.3.vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe hoidmise ning kasutamise eest ja nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega. See nõue kehtib ka pärast teenistussuhte lõppemist mistahes põhjusel;
- 5.4.vastutab talle kasutada antud vara sihipärase ja heaperemeheliku kasutamise ning säilimise eest.

6. Volitused:

- 6.1.võtta pakkumisi vajalike tööde ja teenuste tellimiseks;
- 6.2.hallata ameti IT-süsteeme ning nende administreerimisõigusi;
- 6.3.täita vajadusel süsteemide peakasutaja rolli;
- 6.4.allkirjastada dokumente temale antud volituste alusel.

7. Teenistuskohal nõutavad kompetentsid:

Haridus	Esimese astme kõrgharidus.
Töökogemus	Soovitatav vähemalt 2-aastane valdkondlik töökogemus.
Keeleoskus	Eesti keel C1 tasemel, inglise keel vähemalt B2 tasemel

7.1.Teadmised ja oskused:

- 7.1.1. head infotehnoloogia alased teadmised ja oskused;
- 7.1.2. kvaliteedijuhtimise põhimõtete ja etappide tundmine;
- 7.1.3. protsessikirjelduste koostamise ja visualiseerimise oskus;
- 7.1.4. juhendite jt töövaldkonda puudutava dokumentatsiooni koostamise oskus;
- 7.1.5. IT-arendusmeetodite ja praktikate hea tundmine;
- 7.1.6. riigiasutuste asjaajamise ja dokumendihalduse korralduse üldiste põhimõtete tundmine või valmisolek teadmised omandada;
- 7.1.7. korrektne, grammatiliselt õige ja ladus eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;
- 7.1.8. meeskonnatöö oskus, hea suhtlemisoskus;
- 7.1.9. väga hea projektijuhtimise oskus;
- 7.1.10. infoprotsessi juhtimise- ja arendamise üldised teadmised;
- 7.1.11. väga heal tasemel kontoritarkvara tundmine;
- 7.1.12. algatusvõime ja loovus, sh võime välja töötada uusi lahendusi ning neid ellu viia.

8. Isikuomadused ja võimed:

- 8.1.väga hea ja korrektne eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;
- 8.2.väga hea suhtlemisoskus;
- 8.3.paindlikkus ja suutlikkus kohandada töömeetodeid vastavalt teenuste vajadustele;
- 8.4.sõbralikkus ja koostöövalmidus;
- 8.5.pingetaluvus, sh võime stabiilselt ja kvaliteetselt töötada pingeolukorras;
- 8.6.kohusetunne, täpsus ja korrektsus;
- 8.7.hea pingetaluvus ja tasakaalukus, sh võime rahumeelselt lahendada potentsiaalseid konfliktiolukordi;
- 8.8.usaldusvärsus, lojaalsus ja orienteeritus Eesti riigi ühiskonna huvidele.

9. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta õigusaktidest või töökorralduslikest vajadustest tulenevalt. Ametijuhendi muutmiseks on vajalik teenistuja nõusolek, näiteks kui oluliselt muutuvad teenistusülesannete täitmiseks kehtestatud nõuded või teenistusülesanded või nende maht. Ametijuhendi tutvumisega dokumendihaldussüsteemis kinnitab teenistuja, et kohustub täitma selles sätestatud kohustusi ja nõudeid.