

## KÄSKKIRI

Tallinn

27.02.2025 nr 1-1/48

### Teeninduse osakonna põhimäärus

Siseministri 17. veebruari 2020. a määruse nr 8 “Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus” § 10 lõike 1 punkti 9 ja lõike 2 ning kooskõlas peadirektori 17. detsembri 2024. aasta käskkirjaga nr 1-1/95 „Baasteenuste valdkonna põhimäärus“ kehtestan teeninduse osakonna põhimääruse:

#### 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Teeninduse 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 tegevuskavale ja osakonna tööplaanile ning peadirektorilt ja peadirektori asetäitjalt baasteenuste valdkonnas (edaspidi *peadirektori asetäitja*) saadud ülesannetele.

#### 2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1. Osakonna põhiülesandeks on korraldada seadmeruumide käideldavust, seadmete paigaldust, käideldavust ja remonti, tagades seeläbi kasutajate kohapeal teenindamine, teenuste kasutatavus ja infrastruktuuri opereeritavus ning tagada klienditoe pakkumist ja teostada infosüsteemide seiret, tagades sellega kasutajate rahulolu.
- 2.2. Osakonna koosseisus on järgmised all-struktuurüksused, mille juhid alluvad vahetult osakonnajuhatajale:
  - 2.2.1. ida regionaalgrupp;
  - 2.2.2. lõuna regionaalgrupp;
  - 2.2.3. lääne regionaalgrupp;
  - 2.2.4. põhja regionaalgrupp;
  - 2.2.5. tehnikaremondi grupp;
  - 2.2.6. klienditoe grupp.
- 2.3. Klienditoe grupi koosseisus on järgmised all-struktuurüksused:
  - 2.3.1. kõnekeskuse tiim;
  - 2.3.2. tehnilise toe tiim.
- 2.4. Osakonna põhiülesande täitmiseks iga 2.2 alapunktides nimetatud regionaalgrupp, oma regioonis:

- 2.4.1. lahendab oma vastutusel või halduses olevate konfiguratsioonielementidega seotud intsidente, sh kriitilisi intsidente 24/7 režiimis;
- 2.4.2. osaleb klienditoe funktsiooni täitmisel;
- 2.4.3. täidab kasutajate teenindussoove ning teostab muid vastutusel või halduses olevate konfiguratsioonielementidega seotud paigaldus-, seadistus- ja hooldustöid ning koostab kaasneva dokumentatsiooni;
- 2.4.4. hangib IKT seadmete paigaldus-, hooldus- ja remonditöödeks vajalike materjale ja varuosi ning peab nende üle arvestust;
- 2.4.5. teostab grupile tarnitud vara ladustamise ja arvele võtmise;
- 2.4.6. nõustab, abistab ja juhendab kasutajaid keskuse poolt osutatavate teenustega seonduvates küsimustes;
- 2.4.7. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
- 2.4.8. koostab, ajakohastab ja haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni;
- 2.5. Põhja regionaalgrupp (lisaks punktis 2.4 loetletud ülesannetele) teostab andmekeskuse serverite ja muude andmekeskuse seadmete paigaldus-, mahavõtmis- ja seadistustöid;
- 2.5.1. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
- 2.5.2. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
  
- 2.6. Tehnikaremondi grupp, osakonna põhiülesande täitmiseks:
  - 2.6.1. töötab välja lahendusi seadmete paigaldusteks;
  - 2.6.2. korraldab ja teostab side- ja eritehnika seadmete paigaldust hoonetesse ja sõidukitesse;
  - 2.6.3. korraldab ja teostab side- ja eritehnika seadmete ning arvutite ja lisaseadmete remonti;
  - 2.6.4. tellib vajalikke varuosi ja materjale ning peab nende üle arvestust;
  - 2.6.5. teostab osakonda tarnitud vara ladustamist ja arvele võtmist;
  - 2.6.6. teostab kasutuselt kõrvaldatud seadmete defekteerimist, utiliseerimiseks ettevalmistust ning algatab mahakandmist;
  - 2.6.7. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
  - 2.6.8. koostab, ajakohastab ja haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni;
  - 2.6.9. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
  - 2.6.10. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
  
- 2.7. Klienditoe grupp, osakonna põhiülesande täitmiseks:
  - 2.7.1. tagab klienditoe funktsiooni täitmise ööpäevaringselt kõigil nädalapäevadel;
  - 2.7.2. teostab teenuste tehniliste komponentide seiret vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.7.3. teostab muid toiminguid vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.7.4. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
  - 2.7.5. koostab, ajakohastab ja haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni.
  - 2.7.6. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
  - 2.7.7. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
- 2.8. Kõnekeskuse tiim, osakonna ja grupi põhiülesande täitmiseks:
  - 2.8.1. registreerib ja lahendab kasutajate pöördumisi;
  - 2.8.2. korraldab kasutajate pöördumiste lahendamist;
  - 2.8.3. haldab juurdepääse vastavalt kehtivatele kordadele ja kokkulepetele;
  - 2.8.4. koostab ja ajakohastab tööks vajalikke kordasid ja juhendeid;
- 2.9. Tehnilise toe tiim, osakonna ja grupi põhiülesande täitmiseks:
  - 2.9.1. registreerib ja lahendab kasutajate pöördumisi;
  - 2.9.2. korraldab vajadusel klienditoe grupi hallatavate pöördumiste registreerimist ja lahendamist;

- 2.9.3. teavitab kasutajaid teenuste intsidentidest ning muudatustest vastavalt kokkulepetele;
- 2.9.4. haldab juurdepääse vastavalt kehtivatele kordadele ja kokkulepetele;
- 2.9.5. koostab vahetuse aruandeid;
- 2.9.6. koostab ja ajakohastab tööks vajalikke kordasid ja juhendeid;
- 2.9.7. koondab ja aitab välja tuua klienditoe vanemspetsialistide tegevuste kitsaskohti ning aitab kaasa nende tööprotsesside parendamisele;
- 2.9.8. nõustab kolleege oma töövaldkonna piires ning täidab muid ametikohast tulenevaid ülesandeid, mis on SMITi või osakonna huvides.
- 2.10. Regionaalgruppide tööpiirkonnad on:
- 2.10.1. lõuna regionaalgrupi teeninduspiirkonnad: Abja-Paluoja, Antsla, Elva, Jõgeva, Kallaste, Karksi-Nuia, Mustvee, Möisaküla, Otepää, Põltsamaa, Põlva, Räpina, Tartu, Tõrva, Valga, Viljandi, Võru.
- 2.10.2. lääne regionaalgrupi teeninduspiirkonnad: Haapsalu, Kilingi-Nõmme, Kuressaare, Kärkla, Lihula, Paide, Pärnu, Sindi, Türi, Rapla
- 2.10.3. ida regionaalgrupi teeninduspiirkonnad: Jõhvi, Kiviõli, Kohtla-Järve, Kunda, Narva, Narva-Jõesuu, Püssi, Rakvere, Sillamäe, Tamsalu, Tapa
- 2.10.4. põhja regionaalgrupi teeninduspiirkonnad: Kehra, Keila, Kohila, Loksa, Maardu, Paldiski, Saku, Saue, Tallinn.

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

- 3.1. Osakonna koosseisu kinnitab peadirektor.
- 3.2. Osakonda juhib osakonnajuhataja, kes allub peadirektori asetäitjale.
- 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. Klienditoe gruppi ning tehnilise toe tiimi juhib klienditoe grupi gupijuht, kellele vahetult allub saali juht, kõnekeskuse tiimi juhib saali juht.
- 3.5. Töötajate tööülesanded on sätestatud töölepingutes.
- 3.6. Töötajad vastutavad nendega sõlmitud töölepingutes sätestatud tööülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest.
- 3.7. Osakonnajuhataja äraolekul asendab teda koos kõigi sellest tulenevate õiguste ja kohustustega osakonnajuhataja poolt määratud töötaja.
- 3.8. Osakonnajuhataja ülesandeks on:
- 3.8.1. luua koostöös grupijuhtidega osakonna töötajatest meeskond, kelle töö tulemusena on tagatud keskuse eesmärkide, tegevuskava ning prioriteetide täitmine;
- 3.8.2. koordineerida põhiülesannete täitmisega seotud koostööd teiste osakondadega;
- 3.8.3. hinnata ja kaaluda osakonna põhiülesannetega seotud riske;
- 3.8.4. tagada peadirektori ning peadirektori asetäitja poolt antud korralduste täitmine ja probleemide ilmnemisel esitada neile lahendusettepanekud;
- 3.8.5. iga-aastaselt püstitada ja ajakohastada tulemusmõõdikud osakonna igas põhiülesandega seotud valdkonnas;
- 3.8.6. hinnata objektiivselt talle vahetult alluvate osakonna töötajate töö tulemusi ja anda töö tulemuste kohta tagasisidet;
- 3.8.7. esindada või korraldada osakonna esindamine osakonnale pandud ülesannete täitmisel erinevates töörühmades, komisjonides, projektides;
- 3.8.8. avaldada ja anda osakonna nimel arvamusi ning kooskõlastusi;
- 3.8.9. osaleda keskuse eelarveprotsessis oma osakonna eelarvet planeerides ning analüüsides osakonna eesmärkide täitmisega seotud finantskulusi;
- 3.8.10. taotleda osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;

- 3.8.11. taotleda osakonna töötajate erialase kompetentsuse tõstmiseks täiendkoolitusi;
- 3.8.12. teha ettepanekuid töötajate tööle võtmiseks, vabastamiseks, edutamiseks, töötasu ja toetuste määramiseks, ergutuste kohaldamiseks ja muude personalialaste toimingute tegemiseks;
- 3.8.13. tagada kahesuunaline infoliikumine, sh edastada osakonna töötajatele juhtkonnalt ja teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni;
- 3.8.14. tagada osakonna põhiülesande täitmisega seotud lepinguprojektide ettevalmistamine ja kooskõlastamine ning sõlmitud lepingute täitmise kontrollimine;
- 3.8.15. täita muid keskuse eesmärkide saavutamiseks vajalikke ülesandeid.
- 3.9. Osakonnajuhatajal on õigus:
  - 3.9.1. allkirjastada keskuse kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
  - 3.9.2. sõlmida, muuta ja lõpetada keskuse nimel oma osakonnale kinnitatud eelarve piires kuni 29 999,99 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid;
  - 3.9.3. saada teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
  - 3.9.4. teha ettepanekuid ametikohtadele määratud tööülesannete sisu osas;
  - 3.9.5. komplekteerida osakonna koosseis ja otsustada personali sobivuse üle.
- 3.10. Osakonnajuhataja vastutab:
  - 3.10.1. keskuse põhimääruse, baasteenuste valdkonna põhimääruse ja osakonna põhimäärusega osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest;
  - 3.10.2. osakonna põhiülesannete täitmisega seotud dokumentatsiooni koostamise, ajakohastamise ja haldamise eest;
  - 3.10.3. osakonna oodatavate töötulemuste saavutamise ja asjakohaste mõõdikute seadmise eest;
  - 3.10.4. osakonna poolt lisaväärtuse loomise eest põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas tervikuna;
  - 3.10.5. sobivate kompetentsidega töötajate värbamise, arendamise (sh koolitamise) ja motiveerimise eest.
- 3.11. Grupijuhil on lisaks töölepingus sätestatudle õigus:
  - 3.11.1. korraldada grupi tööd vastavalt grupi ülesannetele;
  - 3.11.2. allkirjastada keskuse kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
  - 3.11.3. osaleda keskuse eelarveprotsessis oma grupi eelarvet planeerides ning analüüsides grupi eesmärkide täitmisega seotud finantskulusid;
  - 3.11.4. taotleda grupi ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;
  - 3.11.5. sõlmida, muuta ja lõpetada keskuse nimel grupile kinnitatud eelarve piires kuni 29 999,99 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid;
  - 3.11.6. saada teistelt struktuuriüksustelt grupi ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
  - 3.11.7. komplekteerida koostöös osakonnajuhatajaga grupi koosseis ja otsustada personali sobivuse üle;
  - 3.11.8. osaleda grupi töötajate suhtes kohaldatavate tulemusmõõdikute väljatöötamisel;
  - 3.11.9. viia läbi arenguveestlusi enda vahetus alluvuses olevate töötajatega.
- 3.12. Saalijuhil on lisaks töölepingus sätestatudle õigus:
  - 3.12.1. korraldada kõnekeskuse tiimi tööd vastavalt tiimi ülesannetele;
  - 3.12.2. allkirjastada keskuse kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
  - 3.12.3. osaleda keskuse eelarveprotsessis oma tiimi eelarvet planeerides ning analüüsides tiimi eesmärkide täitmisega seotud finantskulusid;
  - 3.12.4. taotleda tiimi ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;

- 3.12.5. saada teistelt struktuuriüksustelt tiimi ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
- 3.12.6. komplekteerida koostöös grupijuhiga tiimi koosseis ja otsustada personali sobivuse üle;
- 3.12.7. osaleda tiimi töötajate suhtes kohaldatavate tulemusmõõdikute väljatöötamisel;
- 3.12.8. viia läbi arenguvestlusi enda vahetus alluvuses olevate töötajatega.

#### **4. RAKENDUSSÄTTED**

- 4.1. Käskkiri jõustub allkirjastamisest.
- 4.2. Käskkirja rakendatakse alates 1. märtsist 2025.

*(allkirjastatud digitaalselt)*

Mart Nielsen  
peadirektor