

AMETIJUHEND

Struktuuriüksus	DIGITEENUSTE OSAKOND (DTO)
Ametinimetus	Klienditoe teenuse juht
Valdkond	Teenuse juhtimine ja infotehnoloogia
Kellele allub	DTO juhataja
Alluvad	Puuduvad
Keda asendab	DTO teenistujad
Asendajad	DTO teenistujad
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

1. Teenistusülesanded

- 1.1. Vastutab Ameti klienditoe eest ja teeb ettepanekuid teenuse kvaliteedi parendamiseks, sealhulgas
 - 1.1.1. tagab klienditoe teenuse tõhusa toimimise;
 - 1.1.2. monitoorib teenuse vastavust kvaliteedinõuetele,
 - 1.1.3. juhib teenusega seotud arendusprojekte;
 - 1.1.4. koostab teenuse osutamisega seotud lepinguid ja juhendeid;
 - 1.1.5. koolitab ja nõustab teenuse kasutajaid.
- 1.2. Korraldab Ameti infosüsteemide (JVIS, MTR jt pärandvara süsteemid) arendust ja hooldust sh arendustööde prioritseerimine , lepingute haldus, eelarvele jälgimine ja suhtlus lepingu-partneritega
- 1.3. Koostöös teenusejuhtidega koostab Ameti teenuste toimimist ja arengut tagavad dokumente, kvaliteedinõuded ja nende mõõdikud ning juhib kvaliteedi mõõtmise projekte;
- 1.4. teeb ettepanekuid Ameti teenuste kvaliteedi parendamiseks;
- 1.5. juhib vajadusel osakonna vastutusvaldkonda kuuluvaid projekte või osaleb projekti juht-rühma töös;
- 1.6. teeb koostööd IT teenuseid osutavate väliste partneritega;
- 1.7. osaleb Ameti digiteenuste osakonna töös;
- 1.8. koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 1.9. vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 1.10. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 1.11. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 1.12. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 1.13. 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; 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 fookuseerimine 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) usaldusväarsus, lojaalsus ja Ameti huvidele orienteeritus; 10) iseseisvus ja proaktiivsus.