

## KÄSKKIRI

Tallinn

15.09.2022 nr 1-1/52

### Teeninduse osakonna põhimäärus

Siseministri 17. veebruari 2020. a määruse nr 8 "Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus" § 10 lõike 1 punkti 9 ja lõike 2 alusel, kooskõlas peadirektori 15. septembri 2022. a käskkirjaga nr 1-1/51 „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 ning infrastruktuuri opereeritavus ning tagada klienditoe pakkumist ning teostada infosüsteemide seiret, tagades sellega kasutajate rahulolu.
- 2.2. Osakonna koosseisus on järgmised all-struktuurüksused, ehk grupid, 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. Osakonna põhiülesande täitmiseks iga 2.2 alapunktides nimetatud regionaalgrupp, oma regioonis:
  - 2.3.1. lahendab oma vastutusel või halduses olevate konfiguratsioonielementidega seotud intsidente, sh kriitilisi intsidente 24/7 režiimis;
  - 2.3.2. osaleb klienditoe funktsiooni täitmises;

- 2.3.3. täidab kasutajate teenindussoove ning teostab muid vastutusel või halduses olevate konfiguratsioonielementidega seotud paigaldus-, seadistus- ja hooldustöid ning koostab kaasneva dokumentatsiooni;
- 2.3.4. hangib IKT seadmete paigaldus-, hooldus- ja remonditöödeks vajalike materjale ja varuosi ning peab nende üle arvestust;
- 2.3.5. teostab grupile tarnitud vara ladustamise ja arvele võtmise;
- 2.3.6. nõustab, abistab ja juhendab kasutajaid keskuse poolt osutatavate teenustega seonduvates küsimustes;
- 2.3.7. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
- 2.3.8. koostab, ajakohastab ja haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni;
- 2.4. Põhja regionaalgrupp (lisaks punktis 2.3 loetletud ülesannetele) teostab andmekeskuse serverite ja muude andmekeskuse seadmete paigaldus-, mahavõtmis- ja seadistustöid;
- 2.4.1. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
- 2.4.2. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
- 2.5. Tehnikaremondi grupp, osakonna põhiülesande täitmiseks:
  - 2.5.1. töötab välja lahendusi seadmete paigaldusteks;
  - 2.5.2. korraldab ja teostab side- ja eritehnika seadmete paigaldust hoonetesse ja sõidukitesse;
  - 2.5.3. korraldab ja teostab side- ja eritehnika seadmete ning arvutite ja lisaseadmete remonti;
  - 2.5.4. tellib vajalikke varuosi ja materjale ning peab nende üle arvestust;
  - 2.5.5. teostab osakonda tarnitud vara ladustamist ja arvele võtmist;
  - 2.5.6. teostab kasutuselt kõrvaldatud seadmete defekteerimist, utiliseerimiseks ettevalmistust ning algatab mahakandmist;
  - 2.5.7. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
  - 2.5.8. koostab, ajakohastab ja haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni;
  - 2.5.9. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
  - 2.5.10. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
- 2.6. Klienditoe grupp, osakonna põhiülesande täitmiseks:
  - 2.6.1. tagab klienditoe funktsiooni täitmise ööpäevaringselt kõigil nädalapäevadel;
  - 2.6.2. teostab teenuste tehniliste komponentide seiret vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.6.3. teostab muid toiminguid vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
  - 2.6.4. haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud riske;
  - 2.6.5. koostab, ajakohastab ja haldab grupi põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni.
  - 2.6.6. nõustab keskuse töötajaid oma valdkonnas;
  - 2.6.7. teeb oma vastutusvaldkonnas koostööd Siseministeeriumi ja selle valitsemisala asutustega ning teiste organisatsioonidega.
- 2.7. Regionaalgruppide tööpiirkonnad on:
  - 2.7.1. lõuna regionaalgrupi teeninduspiirkonnad → Abja-Paluoja, Antsla, Elva, Jõgeva, Kallaste, Karksi-Nuia, Mustvee, Mõisaküla, Otepää, Põltsamaa, Põlva, Rápina, Tartu, Tõrva, Valga, Viljandi, Võru.
  - 2.7.2. lääne regionaalgrupi teeninduspiirkonnad → Haapsalu, Kilingi-Nõmme, Kuressaare, Kärđla, Lihula, Paide, Pärnu, Sindi, Türi, Rapla
  - 2.7.3. ida regionaalgrupi teeninduspiirkonnad → Jõhvi, Kiviõli, Kohtla-Järve, Kunda, Narva, Narva-Jõesuu, Püssi, Rakvere, Sillamäe, Tamsalu, Tapa
  - 2.7.4. 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. 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 koostöös grupijuhtidega osakonna töötajatest meeskond, kelle töö tulemusena on tagatud keskuse eesmärkide, tegevuskava ning prioriteetide täitmine;
  - 3.7.2. koordineerida põhiülesannete täitmiseiga seotud koostööd teiste osakondadega;
  - 3.7.3. hinnata ja kaaluda osakonna põhiülesannetega seotud riske;
  - 3.7.4. tagada peadirektori ning peadirektori asetäitja poolt antud korralduste täitmine ja probleemide ilmnemisel esitada neile lahendusettepanekud;
  - 3.7.5. iga-aastaselt püstitada ja ajakohastada tulemusmõõdikud osakonna igas põhiülesandega seotud valdkonnas;
  - 3.7.6. hinnata objektiivselt talle vahetult alluvate osakonna töötajate töö tulemusi ja anda töö tulemuste kohta tagasisidet;
  - 3.7.7. esindada või korraldada osakonna esindamine osakonnale pandud ülesannete täitmisel erinevates tööühmades, komisjonides, projektides;
  - 3.7.8. avaldada ja anda osakonna nimel arvamusi ning kooskõlastusi;
  - 3.7.9. osaleda keskuse eelarveprotsessis oma osakonna eelarvet planeerides ning analüüsid osakonna eesmärkide täitmisega seotud finantskulusid;
  - 3.7.10. taotleda osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;
  - 3.7.11. taotleda osakonna töötajate erialase kompetentsuse tõstmiseks täiendkoolitusi;
  - 3.7.12. teha ettepanekuid töötajate tööle võtmiseks, vabastamiseks, edutamiseks, töötasu ja toetuste määramiseks, ergutuste kohaldamiseks ja muude personalialaste toimingute tegemiseks;
  - 3.7.13. tagada kahe-suunaline infoliikumine, sh edastada osakonna töötajatele juhtkonnalt ja teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni;
  - 3.7.14. tagada osakonna põhiülesande täitmisega seotud lepinguprojektide ettevalmistamine ja kooskõlastamine ning sõlmitud lepingute täitmise kontrollimine;
  - 3.7.15. 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. saada teistelt struktuuriüksustelt osakonna ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
  - 3.8.4. teha ettepanekuid ametikohtadele määratud tööülesannete sisu osas;
  - 3.8.5. komplekteerida osakonna koosseis ja otsustada personali sobivuse üle.
- 3.9. Osakonnajuhataja vastutab:
  - 3.9.1. keskuse põhimääruse, äriteenuste valdkonna 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 lisaväärtuse loomise eest põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas tervikuna;
- 3.9.5. sobivate kompetentsidega töötajate värbamise, arendamise (sh koolitamise) ja motiveerimise eest.
  
- 3.10. Grupijuhil on lisaks töölepingus sätestatule õigus:
  - 3.10.1. korraldada grupi tööd vastavalt grupi ülesannetele;
  - 3.10.2. allkirjastada keskuse kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
  - 3.10.3. osaleda keskuse eelarveprotsessis oma grupi eelarvet planeerides ning analüüsisid grupi eesmärkide täitmisega seotud finantskulusid;
  - 3.10.4. taotleda grupi ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;
  - 3.10.5. sõlmida, muuta ja lõpetada keskuse nimel oma grupi põhiülesande täitmisega seotud valdkonnas talle kinnitatud eelarve piires kuni 29 999,99 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid asjade ostmiseks ning teenuste tellimiseks;
  - 3.10.6. saada teistelt struktuuriüksustelt grupi ülesannete täitmiseks vajalikke sisendeid vastavalt kokkulepitud töökorraldusele ja vastutusele;
  - 3.10.7. komplekteerida koostöös osakonnajuhatajaga grupi koosseis ja otsustada personali sobivuse üle;
  - 3.10.8. osaleda grupi töötajate suhtes kohaldatavate tulemusmõõdikute väljatöötamisel;
  - 3.10.9. viia läbi arenguvestlusi enda vahetus alluvuses olevate töötajatega.

#### **4. RAKENDUSSÄTTED**

- 4.1. Käskkiri jõustub 19. septembril 2022. aastal.

(allkirjastatud digitaalselt)

Mart Nielsen  
peadirektor