

KÄSKKIRI

Tallinn

04.06.2019 nr 1-1/43

Klienditoe osakonna põhimäärus

Siseministri 26. aprilli 2018. a käskkirja nr 1-3/39 „Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse põhimäärus” § 10 lõike 1 punkti 9 ja lõike 2 alusel kehtestan klienditoe osakonna põhimääruse:

1. ÜLDSÄTTED

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

2. OSAKONNA ÜLESANDED

- 2.1 Osakonna põhiülesandeks on korraldada klienditoe ja rahvastikuregistri klienditoe pakkumist ning teostada infosüsteemide seiret, tagades sellega kasutajate rahulolu.
- 2.2 Osakonna koosseisus on all-struktuuriüksusena rahvastikuregistri klienditoe grupp, mille juht allub vahetult osakonnajuhatajale.
- 2.3 Oma põhiülesande täitmiseks osakond:
 - 2.3.1 tagab klienditoe funktsiooni täitmise ööpäevaringselt kõigil nädalapäevadel ja rahvastikuregistri klienditoe pakkumise tööpäevadel ajavahemikul 8.15 – 17.00;
 - 2.3.2 teostab teenuste tehniliste komponentide seiret vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
 - 2.3.3 teostab muid toiminguid vastavalt kokkulepetele ja protsessikirjeldustele;
 - 2.3.4 haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud riske;
 - 2.3.5 koostab, ajakohastab ja haldab osakonna põhiülesande täitmisega seotud dokumentatsiooni.

- 2.4 Osakonna põhiülesande täitmiseks rahvastikuregistri klienditoe grupp lähtudes rahvastikuregistri pidamise korras sätestatust:
- 2.4.1 teenindab andmeandjaid ja andmesaajaid ning osutab andmeandjatele, andmesaajatele ja vastutavale töötajale kliendituge;
- 2.4.2 osutab infoteenuseid nii *on-line* kui *off-line* režiimis tagades infoteenuste tõrgeteta töö vastavalt rahvastikuregistri seaduses toodule;
- 2.4.3 teostab rahvastikuregistri pidamistöode ja teenuste osutamiseks toetavaid tegevusi.

3. OSAKONNA KOOSSEIS JA JUHTIMINE

- 3.1 Osakonna koosseisu kinnitab direktor.
- 3.2 Osakonda juhib osakonnajuhataja, kes allub teenindusvaldkonna juhile.
- 3.3 Osakonnajuhataja on ressursijuht, kes tema vahetus alluvuses olevate töötajate, sh rahvastikuregistri klienditoe grupi juhi kaudu juhib osakonna tööd, tagab osakonna ülesannete täitmise ning vastutab osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest, tagades seeläbi SMIT-i 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 SMIT-i eesmärkide, tööplaani ning prioriteetide täitmine;
 - 3.7.2 koordineerida põhiülesannete täimisega 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 ja/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 SMIT-i eelarveprotsessis oma osakonna eelarvet planeerides ning analüüsides osakonna eesmärkide täimisega 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 täimisega seotud lepinguprojektide ettevalmistamine ja kooskõlastamine ning sõlmitud lepingute täitmise kontrollimine;
 - 3.7.14 täita muid SMIT-i eesmärkide saavutamiseks vajalikke ülesandeid.
- 3.8 Osakonnajuhatajal on õigus:
 - 3.8.1 allkirjastada SMIT-i kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
 - 3.8.2 sõlmida, muuta ja lõpetada SMIT-i nimel oma osakonna põhiülesande täimisega seotud valdkonnas talle kinnitatud eelarve piires kuni 29 999,99 eurose maksumusega (ilma käibemaksuta) lepinguid asjade ostmiseks ning teenuste tellimiseks;
 - 3.8.3 allkirjastada SMIT-i nimel oma osakonna töötajatega 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 SMIT-i põhimääruse, teenindusvaldkonna põhimääruse ja osakonna põhimäärusega osakonnale pandud ülesannete õiguspärase, täpse ja õigeaegse täitmise eest;
 - 3.9.2 osakonna põhiülesannete täitmise 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 täitmise seotud valdkonnas tervikuna;
 - 3.9.5 sobivate kompetentsidega töötajate värbamise, arendamise (sh koolitamise) ja motiveerimise eest.
- 3.10 Grupijuhil on lisaks töölepingus sätestatudle õigus:
- 3.10.1 korraldada grupi tööd vastavalt grupi ülesannetele;
 - 3.10.2 allkirjastada SMIT-i kirjalangil vormistatud informatiivse sisuga kirju;
 - 3.10.3 osaleda SMIT-i eelarveprotsessis oma grupi eelarvet planeerides ning analüüsides grupi eesmärkide täitmise seotud finantskulusid;
 - 3.10.4 taotleda grupi ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid ning tagada eraldatud vahendite sihtotstarbeline kasutamine;
 - 3.10.5 sõlmida, muuta ja lõpetada SMIT-i nimel oma grupi põhiülesande täitmise 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 arenguestlusi enda vahetus alluvuses olevate töötajatega.

4. RAKENDUSSÄTTED

- 4.1 Tunnistan kehtetuks direktori 30.04.2018 käskkirja nr 1-1/31 „Klienditoe osakonna põhimäärus“.
- 4.2 Käskkirja jõustub tagasiulatuvalt alates 01.05.2019.

(allkirjastatud digitaalselt)

Ragner Paevere
direktor