

**RIIGI INFOSÜSTEEMI AMETI  
AMETIJUHEND**

<b>1 ÜLDOSA</b>	
TEENISTUSKOHA NIMETUS	<b>kasutajatoe spetsialist</b>
STRUKTUURIÜKSUS	teeninduse ja protsesside arenduse osakond
VAHETU JUHT	Teenindusjuht
ALLUVAD	-
ASENDAJA	teenindusjuhi poolt määratud teenistuja
KEDA ASENDAB	teenindusjuhi poolt määratud teenistujat
<b>2 TEENISTUSKOHA EESMÄRK</b>	
Riigi Infosüsteemi Ameti (edaspidi RIA) poolt hallatavate infotehnoloogilistele teenustele kasutajatoe pakkumine - kasutajate pöördumiste lahendamine, kasutajate teavitamine ja nõustamine	
<b>3 TÖÖÜLESANDED JA SOOVITUD TULEMUS</b>	
3.1 Infosüsteemide töös esinevate intsidentide registreerimine, lahendamise ja teavitustegevuse korraldamine ning lõpptulemuse kontrollimine	Monitoorimisel avastatud ning telefoni või e-posti teel saabunud arvutikasutajate pöördumised, pöördumiste lahenduskäik ja lõpptulemus on dokumenteeritud. Kõik pöördumised on lahendatud
3.2 Arvutikasutajate nõustamine ja abistamine nende igapäevatöös, vajadusel infovahetuse koordineerimine kasutajate ja süsteemihaldurite vahel lähtuvalt oma kompetentsi tasemest	Kasutajad on saanud vajalikku infotehnoloogiaalast tuge ning on piisavalt informeeritud
3.3 Kasutajate intsidentidest teavitamise korraldamine	Intsidentide teavitus on vastavalt kehtivale korrale korraldatud. Pärast katkestuse lõppu on kasutajad infosüsteemi töövõime taastumisest teavitatud
3.4 Pöördumiste lahendusaegade jälgimine vastavalt kokkulepitud lahendusaegadele	Pöördumised on õigeaegselt suunatud ja lahendatud
3.5 Pääsuõiguste halduse korraldamine	Pääsuõigused on vastavalt kehtivale korrale hallatud
3.6 Pöördumiste andmebaasi regulaarne analüüsimine, analüüsi pinnalt ettepanekute tegemine koolituste, tehnoloogiliste muudatuste, kontrollide jms läbiviimiseks	Konstruktiivsed ettepanekud on esitatud
3.7 Konfidentsiaalsuse tagamine	Tööga seonduvalt teatavaks saanud andmeid kasutatakse ainult tööülesannete täitmiseks – ei avaldata ega anta ilma loata kõrvalistele isikutele kasutada töösuhte ajal ega pärast töösuhte lõppemist. RIA-s kehtestatud andmekaitse nõudeid on järgitud ja täidetud
3.8 Lõppkasutajate AD pääsuõiguste korraline haldamine	AD-s on vajalikud muudatused õigeaegselt sisestatud ja pääsuõigused on hallatud ning lõppkasutajad on saanud pääsuõigustega seotud pöördumistele lahenduse
3.9 Printerite hoolduse tagamine	Kontori printerid on hooldatud ja töökorras ning kulutarvikud on õigeaegselt vahetatud
3.10 Muude vahetu juhi poolt antud ametikohaga seotud ühekordsete tööülesannete täitmine	Tööülesanded on õigeaegselt ja tulemuslikult täidetud

<b>4</b>	<b>ÕIGUSED JA VASTUTUS</b>
4.1	<b>ÕIGUSED</b>
4.1.1	saada tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni ja dokumente RIA teenistujatelt
4.1.2	teha ettepanekuid tööks vajaliku täiendkoolituse saamiseks
4.1.3	saada tööks vajalikku kontoritehnikat ja –tarbeid ning tehnilist abi oma tööülesannete täitmiseks
4.1.4	esindada RIA-t ja teha koostööd teiste asutustega oma tegevusvaldkonnas
4.1.5	kokku kutsuda nõupidamisi oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamiseks
4.1.6	avaldada arvamust ja anda kooskõlastusi oma pädevuse ulatuses
4.1.7	teha ettepanekuid oma pädevusse kuulavas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks
4.1.8	teha ettepanekuid tööülesannete täitmiseks vajaliku kirjanduse ja informatsiooni tellimiseks ning ostmiseks
4.1.9	keelduda ülesannete täitmisest, mis on vastuolus seadusega
4.1.10	kasutada RIA nimetusega visiitkaarti
4.2	<b>VASTUTUS</b>
4.2.1	töökohustuste õigeaegse, kvaliteetse ja täpse täitmise eest
4.2.2	monitooritavates teenustes avastatud riketest õigeaegse teavitamise ja info edastamise eest rikete kõrvaldamiseks
4.2.3	pöördumiste andmebaasi korrektse täitmise ja probleemide õigeaegse lahendamise eest
4.2.4	viisaka, korrektse ja õigeaegse kliendisuhtluse eest
4.2.5	koostatud dokumentide ja esitatud andmete õigsuse ning õigeaegse edastamise eest
4.2.6	enda käsutuses olevate dokumentide ja vara nõuetekohase säilimise ja korrasoleku eest
4.2.7	ametiseisundi tõttu teatavaks saanud riigi- ja ärisaladuse ning muu konfidentsiaalsena saadud informatsiooni hoidmise eest
<b>5</b>	<b>TEENISTUSKOHAL TÖÖTAMISEKS VAJALIK KVALIFIKATSIOON</b>
5.1	<b>HARIDUS</b>
	Vähemalt infotehnoloogia-alane keskeri või rakenduslik kõrgharidus
5.2	<b>TÖÖKOGEMUS</b>
	Vähemalt 1-aastane töökogemus IT-alal ja/või klienditeenindajana
5.3	<b>KEELTEOSKUS</b>
	Eesti keele suuline ja kirjalik valdamine C1-tasemel, inglise ja vene keele mõistmise ja rääkimise oskus B2-tasemel
5.4	<b>ÜLESANNETE TÄITMISEKS VAJALIKUD TEADMISED JA OSKUSED</b>
5.4.1	üldised teadmised infosüsteemide alustest ja toimimise põhimõtetest
5.4.2	arvuti kasutamise oskus lõppkasutaja tasemel (MS Windows töökeskkond, sh MS Office, IE, Firefox)
5.5	<b>SIKSUSEOMADUSED</b>
5.5.1	hea suhtlemisoskus ja koostöövõime
5.5.2	otsustus- ja vastutusvõime
5.5.3	ausus ja täpsus
5.5.4	järjekindlus ja kohusetunne
<b>6</b>	<b>TEENISTUSKOHAL VAJALIKUD TÖÖVAHENDID</b>
6.1	arvutikomplekt vastavalt kehtestatud IT-profiilile
6.2	lauatelefon
6.3	bürootarbed
<b>7</b>	<b>AMETIJUHENDI MUUTMINE</b>
	Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas ja vajadusel uuendatakse

OLEN AMETIJUHENDIGA TUTVUNUD JA KOHUSTUN SEDA TÄITMA

Allkirjastatud ametijuhend tühistab eelneva allkirjastatud ametijuhendi.  
/allkirjastatud digitaalselt/