

28.08.2024 nr 1.9-23.4/9p-1

## RAKENDUSEKSPERDI AMETIJUHEND (kliendiinfo haldus)

### 1. ÜLDOSA

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Struktuuriüksuse nimetus | administratsiooni teabehaldusbüroo infohaldustalitus |
| Kellele allub            | infohaldustalituse juhile                            |
| Alluvad                  | puuduvad   |
| Töötingimuste erisused   | puuduvad   |

### 2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

- 2.1 Kliendiinfo loomise ja vahendamise koordineerimine Politsei- ja Piirivalveameti (edaspidi PPA) ja riigiinfo teenuse osutaja Häirekeskuse (edaspidi riigiinfo teenuse osutaja) vahel;
- 2.2 Bürokrati juturoboti treenimine ja igapäevase halduse korraldamine.

### 3. TEENISTUSKOHA ÜLESANDED JA TULEMUSED

| Teenistuskoha ülesanded  | Tulemuslikkuse mõõtmise kriteeriumid/<br>Soovitud tulemus  |
|--|--|
| 3.1 Töötab välja ja hoiab ajakohasena suunised kliendiinfo loomiseks ja vahendamiseks (korduma kippuvad küsimused ehk KKK-d) PPA ja riigiinfo teenuse osutaja vahel; | – Loodud on suunised, kuidas kliendiinfot (KKK-sid) luuakse, riigiinfo teenuse osutajale edastatakse ja ajakohasena hoitakse;  |
| 3.2 töötab välja põhimõtted, kuidas toimub kliendiinfo täiendamine ja täpsustavate küsimuste esitamine ning nendele vastamine;                                       | – välja on töötatud põhimõtted, kuidas riigiinfo teenus saab kliendiinfot juurde küsida, täpsustada ja täiendada, mh kuidas PPA sisuinfot täiendab ja küsimustele vastab;<br>– PPA-s ollakse suunistest teadlikud, need on ajakohased ja toetavad igapäevaseid tööprotsesse; |
| 3.3 tagab operatiivse kliendiinfo riigiinfo teenuse osutajale;   | – tagatud on vajaliku info operatiivne liikumine PPA ja riigiinfo teenuse osutaja vahel;   |
| 3.4 koordineerib PPA-s kliendiinfo vahendamist PPA üldmeilile saabuvatele kirjadele vastamiseks;   | – tagatud on vajalik info PPA üldmeilile saabuvatele kirjadele vastamiseks;  |
| 3.5 koordineerib riigiinfo teenuse osutaja küsimuste liikumist PPA-s ning nendele vastamist;   | – tagatud on küsimuste operatiivne liikumine PPA-s;<br>– tagatud on vastuste operatiivne liikumine riigiinfo teenuse osutajale;  |
| 3.6 peab ülevaadet riigiinfo teenuse-osutajalt saanud küsimuste ja PPA vastuste osas ning jälgib küsimustele   | – tagatud on ülevaade esitatud küsimustest ja saadetud vastustest, küsimustele on vastatud tähtaegselt;  |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      | vastamise tähtaegasid;  |   |
| 3.7  | haldab kliendiinfo vahendamise infosüsteeme, esitab vajadusel täiendavaid ettepanekuid kliendiinfo vahendamise tehniliste lahenduste osas;  | – tehnilised lahendused toetavad igapäevast infovahetust;   |
| 3.8  | teeb PPAs ettepanekuid kliendiinfo koostamisel, sh kommunikeerimisel välisveebis, sotsiaalmeedias, Bürokrati juturoboti treenimiseks jne;   | – tehtud on ettepanekud kliendiinfo koostamiseks ja kättesaadavuse parandamiseks vajalikes infokanalites;   |
| 3.9  | osaleb Bürokrati juturoboti treenimisel, teenindamise põhimõtete koostamisel, nende uuendamisel ja Bürokratiga seotud igapäevase infovahetuse protsessides vajalike partneritega (riigiinfo teenuse osutaja operaatorid, PPA teenuse omanikud jms) ning Bürokrati statistika koostamises; | – juturobot on treenitud ja põhimõtted koostatud ning ajakohased;<br>– Bürokratiga seotud infovahetus PPA teenuste ja välispartneritega on tagatud;<br>– Bürokratiga seotud statistika on koostatud;      |
| 3.10 | analüüsib riigiinfo teenuse osutaja tagasisidet kliendipöördumiste teenindamisel kõnedes (peamised küsimused, mahud, probleemkohad, teistesse kanalitesse suunamine, info selgus ja kasutatavus jms) ja Bürokrati vestluste teenindamisel;  | – vajalikud analüüsid kliendipöördumiste teenindamise probleemkohtade osas on tehtud ja välja on selgitatud nende põhjused;<br>– analüüsi kokkuvõtted on teadmismajaduse põhiselt asjaosalistele jagatud; |
| 3.11 | korraldab riigiinfo teenuse kvaliteedi hindamist ja kliendikaebuste lahendamist;  | – riigiinfo teenuse kvaliteet on vajaduspõhiselt hinnatud;<br>– kliendikaebused on PPAs lahendatud;   |
| 3.12 | osaleb infohaldustalituse tegevuskava koostamisel ja teeb täitmiskokkuvõtteid oma vastutusvaldkonna raames.   | – infohaldustalituse tegevuskavasse on sisendatud, täitmise ülevaated on nõuetekohaselt ja õigeaegselt edastatud.   |

#### 4. KOHUSTUSED

Teenistuja on kohustatud:

- 4.1 täitma õiguspäraselt, sh õigeaegselt, täpselt, kohusetundlikult, erapooletult ja omakasupüüdmatult ametijuhendiga ja õigusaktidega pandud teenistus- või tööülesandeid;
- 4.2 käituma väärikalt nii teenistuses olles kui ka väljaspool teenistust;
- 4.3 kasutama PPA arvutitöökohta (sh süle- või tahvelarvuti või mobiiltelefon, infosüsteemid) nõuetekohaselt ja ainult tööalaste ülesannete täitmiseks;
- 4.4 vormistama oma teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikke dokumente objektiivselt, korrektset, seaduslikult, õigeaegselt ning tagama informatsiooni õigsuse sh sisestama infosüsteemidesse vajalikud andmed nõuetekohaselt ja õigeaegselt;
- 4.5 täitma teenistus- või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud asutusesiseseks kasutamiseks tunnustatud teabe töötlemise nõudeid, sh järgima avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid nõudeid;

- 4.6 tagama tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku ja sihipärase kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise;
- 4.7 hüvitama teenistus- või tööülesannete täitmise käigus süüliselt põhjustatud varalise kahju;
- 4.8 kinni pidama töökorrast, töotervishoiu, tööohutuse, sh tuleohutusnõuetest, eetikakoodeksist ning teistest teenistus- või tööülesannete täitmist reguleerivatest õigusaktidest ja juhistest;
- 4.9 osalema teenistus- ja tööülesannete asjatundlikuks täitmiseks ettenähtud koolitustel, treeningutel ja õppepäevadel ja täiendama oma ametialaseid teadmisi, oskusi ja võimeid;
- 4.10 sooritama positiivsele tulemusele katsed, arvestused, hindamised, atesteerimised, kui need on ette nähtud;
- 4.11 täitma muid vahetu juhi poolt antud ühekordseid teenistusülesandeid ning juhi korraldusel asendama puuduvat teenistujat.

## 5. ÕIGUSED

Teenistujal on õigus:

- 5.1 võrdsele kohtlemisele ning turvalisele ja hoolivale töökeskkonnale;
- 5.2 saada teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni, andmeid, dokumente ning kasutada selleks vajalikke andmekogusid, infosüsteeme ja teabeallikaid;
- 5.3 saada teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikke koolitusi, vahendeid, väljaõpet vahendite kasutamiseks ning tehnilist abi töövahendite rikete korral;
- 5.4 keelduda ebaseaduslike korralduste täitmisest ja nõuda korralduse kirjalikku formuleerimist, kui korralduse täitmine on teenistuja arvates õigusvastane, on talle tervise tõttu vastunäidustatud, eeldab sellist haridust ja töökogemust, teadmisi ja oskusi, mida ei ole teenistujalt nõutud;
- 5.5 esitada ettepanekuid ja arvamusi töökorralduse küsimustes.

## 6. TEENISTUSKOHAL ESITATAVAD NÕUDED

- 6.1 Haridus: kõrgharidus.
- 6.2 Töökogemus: vähemalt 1 aasta valdkonna kogemust.
- 6.3 Juhtimiskogemus: ei ole nõutav.
- 6.4 Keelteoskus: kahe võõrkeele (soovitavalt inglise ja vene keele) oskus B2 tasemel.
- 6.5 Muu: Riigi põhikorra (põhiseadus ja põhiseaduslikud seadused), kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine; kontoritöö korralduse põhimõtete ning dokumendihalduskorra tundmine; ülevaate omamine riigi infosüsteemidest, PPA tegevusvaldkonna infosüsteemide tundmine, teadmised infotehnoloogia rakendamise üldpõhimõtetest ja kasutamise võimalustest, teenistuskohal vajalike arvutiprogrammide ja andmekogude käsitlemise oskus; võime stabiilselt ja tulemuslikult töötada ka pingelolukorras ja efektiivselt kasutada aega; kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime, usaldusväärsus, täpsus ja korrektsus, iseseisvus; intellektuaalne võimekus, sealhulgas olulise eristamise oskus, süsteemse tegutsemise oskus; väga hea suuline ja kirjalik eneseväljendamise oskus; koostööoskus, väga hea suhtlemisoskus; lojaalsus ja orienteeritus riigi huvidele ning isiksuse arengule.

**Kinnitan, et olen tutvunud käesoleva ametijuhendiga ning kohustun järgima selle nõudeid ja tingimusi.**

*/Allkirjastatud digitaalselt/*