

23.01.2024 nr 1.9-23.4/1p-1

## INFOHALDURI AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

Struktuuriüksuse nimetus	administratsiooni teabehaldusbüroo infohaldustalituse regionaalne dokumendihaldusgrupp
Teenistuskoha nimetus	infohaldur
Kellele allub	regionaalse dokumendihaldusgrupi juht
Alluvad	puuduvad
Asendaja	vastavalt asenduskeemile
Keda asendab	vastavalt asenduskeemile
Teenistustingimuste erisused	puuduvad

### 2. TEENISTUSKOHA EESMÄRK

Politsei- ja Piirivalveameti (edaspidi PPA) üldmeilile ([ppa@politsei.ee](mailto:ppa@politsei.ee)) saabus pöördumiste haldamine ja üldpäringutele vastamine, vastavalt töökorraldusele ja juhenditele.

### 3. PÕHIÜLESANDED JA TULEMUSED

Teenistuskoha ülesanded	Tulemuslikkuse mõõtmise kriteeriumid/ Soovitud tulemus
3.1 Haldab asutuse üldmeilile saabus pöördumisi;	- üldmeilis on pöördumised hallatud vastavalt kehtestatud töökorrale ja juhistele;
3.2 vastab asutuse üldmeililt klientide üldpäringutele;	- klient on saanud õigeaegselt korrektse vastuse ja/või lahenduse, järgides kehtestatud juhiseid; - kliendid on teenindatud korrektset ja viisakalt lähtudes PPA väärtustest, teenindusstandardist ja klienditeeninduse üldistest põhimõtetest;
3.3 suunab asutuse üldmeilile saabus pöördumised ja info menetlusse;	- kliendi pöördumine on suunatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt õigele kontaktile vastavalt kehtestatud töökorrale ja juhistele;
3.4 tagasisidestab jooksvad töökorralduslikud probleemid grupijuhile;	- info liigub tõrgeteta ja grupijuht on olulistest temadest õigeaegselt informeeritud;
3.5 osaleb infohaldustalituse ja dokumendihaldusgrupi koosolekutel, nõupidamistel ja koolitustel;	- korraldatud koosolekutel, nõupidamistel ja koolitustel on osaletud; - info on teadmiseks võetud ning igapäevases töös rakendatud;

3.6	teeb koostööd PPA teiste struktuuriüksustega;	- toimub infovahetus ja koostöö teiste üksustega vastavalt kehtestatud töökorrale ja juhistele;
3.7	kokkuleppel grupijuhiga juhendab uusi dokumendihaldusgrupi infohaldureid ning jagab oma teadmisi ja kogemusi teiste infohalduritega;	- juhendamisel on lähtunud kehtestatud töökorrast ja juhistest; - juhendamisel on abivalmis ja lähtunud on juhendatava oskustest/teadmistest;
3.8	teeb grupijuhile ettepanekuid, mis vähendaksid korduvaid kliendipöördumisi ja parandaksid üldmeili töökorraldust tervikuna;	- üldmeiliga seotud töökorralduslikud ettepanekud on edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt;
3.9	korraldab keerukamate pöördumiste edastamise lahendamiseks grupijuhile;	- keerukamad pöördumised on nõuetekohaselt lahendatud;
3.10	teeb koostööd infohaldustalituse teenistujatega ning aitab leida lahendusi tööprotsesside optimeerimisel;	- teabevahetuse protsessid ja kokkulepped talituses toetavad igapäevast infohaldust, töökorraldust ning vastavad asutuse vajadustele;
3.11	täidab grupijuhi/talituse juhi poolt antud muid ühekordseid ülesandeid.	- grupijuhi/talituse juhi poolt antud muud ühekordsed ülesanded on nõuetekohaselt täidetud.

#### 4. VASTUTUS

Teenistuja vastutab:

- 4.1 ametijuhendiga ja muude õigusaktidega pandud teenistus- või tööülesannete õiguspärase, õigeaegse, täpse, kohusetundliku ja omakasupüüdmatu täitmise eest;
- 4.2 teenistus- või tööülesannete täitmisesse puutuvate õigusaktide ja korralduste järgimise ning täitmise eest, sh avaliku teabe seadusest ja isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise eest;
- 4.3 tema kasutatavate tegevuste eest kõigis infosüsteemides;
- 4.4 oma teenistus- või tööülesannete täitmisel vormistatud dokumentide objektiivsuse, korrektsuse, seaduslikkuse ja informatsiooni õigsuse eest;
- 4.5 teenistus- või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud asutusesiseseks kasutamiseks tunnistatud teabe, teiste inimeste perekonna- ja eraelu puutuvate andmete ning muu juurdepääsupiiranguga saadud teabe hoidmise eest;
- 4.6 tema kasutusse antud riigivara heaperemeheliku kasutamise ning dokumentide korrasoleku ja säilimise ning nende tagastamise eest teenistus- või töösuhte lõpetamisel;
- 4.7 teenistus- või tööülesannete täitmise käigus tahtlikult või hooletusest põhjustatud varalise ja mittevaralise kahju hüvitamise eest;
- 4.8 töökorra, ohutustehnika- ja tuleohutusnõuete ning teistest teenistus- või tööülesannete täitmist reguleerivatest eeskirjadest ja juhenditest kinnipidamise eest;
- 4.9 puhkusele minnes või töölt lahkudes tema valduses oleva dokumentatsiooni ja vara üleandmise eest vastavalt dokumendihalduskorras ja töökorras toodule.

#### 5. ÕIGUSED

Teenistujal on õigus:

- 5.1 saada ülesannete täitmiseks vajalikke andmeid, dokumente ja muud informatsiooni ning kasutada oma pädevuse piires büroo juhataja poolt määratud ulatuses ameti infosüsteeme;
- 5.2 saada ülesannete täitmiseks vajalikke vahendeid, väljaõpet nende kasutamiseks ning tehnilist abi töövahendite rikete korral;
- 5.3 esitada ettepanekuid ja arvamusi töökorralduse paremaks korraldamiseks;
- 5.4 saada teenistus- või tööülesannete täitmiseks vajalikku koolitust.

## 6. TEENISTUSKOHAL TÖÖTAMISEKS VAJALIK KVALIFIKATSIOON

- 6.1 Haridus: Kutsekeskharidus.
- 6.2 Töökogemus: Ei ole nõutav.
- 6.3 Keelteoskus: Eesti keele oskus C1 tasemel ja ühe võõrkeele (soovitavalt vene või inglise keele) oskus B2 tasemel.
- 6.4 Muu:
- 6.4.1 Arvutioskus: ülevaate omamine riigi infosüsteemidest, ameti tegevusvaldkonna infosüsteemide tundmine, teadmised infotehnoloogia rakendamise üldpõhimõtetest ja kasutamise võimalustest, ametikohal vajalike arvuti-programmide ja andmekogude käsitlemise oskus.
- 6.4.2 Isikuomadused: töövõime, sealhulgas 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.
- 6.4.3 Oskused ja teadmised: 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.

## 7. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhendit võib muuta kokkuleppel, samuti siis, kui selle tingivad asutuse töökorralduse muutmine või õigusaktide muutmine.

Ametijuhendit võib muuta teenistuja nõusolekuta, kui ei muutu ametikoha eesmärk, põhifunktsioon(id), nõutav erialane ettevalmistus ega teenistuja palk ja ametniku ülesannete maht oluliselt ei suurene.

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

(allkirjastatud digitaalselt)