

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

<b>1.1 Ametnimetus</b>	<b>1.2 Struktuuriüksus</b>	
Peaspetsialist (kasutaja tugi)	Finants- ja arendusosakonna arendustalitus	
<b>1.3 Vahetu juht</b>	<b>1.4 Kes asendab</b>	<b>1.5 Keda asendab</b>
Juhtivspetsialist	Peaspetsialist VII, peaspetsialist VIII, peaspetsialist IX või peaspetsialist XIV	Peaspetsialisti VII, peaspetsialisti VIII, peaspetsialisti IX või peaspetsialisti XIV

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on rakendustoe peaspetsialistina kasutajate nõustamine sotsiaalkaitse infosüsteemi (SKAIS) rakenduste ning sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (STAR) rakenduse kasutamise küsimustes ning nendega seotud probleemide ning lahenduste info kogumine, organiseerimine ning vahendamine. Eesmärgiks on ka varustada SKA töötajad taotletud ja põhjendatud kasutajaõigustega SKAIS-is ja STAR-is ning muudes vajalikes registrites.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Teenistujate nõustamine SKAIS-i ja STAR-i rakenduste kasutamisel, nendega seotud funktsionaalsuste toimimist ja andmeprobleeme puudutava info kogumine, organiseerimine, vahendamine ja lahendamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>SKAIS ja STAR rakendustoe poole pöördunute juhtumid on menetletud vastavalt kokkulepitud raamistikule, sh. vajadusel pöördumised edastatud lahendamiseks arendustalituse valdkonnaspetsialistidele või kolmandatele osapooltele.</li><li>Rakendustoe poole pöördujad on saanud asjakohast teavet.</li><li>Proaktiivsed teavitamised on asjakohased.</li><li>Arendustalituse poolse monitooringuga ning muust allikast laekunud SKAIS-i ja STAR-iga seotud funktsionaalsuste häirete info on edastatud vajalikele osapooltele.</li></ul>
3.2 Teenistuja ajutisel puudumisel teisele töötajale SKAIS-i kasutajaõiguste andmine riikliku pensionikindlustuse registri andmete töötlemiseks vastavalt kinnitatud puhkusegraafikule või õigustatud isiku poolt esitatud töötaja asendamise korraldusele.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kasutajate juurdepääsuõigused andmebaasidele on vastavuses ametijuhendites sätestatud teenistuskohustustele.</li><li>Kasutajakontod ning -õigused on omistatud, peatatud ja lõpetatud õigeaegselt.</li></ul>

<p>3.3 SKAIS-i kasutajakontode loomine ja sulgemine ning rollide omistamine, peatamine ja lõpetamine struktuuriüksuste teenistujatele vastavalt kooskõlastatud taotlusele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kasutajate juurdepääsuõigused andmebaasidele on vastavuses ametijuhendites sätestatud teenistuskohustustele.</li> <li>▪ Kasutajakontod ning õigused on omistatud, peatatud ja lõpetatud õigeaegselt.</li> </ul>
<p>3.4 SKA tööga seotud välistesse registritesse kasutajakontode loomine ja rollide omistamine vastavalt kooskõlastatud taotlusele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kasutajate juurdepääsuõigused andmebaasidele on vastavuses ametijuhendites sätestatud teenistuskohustustele.</li> <li>▪ Kasutajakontod ning õigused on omistatud, peatatud ja lõpetatud õigeaegselt.</li> </ul>
<p>3.5 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või vahetu juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
<p>3.6 Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
<p>3.7 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele.

#### 5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

## 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, arvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ja lauatelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

### Haridus

Rakenduslik kõrgharidus, soovitatavalt infotehnoloogia alane.

### Töökogemus

Soovitatavalt 3-aastane töökogemus ametikoha töövaldkonnas.

### Keeleoskus

Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1.

### Arvutikasutamise oskus

Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

### Tööks vajalikud kompetentsid

#### Kliendikesksus:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.

#### Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

#### Koostöövõime:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

#### Efektiivsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohekselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus (tasakaalukus)**: Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)  
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)  
peaspetsialist (kasutaja tugi)