# Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Amet

# AMETIJUHEND

|  |  |
| --- | --- |
| Teenistuskoha nimetus | Peaspetsialist |
| Teenistuja\* | **Arne Hall** |
| **Koht asutuse struktuuris** | Infotehnoloogia osakond, taristu ja kasutajatoe büroo |
| **Vahetu juht** | Infotehnoloogia osakonna taristu ja kasutajatoe büroo juhataja |
| **Alluvad** | Ei ole |
| **Esimene asendaja** | Infotehnoloogia osakonna taristu ja kasutajatoe büroo peaspetsialist |
| **Teine asendaja** | Infotehnoloogia osakonna taristu ja kasutajatoe büroo peaspetsialist |
| **Keda asendab** | Infotehnoloogia osakonna taristu ja kasutajatoe büroo peaspetsialiste ja juhtivspetsialisti |
| Hindamine | Kohustuslik arengu- ja hindamisvestlus vahetu juhiga vähemalt 1 kord aastas |

### TÖÖ LÜHIKIRJELDUS

Taristu ja kasutajatoe büroo peaspetsialisti töö eesmärgiks on IT alase kasutajatoe tagamine, arvutite ja arvutite juurde kuuluvate lisaseadmete nõuetekohase toimimise kindlustamine ning kasutajaõiguste haldamine ja IT alane nõustamine, mis on vajalik teistele Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Ameti (edaspidi PRIA) teenistujatele toetusmeetmete menetlemiseks ja kvaliteetseks klienditeeninduseks. Taristu ja kasutajatoe büroo klientideks on PRIA välised arenduspartnerid ja PRIA teenistujad.

Teenistuja juhindub oma töös PRIA ja osakonna põhimäärusest, tööga seotud õigusaktidest, sisekorraeeskirjast, teenindusstandardist ning antud ametijuhendist.

### TÖÖKOHUSTUSED

|  |  |
| --- | --- |
| **Peamised tööülesanded** | **Töötulemused ja kvaliteet** |
| Juhendamine juhendajaks määramise korral | * Uuel meeskonnaliikmel on aidatud sujuvalt organisatsiooni sisse elada. * Uut meeskonnaliiget on tööülesannete täitmisel juhendatud. |
| Domeeni kasutajakontode haldamine (kasutajatoele delegeeritud volituste piires) | * Kasutajakontod on loodud ja kasutajad liidetud ametikohale vastavasse kasutajagruppi, samuti on tehtud kasutaja kuuluvuse muutmine tema ametiülesannete või töökoha muutumisel. |
| Arvutikasutajate intsidentide ja muude pöördumiste lahendamine | * Intsidendid on lahendatud vastavalt protsessile S25. |
| PRIA teenistujate IT alaste pöördumiste lahendamine | * Teenistuja on reageerinud kõikidele temale suunatud arvutikasutaja pöördumistele ja need on lahendanud või vajadusel delegeerinud teistele taristu ja kasutajatoe büroo teenistujatele või IT osakonna teenistujatele tulenevalt pöördumise iseloomust. * PRIA arvutikasutajad on saanud vastused arvutustehnika ja lisaseadmete ning kontoritarkvara kasutamisel tekkinud küsimustele. * Teenistuja on veendunud, et tööajal tema äraolekul on tagatud pöördumiste vastuvõtmine ja registreerimine teise kasutajatoe teenistuja poolt. |
| PRIA infosüsteemi pääsuõiguste haldamine | * Pääsuõigused on kasutajatele antud, peatatud, tühistatud või kasutajakonto suletud vastavalt ITP.6.1 Pääsuõiguste haldamise protseduurile. |
| Arvutikasutajate riistvara paigaldus, vahetus | * Paigaldused on õigeaegselt teostatud ja vahetused teostatud vastavalt paigalduse plaanile. |
| Ameti mobiiltelefonide ja IP telefonide haldamine | * Õigeaegselt seadistatud, vajadusel vahetatud ja remondi teostamine korraldatud. |
| PRIA klientidele e-PRIA ja teiste digitaalse suhtlusega seotud tehniliste küsimuste osas kasutajatoe pakkumine. | * Vastatud klientide saadetud e-mailidele ja telefonikõnedele. * PRIA klientide probleemide registreerimine ja lahendamine või edasi suunamine on tehtud korrektselt ja õigeaegselt. * Teenistuja äraolekul on tagatud e-PRIA probleemide registreerimine ja lahendamine või edasi suunamine teise taristu ja kasutajatoe büroo teenistuja poolt. |
| Tarkvara installeerimine | * Vajalik tarkvara on installeeritud kookõlas tööjaamadesse installeeritava tarkvara nimekirjale ja ITP.7.1 Tarkvara installeerimise protseduurile PRIA teenistujate arvutitesse ja see töötab tõrgeteta. * Vajadusel on teostatud tarkvarade uuendus. * Kasutusel olevad tarkvarad sobivad omavahel. * Probleemide või rikete esinemisel on need kõrvaldatud esimesel võimalusel. |
| Juhendite ja infomeilide koostamine PRIA arvutikasutajatele | * Vajalikud juhendid on koostatud ja saadetud PRIA arvutikasutajatele elektronposti teel või on asutuse veebihaldajate abiga üles pandud siseveebi. |
| Töökoosolekutel osalemine | * Teenistuja on osa võtnud kõigist toimuvatest töökoosolekutest, kus tema kohal viibimine on kohustuslik. |
| Informatsiooni andmine järelevalvet teostavate organisatsioonide esindajatele | * Järelevalvet teostavate organisatsioonide esindajad on saanud rahuldava informatsiooni teenistuja töö kohta. * Järelevalvet teostavate organisatsioonide esindajatele on osutatud igakülgset abi. |
| Infovahetus organisatsioonis | * Vajalik info jõuab operatiivselt kõikide osapoolteni. * Teenistuja on kinni pidanud konfidentsiaalsuse nõudest ja ei ole väljastanud oma töö käigus saadud informatsiooni asjasse mittepuutuvatele isikutele. |
| Tööalaste lisaülesannete täitmine | * On täidetud vahetu juhi ja kasutajatoe juhtivspetsialisti poolt määratud tööalased lisaülesanded. |

### VASTUTUS

|  |
| --- |
| Teenistuja vastutab:   * käesolevast ametijuhendist, tööga seotud õigusaktidest, sisekorraeeskirjast, PRIA infoturbepoliitikast, PRIA ja osakonna põhimäärusest, teenindusstandardist ja töölepingu seadusest tulenevate tööülesannete ning kohustuste õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest * ametialase informatsiooni kaitsmise ja hoidmise eest * teenistuja kasutusse antud töövahendite säilimise ja hoidmise eest * järelevalvet teostavate organisatsioonide esindajatele oma tööd puudutava kvaliteetse informatsiooni andmise eest ning neile oma võimaluste piires abi osutamise eest * enese kvalifikatsiooni hoidmise ja täiendamise eest |

### ÕIGUSED

|  |
| --- |
| Teenistujal on õigus:   * kasutada oma töös õigusaktidest, PRIA põhimäärusest ja sisekorraeeskirjast tulenevaid õigusi * saada PRIAst oma tööks vajalikku informatsiooni * teha koostööd teiste osakondade teenistujatega * teha ettepanekuid oma pädevusse kuuluvas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks * suhelda PRIA nimel klientidega ja teiste teenistujatega kõigis oma tööülesandeid puudutavates küsimustes * esitada oma vahetule juhile või kasutajatoe juhtivspetsialistile tööalaseid küsimusi ja ettepanekuid * saada tööalase taseme tõstmiseks vajalikku tööalast koolitust eeldusel, et on olemas vajalikud aja- ja eelarve ressursid |

# TÖÖ ISELOOM

|  |
| --- |
| Töö toimub peamiselt kasutajatoe ruumides, kuid vajadusel üle kogu asutuse ruumide. Töökoht on põhiliselt Tartu linnas. Töö eeldab aeg-ajalt lähetusi Eesti piires. Töö eeldab head suhtlemisoskust, täpsust, korrektsust ja stressitaluvust ning. Väga oluline osa on arvutitööl.  Teenistuja peab pidevalt tegelema enesetäiendamisega, olema kursis infotehnoloogia uudiste ja arengusuundadega. Osavõtt PRIA poolt korraldatud koolitustest on kohustuslik. |

##### TÖÖANDJA POOLT TAGATAVAD TÖÖVAHENDID

|  |  |
| --- | --- |
| **Teenistuja töövahenditeks on:** | **Tal on kasutada:** |
| * arvuti * telefon * büroomööbel | * kantseleitarbed * printer * koopiamasin * paberipurustaja |

**KVALIFIKATSIOONINÕUDED**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Kohustuslikud | **Soovitavad** |
| Haridus, eriala | * Kesk-eriharidus | * IT alane |
| **Teadmised, kogemused** | * Eesti keele väga hea oskus kõnes ja kirjas * Erialase inglise keele lugemisoskus * Töökohtadel kasutatava riistvara hea tundmine * Tööjaamades kasutatava tarkvara hea tundmine | * Inglise keele valdamine suhtlustasemel |
| **Oskused** | * Hea suhtlemisoskus * Autojuhiluba B-kat. | * Iseseisvalt töötamise oskus |
| **Omadused** | * Korrektsus ja täpsus * Meeskonnatöö valmidus | * Õppimisvalmidus |

**TÖÖANDJA ESINDAJA** Nimi: Jaan Kallas

Kuupäev Allkiri (allkirjastatud digitaalselt)

**VAHETU JUHT** Nimi: Olaf Laurisson

Kuupäev Allkiri (allkirjastatud digitaalselt)

Kinnitan, et olen tutvunud ametijuhendiga ja kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

**TEENISTUJA**  Nimi: Arne Hall

Kuupäev Allkiri (allkirjastatud digitaalselt)