

AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1.	Struktuuriüksus	Tarbijaõiguste nõustamise büroo
1.2.	Ametinimetus	EL tarbija nõustamiskeskuse valdkonnajuht
1.3.	Valdkond	Euroopa Liidu siseste piiriüleste tarbijavaidluste lahendamine
1.4.	Kellele allub	Tarbijaõiguste nõustamise büroo juhataja
1.5.	Alluvad	Puuduvad
1.6.	Keda asendab	Tarbijaõiguste nõustamise büroo juhataja ja teenistujad
1.7.	Asendaja	Tarbijaõiguste nõustamise büroo juhataja ja teenistujad

2. Teenistuskoha eesmärk

EL tarbija nõustamiskeskuse töö korraldamine ja valdkonna teenistujate juhendamine. Valdkonna arendamise eestvedamine ja koostöö korraldamine nii siseriiklikul kui ka rahvusvahelisel tasandil ning osalemine vastutusvaldkonnaga seotud projektide töös.

3. Teenistusülesanded:

- 3.1.korraldab ja juhendab EL tarbija nõustamiskeskuse tööd.
- 3.2.korraldab EL tarbija nõustamiskeskuse osalemise ECC-võrgustikusisestes tegevustes, lähtudes muuhulgas ECC-võrgustikusisest töökorraldusest ning Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingutest;
- 3.3.ametikohajärgsete oma tegevusvaldkonnaga seotud avalikkusele, meediale ja teistele sihtgruppidele suunatud teavitus- ja koolitustegevuste elluviimine, sh pressiteadete ja infomaterjalide koostamine ja levitamine ning kodulehekülje www.ecc.ee haldamise korraldamine;
- 3.4.korraldab tegevusvaldkonna avaldustele, kaebustele, selgitustaotlustele ning teabenõuetele vastamise;
- 3.5.viib läbi Euroopa Liidu siseseid piiriüleste tarbijavaidluste lahendamise menetlusi, lähtudes muuhulgas ECC-võrgustiku töökorrast;
- 3.6.koostab vaidluse lahendamiseks vajalikud menetlusdokumendid ja kogub vajalikud tõendid;
- 3.7.osaleb tarbijavaidluste komisjoni töös komisjoni liikmena;
- 3.8.nõustab pöördujaid suuliselt või kirjalikult;
- 3.9.osaleb ECC-võrgustiku ühisprojektides, avalikes konsultatsioonides, analüüsib piiriüleste tarbijaprobleemidega seotud teavet ning statistikat;
- 3.10.korraldab teenistusülesannetega seotud teabe töötlemise erinevates infosüsteemides ning sellega seotud dokumentide koostamise;
- 3.11.koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 3.12.osaleb uute õigusaktide väljatöötamisel või kehtivate õigusaktide muutmisel ja täiendamisel;
- 3.13.vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;

- 3.14. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 3.15. peadirektori volitusel esindab asutust kohtus;
- 3.16. täidab ametikoha teenistusülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest ning järgib avaliku teenistuse eetika põhimõtteid;
- 3.17. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 3.18. täidab vahetu juhi ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

3.19. Teenusejuhi roll:

- 3.19.1. sõnastab teenuse visiooni, eesmärgid ja mõõdikud ning jälgib nende täitmist;
- 3.19.2. tagab teenuse toimimise ja jälgib, et teenus vastaks kehtivatele õigusaktidele ning oleks kooskõlas kehtestatud protsesside ja kvaliteedinõuetega, samuti teenuse kasutajate vajadustega;
- 3.19.3. koostab ja töötleb teenuse dokumentatsiooni ning teenust puudutavat informatsiooni jm andmeid, jälgib regulaarselt nende ajakohasust, teeb nendes vajadusel muudatusi ning korraldab avaldamise (sh vajadusel ameti sise- ja/või välisveebis);
- 3.19.4. planeerib ja teostab teenuse parendamist, sh:
 - 3.19.4.1. teeb IT arendusettepanekud ja osaleb arendusprotsessis;
 - 3.19.4.2. teeb tööprotsesside parendamise ettepanekuid ja tagab protsesside rakendamise;
 - 3.19.4.3. koostab ärireegleid teenuse automatiseerimiseks;
 - 3.19.4.4. kogub ja analüüsib teenuse kasutajate tagasisidet;
- 3.19.5. moodustab vastavalt vajadusele kas alalise või ajutise tuumiktiimi teenuse eesmärkide saavutamiseks ja juhib seda;
- 3.19.6. teeb koostööd teiste teenusejuhtidega.

4. Õigused:

- 4.1. saada oma ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente;
- 4.2. viib läbi tarbijavaidluse lahendamiseks vajalikke menetlustoiminguid;
- 4.3. esindada oma vastutusalas ametit, anda arvamusi, kooskõlastusi ja teavet ning pidada läbirääkimisi ning sõlmida kokkuleppeid oma pädevuse piires;
- 4.4. kutsuda kokku või algselt algatada nõupidamisi ja vastavalt kokkulepetele kaasata teiste struktuuriüksuste esindajaid oma pädevusse kuuluvate ülesannete lahendamisele;
- 4.5. teha ettepanekuid valdkondliku tegevuse paremaks korraldamiseks ning osaleda büroo tööd puudutavate otsuste langetamisel;
- 4.6. allkirjastada oma tegevusvaldkonna ja menetlustoimingutega seotud dokumente oma pädevuse piires;
- 4.7. omada juurdepääsu vajalikele elektroonsetele infobaasidele;
- 4.8. taotleda eri- ja kutsealaste teadmiste täiendamiseks vajalikku täienduskoolitust ning saada oma ülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ja igakülgselt tehnilist- ning infoabi nende kasutamisel.

5. Vastutus:

- 5.1. vastutab ametijuhendiga kehtestatud kohustuste õigeaegse, täpse ja korrektse täitmise eest;
- 5.2. vastutab oma otsuste ja korralduste, enda ettevalmistatud ja koostatud ning kooskõlastatud ja allkirjastatud dokumentide, sh andmete, analüüside ja aruannete õigsuse ning õiguspärasuse eest;
- 5.3. vastutab konfidentsiaalsena teenistussuhte käigus talle teatavaks saanud isikuandmete ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe hoidmise ning kasutamise eest ja

nimetatud kohustuse rikkumise eest kooskõlas õigusaktidega. See nõue kehtib ka pärast teenistussuhte lõppemist mistahes põhjusel;

5.4.vastutab talle kasutada antud vara sihipärase ja heaperemeheliku kasutamise ning säilimise eest.

6. Avaliku võimu volitused:

6.1.läbi viia tarbijavaidluse lahendamiseks vajalikke menetlustoiminguid;

6.2.allkirjastada nõustamise- ja menetlustoimingute läbiviimiseks vajalikke teateid, otsuseid jm dokumente ning vastuseid lahendatud selgitustaotlustele, teabenõuetele ja teistele pöördumistele

6.3.esindada kohtumenetluses vastavalt volitustele.

7. Teenistuskohal nõutavad kompetentsid:

Haridus	Teise astme õigusalane kõrgharidus
Töökogemus	Vähemalt 3-aastane töökogemus büroo tegevusvaldkonnas
Keeleoskus	Eesti keel C1 tasemel, inglise keel C1 tasemel

7.1.Teadmised ja oskused:

7.1.1. kehtiva (sh Euroopa Liidu) õiguse tundmine;

7.1.2. teadmised tarbijakaitsevaldkonna toimimise põhimõtetest;

7.1.3. teadmised tarbimiskeskonna kujundamise põhimõtetest;

7.1.4. põhiteadmised klienditeenindusest või isikunõustamisest;

7.1.5. teadmised tarbijaõigusest või valmisolek viia end kurssi tarbijakaitsevaldkonnaga, sh valdkonna õigusaktide tundmine;

7.1.6. hea analüüsivõime ja võime argumenteeritud otsuseid langetada;

7.1.7. töö, sh tööaja, iseseisev planeerimise oskus;

7.1.8. võime töötada lahenduste leidmisel nii iseseisvalt kui meeskonnas;

7.1.9. hea suhtlemisoskus, enesekehtestamise oskus;

7.1.10. korrektne, grammatiliselt õige ja ladus eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;

7.1.11. riigiasutuste asjaajamise ja dokumendihalduse korralduse üldiste põhimõtete tundmine või valmisolek need teadmised omandada;

7.1.12. arvutikasutamise oskus ametikohal kasutatavate programmide ulatuses.

8. Isikuomadused ja võimed:

8.1.proaktiivsus töösse suhtumisel;

8.2.algatusvõime ja loovus, sh võime osaleda uute lahenduste väljatöötamisel, neid rakendada ja töötada iseseisvalt ning tulemuslikult;

8.3.väga hea otsustus- ja vastutusvõime, sh põhjus-tagajärg seoste mõistmine;

8.4.kohusetunne ja korrektsus;

8.5.hea pingetaluvus ja tasakaalukus, sh võime rahumeelselt lahendada potentsiaalseid konfliktiolukordi;

8.6.hea suhtlemis- ja eneseväljendusoskus;

8.7.usaldusvärsus, lojaalsus ja orienteeritus Eesti riigi ühiskonna huvidele.

9. Teenistujal on keelatud:

- 9.1. tegeleda kõrvaltegevusega, mis kattub tema teenistusülesannetega või võib tekitada huvide konflikti või kahjustada ameti sõltumatust ja usaldusväärsust;
- 9.2. rikkuda muid avaliku teenistuse seadusest, korruptsioonivastasest seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevaid huvide konflikti vältimise piiranguid.

10. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta õigusaktidest või töökorralduslikest vajadustest tulenevalt. Ametijuhendi muutmiseks on vajalik teenistuja nõusolek avaliku teenistuse seaduses sätestatud juhtudel, näiteks kui oluliselt muutuvad teenistusülesannete täitmiseks kehtestatud nõuded või teenistusülesanded või nende maht. Ametijuhendi tutvumisega dokumendihaldussüsteemis kinnitab teenistuja, et on ametijuhendiga tutvunud ning kohustub täitma selles sätestatud kohustusi ja nõudeid.