

AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1.	Struktuuriüksus	Tarbijaõiguste nõustamise büroo
1.2.	Ametinimetus	EL tarbija nõustamiskeskuse peaspetsialist
1.3.	Valdkond	Tarbijate nõustamine
1.4.	Kellele allub	Tarbijaõiguste nõustamise büroo juhataja
1.5.	Alluvad	Puuduvad
1.6.	Keda asendab	Tarbijaõiguste nõustamise büroo teenistujad
1.7.	Asendaja	Tarbijaõiguste nõustamise büroo teenistujad

2. Teenistuskoha eesmärk

Isikute suuline ja kirjalik nõustamine ning ECC-võrgustiku sisese teabe haldamine.

3. Teenistusülesanded:

- 3.1. Vastab Euroopa Liidu tarbijaõigusega seotud selgitustaotlustele, märgukirjadele, teabenõuetele ja muudele valdkonnaga seotud pöördumistele;
- 3.2. nõustab pöördujaid kirjalikult ning suuliselt infotelefonis ja kliendi-vastuvõtus;
- 3.3. töötleb EL siseste piirülest tarbijapöördumiste ja tarbijavaidluste lahendamise seotud teavet erinevates infosüsteemides ning koostab sellega seotud dokumente;
- 3.4. osaleb ECC-võrgustiku ühisprojektides, avalikes konsultatsioonides, analüüsib piiriülest tarbijaprobleemidega seotud teavet ning statistikat;
- 3.5. osaleb teavitus- ja koolitustegevustes ning koostab infomaterjale ja pressiteateid, sh kodulehel www.consumer.ee avaldamiseks;
- 3.6. osaleb uute õigusaktide väljatöötamisel või õigusaktide muutmisel ja täiendamisel;
- 3.7. vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 3.8. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 3.9. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 3.10. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 3.11. täidab juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

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 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 igakülgset 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	Esimese astme kõrgharidus
Töökogemus	Töökogemus nõustamise või klienditeeninduse valdkonnas
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 tarbimiskeskonna kujundamise põhimõtetest;
- 7.1.3. põhiteadmised klienditeenindusest või isikunõustamisest;
- 7.1.4. teadmised tarbijaõigusest või valmisolek viia end kurssi tarbijakaitsevaldkonnaga, sh valdkonna õigusaktide tundmine;
- 7.1.5. hea analüüsivõime ja võime argumenteeritud otsuseid langetada;
- 7.1.6. töö, sh tööaja, iseseisev planeerimise oskus;
- 7.1.7. võime töötada lahenduste leidmisel nii iseseisvalt kui meeskonnas;
- 7.1.8. hea suhtlemisoskus, enesekehtestamise oskus;
- 7.1.9. korrektne, grammatiliselt õige ja ladus eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas;
- 7.1.10. riigiasutuste asjaajamise ja dokumendihalduse korralduse üldiste põhimõtete tundmine või valmisolek need teadmised omandada;
- 7.1.11. 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.usaldusväarsus, 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 usaldusväarsust;
- 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.