

AMETIJUHEND

1. Üldosa

1.1.Struktuuriüksus	Tarbijaõiguste nõustamise büroo
1.2.Ametinimetus	Nõustamise valdkonnajuht
1.3.Valdkond	Nõustamisteenus
1.4.Kellele allub	Tarbijaõiguste nõustamise büroo juhataja
1.5.Alluvad	Puuduvad
1.6.Keda asendab	Tarbijaõiguste nõustamise büroo teenistujad
1.7.Asendajad	Tarbijaõiguste nõustamise büroo teenistujad

2. Teenistuskoha eesmärk

Isikute suuline ja kirjalik nõustamine ning tarbijavaidluste lahendamiseks vajalike menetlusedokumentide ettevalmistamine ning peaspetsialistide töö korraldamine ja nende juhendamine.

3. Teenistusülesanded:

- 3.1.Korraldab ja juhendab nõustamisvaldkonna peaspetsialistide tööd;
- 3.2. nõustab pöördujaid kirjalikult ja suuliselt infotelefonis ja kliendivastuvõtus;
- 3.3. nõustab pöördujaid tarbijavaidluskomisjoni menetlustes komisjonile esitatava avalduse ja teiste dokumentide koostamisel ja komisjoni menetlustoimingutes;
- 3.4. koostab tarbijavaidluste komisjoni menetlusedokumente ja valmistab ette asja arutamise;
- 3.5. lahendab selgitustaotlusi, teabenõudeid, hüvitise saamise avaldusi ja muid ametile esitatud pöördumisi;
- 3.6. koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 3.7. osaleb teavitus- ja koolitustegevustes ning infomaterjalide ja pressiteadete koostamisel;
- 3.8. osaleb uute õigusaktide väljatöötamisel või õigusaktide muutmisel ja täiendamisel;
- 3.9. vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 3.10. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 3.11. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 3.12. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 3.13. täidab juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

3.14. Teenusejuhi roll:

- 3.14.1. sõnastab teenuse visiooni, eesmärgid ja mõõdikud ning jälgib nende täitmist;
- 3.14.2. tagab teenuse toimimise ja jälgib, et teenus vastaks kehtivatele õigusaktidele ning oleks kooskõlas kehtestatud protsesside ja kvaliteedinõuetega, samuti teenuse kasutajate vajadustega;

- 3.14.3. 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);
- 3.14.4. planeerib ja teostab teenuse parendamist, sh:
 - 3.14.4.1. teeb IT arendusettepanekud ja osaleb arendusprotsessis;
 - 3.14.4.2. teeb tööprotsesside parendamise ettepanekuid ja tagab protsesside rakendamise;
 - 3.14.4.3. koostab ärireegleid teenuse automatiseerimiseks;
 - 3.14.4.4. kogub ja analüüsib teenuse kasutajate tagasisidet;
- 3.14.5. moodustab vastavalt vajadusele kas alalise või ajutise tuumiktiimi teenuse eesmärkide saavutamiseks ja juhib seda;
- 3.14.6. 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 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	Vähemalt 3-aastane töökogemus nõustamise või klienditeeninduse valdkonnas
Keeleoskus	Eesti keel C1 tasemel, inglise keel B1 tasemel

7.1. Teadmised ja oskused:

- 7.1.1. valdkonna õigusaktide ja menetlusnõuete 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. 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.