

AMETIJUHEND

Struktuuriüksus	Tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakond
Ametinimetus	EL tarbija nõustamiskeskuse peaspetsialist
Valdkond	Nõustamisteenus
Kellele allub	Tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakonna juhataja
Alluvad	Puuduvad
Keda asendab	Tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakonna teenistujad
Asendajad	Tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakonna teenistujad
Teenistuskoha eesmärk	Isikute suuline ja kirjalik nõustamine ning ECC-võrgustiku sisese teabe haldamine.

1. Teenistusülesanded

- 1.1 Vastab Euroopa Liidu tarbijaõigusega seotud selgitustaotlustele, märgukirjadele, teabenõuetele ja muudele valdkonnaga seotud pöördumistele;
- 1.2 nõustab pöördujaid kirjalikult ning suuliselt infotelefonis ja kliendi-vastuvõtus;
- 1.3 töötleb EL siseste piirileste tarbijapöördumiste ja tarbijavaidluste lahendamise seotud teavet erinevates infosüsteemides ning koostab sellega seotud dokumente;
- 1.4 osaleb ECC-võrgustiku ühisprojektides, avalikes konsultatsioonides, analüüsib piirileste tarbijaprobleemidega seotud teavet ning statistikat
- 1.5 osaleb teavitus- ja koolitustegevustes ning koostab infomaterjale ja pressiteateid, sh kodulehel www.consumer.ee avaldamiseks;
- 1.6 osaleb uute õigusaktide väljatöötamisel või õigusaktide muutmisel ja täiendamisel;
- 1.7 vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 1.8 vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 1.9 täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 1.10 teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 1.11 täidab juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

2. Volitused

- 2.1 Läbi viia tarbijavaidluse lahendamiseks vajalikke menetlustoiminguid;
- 2.2 allkirjastada nõustamis- ja menetlustoimingute läbiviimiseks vajalikke teateid, otsuseid jm dokumente;
- 2.3 Allkirjastada vastuseid lahendatud selgitustaotlustele, teabenõuetele ja teistele pöördumistele.

3. Nõuded ja tingimused

Haridus	Esimese astme kõrgharidus
Töökogemus	Töökogemus nõustamise või klienditeeninduse valdkonnas
Keelteoskus:	1) Eesti keel C1; 2) inglise keel C1;

Teadmised ja oskused	<ol style="list-style-type: none"> 1) Valdkonna õigusaktide, sh Euroopa Liidu õiguse ja menetlusnõuete tundmine; 2) arvutikasutamise oskus ametikohal kasutatavate programmide ulatuses; 3) teadmised tarbimiskeskonna kujunemise põhimõtetest; 4) põhiteadmised klienditeenindusest või isikunõustamisest; 5) riigiasutuste asjaajamise ja dokumendihalduse korralduse üldiste põhimõtete tundmine või valmisolek teadmised omandada; 6) teadmised tarbijaõigusest või valmisolek viia end kurssi tarbijakaitsevaldkonnaga, sh valdkonna õigusaktide tundmine; 7) korrektne, grammatiliselt õige ja ladus eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas; 8) meeskonnatöö oskus, hea suhtlemisoskus; 9) hea analüüsivõime, sh võime eristada olulist ebaolulisest.
Isiksuse omadused	<ol style="list-style-type: none"> 1) Iseseisvus ja proaktiivsus töös; 2) algatusvõime ja loovus, sh võime osaleda uute lahenduste väljatöötamisel, neid rakendada ja töötada iseseisvalt ning tulemuslikult; 3) väga hea otsustus- ja vastutusvõime, sh võime ette näha tagajärgi ja lahendada tulemuslikult probleeme; 4) kohusetunne ja korrektsus; 5) sotsiaalsed oskused, sh kõrge empaatiavõime; 6) hea pingetaluvus ja enesevalitsemine; 7) usaldusväärsus, lojaalsus.