

## AMETIJUHEND

Struktuuriüksus	Tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakond, Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat
Ametinimetus	Nõustamise valdkonnajuht
Valdkond	Nõustamisteenus
Kellele allub	Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadi juhataja
Alluvad	Puuduvad
Keda asendab	Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadi peaspetsialistid
Asendajad	Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadi teenistujad
Teenistuskoha eesmärk	Isikute suuline ja kirjalik nõustamine ning tarbijavaidluste lahendamiseks vajalike menetlusk dokumentide ettevalmistamine ning peaspetsialistide töö korraldamine ja nende juhendamine.

### 1. Tööülesanded

- 1.1. Korraldab ja juhendab talituse peaspetsialistide tööd;
- 1.2. nõustab pöördujaid kirjalikult ja suuliselt infotelefonis ja kliendivastuvõtus;
- 1.3. nõustab pöördujaid tarbijavaidluskomisjoni menetlustes komisjonile esitatava avalduse ja teiste dokumentide koostamisel ja komisjoni menelustoimingutes;
- 1.4. koostab tarbijavaidluste komisjoni menetlusk dokumente ja valmistab ette asja arutamise;
- 1.5. lahendab selgitustaotlusi, teabenõudeid, hüvitise saamise avaldusi ja muid ametile esitatud pöördumisi;
- 1.6. koostab aruandeid, juhenddokumente ja oma valdkonna kirju;
- 1.7. osaleb teavitus- ja koolitustegevustes ning infomaterjalide ja pressiteadete koostamisel;
- 1.8. osaleb uute õigusaktide väljatöötamisel või õigusaktide muutmisel ja täiendamisel;
- 1.9. vahetu juhi korraldusel juhendab ja koordineerib mõne teise teenistuja tööd;
- 1.10. vahetu juhi korraldusel esindab asutust riigisisestes ja rahvusvahelistes organisatsioonides, töögruppides, nõukodades jne;
- 1.11. täidab ametikoha ülesandeid lähtuvalt asutuses kehtestatud kordadest ja juhenditest;
- 1.12. täidab teenuseomaniku ja tooteomaniku rolli omas valdkonnas;
- 1.13. teeb koostööd teiste teenistujate ja asutustega;
- 1.14. täidab juhi poolt antud ühekordseid töö iseloomust tulenevaid ülesandeid.

### 2. Volitused

- 2.1 Läbi viia tarbijavaidluse lahendamiseks vajalikke menelustoiminguid;
- 2.2 allkirjastada nõustamis- ja menelustoimingute 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) vene keel B1; 3) inglise keel B1;
Teadmised ja oskused	1) Valdkonna õigusaktide 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.
Isiksuseomadused	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.