

**TARBIJAKAITSEAMETI
TURUJÄRELEVALVE OSAKONNA
TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE KONSULTANDI
AMETIJUHEND**

| 1. ÜLDOSA | |
|-------------------------------|--|
| 1.1. STRUKTUURIÜKSUS | Turujärelevalve osakond tarbijate teenindustalitus |
| 1.2. AMETIKOHA NIMETUS | Konsultant |
| 1.3. KELLELE ALLUB | Tarbijate teenindustalituse juhataja |
| 1.4. ALLUVAD | Puuduvad |
| 1.5. ASENDAJA | Turujärelevalveosakonna teenistuja |
| 1.6. KEDA ASENDAB | Turujärelevalveosakonna teenistuja |

| 2. AMETIKOHA EESMÄRK |
|---|
| Tarbijate suuline ja kirjalik nõustamine ja tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadi (edaspidi komisjon) menetluskohaselt ettevalmistamine. |

| 3. AMETIKOHA TEGEVUSVALDKONNAD JA TEENISTUSÜLESANDED | |
|---|---|
| ÜLESANDED | SOOVITUD TULEMUS |
| 3.1 Tarbijate kirjalik nõustamine. | Tarbijate avaldustele, kaebustele, teabenõuetele ja märgukirjadele on nõuetekohaselt vastatud. |
| 3.2 Tarbijate suuline nõustamine | Kliendivastuvõtus ja infotelefonis pöördunud tarbijad on saanud nõuetekohase info. |
| 3.3 Tarbijavaidluste komisjoni menetluskohaselt ettevalmistamine | Tarbijavaidluste lahendamiseks vajalikud menetluskohaselt ettevalmistatud dokumendid on koostatud nõuetekohaselt. |
| 3.4 Tarbijavaidluste lahendamise ja tarbijakaitse valdkonnaga seotud avalduste ja muu teabe töötlemine erinevates infosüsteemides ning sellega seotud dokumentide koostamine; | Avaldused ja muu vajalik info on õige ja on kantud infosüsteemidesse ning on töödeldav. |
| 3.5 Täidab muid ühekordseid ametikoha eesmärgist tulenevaid tööülesandeid lisaks ametijuhendis sätestatule. | Korrektset ja õigeaegset täidetud tööülesandeid. |

4. ÕIGUSED

- 4.1. saada talle pandud ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente
- 4.2 kasutada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid- arvuti- ja kontoritehnikat;
- 4.3 saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku koolitust;
- 4.4 teha ettepanekuid oma pädevusse kuuluvas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks;
- 4.5 keelduda tööst, milleks ta ei ole väljaõpetatud ja mis on vastuolus käesoleva ametijuhendiga;

5. VASTUTUS

Töötaja vastutab

- 5.1 ametikoha tegevusvaldkonna tööülesannete ja tegevust korraldavate õigusaktide nõuetekohase täitmise eest
- 5.2. käesolevast ametijuhendist, Tarbijakaitseameti põhimäärusest, sisekorraeeskirjast jt ameti tööd reguleerivatest õigusaktidest ning osakonna juhataja ja juhtkonna poolsete ühekordsete ülesannete või korralduste nõuetekohase täitmise eest;
- 5.3 lahendamiseks antud avalduste, märgukirjade, selgitustaotluste, teabenõuete vm pöördumiste õigeaegse ja korrektse lahendamise ning neile vastamise eest;
- 5.5 tema poolt koostatud ja allkirjastatud dokumentide õigsuse ja korrektsuse eest;
- 5.6 teenistuskohustuste täitmiseks vajaliku tema poolt koondatud ja kogutud informatsiooni nõuetekohasuse ja süstematiseeritud säilitamise eest;
- 5.7 Tarbijakaitseameti koolituskavas ettenähtud ning muudel vajalikel koolitustel osalemise eest;
- 5.8 asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud ametialase informatsiooni konfidentsiaalsena hoidmise eest;
- 5.9 Tarbijakaitseameti kui riigiasutuse hea maine hoidmise eest.

6. NÕUDED AMETIKOHA TÄITJALE

6.1. HARIDUS

6.1.1. Keskkharidus, soovitatavalt erialane kvalifikatsioon infohalduse (sekretäritöö) või õiguse erialal.

6.2. TÖÖKOGEMUS

6.2. vähemalt 6 kuune töökogemus ametikoha töövaldkonnas

6.3. KEELTEOSKUS

| | | | |
|---------------------|----------|--|--|
| 6.3.1. Eesti keel | kõrgtase | | |
| 6.3.2. Inglise keel | kesktase | | |
| 6.3.3. Vene keel | kesktase | | |

6.4. AMETIKOHA TEENISTUSEÜLESANNETE TÄITMISEKS VAJALIKUD TEADMISED JA OSKUSED

- 6.4.1 väga head info- ja dokumendihaldusalaste teadmised ja nende rakendamise oskus
6.4.2 tööks vajaliku bürootehnika, arvuti ja kasutamise oskus, sealhulgas ametikohal vajalike teksti- ja tabelitöötlusprogrammide ning teiste arvutiprogrammide ja andmekogude kasutamise oskus;
6.4.3 iseseisvalt töö planeerimis- ja otsustusvõime
tarbijakaitse tegevusvaldkonna tundmine nii Eesti kui EL kontekstis;
6.4.4 tarbijakaitseameti tegevusvaldkonna ja tööd reguleerivate õigusaktide tundmine;
6.4.5 riigi põhikorra (põhiseadus ja põhiseaduslikud seadused), kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine ja üldised teadmised Euroopa Liidu institutsioonidest, organisatsiooni struktuurist ning õigussüsteemist;
6.4.6 väga hea eneseväljenduoskus nii kõnes kui kirjas;

6.5 ISIKSUSEOMADUSED

- 6.5.1 algatusvõime ja loovus, sh võime välja töötada uusi lahendusi ja neid ellu viia;
6.5.2 võime stabiilselt ja kvaliteetselt töötada ka pingelolukorras ning efektiivselt kasutada aega;
6.5.3 vastutus- ja otsustusvõime, kohusetunne - vastutus oma kohustuste täitmise, selle kvaliteedi ja tulemuslikkuse eest sh kohustuste täpne ja õigeaegne täitmine;
6.5.4 oskus seada eesmärged ja näha tegevuse ja tulemuse seost;
6.5.5 koostöövõime ja meeskonnatöö – oskus töötada meeskonnas;
6.5.6 intellektuaalne võimekus - sealhulgas olulise eristamise oskus ja analüüsi- ning sünteesivõime;
6.5.7 usaldusväärsus ja täpsus.

7. AMETIJUHENDI MUUTMINE

Ametijuhend vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui iga-aastase arenguestluse käigus.

TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE JUHATAJA

| | | |
|------|---------|---------|
| | | |
| nimi | allkiri | kuupäev |

TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE KONSULTANT

| | | |
|------|---------|---------|
| | | |
| nimi | allkiri | kuupäev |