

**TARBIJAKAITSEAMETI  
TURUJÄRELEVALVE OSAKONNA  
TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE JUHATAJA  
AMETIJUHEND**

<b>1. ÜLDOSA</b>	
<b>1.1. STRUKTUURIÜKSUS</b>	Turujärelevalve osakond / Tarbijate teenindustalitus
<b>1.2. AMETIKOHA NIMETUS</b>	Talituse juhataja
<b>1.3. KELLELE ALLUB</b>	Turujärelevalve osakonna juhatajale
<b>1.4. ALLUVAD</b>	Tarbijate teenindustalituse ametnikud
<b>1.5. ASENDAJA</b>	Talituse jurist kokkuleppel osakonnajuhatajaga
<b>1.6. KEDA ASENDAB</b>	Talituse ametnikud

<b>2. AMETIKOHA EESMÄRK</b>	
Tagada tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve ja kontrolli teostamine, tarbijakaebuste lahendamine ning kaasa aidata tarbijakaitse arendamisele ja tarbijakaitse põhimõtete rakendamisele praktikas	

<b>3. AMETIKOHA TEGEVUSVALDKONNAD ja TEENISTUSÜLESANDED</b>	
Talituse juhataja korraldab tööd tarbijate teenindustalituses, milline täidab osakonna ülesandeid menetledes esmamenetlejana Ametisse saabunud avaldusi, kaebusi, märgukirju, selgitustaotlusi ja teabenõudeid ning edastades need peale esmast menetlust osakonna vastava valdkonna talitusele sisemiseks menetlemiseks	
<b>ÜLESANDED</b>	<b>SOOVITUD TULEMUS</b>
3.1 Korraldab talituse tööd vastavalt osakonna põhimäärusele ja tööplaanile	1.Tulemuslikult toimiv talitus
3.2 Korraldab kaebuste esmase läbivaatamise ja kompleksuse hindamise ning üldise sisuga märgukirjadele, selgitustaotlustele jt pöördumistele vastamise. Edastab kompleksed kaebused ning sisulised pöördumised vastamiseks teistele turujärelevalve osakonna sisutalitustele.	1.Ettevõtjate tegevuse vastavuse tagamine õigusaktides kehtestatud. 2.Õigeaegselt ja nõuetekohaselt lahendatud kaebused, järelpäringud, märgikirjad, selgitustaotlused ja teabenõuded. 3. Komplektsete kaebuste ja pöördumiste õigeaegne edastamine sisutalitustele
3.3 Korraldab oma valdkonnas koostööd teiste turujärelevalveasutusega, kohalike omavalitsustega, ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonidega õigusaktidega ette nähtud korras kooskõlastatult osakonna juhatajaga	1.Toimiv koostöö erinevate turuosalistega tagamaks tarbijate õiguste igakülse kaitse
3.4 Esitab ettepanekuid õigusaktide muutmiseks või täiendamiseks oma valdkonnas	1.Vastuvõetud seadusemuudatused
3.5 Analüüsib talituse töötulemusi	1.Perioodiliselt analüüsitud töötulemused ning nendest lähtuv töö parem korraldamine

3.6 Korraldab perioodiliselt talituse koosolekuid	1.Perioodiliselt läbiviidud konstruktiivsed talitusesisesed koosolekud
3.7 Vastab temale suunatud selgitustaotlustele, teabenõuetele ja teistele pöördumistele	1.Õigeaegselt ja nõuetekohaselt vastatud selgitustaotlused, teabenõuded ja muud pöördumised.
3.8 Edastab tarbijate kaebused vajadusel lahendamiseks tarbijakaebuste komisjonile	1.Tarbijakaebuste komisjonile õigeaegselt edastatud korrektselt eelmenetletud kaebused
3.9 Tagab tarbijakaebuste komisjoni teenindamise õigusaktiga ettenähtud korras	1.Tarbijakaebuste komisjoni töö sujuv teenindamine
3.10 Nõustab tarbijaid nii infotelefonil kui ka tarbijate vastuvõtus	1. Pädevalt nõustatud tarbijad
3.11 Aitab kaasa ettevõtjate ja tarbijate nõustamisele tarbijakaitsevaldkonnas; osaleb huvigruppide koolitustel või nõupidamistel	1. Õigusrikkumiste ennetamine 2. Ülevaade turu toimimisest oma valdkonnas.
3.12 Osaleb vajadusel koos teiste ameti töötajatega või teiste järelvalveasutuste töötajatega ühistes järelvalvetoimingutes, koostöövõrgustike töös ja ühisprojektides	1. Õigusrikkumiste ennetamine ning avastamine. Toimiv koostöö nii siseriiklikul kui EL tasandil
3.13 Hoiab korras talituse tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni ja annab selle üle arhiveerimiseks vastavalt Ametis kehtestatud korrale	1.Kogu tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni säilitamine vastavalt Ametis kehtestatud korrale
3.14 Täidab vahetu juhi või Ameti juhtkonna ühekordseid tööülesandeid lisaks ametijuhendis sätestatule	1. Korrektselt ja õigeaegselt täidetud tööülesanded

### **3.14. KOOSTÖÖ**

- 3.14.1 Talituse juhataja jagab vajalikku tööalast informatsiooni ja teeb koostööd teiste osakonna töötajatega;
- 3.14.2 Talituse juhataja teeb koostööd Tarbijakaitseameti kõigi struktuuriüksustega;
- 3.14.3 Vastavalt õigusaktides ning Tarbijakaitseameti poolt sõlmitud lepingutes ettenähtud korrale toimub koostöö teiste riigiasutuste avalikus sektoris töötavate ametnikega.

### **4. ÕIGUSED**

- 4.1. saada talle pandud ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ka teistelt ametnikelt;
- 4.2 kasutada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid- autot, arvuti- ja kontoritehnikat ning tehnilist abi nende kasutamisel;
- 4.3 saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust;
- 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;
- 4.6 määrata tööülesandeid tarbijate teenindustalituse ametnikele;
- 4.7 teha ettepanekuid tarbijate teenindustalituse ametnike täiendkoolituse osas;
- 4.8 edastada komplektseid kaebusi ning sisulisi pöördumisi vastamiseks teistele turujärelevalve osakonna talitustele;
- 4.9 vajadusel teostada kontrollimisel õigusaktidega ettenähtud toiminguid;
- 4.10 teha müüjale või teenindajale tarbija kaitset tagavates õigusaktides sätestatud nõuete

rikkumise korral suulisi hoiatusi või õigusaktide alusel kohaldatavaid ettekirjutusi.

## 5. VASTUTUS

- 5.1. Ametnik vastutab käesolevast ametijuhendist, Tarbijakaitseameti põhimäärusest, sisekorraeskirjast ja Avaliku teenistuse seadusest tulenevate nõuete, teenistuskohustuste ning osakonna juhataja ja juhatuse poolsete ühekordsete ülesannete või korralduste nõuetekohase täitmise eest;
- 5.2 talitusesisese tööülesannete ning aruandluse õigeaegse ning kohase täitmise eest;
- 5.3 nii talitusele kui temale suunatud kaebuste, märgukirjade, selgitustaotluste, teabenõuete vm pöördumiste õigeaegse ja korrektse lahendamise ning neile vastamise eest;
- 5.4 tema poolt koostatud ja allkirjastatud dokumentide eest;
- 5.5 vastutab teenistuskohustuste täitmiseks vajaliku tema poolt koondatud ja kogutud informatsiooni süstematiseeritud säilitamise eest;
- 5.6 Tarbijakaitseameti koolituskavas ettenähtud ning muudel vajalikel koolitustel osalemise eest;
- 5.7 vastutab asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud ametialase informatsiooni konfidentsiaalsena hoidmise eest;
- 5.8 Tarbijakaitseameti kui riigiasutuse hea maine hoidmise eest.

## 6. NÕUDED AMETIKOHA TÄITJALE

### 6.1. HARIDUS

6.1.1. Kõrgharidus, soovitavalt magistrakraad või sellele vastav kvalifikatsioon majanduse, ärijuhtimise, halduskorralduse või õiguse erialal.

### 6.2. TÖÖKOGEMUS

6.2.1. . 1-aastane juhtimiskogemus või 2-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas

### 6.3. KEELTEOSKUS

6.3.1. Eesti keel	kõrgtase		
6.3.2. Inglise keel		kesktase	
6.3.3. Võõrkeel (prantsuse, saksa või vene)		kesktase	

### 6.4. AMETIKOHA TEENISTUSEÜLESANNETE TÄITMISEKS VAJALIKUD TEADMISED JA OSKUSED

- 6.4.1 Riigi põhikorra (põhiseadus ja põhiseaduslikud seadused), kodanike õiguste ja vabaduste, avaliku halduse organisatsiooni ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine;
- 6.4.2 üldised teadmised Euroopa Liidu institutsioonidest, organisatsiooni struktuurist ning õigussüsteemist;
- 6.4.3 tarbijakaitse tegevusvaldkonna tundmine nii Eesti kui EL kontekstis;
- 6.4.4 tarbijakaitseameti tegevusvaldkonna ja tööd reguleerivate õigusaktide tundmine;
- 6.4.5 meeskonnatöö-, juhendamise- ja nõustamisoskus;
- 6.4.6 arvuti kasutamise oskus, sealhulgas ametikohal vajalike teksti- ja tabeltöötlusprogrammide ning teiste arvutiprogrammide ja andmekogude kasutamise oskus;
- 6.4.7 väga hea eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas.

### 6.5 ISIKSUSEOMADUSED

- 6.5.1 algatusvõime ja loovus, sealhulgas võime välja töötada uusi lahendusi ja neid ellu viia;
- 6.5.2 iseseisev töövõime - sealhulgas 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 sealhulgas kohustuste täpne ja õigeaegne täitmine;  
6.5.4 võime näha tegevuse ja tulemuse seost;  
6.5.5 koostöövõime ja meeskonnatöö – oskus töötada meeskonnas ja seda juhtida;  
6.5.6 intellektuaalne võimekus - sealhulgas olulise eristamise oskus ja analüüsi- ning sünteesivõime;  
6.5.7 usaldusväärsus ja täpsus.

#### **6.6. AMETIKOHAL VAJALIKUD TÖÖVAHENDID**

6.6.1. interneti püsiühendusega varustatud töökoht, arvuti;  
6.6.2. lauatelefon;  
6.6.3. büroolaud, tool;  
6.6.4. kantseleitarbed;  
6.6.5. laua- ja laevalgustid;  
6.6.6. ametiauto kasutamise võimalus tööülesannete täitmiseks.

### **7. AMETIJUHENDI MUUTMINE**

Ametijuhend vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui igaaastase arengueestluse käigus.

ATS § 52 lg 3 alusel võib ametijuhendit ilma teenistuja nõusolekuta muuta, kui ei muutu ametikoha eesmärk, põhifunktsioon(id), nõutav erialane ettevalmistus, teenistuja palk ning ülesannete maht oluliselt ei suurene.

#### OSAKONNA JUHATAJA

nimi	allkiri	kuupäev

#### TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE JUHATAJA

nimi	allkiri	kuupäev