

TARBIJAKAITSEAMETI
TURUJÄRELEVALVE OSAKONNA
INFO- JA TEENINDUSKORRALDUSE EKSPERDI
AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA	
1.1. STRUKTUURIÜKSUS	Turujärelevalve osakond
1.2. AMETIKOHA NIMETUS	Info – ja teeninduskorralduse ekspert
1.3. KELLELE ALLUB	Turujärelevalve osakonna juhatajale
1.4. ALLUVAD	Ei ole
1.5. ASENDAJA	Turujärelevalve osakonna juhataja poolt määratud ametnik
1.6. KEDA ASENDAB	Turujärelevalve osakonna juhataja poolt määratud ametnikku

2. AMETIKOHA EESMÄRK
Tarbijakaitseameti tarbijate vastuvõtu ning nõuandetelefoni (kõnekeskuse) teenuse arendamine, nimetatud teenuste osutamise asutusesisene koordineerimine. Samuti asutusesisene infosüsteemide arendamine, programmiliste lahenduste ettevalmistamine ning TKA ametnike koolitamine ja nõustamine nende kasutamisel.

3. AMETIKOHA TEGEVUSVALDKONNAD ja TEENISTUSÜLESANDED	
ÜLESANDED	SOOVITUD TULEMUS
3.1. Tarbijate vastuvõtuteenuse arendamine, vastuvõtu töö koordineerimine ning tarbijate vastuvõtuga seotud ametnike töögraafikute koostamine.	1. Tagada tarbijate pädev, kvaliteetne ning asjakohane nõustamine. 2. Tagada tarbijate vastuvõtu tõrgeteta ning sujuv töö.
3.2. Tarbijate nõuandetelefoni teenuse arendamine, teenuse töö koordineerimine (sh ka ise infotelefonil tarbijate nõustamine), ametnike teenindusalaste koolituste organiseerimine ning tarbijate nõustamisega tegelevate ametnike töögraafikute koostamine	1. Tagada tarbijate pädev, kvaliteetne ning asjakohane nõustamine telefoni teel. 2. Tagada nõuandetelefoni tõrgeteta ja sujuv töö 3. Ametnikud pakuvad kvaliteetset, professionaalset ning pädevat telefoniteenust
3.3. Asutuse infosüsteemide ning programmiliste lahenduste arendus, administreerimine, kasutajate koolitamine ja nõustamine;	1. Tõrgeteta toimivad infosüsteemid ning tarkvaraliste lahenduste töö ning ametnikud, kes on pädevad süsteeme asjakohaselt ja õigesti kasutama.
3.4. Tarbijakaitseameti Tarbijate Teeninduse programmi (TAKIS 2) analüüs, vastavate materjalide	1. Uue infosüsteemi sujuv ettevalmistus, valmimine, testimine ning kasutusele võtmine Ametis.

ettevalmistamine, testimise koordineerimine ning ametnike koolitus ja nõustamine	
3.5. Tarbijakaitseametis kasutatavate järelevalvega seotud dokumendi blankettide ettevalmistamise koordineerimine , kasutajate koolitamine ning nõustamine	1. Õigusaktidele vastavad dokumendid ning pädevad ametnikud, kes oskavad kasutusse võetavaid blankette õigesti täita. 2. Tarbijakaitseameti ühtne ning korrektne dokumentatsioon
3.6. Koordineerib tarbijate nõustamise ja telefoninõustamisega tegelevate ametnike operatiivset informeerimist oluliste ja päevakajaliste teemade ning ametisisesete õiguslike seisukohtade osas	— Tarbijate nõustamisega tegelevad ametnikud on teadlikud päevakajalistest ning olulistest Ameti seisukohtadest ning tarbijad saavad operatiivselt vajalikku infot.
3.7. Hoiab korras tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni ja annab selle üle arhiveerimiseks jooksvalt või uue aasta esimese kuu jooksul;	1. Kogu tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni säilitamine vastavalt Arhiiviseadusele ning teistest õigusaktidest tulenevate nõuetele.
3.8. Asutusesiseste perioodiliste aruannete ja raportite koostamine TAKISE andmete alusel sh aruandlus infotelefoni, vastuvõtu jne kohta	1. Ülevaatlikud ja adekvaatsed raportid turujärelevalve osakonna tööst
3.9. Täidab turujärelevalve osakonna juhataja või Ameti juhtkonna ühekordseid tööülesandeid lisaks ametijuhendis sätestatule	1. Korrektselt ja õigeaegselt täidetud tööülesanded

3.10. KOOSTÖÖ

3.10.1. Tarbija teeninduskorralduse ning asutusesiseste infosüsteemide arenduseksperit jagab vajalikku tööalast informatsiooni ja teeb koostööd teiste Tarbijakaitseameti teenistujatega;

3.10.2. Vastavalt seadusandlikes aktides ning Tarbijakaitseameti poolt sõlmitud lepingutes ettenähtud korrale toimub koostöö teiste riigiasutuste avalikus sektoris töötavate ametnikega;

3.10.3. Tarbijateeninduse ning asutusesiseste infosüsteemide arenduseksperit teeb koostööd Tarbijakaitseameti kõigi struktuuriüksustega.

4. ÕIGUSED

4.1. ÜLDISED ÕIGUSED

4.1.1. saada talle pandud ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente kõigilt Tarbijakaitseameti ametnikelt;

4.1.2. kasutada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat ning tehnilist abi nende kasutamisel;

4.1.3. saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust;

4.1.4. teha ettepanekuid oma pädevusse kuulavas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks;

4.1.5. keelduda tööst, milleks ta ei ole väljaõpetatud ja mis on vastuolus käesoleva ametijuhendiga.

4.1.6 omab õigust teha koostööd teiste ametite ja institutsioonidega oma tööülesannete täitmiseks

4.1.7 omab õigust saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat ning tehnilist abi nende kasutamisel;

4.1.8 omab õigust saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku täiendkoolitust;
4.1.9 omab õigust teha ettepanekuid töö paremaks
4.2. SPETSIIFILISED ÕIGUSED (omased vaid antud ametikohale)
4.2.1. teha müüjale või teenindajale tarbija kaitset tagavates õigusaktides sätestatud nõuete rikkumise korral suulisi hoiatusi või õigusaktide alusel kohaldatavaid ettekirjutusi;
4.2.2. lähtudes tarbija kaitset tagavatest õigusaktidest ning tegutsedes peadirektori käskkirjaga antud õiguse alusel menetleda väärteoasju ja kohaldada karistusi;
4.2.3. kontrollimisel teostada õigusaktidega ettenähtud toiminguid

5. VASTUTUS
5.1. ÜLDINE VASTUTUS
5.1.1. Ametnik vastutab käesolevast ametijuhendist, Tarbijakaitseameti põhimäärusest, sisekorraeskirjas ja avaliku teenistuse seadusest tulenevate nõuete, teenistuskohustuste ning osakonna juhataja ja juhatuse poolsete ühekordsete ülesannete või korralduste nõuetekohase täitmise eest.
5.2. SPETSIIFILINE VASTUTUS (omane vaid antud ametikohale)
Ametnik vastutab:
5.2.1. Tarbijakaitseameti infosüsteemide, programmiliste lahenduste tõrgeteta toimimise ning , kasutamise eest
5.2.2. Tarbijate vastuvõtu ja telefoninõustamisega tegelevate ametnike operatiivse informeerimise eest oluliste ja päevakajaliste teemade osas
5.2.3. Tarbijakaitseameti koolituskavas ettenähtud ning muudel vajalikel koolitustel osalemise eest.
5.2.4. Tarbijakaitseameti kui riigiasutuse hea maine hoidmise eest.

6. NÕUDED AMETIKOHA TÄITJALE			
6.1. HARIDUS			
6.1.1. kõrgharidus			
6.2. TÖÖKOGEMUS			
6.2.1. Erialane kogemus, soovitatavalt vähemalt 1 aasta.			
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. Tarbijakaitseameti tegevusvaldkonna, Ameti töö ja tööd reguleerivate õigusaktide tundmine;			
6.4.3. Arvuti kasutamise oskus, sealhulgas ametikohal vajalike teksti- ja tabelitöötlusprogrammide ning teiste arvutiprogrammide ja andmekogude kasutamise;			
6.4.4. Korrektnen eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas.			
6.5 ISIKUSEOMADUSED			
6.5.1. Kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime;			
6.5.2. Sobivus meeskonnatöök, võime töötada pingelolukorras, efektiivselt kasutada aega;			
6.5.3. Emotsionaalne vaoshoitus, täpsus, viisakus, lojaalsus;			

- 6.5.4. Võime võtta vastu otsuseid, prognoosida tagajärgi;
6.5.5 Oskus iseseisvalt planeerida tööprotsessi.
6.5.6 Analüüsi- ja sünteesivõime.
6.5.7 Usaldusväärsus ja täpsus.
6.5.8 Eneseväljendus-, koostöö- ja suhtlemisoskus.

6.6. AMETIKOHAL VAJALIKUD TÖÖVAHENDID

- 6.6.1. interneti püsiühendusega varustatud töökoht, arvuti;
6.6.2. laua- ja mobiiltelefon;
6.6.3. büroolaud, tool, laud;
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 iga-aastase arengueestluse käigus.

ATS § 59 alusel võib ametijuhendit ilma teenistuja nõusolekuta muuta, kui ei muutu ametikoha eesmärk, põhifunktsioonid, nõutav erialane ettevalmistus, teenistuja palk ning ülesannete maht oluliselt ei suurene.

OSAKONNA JUHATAJA

ANNE REINKORT	ALLKIRI	KUUPÄEV	01.03.2011
---------------	---------	---------	------------

INFO JA TEENINDUSKORRALDUSE EKSPERT

AIME LINKE	ALLKIRI	KUUPÄEV	01.03.2011
------------	---------	---------	------------

Kooskõlastatud:

Anne Reinkort – Turujärelevalve osakonna juhataja
01.03.2011.a.