

**TARBIJAKAITSEAMETI
TURUJÄRELEVALVE OSAKONNA
TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE JUHATAJA
AMETIJUHEND**

1. ÜLDOSA	
1.1. STRUKTUURIÜKSUS	Tarbijate teenindustalitus
1.2. AMETIKOHA NIMETUS	Talituse juhataja
1.3. KELLELE ALLUB	Turujärelevalve osakonna juhatajale
1.4. ALLUVAD	Tarbijate teenindustalituse ametnikud
1.5. ASENDAJA	Vastavalt osakonnajuhataja korraldusele
1.6. KEDA ASENDAB	Vastavalt osakonnajuhataja korraldusele

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

3. AMETIKOHA TEGEVUSVALDKONNAD ja TEENISTUSÜLESANDED	
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	
ÜLESANDED	SOOVITUD TULEMUS
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 talitustele.	1.Ettevõtjate tegevuse vastavuse tagamine õigusaktides kehtestatud. 2.Õigeaegselt ja nõuetekohaselt lahendatud kaebused, järelpäringud, märgikirjad, selgitustaotlused ja teabenõuded.
3.3 Korraldab oma valdkonnas koostööd teiste turujärelevalve asutusega, kohalike omavalitsustega, ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonidega õigusaktidega ette nähtud korras kooskõlastatult osakonna juhatajaga	1.Toimiv koostöö erinevate turuosalistega tagamaks tarbijate õiguste igakülgse 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 järelepärimistele, märgukirjadele, pöördumistele selgitustaotlustele ja teabenõuetele	1.Õigeaegselt ja nõuetekohaselt vastatud kaebused, järelepäringud, märgukirjad, selgitustaotlused ja teabenõuded.
3.8 Edastab tarbijate kaebused vajadusel lahendamiseks tarbijakaebuste komisjonile	1.Tarbijakaebuste komisjonile edastatud korrektselt eelmenetletud kaebused
3.9 Tagab tarbijakaebuste komisjoni teenindamise õigusaktiga ettenähtud korras	1.Tarbijakaebuste komisjoni töö sujuv teenindamine
3.10 Aitab kaasa ettevõtjate ja tarbijate nõustamisele tarbijakaitsevaldkonnas; osaleb huvigruppide koolitustel või nõupidamistel	1. Õigusrikkumiste ennetamine 2. Ülevaade turu toimimisest oma valdkonnas.
3.11 Hoiab korras talituse tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni ja annab selle üle arhiveerimiseks jooksvalt või uue aasta esimese kuu jooksul vastavalt asjaajamiskorrale;	1. Kogu tööülesannetega seonduva dokumentatsiooni säilitamine vastavalt Arhiiviseadusele ning teistest õigusaktidest tulenevate nõuetele.
3.12 Nõustab tarbijaid nii infotelefonil kui ka tarbijate vastuvõtus	1. Pädevalt nõustatud tarbijad
3.13 Täidab vahetu juhi või Ameti juhtkonna ühekordseid tööülesandeid lisaks ametijuhendis sätestatule	1. Korrektselt ja õigeaegselt täidetud tööülesanded

3.10. KOOSTÖÖ

- 3.10.1 Talituse juhataja jagab vajalikku tööalast informatsiooni ja teeb koostööd teiste osakonna töötajatega;
- 3.10.2 Talituse juhataja teeb koostööd Tarbijakaitseameti kõigi struktuuriüksustega
- 3.10.3 Vastavalt seadusandlikes aktides ning Tarbijakaitseameti poolt sõlmitud lepingutes ettenähtud korrale toimub koostöö teiste riigiasutuste avalikus sektoris töötavate ametnikega;

4. ÕIGUSED

4.1. ÜLDISED ÕIGUSED

- 4.1.1. saada talle pandud ülesannete täitmiseks vajalikku teavet ja dokumente ka teistelt 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 kuuluvas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks;
- 4.1.5. keelduda tööst, milleks ta ei ole väljaõpetatud ja mis on vastuolus käesoleva ametijuhendiga.

4.2. SPETSIIFILISED ÕIGUSED (omased vaid antud ametikohale)

- 4.2.1 määrata tööülesandeid tarbijate teenindustalituse ametnikele
- 4.2.2 teha ettepanekuid tarbijate teenindustalituse ametnike täiendkoolituse osas
- 4.2.3 edastada komplektseid kaebusi ning sisulisi pöördumisi vastamiseks teistele turujärelevalve osakonna talitustele.

5. VASTUTUS

5.1. ÜLDINE VASTUTUS

5.1.1. 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. SPETSIIFILINE VASTUTUS (omane vaid antud ametikohale)

Ametnik vastutab:

5.2.1. talitusesisesel tööülesannete ning aruandluse õigeaegse ning kohase täitmise eest;

5.2.2. nii talitusele kui temale suunatud kaebuste, märgukirjade, selgitustaotluste, teabenõuete vm pöördumiste õigeaegse ja korrektse lahendamise ning neile vastamise eest;

5.2.3. tema poolt koostatud ja viseeritud dokumentide eest;

5.2.4. vastutab teenistuskohustuste täitmiseks vajaliku tema poolt koostatud ja kogutud informatsiooni süstematiseeritud säilitamise eest

5.2.5. Tarbijakaitseameti koolituskavas ettenähtud ning muudel vajalikel koolitustel osalemise eest.

5.2.6. vastutab asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud ametialase informatsiooni konfidentsiaalsena hoidmise eest

5.2.7. Tarbijakaitseameti kui riigiasutuse hea maine hoidmise eest.

6. NÕUDED AMETIKOHA TÄITJALE

6.1. HARIDUS

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

6.2. TÖÖKOGEMUS

6.2.1. Teenistus vanemametnike põhigruppi kuuluval või valitaval ametikohal riigi- või kohaliku omavalitsuse ametiasutuses või organis 1 aasta või muul kõrgharidust nõudval tööl asutuse või ametikoha tegevusvaldkonnas 2 aastat.

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 tabelitöötlusprogrammide ning teiste arvutiprogrammide ja andmekogude kasutamise oskus;

6.4.6 väga hea eneseväljendusoskus nii kõnes kui kirjas.

6.5 ISIKUSEOMADUSED

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; Võime näha tegevuse ja tulemuse seost;

6.5.4 koostöövõime ja meeskonnatöö – oskus töötada meeskonnas ja seda juhtida;

6.5.4 intellektuaalne võimekus - sealhulgas olulise eristamise oskus ja analüüsi- ning sünteesivõime;

6.5.5 usaldusväärsus ja täpsus.

6.6. AMETIKOHAL VAJALIKUD TÖÖVAHENDID

6.6.1. arvuti komplekt vastavalt Tarbijakaitseameti infotehnoloogia profiilile;

6.6.2. lauatelefon;

6.6.3. kantseleitarbed.

7. AMETIJUHENDI MUUTMINE

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

ATS §59 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

ANNE REINKORT	ALLKIRI	KUUPÄEV	05.05.2011
---------------	---------	---------	------------

TARBIJATE TEENINDUSTALITUSE JUHATAJA

ANNE VÕÖRAS	ALLKIRI	KUUPÄEV	05.05.2011
-------------	---------	---------	------------