

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS INOVACIJŲ AGENTŪROS  
KLIENTŲ PATIRČIŲ VALDYMO SKYRIAUS  
SVARBIŲ KLIENTŲ VADYBININKO  
PAREIGYBĖS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyriaus (toliau – Skyrius) svarbių klientų vadybininkas (toliau – Svarbių klientų vadybininkas) yra tiesiogiai pavaldus Skyriaus vadovui (toliau – tiesioginis vadovas).

2. Svarbių klientų vadybininko pagrindinė atsakomybės sritis: kokybiškas ir savalaikis paslaugų teikimas „vieno langelio principu“ prioritetinių mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros bei inovacijų raidos (Sumanios specializacijos, toliau – S3) srityse veikiantiems verslo subjektams visuose verslo brandos etapuose.

3. Vykdydamas pareigas Svarbių klientų vadybininkas turi vadovautis Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais, tarptautiniais susitarimais bei sutartimis ir kitais su jo atliekamu darbu susijusiais teisės aktais, viešosios įstaigos Inovacijų agentūros (toliau – IA) įstatais ir įsakymais, Skyriaus nuostatais, IA vidaus procedūromis, tvarkomis, taisyklėmis ir kitais vidiniais teisės aktais, darbo sutarties nuostatomis bei šiais pareigybės nuostatais. Svarbių klientų vadybininkas vykdo tiesioginio vadovo nurodymus bei pavedimus.

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:

4.1. aukštasis ar jam prilygintas išsilavinimas;

4.2. LR ir Europos Sąjungos teisės aktų, reikalingų kokybiškam pareigybės funkcijų vykdymui, išmanymas;

4.3. ne mažesnės nei 2 (dviejų) metų konsultacinio ir/ar aptarnavimo darbo patirties (pageidautina inovacijų skatinimo ir/ar mokslo ir verslo bendradarbiavimo ir/ar žinių ir technologijų perdavimo srityje) turėjimas;

4.4. išmanyti Lietuvos inovacijų ekosistemą;

4.5. mokėti anglų kalbą ne žemesniu kaip pažengusio vartotojo lygmens B2 lygiu;

4.6. gebėti savarankiškai planuoti ir organizuoti savo darbą, dalykiškai vykdyti pavedimus, greitai orientuotis įvairiose situacijose;

4.7. mokėti dirbti MS Office programų paketu;

4.8. gebėjimas sklandžiai ir argumentuotai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, analizuoti ir sisteminti informaciją, rengti išvadas ir rekomendacijas;

4.9. kitokie kvalifikaciniai reikalavimai gali būti nustatomi atskiru IA įsakymu.

**II SKYRIUS  
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. Svarbių klientų vadybininkas atlieka šias funkcijas:

5.1. identifikuoja MTEP ir priskirtos S3 srities klientus, atlieka jų poreikių analizę ir vertina jų potencialą;

5.2. užtikrina nuolatinį bendradarbiavimą su MTEP ir priskirtos S3 srities verslais Lietuvoje;

5.3. palaiko gerus santykius su esamais ir kuria su naujais klientais, nuolat gilinasi ir aiškinasi klientų poreikius;

5.4. teikia klientams kokybiškus individualius paslaugų pasiūlymus visuose verslo brandos etapuose, susitikimų metu, telefonu, el. laiškais bei kitomis priemonėmis, užtikrinant pozityvią kliento patirtį;

5.5. teikia informaciją verslui apie galimybę elektroninėmis priemonėmis (IA veiklos apimtyje) atlikti visas procedūras ir formalumus, susijusius su paslaugų įgijimu ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu;

5.6. teikia verslo subjektams bendrąją informaciją apie finansuojamas priemones, projektų rengimo, viešinimo, paraiškų finansuoti projektus rengimo ir teikimo, projektų įgyvendinimo reikalavimus;

5.7. palaiko ir palydi svarbius klientus viso kliento kelio ir paslaugų gavimo metu;

5.8. užtikrina proaktyvią ir savalaikę komunikaciją su priskirtos S3 srities klientais;

5.9. užtikrina aukštą klientų pasitenkinimo lygį, teikdamas jiems aukštos kokybės paslaugas ir aptarnavimą;

5.10. užtikrina vieningo klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimą ir laikymosi kontrolę;

5.11. užtikrina MTEP ir priskirtoje S3 srityje klientų duomenų bazės pildymą ir palaikymą;

5.12. teikia grįžtamąjį ryšį apie paslaugas, klientų poreikius, pagal kompetenciją teikia pasiūlymus klientų patirčių gerinimo klausimais;

5.13. inicijuoja ir vykdo svarbių IA klientų apklausas;

5.14. savarankiškai organizuoja savo darbą;

5.15. nuosekliai bendradarbiauja su kitais IA administracijos padaliniais, siekiant teikiamų paslaugų integracijos per IA įgyvendinamas priemones ir veiklas;

5.16. vykdo tiesioginio vadovo pavedimus, siekiant užtikrinti suplanuotų veiklų ir rezultatų pasiekimą;

5.17. užtikrina savalaikį ir tinkamą tiesioginio vadovo informavimą apie įgyvendinamas veiklas ir priemones;

5.18. vykdo kitus tiesioginio vadovo pavedimus;

5.19. esant poreikiui (komandiruočių, laikino nedarbingumo, atostogų, poilsio dienų ir kitais atvejais) pavaduoja kitus Skyriaus darbuotojus;

5.20. nuolat tobulina savo žinias, įgūdžius ir kitas profesines savybes bei gebėjimus;

5.21. pareigas vykdo ir darbus atlieka tinkamai bei kokybiškai, t. y. nustatyta apimtimi, laiku, efektyviai naudojant skirtus išteklius, vadovaujantis IA vertybėmis, veiklos procesais ir kitų IA tvarkų bei taisyklių nuostatomis;

5.22. kitos Svarbių klientų vadybininko pareigos nustatomos IA darbo tvarkos taisyklėse, tvarkose, procedūrose, kituose vidiniuose IA teisės aktuose bei LR darbo kodekse ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose darbo santykius.

### **III SKYRIUS TEISĖS**

6. Svarbių klientų vadybininko teisės yra nurodytos IA darbo tvarkos taisyklėse, tvarkose, procedūrose, kituose vidiniuose IA teisės aktuose bei LR darbo kodekse ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose darbo santykius.

### **IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖS**

7. Svarbių klientų vadybininkas atsako už:

7.1. tinkamą ir kokybišką pareigų vykdymą ir darbų atlikimą;

7.2. IA darbo tvarkos taisyklių, tvarkų, procedūrų, kitų vidinių IA teisės aktų bei šio pareigybės aprašymo reikalavimų laikymąsi, LR darbo kodekso bei kitų teisės aktų, reglamentuojančių darbo santykius, laikymąsi.

8. Svarbių klientų vadybininkas už pareigų ir/arba darbų neatlikimą, atlikimą ne laiku, netinkamą ir/arba nekokybišką atlikimą atsako LR darbo santykius reglamentuojančių įstatymų ir kitų LR teisės aktų nustatyta tvarka, IA darbo tvarkos taisyklių, kitų tvarkų, taisyklių, procedūrų ir kitų IA teisės aktų nustatyta tvarka.

---