

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS INOVACIJŲ AGENTŪROS
KLIENTŲ PATIRČIŲ VALDYMO SKYRIAUS VADOVO
PAREIGYBĖS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyriaus (toliau – Skyrius) vadovas (toliau – Skyriaus vadovas) yra tiesiogiai pavaldus viešosios įstaigos Inovacijų agentūros (toliau – IA) direktoriui (toliau – tiesioginis vadovas).

2. Skyriaus vadovo pagrindinė atsakomybės sritis: IA „vieno langelio“ principu teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybės atitikties klientų lūkesčiams užtikrinimas inicijuojant reikalingus veiklos pokyčius, siekiant kokybiško klientų pasitenkinimo, pritraukimo, lojalumo ir išlaikymo rezultato.

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

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:

4.1. aukštasis universitetinis arba jam prilygintas išsilavinimas;

4.2. ne mažesnė kaip 3 (trijų) metų vadovaujamo darbo patirtis;

4.3. ne mažesnė kaip 2 (dviejų) metų darbo patirtis klientų aptarnavimo ir/ar klientų tyrimų srityje;

4.4. išmano ir geba taikyti LR ir (ar) ES teisės aktus, reglamentuojančius pareigybės funkcijų vykdymą;

4.5. anglų ir (arba) prancūzų, ir (arba) vokiečių kalbas pažengusio vartotojo lygmens B2 lygiu mokėjimas;

4.6. geri socialiniai (žmonių), praktiniai (techniniai) ir kontekstiniai (integruojamieji) gebėjimai;

4.7. informacijos valdymo, kaupimo, sisteminimo ir apibendrinimo gebėjimas;

4.8. išvadų rengimo ir sprendimo priėmimo gebėjimai;

4.9. gebėjimas savarankiškai planuoti, organizuoti veiklą, rinktis darbo metodus;

4.10. šiuolaikinių technologijų ir ryšio priemonių, dokumentų rengimo ir apdorojimo programų, „Microsoft Office“ programų, interneto naršyklės ir kt. išmanymas ir aktyvus naudojimas;

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

**II SKYRIUS
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. Skyriaus vadovas atlieka šias funkcijas:

5.1. vadovauja Skyriaus darbuotojams, organizuoja ir kontroliuoja Skyriui priskirtų funkcijų atlikimą bei nustatytą uždavinių įgyvendinimą;

5.2. vysto į klientą orientuotą kultūrą visoje IA;

5.3. analizuoja klientų patirtį naudojantis IA paslaugomis, rengia klientų patirties valdymo strategiją ir organizuoja jos įgyvendinimą;

5.4. koordinuoja ir užtikrina kokybišką kontaktiniams centrams nustatytų paslaugų teikimą;

5.5. užtikrina verslo gyvavimo ciklo kokybiškų paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu smulkiojo bei vidutinio verslo subjektams;

5.6. inicijuoja vieningo klientų aptarnavimo standarto sukūrimą, bei užtikrina jo įgyvendinimą ir laikymosi kontrolę visoje IA;

5.7. užtikrina klientams teikiamų paslaugų aukštą kokybę, vykdo jų stebėseną ir teikia kokybės bei veiklos tobulinimo siūlymus tiesioginiam vadovui;

5.8. užtikrina darbuotojams tobulėjimo aplinką sudarant individualius veiklos ir kompetencijų ugdymo, kvalifikacijos kėlimo įgijimo planus;

5.9. koordinuoja ir atlieka skyriaus veikloms vykdyti reikalingų viešųjų pirkimų kontrolę ir stebėseną, apimančią: poreikio įvertinimą dėl naujo viešojo pirkimo įtraukimo į metinį IA viešųjų pirkimų planą ar esamos informacijos apie numatytą pirkimą redagavimą, viešųjų pirkimų plane numatyto skyriaus viešojo pirkimo iniciavimą laiku;

5.10. planuoja ir rengia Skyriaus metinius veiklos ir kitus planus nustatyta tvarka pagal IA strateginius tikslus ir užtikrina Skyriaus veiklos planų ir nustatytų rodiklių pasiekimą;

5.11. koordinuoja ir tinkamai organizuoja Skyriaus darbuotojų darbą, paskirstant užduotis bei užtikrina jų tinkamą ir savalaikį vykdymą;

5.12. dalyvauja rengiant IA vidaus tvarkos aprašus, metodikas, rekomendacijas, kitus priskirtas funkcijas reglamentuojančius dokumentus;

5.13. planuoja Skyriaus veiklų įgyvendinimui reikalingus žmogiškuosius ir materialinius išteklius, įskaitant ir Skyriaus biudžetą;

5.14. vykdo kitas tiesioginio vadovo užduotis ir pavedimus, susijusius su šiuose nuostatuose išvardintomis funkcijomis;

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

5.16. 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;

5.17. kitos Skyriaus vadovo pareigos nustatomos IA darbo tvarkos taisyklėse, tvarkose, procedūrose, kituose vidiniuose IA teisės aktuose bei LR darbo kodekse ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiose darbo santykius.

III SKYRIUS TEISĖS

6. Skyriaus vadovo 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. Skyriaus vadovas 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. Skyriaus vadovas 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.
