

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

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

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

2. KP vadovo pagrindinė atsakomybės sritis: teikiamų IA paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybės atitiktis klientų lūkesčiams užtikrinimas proaktyviai juos formuojant.

3. Vykdydamas pareigas KP 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 šiais pareigybės nuostatais. KP vadovas vykdo tiesioginio vadovo nurodymus bei pavedimus.

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:

4.1. aukštasis arba jam prilygintas išsilavinimas;

4.2. ne mažesnė nei 1 (vienerių) metų patirtis projektų valdymo/paslaugų vystymo srityse;

4.3. darbo patirtis klientų aptarnavimo, klientų tyrimų ar paslaugų kokybės ir kontrolės valdymo srityje;

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

4.5. gebėjimas spręsti kilusias problemas, dirbti komandoje, bendrauti su partneriais ir klientais;

4.6. stipri orientacija į klientą ir rezultatą;

4.7. mokėjimas valdyti, sisteminti ir apibendrinti informaciją, apibrėžti problemas ir numatyti jų sprendimo būdus bei metodus, įvertinti rizikas, apibrėžti tikslus ir uždavinius;

4.8. labai geri darbo kompiuteriu įgūdžiai;

4.9. labai geras valstybinės kalbos ir bent vienos užsienio kalbos mokėjimas ne žemesniu kaip pažengusio vartotojo lygmens B1 lygiu;

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

**II SKYRIUS
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. KP vadovas atlieka šias funkcijas:

5.1. analizuoja klientų patirtį naudojantis IA paslaugomis ir teikia pasiūlymus klientų patirties gerinimo bei lojalumo didinimo srityse;

5.2. įgyvendina klientų patirties valdymo strategiją;

5.3. sukuria ir tobulina klientų patirties valdymo sistemą;

5.4. sukuria ir valdo klientų pasitenkinimo matavimo sistemą, analizuoja gautus duomenis, teikia išvagas ir išvadas, inicijuoja veiksmus klientų pasitenkinimui didinti;

5.5. užtikrina sklandžią vidinės ir išorinės klientų aptarnavimo kokybės kontrolės sistemą;

5.6. inicijuoja pokyčius procesuose ir procedūrose, siekiant patenkinti klientų lūkesčius;

5.7. užtikrina IA paslaugų krepšelio valdymą, aktualios informacijos atnaujinimą ryšių su klientais valdymo sistemoje;

5.8. inicijuoja klientų patirties vertinimo kiekybinius ir kokybinius tyrimus, atlieka jų rezultatų ir duomenų analizę, teikia išvagas ir organizuoja veiksmus sutartų pokyčių įgyvendinimui;

5.9. esant poreikiui bendradarbiauja su išoriniais paslaugų tiekėjais, kontroliuoja jų teikiamų paslaugų kokybę;

5.10. inicijuoja IA klientų poreikių ir kitas apklausas, bendradarbiaujant su kitais IA administracijos padaliniais, vykdo jų turinio analizę, teikia rezultatus ir pasiūlymus apie verslo poreikius;

5.11. diegia naujus ir tobulina jau taikomus kokybės kontrolės metodus ir procesus bendradarbiaujant su kitais IA administracijos padaliniais bei kitomis organizacijomis;

5.12. pagal kompetenciją bendradarbiauja su tarptautinėmis ir nacionalinėmis institucijomis bei organizacijomis klientų patirčių valdymo srityje;

5.13. inicijuoja ir užtikrina bendradarbiavimą su kitais IA administracijos padaliniais, siekiant teikiamų paslaugų integracijos per įgyvendinamas verslo vystymo priemones ir veiklas;

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

5.15. atlieka įgyvendinamoms veikloms vykdyti reikalingų viešųjų pirkimų kontrolę ir stebėseną;

5.16. esant poreikiui (komandiruočių, laikino nedarbingumo, atostogų, poilsio dienų ir kitais atvejais) pavaduoja Skyriaus vadovą ir Skyriaus koordinatorių;

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

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

5.19. 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;

5.20. kitos KP vadovo 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. KP 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. KP 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. KP 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.
