

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS INOVACIJŲ AGENTŪROS
KLIENTŲ PATIRČIŲ VALDYMO SKYRIAUS
KONSULTANTO-EKSPERTO
PAREIGYBĖS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyriaus (toliau – Skyrius) konsultantas-ekspertas (toliau – konsultantas-ekspertas) yra tiesiogiai pavaldus Skyriaus vadovui (toliau – tiesioginis vadovas).

2. Konsultanto-eksperto pagrindinė atsakomybės sritis: kokybiškas ir savalaikis verslo gyvavimo ciklo konsultavimo paslaugų teikimas, įskaitant reikalavimus verslui bei produktų sertifikavimą, „vieno langelio“ principu.

3. Vykdydamas pareigas konsultantas turi vadovautis Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais, tarptautiniais susitarimais bei sutartimis ir kitais su juo 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. Konsultantas-ekspertas vykdo tiesioginio vadovo nurodymus bei pavedimus.

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:

4.1. aukštasis arba jam prilygintas išsilavinimas;

4.2. Lietuvos Respublikos (toliau – LR) ir Europos Sąjungos teisės aktų, reikalingų kokybiškam pareigybės funkcijų vykdymui, išmanymas;

4.3. ne mažesnės nei 1 (vienerių) metų konsultacinio darbo patirties (pageidautina verslo skatinimo, reikalavimų verslui bei produktų sertifikavimo srityse) turėjimas;

4.4. gebėjimas savarankiškai planuoti ir organizuoti savo darbą;

4.5. mokėjimas valdyti, sisteminti ir apibendrinti informaciją, apibrėžti problemas ir numatyti jų sprendimo;

4.6. labai geri darbo kompiuteriu įgūdžiai;

4.7. labai geri darbo komandoje ir komunikacijos įgūdžiai;

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

4.9. gebėjimas sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, analizuoti ir apibendrinti informaciją, rengti išvadas ir rekomendacijas;

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

**II SKYRIUS
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. Konsultantas-ekspertas atlieka šias funkcijas:

5.1. teikia kokybiškas individualias ekspertines (atsižvelgiant į verslo brandos lygį) konsultacijas verslo gyvavimo ciklo klausimais, įskaitant reikalavimus verslui bei produktų sertifikavimą, telefonu, el. laiškais bei kitomis priemonėmis, užtikrinant pozityvią kliento patirtį;

5.2. teikia kokybiškas individualias ekspertines (atsižvelgiant į verslo brandos lygį) konsultacijas ir informaciją apie Lietuvos Respublikos gaminius, įskaitant statybos srities gaminius, galiojančias technines taisykles ir reglamentuojamas profesijas;

5.3. teikia kokybišką ir susistemintą informaciją bei individualias konsultacijas apie atskirų produktų atitikimą reikalavimams ir jų sertifikavimą (kilmės dokumentai, vertinimai, sanitariniai/fitosanitariniai eksporto sertifikatai, laisvos prekybos sertifikatas ir t.t.);

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

5.5. pagal kompetenciją teikia juridiniams ir fiziniams asmenims bendrąją informaciją apie finansuojamas priemones, projektų rengimo, viešinimo, paraiškų finansuoti projektus rengimo ir teikimo, projektų įgyvendinimo reikalavimus;

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

5.7. pagal kompetenciją bendradarbiauja su nacionalinėmis institucijomis ir organizacijomis, įskaitant ir klausimus, susijusius su produktų ženkliniu ir sertifikavimu;

5.8. teikia grįžtamąjį ryšį apie konsultacijų pobūdį, klientų poreikius, pagal kompetenciją teikia pasiūlymus klientų patirčių gerinimo klausimais;

5.9. inicijuoja ir vykdo IA klientų ir kitas apklausas;

5.10. savarankiškai organizuoja savo darbą;

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

5.12. užtikrina aukštą klientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikia pasiūlymus, kurie gerintų klientų aptarnavimą;

5.13. vykdo tiesioginio vadovo pavedimus, siekiant užtikrinti suplanuotų veiklų ir rezultatų pasiekimą; užtikrina savalaikį ir tinkamą tiesioginio vadovo informavimą apie įgyvendinamas veiklas ir priemones;

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

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

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

5.17. 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;

5.18. kitos konsultanto-eksperto 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. Konsultanto-eksperto 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. Konsultantas-ekspertas 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. Konsultantas-ekspertas 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.
