

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

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyriaus srities vadovas (toliau – Srities vadovas) yra tiesiogiai pavaldus Klientų patirčių valdymo skyriaus (toliau – KPVS) vadovui (toliau – tiesioginis vadovas).

2. Srities vadovo pagrindinė atsakomybės sritis: kokybiško klientų aptarnavimo proceso ir paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu užtikrinimas visoje IA.

3. Vykdydamas pareigas srities 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 direktoriaus įsakymais, IA KPVS nuostatais, IA vidaus procedūromis, tvarkomis, taisyklėmis ir kitais vidiniais teisės aktais, darbo sutarties nuostatomis bei šiuo pareigybės aprašymu. Srities vadovas vykdo tiesioginio vadovo nurodymus bei pavedimus.

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:

- 4.1. aukštasis ar jam prilygintas išsilavinimas (pageidautina socialinių mokslų kryptis);
- 4.2. verslo aplinkos, verslo planavimo būdų ir priemonių, smulkaus ir vidutinio verslo reglamentavimo įstatyminės bazės išmanymas;
- 4.3. ne mažesnės nei 1 (vienerių) metų patirtis klientų aptarnavimo srityje ir/ar ne mažesnės nei 2 (dviejų) metų projektų valdymo ir/ar verslo konsultavimo patirties turėjimas;
- 4.4. gebėjimas savarankiškai planuoti, organizuoti veiklą, rinktis darbo metodus;
- 4.5. gebėjimas savarankiškai planuoti, organizuoti savo ir konsultantų veiklą, priimti sprendimus, susijusius su tiesioginėmis darbo funkcijomis;
- 4.6. gebėjimas spręsti kilusias problemas, dirbti komandoje, bendrauti su partneriais ir klientais;
- 4.7. stipri orientacija į rezultatą;
- 4.8. mokėjimas valdyti, sisteminti ir apibendrinti informaciją, apibrėžti problemas ir numatyti jų sprendimo būdus bei metodus, įvertinti rizikas, apibrėžti tikslus ir uždavinius;
- 4.9. labai geri darbo kompiuteriu įgūdžiai;
- 4.10. labai geras valstybinės kalbos ir bent vienos užsienio kalbos mokėjimas ne žemesniu kaip pažengusio vartotojo lygmenis B1 lygiu; ;
- 4.11. papildomi ar kitokie kvalifikaciniai reikalavimai gali būti nustatomi atskiru IA direktoriaus įsakymu.

**II SKYRIUS
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. Srities vadovas atlieka šias funkcijas:

5.1. atsakingai planuoja, organizuoja ir kontroliuoja Srities funkcijų vykdymui paskirtos komandos darbą, užtikrindamas, kad komandai pavestos užduotys būtų atliekamos kokybiškai ir laiku, už veiklų rezultatus atsiskaityta tinkamai ir atsakingai pagal IA nustatytą tvarką;

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

5.3. užtikrina vieningo klientų aptarnavimo standarto sukūrimą, įgyvendinimą ir laikymosi kontrolę visoje IA;

5.4. vertina „vieno langelio“ principu klientus aptarnaujančių darbuotojų (telefonu, el. paštu ar kt.) aptarnavimo kokybę bei teikia grįžtamąjį ryšį;

5.5. užtikrina klientams teikiamų paslaugų aukštą kokybę, vykdo stebėseną ir teikia veiklos tobulinimo siūlymus tiesioginiam vadovui;

- 5.6. organizuoja ir vykdo darbuotojų mokymus klientų aptarnavimo srityje, inicijuoja gerųjų pavyzdžių ir atvejų analizes;
- 5.7. užtikrina kokybišką kontaktiniams centrams nustatytų paslaugų teikimą;
- 5.8. užtikrina kokybišką veiklą, susijusių su paslaugų įgijimu ir paslaugų teikimu, įgyvendinimą, taip pat galimybę elektroninėmis priemonėmis (IA veiklos apimtyje) atlikti visas procedūras ir formalumus, reikalingus šiai teisei įgyti;
- 5.9. užtikrina kokybiškos informacijos ir konsultacijų teikimą apie Lietuvos Respublikos gaminiams, įskaitant statybos srities gaminius, galiojančias technines taisykles ir reglamentuojamas profesijas;
- 5.10. pagal kompetenciją bendradarbiauja su tarptautinėmis ir nacionalinėmis institucijomis bei organizacijomis verslo steigimo ir plėtros srityje;
- 5.11. analizuoja iš konsultacijų kylančius verslo poreikius ir inicijuoja teikiamų paslaugų tobulinimą ir/ar kūrimą;
- 5.12. reguliariai rengia „vieno langelio“ principu teikiamų paslaugų veiklos ataskaitas;
- 5.13. inicijuoja bendradarbiavimą su kitais IA padaliniais, siekiant teikiamų paslaugų integracijos per įgyvendinamas verslo vystymo priemones ir veiklas;
- 5.14. dalyvauja darbo grupėse, susitikimuose ir kitose veiklose, tiesiogiai susijusiose su priskirtų funkcijų atlikimu;
- 5.15. planuoja ir kontroliuoja Srities veiklai vykdyti skirtą biudžetą, inicijuoja reikalingus biudžeto pakeitimus;
- 5.16. užtikrina savalaikį tiesioginio vadovo informavimą apie įgyvendinamas veiklas ir priemones;
- 5.17. atlieka įgyvendinamoms veikloms vykdyti reikalingų viešųjų pirkimų kontrolę ir stebėseną;
- 5.18. esant poreikiui (komandiruočių, laikino nedarbingumo, atostogų, poilsio dienų ir kitais atvejais) pavaduoja kitus KPVS darbuotojus;
- 5.19. vykdo kitus tiesioginio vadovo pavedimus;
- 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 veiklos procedūromis bei siekiant iškeltų procesų kokybės ir IA tikslų; vadovaujantis IA vertybėmis, kokybės politika ir kitų tvarkų bei taisyklių nuostatomis.

III SKYRIUS TEISĖS

6. Srities 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. Srities 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. Srities 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.
-