

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

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyrius (toliau – Skyrius) yra viešosios įstaigos Inovacijų agentūros (toliau – IA) administracijos padalinys, pavaldus IA direktoriui.
2. Šie nuostatai reglamentuoja Skyriaus tikslą, uždavinius, funkcijas, atsakomybę, teises bei darbo organizavimą.
3. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Europos Sąjungos (toliau – ES) teisės aktais, reglamentuojančiais ES investicijų administravimą, taip pat IA įstatais, vidaus tvarkos aprašais, IA įsakymais bei šiais nuostatais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais Skyriaus veiklą.
4. Skyriaus nuostatai, pareigybių nuostatai tvirtinami IA įsakymais.
5. Skyriaus veiklos tikslas – užtikrinti į klientą orientuotos kultūros vystymą IA.

**II SKYRIUS  
UŽDAVINIAI, FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖ**

6. Svarbiausi Skyriaus uždaviniai ir funkcijos yra:
  - 6.1. vystyti į klientą orientuotą kultūrą visoje IA ir užtikrinti klientų patirčių valdymo strategijos įgyvendinimą;
  - 6.2. sukurti ir koordinuoti klientų patirties valdymo ir klientų pasitenkinimo matavimo sistemą;
  - 6.3. užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę;
  - 6.4. užtikrinti ir koordinuoti kokybiškos informacijos ir individualių konsultacijų (pagal verslo brandos lygį) teikimą smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams verslo pradžios, plėtros, eksporto ir tikslinių rinkų pasirinkimo klausimais „vieno langelio“ principu;
  - 6.5. užtikrinti ir koordinuoti kokybiškos ir susistemintos informacijos bei individualių konsultacijų apie atskirų produktų atitikimą reikalavimams ir jų sertifikavimą (kilmės dokumentai, vertinimai, sanitariniai/fitosanitariniai eksporto sertifikatai, laisvos prekybos sertifikatas ir t.t.) teikimą;
  - 6.6. teikti kokybiškas individualias ekspertines konsultacijas ir informaciją apie LR gaminius, įskaitant statybos srities gaminius, galiojančias technines taisykles ir reglamentuojamas profesijas;
  - 6.7. teikti informaciją, susijusią su paslaugų įgijimu ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu ir pagal kompetenciją užtikrinti galimybę elektroninėmis priemonėmis atlikti visas procedūras ir formalumus, susijusius su paslaugų įgijimu ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu;
  - 6.8. pagal kompetenciją teikti juridiniams ir fiziniams asmenims bendrąją informaciją apie finansuojamas priemones, projektų rengimo, paraiškų finansuoti projektus rengimo ir teikimo, projektų įgyvendinimo reikalavimus;
  - 6.9. koordinuoti ir užtikrinti kokybišką kontaktiniams centrams nustatytų funkcijų įgyvendinimą;
  - 6.10. inicijuoti klientų patirties vertinimo kiekybinius ir kokybinius tyrimus, atlikti jų rezultatų ir duomenų analizę, teikti įžvalgas ir organizuoti veiksmus sutartų pokyčių įgyvendinimui;
  - 6.11. analizuoti klientų patirtį naudojantis IA paslaugomis ir teikti pasiūlymus klientų patirties gerinimo bei lojalumo didinimo srityse;
  - 6.12. kurti, valdyti ir tobulinti ryšių su klientais valdymo sistemą (CRM) bei kontaktinio centro informacinę sistemą (KCIS);

6.13. bendradarbiauti su kitais IA padaliniais ir valdomų sistemų priežiūros ir vystymo paslaugas teikiančių įmonių atsakingais asmenimis, sprendžiant CRM, KCIS ir kitų įrankių eksploatavimo klausimus, siekiant sklandaus veikimo;

6.14. administruoti kontaktų paieškos ir statistinės informacijos apie užsienio rinkas duomenų įrankius, bei inicijuoti būtinus pokyčius įrankių palaikymui ir tobulinimui;

6.15. kurti ir palaikyti bendradarbiavimą su kitais IA padaliniais, siekiant teikiamų paslaugų integracijos atsižvelgiant į verslo brandos lygį, verslo vystymo kompetencijų didinimo ir augimo skatinimo srityse;

6.16. bendradarbiauti, palaikyti ir plėtoti ryšius su kitomis verslą skatinančiomis organizacijomis, potencialiais partneriais Lietuvoje ir užsienyje;

6.17. bendradarbiauti su Lietuvos ir tarptautinėmis institucijomis verslo steigimo ir plėtros srityse, įskaitant ir klausimus, susijusius su produktų ženkliniu ir sertifikavimu;

6.18. vykdyti LR ekonomikos ir inovacijų ministerijos patvirtintas smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimo priemones;

6.19. rinkti, sisteminti ir viešai skelbti informaciją, susijusią su nacionalinėmis ir tarptautinėmis MTEP programomis;

6.20. vykdyti kitas IA direktoriaus užduotis ar pavedimus, susijusius su šiuose nuostatuose išvardintomis funkcijomis;

6.21. užtikrinti kokybišką šiuose nuostatuose išvardintų uždavinių ir funkcijų įvykdymą.

### **III SKYRIUS TEISĖS**

7. Skyrius, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius ir funkcijas, turi teisę:

7.1. gauti reikalingus informacinius elektroninius įrankius/duomenų bazes, reikalingus kokybiškoms funkcijoms atlikti;

7.2. gauti reikalingos informacijos (žodine ir (ar) rašytine forma), reikalingos Skyriaus funkcijų vykdymui, iš visų IA administracijos padalinių ar darbuotojų;

7.3. gauti ES ir LR teisės aktus, ministerijų raštus ir kitų institucijų informaciją, darbui reikalingus leidinius, naudotis kompiuterine teisės aktų duomenų baze;

7.4. esant poreikiui inicijuoti prekių, paslaugų ar darbų pirkimo procedūras;

7.5. nustatyta tvarka dalyvauti mokymo ir kvalifikacijos kėlimo kursuose, seminaruose, kituose profesiniuose renginiuose;

7.6. nustatyta tvarka atstovauti IA interesus kitose įmonėse, įstaigose, organizacijose ir institucijose;

7.7. teikti pasiūlymus dėl poreikio užsiprenumeruoti ar įsigyti informacinius, specialiosios paskirties leidinius;

7.8. nustatyta tvarka naudotis IA transportu, organizacine technika, informacinėmis technologijomis bei telekomunikacijomis, sukurtomis duomenų bazėmis;

7.9. naudotis kitomis teisės aktų suteiktomis teisėmis.

### **IV SKYRIUS DARBO ORGANIZAVIMAS**

8. Skyriaus darbas organizuojamas vadovaujantis IA vidaus tvarkos aprašais, IA direktoriaus patvirtintais planais ir pavedimais.

9. Skyriui vadovauja Skyriaus vadovas, kuris:

9.1. atsako už Skyriui pavestų uždavinių ir funkcijų įvykdymą;

9.2. organizuoja Skyriaus darbą, paskirsto užduotis Skyriaus darbuotojams ir kontroliuoja jų vykdymą taip, kad Skyriui pavestos užduotys būtų atliekamos kokybiškai ir laiku;

9.3. vykdo Skyriaus darbuotojų kompetencijos ir metinių planų vykdymo vertinimą;

9.4. vizuoja ir pagal kompetenciją pasirašo Skyriaus rengiamus raštus ir kitus dokumentus, susijusius su Skyriaus funkcijomis, išskyrus jei kitaip nustatyta vidaus tvarkos aprašuose;

9.5. pagal kompetenciją vizuoja teikiamus derinti kitų IA administracijos padalinių ar darbuotojų parengtus vidaus teisės aktų, sutarčių ar kitų dokumentų projektus;

9.6. tvirtina Skyriaus darbuotojų dalyvavimą mokymuose ar kitose organizacijos įgyvendinamose priemonėse, rūpinasi jų kompetencijos palaikymu ir kvalifikacijos kėlimu;

9.7. dalyvauja IA organizuojamuose pasitarimuose ir veiklos aptarimuose;

9.8. pagal kompetenciją vykdo kitas vidaus teisės aktuose nustatytas pareigas.

---