

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

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klientų patirčių valdymo skyriaus konsultantas (toliau – konsultantas) yra tiesiogiai pavaldus Klientų patirčių valdymo skyriaus (toliau – KPVS) vadovui (toliau – tiesioginis vadovas).
2. Konsultanto pagrindinė atsakomybės sritis: kokybiškas ir savalaikis verslo gyvavimo ciklo konsultavimo paslaugų teikimas „vieno langelio“ principu.
3. Vykdydamas pareigas konsultantas 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. Konsultantas vykdo tiesioginio vadovo nurodymus bei pavedimus.
4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai:
 - 4.1. aukštasis ar jam prilygintas išsilavinimas;
 - 4.2. Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų, reikalingų kokybiškam pareigybės funkcijų vykdymui, išmanymas;
 - 4.3. ne mažesnės nei 1 (vienerių) metų konsultacinio darbo patirties (pageidautina verslo pradžios ir plėtros klausimais) 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;
 - 4.9. gebėjimas sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, analizuoti ir apibendrinti informaciją, rengti išvadas ir rekomendacijas;
 - 4.10. papildomi ar kitokie kvalifikaciniai reikalavimai gali būti nustatomi atskiru IA direktoriaus įsakymu.

**II SKYRIUS
PAGRINDINĖS FUNKCIJOS**

5. Konsultantas atlieka šias funkcijas:
 - 5.1. pagal kompetenciją teikia kokybiškas individualias konsultacijas verslo gyvavimo ciklo klausimais telefonu, el. paštu, bei kitomis priemonėmis;
 - 5.2. 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;
 - 5.3. pagal kompetenciją teikia informaciją ir konsultacijas verslui apie Lietuvos Respublikos gaminiams, įskaitant statybos srities gaminius, galiojančias technines taisykles ir reglamentuojamas profesijas;
 - 5.4. pagal kompetenciją teikia juridiniams ir fiziniams asmenims bendrąją informaciją apie finansuojamas priemones, projektų rengimo, viešinimo, paraiškų finansuoti projektus rengimo ir teikimo, projektų įgyvendinimo reikalavimus;

- 5.5. užtikrina vieningo klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimą ir laikymosi kontrolę;
- 5.6. teikia grįžtamąjį ryšį apie konsultacijų pobūdį, klientų poreikius, pagal kompetenciją teikia pasiūlymus klientų patirčių gerinimo klausimais;
- 5.7. inicijuoja ir vykdo IA klientų ir kitas apklausas;
- 5.8. savarankiškai organizuoja savo darbą;
- 5.9. nuosekliai bendradarbiauja su kitais IA padaliniais siekiant teikiamų paslaugų integracijos per IA įgyvendinamas priemones ir veiklas;
- 5.10. užtikrina aukštą klientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikia pasiūlymus, kurie gerintų klientų aptarnavimą;
- 5.11. vykdo tiesioginio vadovo ir KPVS Srities vadovo pavedimus, siekiant užtikrinti suplanuotų veiklų ir rezultatų pasiekimą;
- 5.12. užtikrina savalaikį ir tinkamą tiesioginio vadovo ir KPVS Srities vadovo informavimą apie įgyvendinamas veiklas ir priemones;
- 5.13. vykdo kitus tiesioginio vadovo ir KPVS Srities vadovo pavedimus;
- 5.14. esant poreikiui (komandiruočių, laikino nedarbingumo, atostogų, poilsio dienų ir kitais atvejais) pavaduoja kitus KPVS darbuotojus;
- 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 veiklos procedūromis bei siekiant iškeltų procesų kokybės ir IA tikslų; vadovaujantis IA vertybėmis, IA kokybės politika ir kitų tvarkų bei taisyklių nuostatomis.

III. TEISĖS

6. Konsultanto 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. ATSAKOMYBĖS

- 7. Konsultantas 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 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.
-