VĮ ŽEMĖS ŪKIO INFORMACIJOS IR KAIMO VERSLO CENTRO
GENERALINIS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
DĖL VALSTYBĖS ĮMONĖS ŽEMĖS ŪKIO INFORMACIJOS IR KAIMO VERSLO CENTRO KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS DARBUOTOJŲ NUOSTATŲ TVIRTINIMO

2022 m. spalio d. Nr. 1V-
Vilnius

Vadovaudamasi valstybės įmonės Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro generalinio direktoriaus 2013 m. kovo 6 d. įsakymu Nr. 1V-27 „Dėl Valstybės įmonės Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro struktūrinių padalinių nuostatų ir darbuotojų pareiginių instrukcijų rengimo tvarkos aprašo tvirtinimo“,

t v i r t i n u Valstybės įmonės Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro Klientų aptarnavimo skyriaus nuostatus (pridedama).

Generalinė direktorė Redvita Četkauskienė

Parengė
Rasa Bagonienė

PATVIRTINTA
VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro generalinio direktoriaus įsakymu 2022 m. spalio d. Nr. 1V

VALSTYBĖS ĮMONĖS ŽEMĖS ŪKIO INFORMACIJOS IR KAIMO VERSLO CENTRO KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS NUOSTATAI

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šie nuostatai reglamentuoja VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro (toliau – ŽŪIKVC) Klientų aptarnavimo skyriaus (toliau – Skyrius) veiklos organizavimo tvarką, funkcijas, Skyriaus darbuotojų teises, pareigas ir atsakomybę.

2. Skyrius – savarankiškas ŽŪIKVC struktūrinis padalinys. Skyriui vadovauja Skyriaus vadovas, kuris tiesiogiai pavaldus ŽŪIKVC generaliniam direktoriui.

3. Skyriaus darbuotojus į darbą priima ir atleidžia ŽŪIKVC generalinis direktorius Skyriaus vadovo teikimu ŽŪIKVC nustatyta tvarka.

4. Skyriaus darbuotojams darbo užmokestį, priemokas, priedus, vienkartines išmokas ir drausmines nuobaudas skiria generalinis direktorius ŽŪIKVC nustatyta tvarka.

5. Skyrius savo veikloje vadovaujasi:

5.1. Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais;

5.2. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro įsakymais, potvarkiais ir kitais nurodymais;

5.3. Europos Sąjungos teisės aktais;

5.4. Lietuvos Respublikos darbo kodeksu;

5.5. ŽŪIKVC įstatais;

5.6. ŽŪIKVC generalinio direktoriaus įsakymais ir šiais nuostatais;

5.7. ŽŪIKVC darbo tvarkos taisyklėmis;

5.8. Procedūrų aprašais pagal Skyriaus veiklos sritį;

5.9. ŽŪIKVC integruotos vadybos sistemos principais.

6. Skyriaus buveinės adresas: Vinco Kudirkos g. 18-1, LT-03105, Vilnius, VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras.

II SKYRIUS
DARBO ORGANIZAVIMAS

7. Skyriaus dirba pagal ŽŪIKVC generalinio direktoriaus patvirtintus nuostatus, kuriuose nustatyta skyriaus kompetencija, funkcijos, atsakomybė ir darbo organizavimo tvarka.

8. Skyriaus vadovas:

8.1. planuoja ir organizuoja Skyriaus darbą, paskirsto užduotis Skyriaus darbuotojams ir kontroliuoja jų vykdymą;

8.2. atlieka Skyriaus darbo ir Skyriaus darbuotojų darbo kontrolę;

8.3. už atliktus darbus atsiskaito generaliniam direktoriui.

9. Skyriaus darbuotojai vykdo Skyriaus vadovo pavestus darbus ir tiesiogiai jam atsiskaito.

10. Skyriaus darbuotojų pavadavimą organizuoja Skyriaus vadovas ŽŪIKVC teisės aktų nustatyta tvarka.

III SKYRIUS
UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

11. Skyriaus uždaviniai:

11.1. užtikrinti galimybę klientams / naudotojams kreiptis dėl paslaugos užsakymo ar teikimo;

11.2. teikti klientams / naudotojams informaciją ir konsultuoti;

11.3. priimti skundus;

11.4. gerinti aptarnavimo kokybę pagal patvirtintą Klientų aptarnavimo standartą ir gerosios praktikos pavyzdžius.

12. Pagrindinės Skyriaus funkcijos:

12.1. sklandaus klientų / naudotojų aptarnavimo ir informavimo, taikant vieno langelio principą užtikrinimas;

12.2. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausų rezultatų tendencijų bei klientų / naudotojų atsiliepimų analizė;

12.3. klientams / naudotojams bendro ir (ar) asmeninio pobūdžio informacijos, konsultacijų apie teikiamas paslaugas teikimas;

12.4. užklausų ir incidentų, informacinių technologijų (toliau – IT) incidentų iš klientų / naudotojų priėmimas ir registravimas;

12.5. užklausų ir incidentų, IT incidentų klasifikavimas;

12.6. užklausų ir incidentų, IT incidentų valdymas;

12.7. užklausų ir incidentų, IT incidentų priėmimas, priskyrimas priežiūros grupei, specialistui;

12.8. užklausų ir incidentų, IT incidentų analizė, rekomendacijų teikimas;

12.9. pagalba klientams / naudotojams, informacijos dėl paslaugos užsakymo teikimas apie vykdomos užklausos ir incidento, IT incidento būseną;

12.10. klientų / naudotojų informavimas apie IT paslaugų sutrikimus;

12.11. klientų / naudotojų apklausų dėl klientų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybės vykdymas;

12.12. pagal kompetenciją atstovavimas ŽŪIKVC kitose institucijose, įstaigose, įmonėse, organizacijose;

12.13. pasiūlymų ir kitos informacijos dėl klientų / naudotojų aptarnavimo ir informavimo gerinimo teikimas;

12.14. svečių, interesantų ir klientų praėjimo į ŽŪIKVC patalpas administravimas;

12.15. laikinųjų praėjimo kortelių administravimas;

12.16. oficialių ŽŪIKVC socialinių tinklų *Facebook* ir *Twitter* administravimas;

12.17. kituose teisės aktuose pavestų funkcijų ir pavedimų vykdymas, ŽŪIKVC generalinio direktoriaus pavedimų vykdymas.

IV SKYRIUS
TEISĖS IR PAREIGOS

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

13.1. iš kitų ŽŪIKVC struktūrinių padalinių gauti Skyriaus darbui reikalingą informaciją;

13.2. dalyvauti susirinkimuose, kuriuose svarstomi klausimai, susiję su tiesioginių funkcijų vykdymu;

13.3. naudotis tarnybiniu transportu vykdydamas Skyriui pavestus uždavinius ir funkcijas;

13.4. gauti visą reikalingą darbui techninę ir programinę įrangą ir kitas priemones, reikalingas funkcijoms vykdyti;

13.5. teikti pasiūlymus dėl kitų ŽŪIKVC padalinių, susijusių su Skyriaus veikla, darbo kokybės gerinimo;

13.6. naudotis visomis ŽŪIKVC darbuotojams Lietuvos Respublikos įstatymų suteiktomis ir pareiginėse instrukcijose nustatytomis teisėmis.

14. Skyriaus darbuotojų pareigos yra šios:

14.1. tinkamai atlikti Skyriaus kompetencijai pavestas funkcijas ir uždavinius bei ŽŪIKVC generalinio direktoriaus pavedimus;

14.2. tinkamai atlikti pareiginėse instrukcijose nustatytas funkcijas ir laiku atlikti pavedamas užduotis;

14.3. teikti savo pasiūlymus dėl vykdomų darbų Skyriaus vadovui;

14.4. bendradarbiauti ir keistis informacija su kitais ŽŪIKVC struktūriniais padaliniais;

14.5. kelti kvalifikaciją;

14.6. laikytis nustatytos ŽŪIKVC darbo tvarkos.

V SKYRIUS
ATSAKOMYBĖ

15. Skyriaus darbuotojai atsako už laiku atliekamą ir kokybišką pavestų uždavinių ir funkcijų vykdymą, už Skyriui patikėtos informacijos saugojimą.

16. Už pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą darbuotojai atsako ŽŪIKVC darbo tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

17. Skyriaus darbuotojų drausminės ir materialinės atsakomybės pagrindai numatyti galiojančiuose Lietuvos Respublikos įstatymuose.

VI SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Nuostatai įsigalioja nuo jų patvirtinimo ŽŪIKVC generalinio direktoriaus įsakymu dienos ir yra privalomi visiems Skyriaus darbuotojams.

19. Pasikeitus Skyriaus funkcijoms, Skyriaus veiklą reglamentuojantiems išorės ir (arba) vidaus teisės aktams, integruotos vadybos sistemos reikalavimams, Nuostatai turi būti atnaujinami (papildyti, pakeisti) arba pripažinti netekusiais galios.

20. Nuostatus, jų pakeitimus, papildymus, pripažinimą netekusiais galios įsakymu tvirtina ŽŪIKVC generalinis direktorius.

21. Skyriaus vadovas generalinio direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytus Nuostatus per „Avilį“ pateikia susipažinti PAS vadovui (jeigu reikalinga, atsiunčia *MS Word* formatu el. paštu).

22. Skyriaus vadovas yra atsakingas už savo Skyriaus darbuotojų supažindinimą su Nuostatais (pateikiant susipažinti „Avilyje“ ar kt. būdais).

23. Už Nuostatų rengimą ir atnaujinimą yra atsakingas Skyriaus vadovas.

Skyriaus vadovas (Parašas) (Vardas ir pavardė)

_____