

**VALSTYBĖS ĮMONĖS ŽEMĖS ŪKIO DUOMENŲ CENTRO ADMINISTRAVIMO  
DEPARTAMENTO  
KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIUS**

1. Skyriaus veiklos uždaviniai:
  - 1.1. užtikrinti galimybę asmenims / naudotojams kreiptis dėl paslaugos užsakymo ar teikimo;
  - 1.2. teikti klientams / naudotojams informaciją ir konsultuoti;
  - 1.3. priimti asmenų skundus;
  - 1.4. gerinti asmenų aptarnavimo kokybę pagal patvirtintą Asmenų aptarnavimo standartą ir gerosios praktikos pavyzdžius.
2. Skyriaus atliekamos funkcijos:
  - 2.1. sklandaus klientų / naudotojų aptarnavimo ir informavimo, taikant vieno langelio principą, užtikrinimas;
  - 2.2. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausų rezultatų tendencijų bei klientų / naudotojų atsiliepimų analizė;
  - 2.3. klientams / naudotojams bendro ir (ar) asmeninio pobūdžio informacijos, konsultacijų apie ŽŪDC paslaugas teikimas;
  - 2.4. užklausų ir incidentų, informacinių technologijų (toliau – IT) incidentų iš klientų / naudotojų priėmimas ir registravimas, priskyrimas priežiūros grupei, specialistui;;
  - 2.5. užklausų ir incidentų, IT incidentų klasifikavimas;
  - 2.6. užklausų ir incidentų, IT incidentų valdymas;
  - 2.7. užklausų ir incidentų, IT incidentų analizė, rekomendacijų teikimas;
  - 2.8. pagalba klientams / naudotojams, informacijos dėl paslaugos užsakymo teikimas apie vykdomos užklausos ir incidento, IT incidento būseną;
  - 2.9. klientų / naudotojų informavimas apie IT paslaugų sutrikimus;
  - 2.10. klientų / naudotojų apklausų dėl aptarnavimo ir suteiktų paslaugų kokybės analizė;
  - 2.11. pagal kompetenciją atstovavimas ŽŪDC kitose institucijose, įstaigose, įmonėse, organizacijose;
  - 2.12. pasiūlymų ir kitos informacijos teikimas ŽŪDC vadovybei dėl klientų / naudotojų aptarnavimo ir informavimo gerinimo;
  - 2.13. svečių, interesantų ir klientų praėjimo į ŽŪDC patalpas administravimas;
  - 2.14. laikinųjų praėjimo kortelių administravimas;
  - 2.15. asmenų aptarnavimo standarto diegimas ir administravimas;
  - 2.16. komunikacijos proceso valdymas, apimant ŽŪDC išorės ir vidaus komunikaciją;

2.17. atsakingas už ŽŪDC įvaizdžio, atitinkančio ŽŪDC komunikacijos strategiją, kūrimą bei palaikymą;

2.18. pranešimų žiniasklaidai apie ŽŪDC teikiamas paslaugas, vykdomą veiklą, iniciatyvas, teisės aktų pasikeitimus, susijusius su ŽŪDC veiklos sritimi, rengimas ir viešinimo priemonių parinkimas;

2.19. lobistų veiklos administravimas;

2.20. oficialių ŽŪDC socialinių tinklų *Facebook* ir *LinkedIn* administravimas;

2.21. kartu su ŽŪDC Bendrųjų reikalų skyriumi administruoja ŽŪDC interneto svetainės [www.zudc.lt](http://www.zudc.lt) naujienų skiltį;

2.22. dalyvauja įgyvendinant Lietuvos kaimo plėtros 2014–2020 metų programos priemonę „Techninė pagalba“.