

**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;

1.5. pagal kompetenciją įgyvendinti / dalyvauti įgyvendinant ŽŪDC tvarumo strategiją ir politiką;

1.6. planuoti ir diegti Skyriuje tvarias iniciatyvas pagal ŽŪDC nustatytus tvarumo tikslus;

1.7. užtikrinti kad Skyrius taikytų efektyviausias praktikas energetinių ir kitų išteklių taupymui įvairiose veiklos srityse, įskaitant techninės ir programinės įrangos naudojimą;

1.8. skatinti žalių IT sprendimų taikymą ir ekologiškos techninės įrangos naudojimą, remiantis naujausiomis technologijomis ir gerosiomis praktikomis;

1.9. reguliariai rengti tvarumo ataskaitas, susijusias su Skyriaus veiklos įtaka aplinkai ir atsižvelgiant į ŽŪDC tvarumo politiką.

2. Skyriaus atliekamos funkcijos:

2.1. sklindaus 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. bendradarbiaujant su komunikacijos vadovu pranešimų žiniasklaidai apie ŽŪDC teikiamas paslaugas, vykdomą veiklą, iniciatyvas, teisės aktų pasikeitimus, susijusius su ŽŪDC veiklos sritimi, rengimas ir viešinimo priemonių parinkimas;
- 2.17. oficialių ŽŪDC socialinių tinklų *Facebook ir LinkedIn* administravimas;
- 2.18. kartu su ŽŪDC Bendrųjų reikalų skyriumi administruoja ŽŪDC interneto svetainės www.zudc.lt naujienų skiltį;
- 2.19. dalyvauja įgyvendinant Lietuvos žemės ūkio ir kaimo plėtros 2023–2027 m. strateginio plano techninės paramos pirmosios veiklos srities „Strateginio plano administravimas ir įgyvendinimas“ veiklas.