

VALSTYBĖS ĮMONĖS ŽEMĖS ŪKIO DUOMENŲ CENTRO ADMINISTRAVIMO DEPARTAMENTO KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS VADOVO PAREIGINĖ INSTRUKCIJA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybės įmonės Žemės ūkio duomenų centro (toliau – ŽŪDC) Administravimo departamento Klientų aptarnavimo skyriaus (toliau – Skyrius) vadovo (toliau – Skyriaus vadovas) pareiginė instrukcija reglamentuoja reikalavimus, keliamus Skyriaus vadovui, funkcijas, kurias Skyriaus vadovas atlieka, pareigas, teises ir atsakomybę.

2. Pareigybės paskirtis – bendroji ŽŪDC veiklos sritis.

3. Skyriaus vadovas turi atitikti šiuos reikalavimus:

3.1. turėti aukštąjį universitetinį arba jam prilygintą išsilavinimą;

3.2. turėti ne mažesnę nei 2 metų vadovaujamo darbo patirtį interesantų aptarnavimo srityje juridiniame asmenyje, kuriame dirbo/dirba ne mažiau kaip 200 darbuotojų;

3.3. puikiai mokėti valstybinę kalbą žodžiu ir raštu, sklandžiai dėstyti mintis;

3.4. darbo klausimais bendrauti bent viena užsienio kalba;

3.5. gerai žinoti ŽŪDC struktūrą, jo darbo organizavimą;

3.6. sugebėti savarankiškai planuoti, organizuoti ir koordinuoti Skyriaus veiklą;

3.7. mokėti dirbti individualiai ir komandoje, mokėti išklausti interesantus ir gebėti aktyviai su jais bendrauti;

3.8. turėti patirties operatyviai sprendžiant konfliktines situacijas ir jas valdant;

3.9. gebėti valdyti informaciją, ją kaupti, sisteminti, apibendrinti ir teikti išvadas raštu bei žodžiu;

3.10. gebėti apibrėžti tikslus bei uždavinius, analitiškai įvertinti problemas, savarankiškai pasirinkti problemų sprendimo būdus, sugebėti įvertinti priimamų sprendimų poveikį bei turėti organizacinių ir veiklos planavimo gebėjimų;

3.11. mokėti naudotis naujomis ryšių ir kitomis informacijos perdavimo priemonėmis, dirbti su *Microsoft Office*, IS, reikalingomis tinkamai vykdyti šiai pareigybei priskirtas funkcijas;

3.12. suprasti informacinių technologijų (toliau – IT) infrastruktūros ir paslaugų valdymo pagrindus;

3.13. būti komunikabilus, taktiškas, būti sąžiningas, savarankiškas, atsakingas, iniciatyvus, siekiantis rezultatų, gebantis greitai orientuotis situacijose, logiškai mąstyti ir operatyviai priimti sprendimus, greitai įsisavinti naują informaciją;

3.14. išmanyti Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktus, būtinus tinkamai vykdyti šiai pareigybei priskirstas funkcijas;

3.15. išmanyti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą;

3.16. išmanyti dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, raštvedybos, saugojimo ir archyvavimo taisykles, mokėti jas taikyti praktikoje;

3.17. mokėti analizuoti teisės aktus, rengti teisės aktų projektus, ŽŪDC vidaus tvarkomuosius, organizacinius ir kitus dokumentus;

3.18. savo darbe vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Žemės ūkio ministro įsakymais, susijusiais su Skyriaus vadovo atliekamu darbu, ŽŪDC įstatais, darbo sutartimi, ŽŪDC darbo tvarkos taisyklėmis, ŽŪDC generalinio direktoriaus įsakymais ir kitais ŽŪDC vidaus dokumentais, ŽŪDC taikomos integruotos vadybos sistemos (toliau – IVS) (pagal ISO 9001 ir ISO 27001 standartus) reikalavimais, aplinkos apsaugos vadybos sistemos reikalavimais, Skyriaus nuostatais, šia pareigine instrukcija;

3.19. turėti vairuotojo pažymėjimą (teisė vairuoti B kategorijos transporto priemones) (privalumas);

3.20. būti mandagiu, sąžiningu, atsakingu, iniciatyviu, orientuotis į rezultatą, bendradarbiavimą;

3.21. būti nepriekaištingos asmeninės ir dalykinės reputacijos.

4. Skyriaus vadovas yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas ŽŪDC Administravimo departamento direktoriui.

5. Skyriaus vadovą į pareigas skiria ir atleidžia ŽŪDC generalinis direktorius Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

6. Skyriaus vadovui yra tiesiogiai pavaldūs jo vadovaujamo Skyriaus darbuotojai.

7. Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas dalį darbo laiko skiria Žemės ūkio ir kaimo plėtros 2023-2027 metų pirmosios veiklos srities „Strateginio plano administravimas ir įgyvendinimas“ įgyvendinimui, vykdydamas funkcijas, pareigas, įgyvendindamas teises, prisiimdamas atsakomybę taip, kaip aprašyta pareiginėje instrukcijoje.

8. Kai Skyriaus vadovo nėra darbo vietoje (ligos, komandiruotės, atostogų, kt. atvejais), jį pavaduoja Skyriaus darbuotojas ŽŪDC nustatyta tvarka arba ŽŪDC generalinio direktoriaus pavedimu paskirtas ŽŪDC darbuotojas. Skyriaus vadovas pavaduoja jo

vadovaujamo Skyriaus darbuotoją, jei jo vadovaujamo Skyriaus darbuotojo nėra darbo vietoje (ligos, komandiruotės, atostogų, kt. atvejais).

II SKYRIUS PAREIGOS IR FUNKCIJOS

9. Skyriaus vadovo pareigos ir funkcijos:

9.1.. planuoti ir organizuoti Skyriaus darbą;

9.2. organizuoti Skyriaus darbuotojų aprūpinimą jų darbui reikalinga technine ir programine įranga;

9.3. koordinuoti ir paskirstyti konkrečias užduotis Skyriaus darbuotojams, kontroliuoti pavestų užduočių įgyvendinimą;

9.4. organizuoti ir vykdyti Skyriaus darbuotojų mokymus dirbti su naujomis programomis;

9.5. bendradarbiauti su kitais ŽŪDC struktūriniais padaliniais dėl aktualiausios informacijos apie ŽŪDC teikiamas paslaugas;

9.6. tvarkyti vidinę Skyriaus dokumentaciją, rengti instrukcijas, procedūrų aprašus, nuostatus arba kitus dokumentus;

9.7. pagal kompetenciją dalyvauti pasitarimuose, mokymuose, susijusiuose su Skyriaus darbo kokybės gerinimu;

9.8. dalyvauti kuriant ir tobulinant Užklausų ir incidentų valdymo sistemą (teikti poreikius ir rengti užduotis Pakeitimų ir defektų valdymo sistemoje, pagal kompetenciją testuoti tobulinamus funkcionalumus);

9.9. rūpintis kultūringu asmenų priėmimu ŽŪDC, bendravimu su jais, operatyviai spręsti konfliktines situacijas;

9.10. priimti užklausas ir incidentus iš ŽŪDC informacinių išteklių naudotojų ir juos užregistruoti;

9.11. ŽŪDC nustatyta tvarka klasifikuoti užklausas ir incidentus, ir pagal kompetenciją nuspręsti, kurioms atsakingoms priežiūros grupėms ir vykdytojams juos paskirti vykdyti;

9.12. įvairiais aspektais atlikti užregistruotų užklausų ir incidentų analizę;

9.13. periodiškai rengti ir pagal poreikį teikti ataskaitas apie registruotas užklausas ir incidentus kitiems ŽŪDC struktūriniais padaliniais, vadovybei, informacijos saugos

specialistui (toliau – ISS), vadovybės atstovui kokybei (toliau – VAK), atitikties pareigūnui ir asmens duomenų apsaugos pareigūnui;

9.14. pagal kompetenciją ir poreikį organizuoti bei vykdyti mokymus ŽŪDC darbuotojams, rengti mokomąją medžiagą;

9.15. turimomis ryšio priemonėmis ŽŪDC informacinių išteklių naudotojams teikti informaciją apie ŽŪDC teikiamas paslaugas;

9.16. nedelsdamas ŽŪDC informacinių išteklių naudotojus informuoti apie ŽŪDC teikiamų paslaugų sutrikimus ir (galimą) laikiną neveikimą (turimomis ryšio priemonėmis);

9.17. vadovautis Asmenų aptarnavimo standartu;

9.18. koordinuoti asmenų aptarnavimo ŽŪDC įgyvendinimą;

9.19. rengti metodines rekomendacijas dokumentų rengimo ir įforminimo, asmenų aptarnavimo bei kitais klausimais;

9.20. užtikrinti kokybišką ir asmenų aptarnavimo standartus atitinkantį asmenų aptarnavimą;

9.21. periodiškai el. paštu teikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas ŽŪDC informacinių išteklių naudotojams;

9.22. analizuoti gautų ŽŪDC informacinių išteklių naudotojų apklausų rezultatus;

9.23. atsižvelgdamas į asmenų apklausų rezultatus gerinti ŽŪDC aptarnavimo kokybę;

9.24. priimti ir konsultuoti į ŽŪDC patalpas atvykusius asmenis, interesantus, svečius;

9.25. administruoti oficialius ŽŪDC puslapius socialiniuose tinkluose (*Facebook* ir *LinkedIn*);

9.26. tvarkyti el. paštu pagalba@zudc.lt gautą korespondenciją;

9.27. būti atsakingu darbuotoju, kuris ŽŪDC nepertraukiamai ir periodiškai tikrintų el. paštu pagalba@zudc.lt, Teams ar telefonu gaunamas žinutes ir/ar pranešimus apie ŽŪDC informacinių sistemų sutrikimus ir pagal ŽŪDC nustatytas procedūras operatyviai reaguotų, jei tokių incidentų būtų;

9.28. pagal kompetenciją atstovauti ŽŪDC kitose institucijose, įstaigose, įmonėse ir organizacijose;

9.29. analizuoti ir apibendrinti surinktą informaciją prieš ją pateikdamas ŽŪDC informacinių išteklių naudotojams;

9.30. pagal kompetenciją dalyvauti ŽŪDC Strategijos, veiklos ataskaitų, kitų dokumentų, susijusių su ŽŪDC veikla ir tiesiogiai pavestų funkcijų vykdymu, rengime;

9.31. tinkamai saugoti Skyriaus dokumentus, nustatyta tvarka juos perduoti archyvui;

9.32. neatskleisti konfidencialios informacijos;

9.33. išmanyti darbo saugos, gaisrinės saugos, elektros saugos reikalavimus ir jų laikytis;

9.34. tausoti ŽŪDC nuosavybę;

9.35. laikytis ŽŪDC etikos ir antikorpucinio elgesio kodekso nuostatų;

9.36. teikti informaciją apie atliekamus darbus tiesioginiam vadovui;

9.37. siekti, kad Skyriaus veikla atitiktų IVS principus;

9.38. siekti ŽŪDC patvirtintoje Darnumo politikoje iškeltų tikslų – ieškoti geriausių sprendimų tvarumo principų įgyvendinimui bei mažiausią poveikį aplinkai turinčių darbo priemonių naudojimo galimybių;

9.39. įgyvendinti ŽŪDC tvarumo strategiją bei tvarumo politiką;

9.40. pagal kompetenciją vykdyti kitus, su tiesioginėmis Skyriaus funkcijomis susijusius Departamento direktoriaus ir ŽŪDC generalinio direktoriaus nurodymus ir pavedimus.