

**VALSTYBĖS ĮMONĖS ŽEMĖS ŪKIO DUOMENŲ CENTRO ADMINISTRAVIMO
DEPARTAMENTO
KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS VYRIAUSIOJO SPECIALISTO PAREIGINĖ
INSTRUKCIJA**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Valstybės įmonės Žemės ūkio duomenų centro (toliau – ŽŪDC) Administravimo departamento (toliau – Departamentas) Klientų aptarnavimo skyriaus (toliau – Skyrius) vyriausiojo specialisto (toliau – Vyriausiasis specialistas) pareiginė instrukcija reglamentuoja reikalavimus, keliamus Vyriausiajam specialistui, funkcijas, kurias Vyriausiasis specialistas atlieka, pareigas, teises ir atsakomybę.

2. Pareigybės paskirtis – bendroji ŽŪDC veiklos sritis.

3. Vyriausiasis specialistas turi atitikti šiuos reikalavimus:

3.1. turėti arba siekti įgyti aukštąjį arba specialųjį aukštesnįjį išsilavinimą;

3.2. pasitikėti savimi ir gebėti savarankiškai atlikti pavestą darbą;

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

3.4. mokėti darbo klausimais bendrauti bent viena užsienio kalba;

3.5. būti susipažinusi su ŽŪDC struktūra;

3.6. mokėti dirbti individualiai ir komandoje;

3.7. mokėti išklausti interesantus ir gebėti aktyviai bei intensyviai su jais bendrauti tiesiogiai ir telekomunikacijos priemonėmis;

3.8. gebėti operatyviai ir išsamiai išsiaiškinti informaciją ir ją perduoti, valdyti, analizuoti, kaupti, sisteminti, apibendrinti ir rengti išvadas;

3.9. mokėti dirbti MS Office paketu;

3.10. būti pareigingas, darbštus, atsakingas, kruopštus, sąžiningas, komunikabilus, kantrus, tvarkingas ir laikytis darbo etikos nuostatų;

3.11. išmanyti ŽŪDC kuriamus ir palaikomus registrus ir informacines sistemas, suprasti ŽŪDC darbo pobūdį;

3.12. savo darbe vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Žemės ūkio ministro įsakymais,

susijusiais su Vyriausiojo specialisto 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.

4. Vyriausiasis specialistas yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas Skyriaus vadovui.

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

6. Kai Vyriausiojo specialisto nėra darbo vietoje (ligos, komandiruotės, atostogų, kt. atvejais), jis pavaduojamas vadovaujantis ŽŪDC nustatyta tvarka.

7. Vyriausiasis specialistas 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.

II SKYRIUS PAREIGOS IR FUNKCIJOS

8. Vyriausiojo specialisto pareigos ir funkcijos:

8.1. savarankiškai atlikti savo pareigas, vykdyti Skyriaus vadovo nurodymus ir pavedimus;

8.2. asmenis, svečius ir interesantus registruoti Lankytojų registre;

8.3. tinkamai saugoti Skyriuje esančią dokumentaciją;

8.4. laikyti paslapyje konfidencialią ŽŪDC informaciją;

8.5. Skyriaus vadovui teikti nuolatinę informaciją apie atliekamus darbus;

8.6. ŽŪDC procedūrų aprašuose nustatyta tvarka priimti, registruoti užklausas ir incidentus, informacinių technologijų (toliau – IT) incidentus, juos klasifikuoti, vykdyti, paskirstyti;

8.7. rengti ataskaitas apie užklausas ir incidentus, IT incidentus;

8.8. teikti pasiūlymus ir rengti instrukcijas, procedūrų aprašus, nuostatus ar kitus dokumentus darbo klausimais;

8.9. atlikti pirminį gaunamos el. paštu pagalba@zudc.lt korespondencijos tvarkymą;

8.10. teikti naudotojams informaciją (telefonu, el. paštu arba tiesiogiai) apie paslaugų teikimą ir užsakymą, vykdomų paslaugų būseną, ŽŪDC teikiamas paslaugas;

- 8.11. informuoti naudotojus apie IT paslaugų sutrikimus ir prastovas;
- 8.12. organizuoti ir kontroliuoti IT incidentų sprendimų įgyvendinimą;
- 8.13. analizuoti vidaus ir išorės naudotojų apklausos rezultatus;
- 8.14. analizuoti užklausas ir incidentus;
- 8.15. administruoti Užklausų ir incidentų valdymo sistemą (klasifikatorių sukūrimas, redagavimas);
- 8.16. siekti ŽŪDC patvirtintoje Darnumo politikoje iškeltų tikslų – ieškoti geriausių sprendimų tvarumo principų įgyvendinimui bei mažiausią poveikį aplinkai turinčių darbo priemonių naudojimo galimybių;
- 8.17. įgyvendinti ŽŪDC tvarumo strategiją bei tvarumo politiką;
- 8.18. vykdyti kitus, su tiesioginėmis Skyriaus funkcijomis susijusius Skyriaus vadovo, Departamento direktoriaus nurodymus ir ŽŪDC generalinio vadovo pavedimus.