

PATVIRTINTA
Informatikos ir ryšių departamento prie
Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
direktoriumi
2024 m. gruodžio 2 d. įsakymu Nr. 5V-132

VALDYMO ORGANIZAVIMO SKYRIAUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SPECIALISTO PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

I SKYRIUS PAREIGYBĖ

1. Valdymo organizavimo skyriaus klientų aptarnavimo specialistas (toliau – klientų aptarnavimo specialistas) yra priskiriamas specialistų grupei.
2. Pareigybės lygis – A2.
3. Pareigybės paskirtis – vykdyti besikreipiančių asmenų aptarnavimą Informatikos ir ryšių departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – departamentas), teikti informaciją apie departamento teikiamas paslaugas, užtikrinti savalaikį informacijos pateikimą bei departamente rengiamų pažymų ir išrašų išdavimą.
4. Pareigybės pavaldumas – klientų aptarnavimo specialistas tiesiogiai pavaldus Valdymo organizavimo skyriaus (toliau – Skyrius) vedėjui.

II SKYRIUS SPECIALŪS REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI

5. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialius reikalavimus:
 - 5.1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį universitetinį išsilavinimą su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam lygiaverte aukštojo mokslo kvalifikacija arba aukštąjį koleginių išsilavinimą su profesinio bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam lygiaverte aukštojo mokslo kvalifikacija;
 - 5.2. turėti 1 metų darbo patirtį klientų aptarnavimo srityje;
 - 5.3. išmanyti Lietuvos Respublikos įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus ir kitus teisės aktus, reglamentuojančius dokumentų rengimą, apskaitą ir saugojimą, asmenų aptarnavimą viešojo administravimo institucijose;
 - 5.4. mokėti valdyti, kaupti, sisteminti, apibendrinti informaciją, pagal kompetenciją rengti išvadas ir pasiūlymus, priimti sprendimus;
 - 5.5. išmanyti bei sugebėti praktiškai taikyti dokumentų rengimo taisykles;
 - 5.6. mokėti savarankiškai planuoti ir organizuoti savo darbą;
 - 5.7. mokėti anglų kalbą pažengusiojo vartotojo lygmenis B1 lygiu;
 - 5.8. mokėti dirbti kompiuteriu Microsoft Office arba LibreOffice programiniu paketu.

III SKYRIUS ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS

6. Šias pareigas einantis darbuotojas vykdo šias funkcijas:
 - 6.1. kompiuterinėje dokumentų valdymo sistemoje registruoja, sistemina ir tvarko asmenų prašymus, skundus, pranešimus;
 - 6.2. konsultuoja asmenis apie departamento išduodamas pažymas ir išrašus, jiems atvykus į departamentą priimamąjį, telefonu arba elektroniniu paštu, atlieka prašymų, skundų ir pranešimų tvarkymą, informuoja asmenį apie prašymo nagrinėjimo eigą, įteikia arba išsiunčia parengtas departamente pažymas, išrašus ir atsakymus pareiškėjams;

6.3. užtikrina, kad prašymai dėl departamente valdomų/tvarkomų registrų duomenų teikimo atitiktų šių registrų duomenų teikimo tvarkos aprašų reikalavimus;

6.4. priima asmenų atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis per elektroninių kortelių skaitytuvą (EKS) už departamente tvarkomų registrų duomenų teikimą: patikrina mokėjimo kortelės atpažinimo požymius, atlieka atsiskaitymo operaciją, paaiškina klientui, kodėl kortelė neaptarnaujama, jeigu gaunamas neigiamas autorizavimo atsakymas;

6.5. vykdo mokėjimų duomenų tvarkymą už departamente tvarkomų registrų duomenų teikimą;

6.6. pildo siunčiamų dokumentų pašto siuntų registrus, markiruoja vokus ir išsiunčia;

6.7. rengia ataskaitas ir kitą informaciją, susijusią su asmenų aptarnavimu, prašymų ir skundų nagrinėjimu departamente;

6.8. rengia informaciją apie asmenų aptarnavimą departamento interneto svetainei ir laiku ją atnaujina, siekiant užtikrinti, kad pateikta informacija apie departamente teikiamas administracines paslaugas būtų informatyvi ir suprantama;

6.9. rengia raštus ir kitus dokumentus departamento veiklos klausimais, persiunčia departamente gautus dokumentus pagal kompetenciją;

6.10. formuoja, tvarko ir nustatytą tvarka perduoda saugoti departamento archyvui dokumentų bylas, siekiant užtikrinti saugomų dokumentų reikalavimus;

6.11. vykdo kitus, su Skyriaus funkcijomis susijusius, nenuolatinio pobūdžio pavedimus.

IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

7. Šias pareigas vykdantis darbuotojas atsako už pareigybės aprašyme nustatytų funkcijų ir tiesioginio vadovo pavedimų vykdymą kokybiškai ir laiku.

Susipažinau

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Data)