

SPECIALIEJI REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI

1. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:
 - 1.1. turėti aukštąjį universitetinį išsilavinimą arba jam lygiavertę aukštojo mokslo kvalifikaciją;
 - 1.2. turėti 2 metų darbo patirtį klientų patirties valdymo srityje ir (arba) kokybės valdymo srityje;
 - 1.3. išmanyti klientų patirčių valdymo principus ir įrankius ir (ar) kokybės veiklos valdymo principus ir įrankius;
 - 1.4. būti susipažinusiame vaiko teisių apsaugos sistema, klientų aptarnavimą reglamentuojančiais teisės aktais;
 - 1.5. išmanyti teisės aktus, reglamentuojančius dokumentų rengimą ir gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu;
 - 1.6. mokėti kaupti, sisteminti, apibendrinti ir analizuoti informaciją;
 - 1.7. gebėti savarankiškai planuoti ir organizuoti darbą;
 - 1.8. turėti puikius komunikacijos įgūdžius.

ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS

1. Šias pareigas einantis darbuotojas atlieka šias funkcijas:
 - 1.1. renka, analizuoja, sistemina duomenis apie Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) klientų patirtis, jų lūkesčius, poreikius, atsiliepimus;
 - 1.2. kuria ir diegia klientų patirties vertinimo sistemą, kuri leis rinkti duomenis, juos stebėti, matuoti bei identifikuoti galimas gerinimo sritis;
 - 1.3. organizuoja ir (ar) atlieka klientų patirties bei klientų aptarnavimo kokybės tyrimus (arba tyrimus (apklausas), susijusias su Tarnybos skyrių veikla bei klientų aptarnavimu) stebi ir analizuoja rezultatus, atsižvelgiant į rezultatus teikia siūlymus tiesioginiam vadovui dėl darbuotojų ugdymo bei procesų keitimo;
 - 1.4. teikia siūlymus tiesioginiam vadovui dėl klientų aptarnavimo procesų optimizavimo ir kokybės gerinimo, siekiant geresnės klientų patirties bei efektyvios veiklos;
 - 1.5. domisi naujaisiais klientų aptarnavimo kokybės matavimo ir tobulinimo metodais ir teikia pasiūlymus dėl inovatyvių sprendimų įgyvendinimo;
 - 1.6. bendradarbiauja su kitais Tarnybos skyriais, ieško būdų kaip gerinti klientų patirtį;
 - 1.7. komunikuoja Tarnybos darbuotojams apie Tarnybos Klientų aptarnavimo standartą, vykdo vieningos ir aktualios informacijos apie klientų patirtis sklaidą;
 - 1.8. konsultuoja ir ugdo Tarnybos darbuotojus klientų aptarnavimo srityje, organizuoja ir (ar) koordinuoja reguliarių darbuotojų žinių patikrinimą klientų aptarnavimo tema;
 - 1.9. inicijuoja, įgyvendina projektus, susijusius su klientų patirties gerinimu (gerinimo procesais) ir (ar) klientų aptarnavimo kokybe;
 - 1.10. dalyvauja rengiant su klientų aptarnavimu susijusius teisės aktų projektus, pagal kompetenciją teikia siūlymus dėl teisės aktų tobulinimo;
 - 1.11. Tarnybos direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo, Skyriaus vedėjo ar tiesioginio vadovo pavedimu pagal kompetenciją dalyvauja Tarnybos posėdžiuose, kitų institucijų, įstaigų ar organizacijų pasitarimuose, posėdžiuose, darbo grupėse;
 - 1.12. atlieka kitas su Skyriaus veikla susijusias funkcijas ir nenuolatinio pobūdžio tiesioginio vadovo ir Skyriaus vedėjo pavedimus.