

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 3 metų darbo patirtį klientų patirties valdymo srityje ir (arba) kokybės valdymo srityje;
 - 1.3. išmanyti klientų patirčių valdymo principus ir įrankius ir (ar) išmanyti kokybės veiklos valdymo principus ir įrankius;
 - 1.4. būti susipažinusi su klientų aptarnavimu ir vaiko teisių apsaugos sistemą 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 patirčių vertinimo sistemą, kuri leis rinkti duomenis, juos stebėti, matuoti bei identifikuoti galimas gerinimo sritis;
 - 1.3. koordinuoja ir (ar) atlieka klientų patirties bei klientų aptarnavimo kokybės tyrimus (arba tyrimus ar 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. koordinuoja klientų aptarnavimo procesų optimizavimo ir (ar) kokybės gerinimo procesus Tarnyboje;
 - 1.6. domisi naujausiais klientų aptarnavimo kokybės matavimo ir tobulinimo metodais ir teikia pasiūlymus dėl inovatyvių sprendimų įgyvendinimo;
 - 1.7. bendradarbiauja su kitais Tarnybos skyriais, ieškant būdų kaip gerinti klientų patirtį (dėl klientų patirties gerinimo), nustatant rodiklius, susijusius su klientų aptarnavimo standartu;
 - 1.8. komunikuoja Tarnybos darbuotojams apie Tarnybos Klientų aptarnavimo standartą, vykdo vieningos ir aktualios informacijos apie klientų patirtis sklaidą;
 - 1.9. konsultuoja ir ugdo Tarnybos darbuotojus klientų aptarnavimo srityje, organizuoja ir (ar) koordinuoja reguliarių darbuotojų žinių patikrinimą ir pan.;
 - 1.10. inicijuoja, įgyvendina projektus, susijusius su klientų patirties gerinimu (gerinimo procesais) ir (ar) klientų aptarnavimo kokybe;
 - 1.11. koordinuoja pasitarimų, diskusijų ir kitų renginių su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, siekiant dalintis gerąja patirtimi klientų patirčių vystyme, organizavimu, prireikus juos organizuoja;
 - 1.12. inicijuoja ir organizuoja viešuosius pirkimus, reikalingus pavestoms funkcijoms įgyvendinti;
 - 1.13. pagal kompetenciją teikia siūlymus ir bendradarbiauja su kitais Tarnybos skyriais, vykdam savo tiesiogines funkcijas rengiant su vaiko teisių apsauga susijusių klausimų apžvalgas;
 - 1.14. dalyvauja rengiant, nagrinėjant su klientų aptarnavimu susijusių teisės aktų projektus ir Tarnybos teisės aktus, pagal kompetenciją teikia siūlymus dėl teisės aktų tobulinimo;

1.15. pagal kompetenciją dalyvauja Tarnybos, kitų institucijų, įstaigų ar organizacijų pasitarimuose, posėdžiuose, darbo grupėse ir komisijų veikloje;

1.16. atlieka kitas funkcijas ir nenuolatinio pobūdžio Skyriaus vedėjo pavedimus, susijusius su Skyriaus veikla.