

PATVIRTINTA
Neįgaliųjų reikalų departamento prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2023 m. lapkričio 22 d. įsakymu Nr. V-106

ASMENŲ APTARNAVIMO IR DOKUMENTŲ VALDYMO SKYRIAUS VYRESNIOJO SPECIALISTO PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

I SKYRIUS PAREIGYBĖ

1. Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus (toliau – skyrius) vyresniojo specialisto pareigybė yra darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį pareigybė, priskiriama specialistų pareigybių grupei.

2. Pareigybės lygis – B.

II SKYRIUS SPECIALŪS REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI

3. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:

3.1. turėti ne žemesnį kaip aukštesnįjį išsilavinimą, įgytą iki 2009 metų, ar specialųjį vidurinį išsilavinimą, įgytą iki 1995 metų;

3.2. turėti darbo patirties asmenų aptarnavimo srityje;

3.3. išmanyti ir mokėti vadovautis Lietuvos Respublikos archyvų įstatymu, Lietuvos valstybinio archyvų fondo nuostatų reikalavimais, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų tvarka ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo ir naudojimo tvarką;

3.4. sklandžiai dėstyti mintis žodžiu ir raštu, mokėti valdyti, kaupti, analizuoti, sisteminti, apibendrinti informaciją ir rengti išvadas;

3.5. gebėti savarankiškai planuoti, organizuoti savo veiklą, savarankiškai rinktis darbo metodus, analitiškai įvertinti ir apibendrinti problemas, dirbti komandoje;

3.6. mokėti dirbti kompiuteriu (teksto redaktoriumi, skaičiuokle, internetu, elektroniniu paštu, pristatymų kūrimo programa, teisės aktų ir kitų dokumentų paieškos sistemomis ir duomenų bazėmis).

III SKYRIUS ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS

4. Šias pareigas einantis darbuotojas vykdo šias funkcijas:

4.1. konsultuoja klientus taikydamas „vieno langelio“ principą pagal Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra) patvirtintus klientų aptarnavimo standartus bei gerosios praktikos pavyzdžius;

4.2. informaciniu telefonu pagal kompetenciją teikia klientams bendro ir/ar asmeninio pobūdžio informaciją ir konsultacijas apie neįgalumo lygio, dalyvumo lygio nustatymą ir kitų Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo 15 str. 1 d. 6 p. nurodytų sprendimų priėmimo tvarką teritoriniuose skyriuose bei kitais Agentūros veiklos klausimais;

- 4.3. Agentūros nustatyta tvarka registruoja klientų prašymus;
 - 4.4. Agentūros informacinėje sistemoje tvarko fizinių ir juridinių asmenų kontaktinius ar kitus duomenis;
 - 4.5. nagrinėja telefonu ir kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis gautus klientų paklausimus bei prašymus, rengia į juos atsakymus, bendradarbiaujant su kitais Agentūros padaliniais;
 - 4.6. vykdo klientų apklausas;
 - 4.7. rengia ataskaitas bei suvestines, analizuoja jų rodiklius bei teikia pasiūlymus ir pastabas Skyriaus vedėjui dėl klientų aptarnavimo kokybės gerinimo ir klientų srautų optimizavimo;
 - 4.8. vykdo reguliarius susitikimus su Skyriaus darbuotojais, konsultuojančiais klientus, dėl aktualios informacijos pateikimo, konsultavimo veiklos vykdymo ir darbo kokybės gerinimo klausimais bei teikia jiems metodinę pagalbą;
 - 4.9. dalyvauja įgyvendinant veiklos planavimo, veiklos vertinimo, rizikos ir kokybės valdymo, korupcijos ir kitos nesąžiningos veiklos prevencijos, Skyriaus dokumentų tvarkymo procedūras;
 - 4.10. analizuoja bei teikia pasiūlymus dėl Skyriaus:
 - 4.10.1. funkcijų vykdymui reikalingų duomenų poreikio;
 - 4.10.2. darbo organizavimo, darbo procesų ir procedūrų tobulinimo;
 - 4.11. vykdo kitus nenuolatinio pobūdžio Agentūros vadovybės ir skyriaus vedėjo pavedimus, susijusius su skyriaus funkcijomis.
-