



PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

KLIENTŲ APTARNAVIMO SPECIALISTAS (-Ė) Sistemų plėtros ir skaitmenizavimo skyrius Klientų konsultavimo grupė

PATVIRTINTA

VšĮ Statybos sektoriaus vystymo agentūra
direktoriaus 2026-07-24
įsakymu Nr. BV-63-(1.1 E)

Pareigybės paskirtis	- Teikti efektyvią pagalbą klientams, užtikrinant jų poreikių suvokimą, sprendimus ir teisingą informacijos teikimą apie VšĮ Statybų sektoriaus vystymo agentūros (toliau – SSVA) informacines sistemas.
Atsakomybė	Atsako už: - skyriaus nuostatuose, šiame Pareigybės aprašyme, SSVA vidaus teisės aktuose numatytų bei vadovo įsakymais ir / ar nurodymais priskirtų pareigų ar nustatytų užduočių kompetentingą ir kokybišką vykdymą tinkamai ir laiku; - SSVA nustatytų vidaus darbo tvarkos taisyklių laikymąsi; - kokybiškos konsultacijos suteikimą, operatyviai atsakant į kliento pateiktą klausimą visų SSVA teikiamų paslaugų, registrų bei administruojamų sistemų klausimais telefonu ir (arba) raštu nuotoliniais pokalbių kanalais; - SSVA nustatytų vidaus darbo tvarkos taisyklių laikymąsi; - profesionalų, dalykišką ir pagarba grįstą bendravimą su klientais, interesantais, kitų struktūrinių skyrių darbuotojais išsiaiškinant jų pageidavimus ir siekiamą kvalifikuotai ir operatyviai išspręsti kilusius klausimus; - konfidencialumo savo darbinėje/ profesinėje veikloje laikymąsi, darbinės ir konfidencialios informacijos atskleidimą, praradimą, tokio pobūdžio informacijos perdavimą tretiesiems asmenims ar kitoki neteisėtą disponavimą; - duomenų apsaugą; - už pareigybės nuostatų netinkamą vykdymą, materialinės žalos SSVA padarymą Lietuvos Respublikos teisės aktuose, SSVA vidaus teisės aktuose ir darbo sutartyje nustatyta tvarka; - darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančių teisės aktų laikymąsi; - gero SSVA įvaizdžio formavimą savo veiksmais ir darbais, taip pat SSVA vertybių, visuotinai priimtų mandagumo ir etikos taisyklių, profesinės etikos reikalavimų laikymąsi; - SSVA turto tausojimą ir materialinių vertybių saugojimo reikalavimų laikymąsi; - lojalumą SSVA ir, vykdant savo pareigas, veikimą išimtinai SSVA interesais (jeigu vykdant darbinę veiklą kyla privačių ir SSVA interesų konfliktas, darbuotojas privalo nedelsdamas apie tai raštu informuoti tiesioginį vadovą ir nusišalinti nuo konkrečios darbinės veiklos, susijusios su interesų konfliktu); - Bendradarbiavimą su kitais SSVA skyriais užtikrinant efektyvų veiklos organizavimą ir tęstinumą; - visos valdomos informacijos ir darbo priemonių perdavimą SSVA direktoriaus įgaliotam darbuotojui pereinant dirbti į kitas pareigas ar išeinant iš darbo.
Pavaldumas	Klientų aptarnavimo specialistas yra tiesiogiai pavaldus Sistemų plėtros ir skaitmenizavimo skyriaus Klientų konsultavimo grupės vadovui arba jį pavaduojančiam darbuotojui, o jo nesant, Sistemų plėtros ir skaitmenizavimo skyriaus vadovui arba jį pavaduojančiam darbuotojui.
Pavadavimas	Klientų aptarnavimo specialistą pavaduoja Sistemų plėtros ir skaitmenizavimo skyriaus Klientų konsultavimo grupės vadovo ar jį pavaduojančio darbuotojo paskirtas Skyriaus darbuotojas, o jo nesant, Sistemų plėtros ir skaitmenizavimo skyriaus vadovo ar jį pavaduojančio darbuotojo paskirtas Skyriaus darbuotojas.
Reikalavimai darbuotojui:	
1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį koleginių ar jam prilygintą išsilavinimą informacinių technologijų srityje; 2. turėti ne mažesnę kaip 1 metų darbo patirtį informacinių technologijų srityje. 3. mokėti valdyti, kaupti, sisteminti, apibendrinti įvairaus pobūdžio informaciją ir rengti dokumentus; 4. gebėti analizuoti ir modeliuoti konsultavimo veiklos procesus;	

5. gebėjimas savarankiškai planuoti, organizuoti savo veiklą, priimti sprendimus, susijusius su tiesioginėmis darbo funkcijomis, savarankiškai spręsti iškilusias problemas, greitai ir aiškiai pateikti informaciją;
6. gebėjimas dirbti „Microsoft Office“ programų paketu bei informacinių sistemų, būtinų šiai pareigybei priskirtoms funkcijoms tinkamai vykdyti, išmanymas;
7. būti susipažinus su Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos reglamentais ir direktyvomis, reglamentuojančiais asmens duomenų teisinę apsaugą;
8. gebėjimas konsultuoti klientus nuotoliniais kanalais, esant poreikiui užtikrinti dirbtinio intelekto (toliau – DI) pagrindu veikiančių virtualiųjų asistentų atsakymų kokybę ir prireikus perimti jų pradėtas užklausas, išlaikant informacijos tęstinumą;
9. turėti puikius bendravimo, organizavimo ir problemų sprendimo įgūdžius;
10. gebėti savarankiškai planuoti ir organizuoti savo darbą;
11. gebėti dirbti komandoje priimant sprendimus ir pasidalinant atsakomybe;
12. žinoti darbo etikos normas ir principus, gebėti tiksliai vertinti situaciją;
13. būti pareigingas, empatiškas, dalykiškas, darbštus, kūrybiškas, tobulinti specialiąsias žinias, kelti savo kvalifikaciją;
14. žinoti darbo, saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, higienos bei sanitarijos normas bei taisykles;
15. sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu lietuvių kalba;
16. mokėti anglų kalbą, kalbos mokėjimo lygis – B1.

Pagrindinės darbo funkcijos:

17. konsultuoti informacinių sistemų naudotojus duomenų tvarkymo ir informacinių sistemų naudojimo klausimais ir skatinti klientus naudotis informacinių sistemų paruoštais naudotojų vadovais, vaizdo instrukcijomis bei žinių baze;
18. registruoti informacinių sistemų incidentus (JIRA ar kt.), susijusius su SSVA tvarkomų registrų ar informacinių sistemų trūkumais, stebėti užregistruotų incidentų būseną, teikti komentarus, pastabas;
19. analizuoti informacinių sistemų paslaugų naudotojų poreikius, pasiūlymus, stebėti tendencijas ir teikti pasiūlymus vadovui dėl veiklos tobulinimo, efektyvių ir inovatyvių kuruojamos srities darbų atlikimo;
20. pagal kompetenciją nagrinėti valstybės institucijų, įstaigų, organizacijų, kitų fizinių ir juridinių asmenų skundus, raštus, pranešimus, rengti pastabas ir pasiūlymus;
21. nedelsiant informuoti tiesioginį vadovą apie fizinės ir informacinės saugos reikalavimų ar kitų SSVA lokalinių teisės aktų nesilaikymą, pastebėtus IS naudojimo, priežiūros trūkumus ar pažeidimus;
22. teikti pagalbą kitų skyrių darbuotojams, aiškindis sudėtingas ir (arba) konfliktines situacijas, kylančias konsultavimo metu ar atsakant į užklausas raštu;
23. pagal Skyriaus kompetenciją nustatyta tvarka teikti pasiūlymus dėl SSVA tvarkomų informacinių sistemų naudojimo ir apsaugos tobulinimo, dalyvauti rengiant bei rengti atitinkamus teisės aktų ir kitų dokumentų projektus, teikti pastabas ir pasiūlymus kitų institucijų parengtiems teisės aktų projektams ar pasiūlymams;
24. dalyvauti rengiant informacinių technologijų strategiją, atliekant informacinių sistemų poreikių analizę;
25. registruoti pastebėtas IS veikimo klaidas klaidų ir keitimų registravimo sistemoje;
26. dalyvauti su administruojamomis sistemomis susijusių tvarkų ir procedūrų kūrimu ir priežiūroje;
27. organizuoti ir įgyvendinti informacinių sistemų apsaugos priemones, iš jų: vartotojų priėjimo prie duomenų administravimą, prieigos suteikimo ir kt.;
28. dalyvauti informacinių sistemų palaikymo ir modifikavimo veiklose, įdiegtų pakeitimų testavime;
29. vykdyti Informacinių sistemų funkcionavimo priežiūrą, darbingumo palaikymą ir administravimą;
30. inicijuoti, organizuoti ir vykdyti duomenų perkėlimą iš kitų sistemų;
31. pagal poreikį ir kompetenciją dalyvauti SSVA susirinkimuose, pasitarimuose ir posėdžiuose, direktoriaus, kitų vadovų sudarytų komitetų, komisijų ir (ar) darbo grupių veikloje; kitų institucijų, įmonių, įstaigų ir kitų organizacijų projektuose ir (ar) darbo grupėse;
32. bendradarbiauti su kitais SSVA struktūriniais skyriais, sistemų vartotojų grupėmis, kitomis įmonėmis, institucijomis, įstaigomis ir organizacijomis, neperžengiant kompetencijos ir įgaliojimų;

33. tiesioginio vadovo (aukštesnio lygio vadovo, kuriojančio šį skyrių) pavedimu darbuotojo laikino nebuvimo darbe atvejais arba nesant darbuotojo atlikti šio darbuotojo pareiginiuose nuostatuose numatytas funkcijas;
34. vykdyti kitus su SSVA ar Skyriaus funkcijomis susijusius Skyriaus vadovo, SSVA direktoriaus nenuolatinio pobūdžio pavedimus, nurodymus ir užduotis tam, kad būtų pasiekti SSVA strateginiai tikslai ir tinkamai įvykdytos SSVA ir/ar Skyriui priskirtos funkcijos;
35. laikytis Lietuvos Respublikos teisės aktų, SSVA savininko teisės ir pareigas įgyvendinančios institucijos priimtų (patvirtintų) teisės aktų (dokumentų) reikalavimų, SSVA įstatų ir vidaus teisės aktų (dokumentų) reikalavimų.

Darbuotojo teisės ir įgaliojimai:

36. susipažinti ir laiku gauti iš SSVA padalinių, kitų įstaigų ar organizacijų informaciją ir dokumentus, reikalingus vadovo uždaviniams ir funkcijoms atlikti;
37. nuolatos ugdyti savo kompetenciją, dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, susitikimuose, kaupiant profesines žinias iš įvairių informacijos šaltinių;
38. teikti pasiūlymus dėl SSVA veiklos optimizavimo ir gerinimo bei kitais klausimais;
39. nepriimti iš SSVA skyrių vadovų ir darbuotojų netinkamai parengtų dokumentų;
40. naudotis tiesioginiam darbui reikalingomis priemonėmis ir sistemomis;
41. atsisakyti vykdyti užduotis, kurios prieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtintoms nuostatomis ir principams;
42. darbuotojas neturi teisės teikti tretiesiems asmenims informacijos, kurios atskleidimas prieštarautų Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo reikalavimams ar pažeistų teisėtus pirkimuose dalyvaujančių tiekėjų ir SSVA darbuotojų interesus.

Sutinku vykdyti aukščiau nurodytas pareigas ir pavestus įgaliojimus bei esu susipažinęs(-usi) su aukščiau nurodytais reikalavimais.

(Darbuotojo vardas, pavardė, parašas, data)

SSVA yra lygias galimybes užtikrinanti darbovietė, kurioje visi darbuotojai vertinami ir gerbiami, nepaisant jų rasės, religijos, lyties, seksualinės orientacijos ar seksualinės tapatybės, amžiaus, negalios ar dėl kitų su darbo vykdymu tiesiogiai nesusijusių požymių.