**APTARNAVIMO SKYRIAUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SPECIALISTO**

**PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I SKYRIUS**

**PAREIGYBĖ**

           1. Aptarnavimo skyriaus (toliau – skyrius) klientų aptarnavimo specialistas, darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, yra specialistų grupės pareigybė.

           2. Pareigybės lygis – A2.

           3. Pareigybės paskirtis – vykdyti tinkamą klientų aptarnavimą Migracijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Migracijos departamentas).

           4. Pareigybės pavaldumas – šias pareigas einantis darbuotojas yra tiesiogiai pavaldus skyriaus 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 prilygintą išsilavinimą arba aukštąjį koleginį išsilavinimą su profesinio bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintą išsilavinimą; urėti ne žemesnį kaip aukštąjį išsilavinimą;

5.2.  mokėti anglų ir (arba) rusų kalbą B2 lygiu;

5.3.  išmanyti Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus, reglamentuojančius klientų aptarnavimo, Lietuvos Respublikos pilietybės, asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų ir užsieniečių teisinės padėties;

5.4.  mokėti dirbti „Microsoft Windows“ operacinėmis sistemomis ir „Microsoft Office“ raštinės programų paketu.

**III SKYRIUS**

**ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS**

          6. Šias pareigas einantis valstybės tarnautojas vykdo šias funkcijas:

6.1.  telefonu, el. paštu  ar kitomis telekomunikacijos priemonėmis teikia klientams informaciją, susijusią su Migracijos departamento teikiamomis paslaugomis;

6.2.  apdoroja ir rengia su paslaugų teikimu ir klientų aptarnavimu susijusią informaciją;

6.3.  analizuoja klientų dažniausiai užduodamus klausimus, skundus, susijusius su Migracijos departamento teikiamomis paslaugomis ir klientų aptarnavimu;

6.4.  teikia pasiūlymus skyriaus vedėjui dėl klientams teikiamos informacijos, Migracijos departamento interneto svetainių, darbuotojų žinių bazės atnaujinimo ar papildymo;

6.5.  atnaujina Migracijos departamento interneto svetainių, darbuotojų žinių bazės informaciją;

6.6.  analizuoja klientų srautus ir teikia pasiūlymus skyriaus vedėjui su paslaugų teikimu ir klientų aptarnavimu, darbo procesų optimizavimu susijusiais klausimais;

6.7.  užtikrina vienodo informacijos teikimo Migracijos departamente standarto įgyvendinimą;

6.8.  įgyvendina klientų pasitenkinimo Migracijos departamento teikiamomis paslaugomis vertinimo priemones;

6.9.    pagal kompetenciją nagrinėja klientų skundus, prašymus, pareiškimus, rengia atsakymų, raštų projektus;

6.10.   kuruoja naujus skyriaus darbuotojus, teikia pasiūlymus dėl mokymų programų;

6.11.   vykdo kitus nenuolatinio pobūdžio pavedimus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_