

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „KLAIPĖDA ID“

KULTŪROS FABRIKO KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO (-ĖS) PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

Šis pareigybės aprašymas reglamentuoja viešosios įstaigos „Klaipėda ID“ (toliau – Agentūra) Kultūros fabriko klientų aptarnavimo vadovui (-ei) (toliau – KUFA administratorius) keliamus reikalavimus, jo pareigas, funkcijas, teises ir atsakomybę.

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) yra Agentūros darbuotojas dirbantis pagal darbo sutartį ir tiesiogiai pavaldus bei atskaitingas Pavaduotojui Kultūros fabriko / kūrybinių industrijų veiklai (toliau – direktoriaus pavaduotojas).
- 1.2. KUFA klientų aptarnavimo vadovą (ę) į darbą priima ir atleidžia, skatina bei skiria nuobaudas, nustato darbo sutarties sąlygas direktorius Agentūros įstatų, Lietuvos Respublikos darbo teisinius santykius reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka ir pagrindais.
- 1.3. KUFA klientų aptarnavimo vadovo (ės) pagrindinis uždavinys – bendro naudojimo erdvių ir inventoriaus naudojimo tvarkos, renginių sklandaus rezervavimo, organizavimo, viešinimo bei klientų aptarnavimo kokybės užtikrinimas.
- 1.4. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Agentūros įstatais, Visuotinio dalininkų susirinkimo ir valdybos sprendimais, šiuo Pareigybės aprašymu bei kitais tvarkų aprašais ir nuostatais, privalomais visiems Agentūros darbuotojams.

2. REIKALAVIMAI KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVUI (ei)

- 2.1. Pasižymėti nepriekaištinga reputacija.
- 2.2. Turėti aukštąjį išsilavinimą, pageidautina turėti darbuotojų saugos ir panašią kvalifikaciją patvirtinančių sertifikatų.
- 2.3. Puikiai mokėti valstybinę kalbą.
- 2.4. Mokėti anglų kalbą B1 (pažengęs vartotojas) arba aukštesniu lygiu bei (pageidautina) rusų kalbą B1, pagal Bendrųjų Europos kalbų matmenų skalę.

- 2.5. Gebėti savarankiškai planuoti ir organizuoti savo veiklą, mokėti analizuoti ir apibendrinti iš klientų, rinkos ir kitų darbuotojų gautą informaciją, kūrybiškai spręsti suplanuotas užduotis.
- 2.6. Puikiai mokėti dirbti kompiuteriu ir turėti bazines informacinių technologijų žinias.

3. KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO PAREIGOS

- 3.1. Laikytis Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų, darbo etikos ir drausmės reikalavimų.
- 3.2. Naudoti jo darbui skirtas Agentūros darbo priemones pagal paskirtį ir jas tausojant.
- 3.3. Užtikrinti aukštos kokybės paslaugų teikimą klientams bei Agentūros darbuotojams.
- 3.4. Vengti asmeninių ir darbo interesų konfliktų, kenkiančių Agentūros vardui bei prieštaraujančių jos veiklos tikslams, santykiuose su Agentūros klientais ir kitais fizinais bei juridiniais asmenimis.
- 3.5. Nedelsiant informuoti direktorių apie iškilusias su Agentūros veikla susijusias problemas ir gresiančią žalą Agentūrai.
- 3.6. Perteikti darbuotojams žinias, gautas per mokymus, seminarus, tarptautinius renginius ar stažuotes ir pritaikyti jas praktinėje veikloje.
- 3.7. Vykdyti savo veiklą vadovaujantis Įstaigos įstatais, Visuotinio dalininkų susirinkimo ir valdybos sprendimais, Agentūros direktoriaus sprendimais, Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, susijusiais su Agentūros veikla.

4. KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO

- 4.1. Vykdyti direktoriaus pavadootojo paskirtas užduotis, taip pat vykdyti veiklas savarankiškai, atsižvelgiant į vykstančius viešus bei uždarus renginius KUFA patalpose.
- 4.2. Aptarnauti komercinius klientus: priimti klientų užsakymus erdvių ir susijusioms renginių organizavimo paslaugoms; koordinuoti erdvių užimtumo suderinamumą; konsultuoti ir pateikti komercinius pasiūlymus klientams; planuoti ir derinti technikų, valytojų bei savanorių darbo grafikus renginių metu.
- 4.3. Parengti erdves iki inkubatoriuje organizuojamų komercinių renginių pradžios. Tai apima baldų, informacinių lentų, kilnojamos įrangos išdėliojimą, įrangos pajungimą ir kt.
- 4.4. Vykdyti visų renginių (rezidentų ir ne rezidentų) rezervaciją Plane B.
- 4.5. Užtikrinti tvarką bendroje pastato erdvėse, spręsti techninius ir organizacinius klausimus renginių metu.
- 4.6. Prižiūrėti inkubatoriuje turimus baldus ir įrangą (išskyrus scenos ir kino): užtikrinti jų tvarų naudojimą, žinoti baldų ir inventoriaus vietą, dalyvauti vykdant metinę turto inventorizaciją.

- 4.7. Esant reikalui, pajungti ir atjungti pastato saugos sistemas bei vykdyti jų monitoringą.
- 4.8. Vykdyti Kultūros Fabriko vykstančių viešų komercinių ir bendruomenės renginių sklaidą (kartu su kitais darbuotojais ir pagal susitarimą su klientais) internetiniame puslapyje, socialiniuose tinkluose bei spaudoje.
- 4.9. Esant būtinybei dalyvauti sprendžiant iškilusias su Įstaigos veikla susijusias problemas, kartu su kitais Įstaigos darbuotojais.
- 4.10. Kartu su kitais Agentūros darbuotojais rengti veiklos planų projektus ir ataskaitas.
- 4.11. Vykdyti kitas su Agentūros veikla susijusias direktoriaus raštu ar žodžiu pavestas užduotis.

5. KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO TEISĖS

- 5.1. Kelti kvalifikaciją seminaruose, mokymuose ar kursuose, tarptautiniuose renginiuose ir stažuotėse.
- 5.2. Gauti visą darbui reikalingą informaciją ir priemones.
- 5.3. Teikti pasiūlymus ir išvadas dėl Agentūros veiklos tobulinimo Agentūros direktoriui.
- 5.4. Laiku gauti darbo užmokestį, turėti geras darbo sąlygas, socialines garantijas, kasmetinį poilsį.

6. KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO ATSAKOMYBĖ

- 6.1. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) yra atsakingas už savo pareigų tinkamą vykdymą ar nevykdymą šiame pareigybės aprašyme, Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir kituose susijusiuose teisės aktuose nustatyta tvarka.
- 6.2. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) reguliariai tikrina bei savalaikiai praneša administracijai apie akivaizdžius infrastruktūros, saugos, priešgaisrinių sistemų gedimus, įvykusias avarijas ar galimus incidentus su erdvių naudotojais.
- 6.3. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) yra atsakingas už Agentūroje patvirtintų procesų laikymąsi, o kur KUFA administratorius priskirtas kaip atsakingas asmuo - savalaikę kontrolę.
- 6.4. KUFA administratorius yra atsakingas už jam perduotą Agentūros turtą ir priemones Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Darbuotojas privalo atlyginti visą padarytą turtinę žalą iki 3 vidutinių darbo užmokesčių dydžio, o jeigu turtinė žala padaryta dėl darbuotojo didelio neatsargumo – iki 6 vidutinių darbo užmokesčių dydžio.

7. KUFA KLIENTŲ APTARNAVIMO VADOVO VERTINIMAS

- 7.1. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) yra vertinamas du kartus per metus, vasarį ir rugsėjį.
- 7.1. Darbuotojų vertinimo metodika detalizuota Įstaigos procesų apraše, su kuriuo darbuotojas atskirai pasirašytinai supažindinamas.

- 7.2. Metinis vertinimas susideda iš klientų vertinimo ataskaitos, darbuotojo savęs vertinimo bei pavaduotojo Kultūros fabriko / kūrybinių industrijų veiklai vertinimo.
- 7.3. Pusmetinis vertinimas susideda iš klientų vertinimo ataskaitos, darbuotojo savęs vertinimo ir kolegų vertinimo.
- 7.4. Esant teigiamam metiniam vertinimui, metų pabaigoje direktoriaus įsakymu gali būti skiriama atlyginimo dydžio premija.
- 7.5. Esant neigiamam pusmetiniui ar metiniam vertinimui, o po 2 mėn. rezultatams iš esmės nepagerėjus, darbuotojas atleidžiamas.
- 7.6. Darbuotojų vertinimo metodika detalizuota Agentūros procesų apraše, su kuriuo darbuotojai atskirai pasirašytinai supažindinami.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) pasižada ir įsipareigoja neatskleisti žodžiu, raštu ar kitokiu būdu tretiesiems asmenims jokios komercinės, dalykinės, finansinės bei kitokios konfidencialios informacijos, su kuria jis buvo supažindintas arba ji tapo jam prieinama ir žinoma dirbant Agentūroje, išskyrus tuos atvejus, kai tokią informaciją atskleisti jį įpareigoja įstatymai.
- 8.2. KUFA klientų aptarnavimo vadovas (ė) supažindinamas su patvirtintu Pareigybės aprašymu, jo pakeitimais ir papildymais pasirašytinai.
- 8.3. Pareigybės aprašymą, jo papildymus ir pakeitimus tvirtina direktorius.

Su Pareigybės aprašymu susipažinau: