

SPECIALŪS REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI

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

3.1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį universitetinį išsilavinimą su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintą išsilavinimą arba aukštąjį koleginių išsilavinimą su profesinio bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintą išsilavinimą;

3.2. turėti ne mažesnę kaip 1 metų darbo patirtį klientų aptarnavimo srityje;

3.3. būti susipažinusi su Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėmis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais savivaldybės gyventojų bei kitų interesantų aptarnavimą;

3.4. išmanyti įstaigos administravimą, „vieno langelio“ principo esmę, žinoti interesantų priėmimo tvarką;

3.5. mokėti dirbti Microsoft Office programiniu paketu, dokumentų valdymo sistemomis, apskaitos programomis.

ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS

4. Šias pareigas einantis darbuotojas vykdo šias funkcijas:

4.1. registruoja gyventojų ir įmonių prašymus dokumentų valdymo sistemoje, nukreipia juos atskaitingiems vykdytojams;

4.2. nuolat tikrina vardinę elektroninio pašto dėžutę (vardas.pavarde@svencionys.lt) ir elektroninio pašto dėžutę priemimas@svencionys.lt;

4.3. aptarnauja rajono savivaldybės klientus „vieno langelio“ principu:

4.3.1. priima gaunamus prašymus ir kitus dokumentus. Priimdamas prašymą, patikslina jo esmę, patikrina, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus - prašo pateikti papildomus dokumentus, suteikia informaciją apie paslaugos teikimo procedūrą, asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Administracijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą;

4.3.2. prašymus ir kitus dokumentus registruoja dokumentų valdymo sistemoje. Jeigu iš prašymo turinio yra aišku, koks skyrius ar specialistas turi nagrinėti prašymą, jį nukreipia atsakingam asmeniui. Jei iš turinio sudėtinga suprasti, koks skyrius ar specialistas turi nagrinėti prašymą, prašymas perduodamas savivaldybės vadovams (merui ar administracijos direktoriui). Pagal rajono savivaldybės vadovų rezoliucijas perduoda konkrečioms vykdytojams.

4.3.3. kontroliuoja atsakymų į prašymų pateikimą per rezoliucijose nustatytus ar teisės aktais reglamentuotus terminus, ataskaitą su informacija apie atsakymų į prašymų pateikimą kiekvieną mėnesį teikia skyriaus vedėjui;

4.3.4. išklauso interesantų žodinius prašymus, pareiškimus, pasiūlymus bei skundus (toliau – prašymai), registruoja juos, o jei prašymus galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmenų ir rajono savivaldybės interesų bei nefiksuojuot prašymų rašytiniuose dokumentuose, atsako į juos pagal savo kompetenciją. Jei asmens prašymas yra susijęs su kito rajono savivaldybės administracijos padalinio kompetencija, esant galimybei, iš karto pakviečia kompetentingą specialistą svarstomam klausimui išspręsti arba susitaria dėl kompetentingo specialisto ir interesanto susitikimo, pranešdamas tikslų priėmimo laiką bei vietą;

4.3.5. išduoda asmenims užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus - padeda juos užpildyti;

4.3.6. jeigu asmenims rūpimo klausimo sprendimas neįeina į rajono savivaldybės administracijos kompetenciją, prašymą ir (ar) kitus dokumentus persiunčia nagrinėti kitai institucijai ir apie tai informuoja asmenis. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ir (ar) kiti dokumentai grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį;

4.3.7. aptarnauja asmenis bendruoju savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo centru telefonu, suteikia prašomą informaciją, susijusią su rajono savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis, informuoja interesantus apie asmenų aptarnavimo rajono savivaldybėje

tvarką, darbo laiką, suteikia kitą reikiamą informaciją, registruoja interesus pas savivaldybės specialistus į priėmimą;

4.3.8. formuoja savo veiklos dokumentų bylas pagal patvirtintą dokumentacijos planą, užtikrina jų saugumą ir nustatytais terminais atiduoda saugoti į archyvą;

5. vykdo rajono savivaldybės mero, rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir Bendrojo skyriaus vedėjo kitus su skyriaus funkcijomis susijusius nenuolatinio pobūdžio pavedimus tam, kad būtų pasiekti strateginiai savivaldybės tikslai;

6. skyriaus vedėjo pavedimu pavaduoja kitus Bendrojo skyriaus darbuotojus.
