

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS”
SPECIALISTO-KONSULTANTO (SKAMBUČIŲ ADMINISTRATORIAUS)**

PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Savivaldybės įmonės „Vilniaus miesto būstas“ specialistas-konsultantas (skambučių administratorius) (toliau – darbuotojas) yra Savivaldybės įmonės „Vilniaus miesto būstas“ (toliau – Įmonės) darbuotojas, dirbantis Bendrųjų reikalų administravimo skyriuje (toliau – Skyrius) pagal darbo sutartį.

2. Darbuotoją į darbą priima ir atleidžia Įmonės direktorius. Darbuotojas tiesiogiai pavaldus Skyriaus vedėjui.

3. Nesant darbuotojo (komandiruotė, atostogos, liga ir t.t.), jo pareigas atlieka, administratorius, referentas, o jų nesant, Skyriaus vedėjo paskirtas kitas darbuotojas.

4. Reikalavimai darbuotojo kvalifikacijai:

4.1 turėti ne žemesnį kaip aukštąjį koleginių arba jam prilyginamą išsilavinimą;

4.2 būti susipažinusiam su Lietuvos Respublikos paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti įstatymu bei kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, Administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pagrindines Įmonės bei darbuotojo darbo veiklos sritis; gerai išmanyti teisės aktų nuostatas, nustatančias dokumentų įforminimo ir rengimo bendruosius reikalavimus, dokumentų saugojimo, registravimo ir perdavimo archyvams tvarką;

4.3 labai gerai mokėti lietuvių kalbą, gramatiką ir kalbos kultūrą, gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, mokėti valdyti, kaupti, analizuoti, sisteminti ir apibendrinti informaciją, rengti išvadas;

4.4 gebėti priimti, sisteminti ir perduoti informaciją telefonu, elektroniniu paštu;

4.5 gebėti greitai orientuotis situacijose, valdyti informaciją ir gebėti ją suteikti asmenims;

4.6 turėti patirties teikiant konsultacijas, paslaugas viešųjų paslaugų tiekimo srityse;

4.7 gebėti savarankiškai atlikti pavestą darbą, priimti sprendimus, priimti atsakomybę, spręsti problemas, konfliktus;

4.8 mokėti dirbti šiomis programomis: MS Word, MS Excel, MS Outlook (privalumas – buhalterinės apskaitos programa „Rivilė“, dokumentų valdymo sistema – „@vilys”);

4.9 mokėti rusų kalbą (lenkų, anglų kalbų žinojimas – privalumas);

4.10 gebėti organizuoti savo ir kitų darbą, mokėti naudotis ryšių bei kitomis organizacinės technikos priemonėmis;

4.11 žinoti Įmonės struktūrą, jos pagrindines veiklos sritis;

4.12 išmanyti tarnybinį etiketą, dalykinio pokalbio taisykles, sugebėti bendrauti, palaikyti pokalbį bei valdyti konfliktines situacijas;

4.13 būti pareigingam, darbščiam, sąžiningam, kūrybiškam.

5. Darbuotojas yra susipažinęs ir veikia vadovaudamasis:
 - 5.1 Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais;
 - 5.2 Įmonės įstatais;
 - 5.3 Vidaus darbo tvarkos taisyklėmis;
 - 5.4 šiuo pareigybės aprašymu;
 - 5.5 Įmonės savininko teises ir pareigas įgyvendinančios institucijos sprendimais;
 - 5.6 Įmonės valdybos sprendimais;
 - 5.7 Darbuotojas yra susipažinęs ir veikia vadovaudamasis: Įmonės direktoriaus įsakymais, direktoriaus pavaduotojo bei Skyriaus vedėjo nurodymais/ sprendimais/ pavedimais;
 - 5.8 kitais Įmonės vidaus teisės aktais.

II. DARBUOTOJO PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

6. Darbuotojo pareigos:
 - 6.1 atsakyti į interesantų skambučius ir paklausimus;
 - 6.2 kuo išsamiau bei profesionaliau atsakyti į jų klausimus, ir tik negalint suteikti visos interesantui reikalingos informacijos, informuoti, į ką gali kreiptis išsamesnės informacijos;
 - 6.3 suteikti teisingą ir išsamią informaciją telefonu bei priėmimo metu, o tais atvejais, kai informacija negali būti suteikta dėl asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, gebėti paaiškinti interesantui, kas ir koku būdu gali šią informaciją gauti;
 - 6.4 perduoti informaciją skyrių darbuotojams (įskaitant, bet neapsiribojant ir informaciją apie tai, kas buvo kalbėta su interesantu ir kaip situacija buvo išspręsta/neišspręsta, kokios buvo intereso pretenzijos ir pan.);
 - 6.5 operatyviai informuoti Įmonės vadovus apie gautus skubius ar svarbius pranešimus;
 - 6.6 pagal kompetenciją nagrinėti raštus, paklausimus ir rengti atsakymus į juos;
 - 6.7 rengti raštų projektus bei tarnybinius pranešimus dokumentų valdymo sistemoje @vilys;
 - 6.8 rengti ir įforminti dokumentus pagal dokumentų rengimo ir įforminimo bei raštvedybos taisykles;
 - 6.9 rengti atlikto darbo ataskaitas;
 - 6.10 registruoti atliktus darbus Įmonės informacinėse sistemose ir vidiniuose registruose;
 - 6.11 sisteminti gaunamus dokumentus ir informaciją, gebėti analizuoti, apibendrinti informaciją, daryti išvadas bei rengti ataskaitas;
 - 6.12 pavaduoti referentą ir/arba administratorių, o Skyriaus vedėjo pavedimu pavaduoti ir kitą nesantį Skyriaus darbuotoją;
 - 6.13 vykdyti kitus Įmonės direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo ar Skyriaus vedėjo pavedimus, nurodymus ir užduotis.
7. Apie Įmonės vadovų įsakymus, nurodymus, kitus Įmonės vidaus teisės aktus darbuotojas yra informuojamas elektroninio pašto žinutės pagalba, paskelbiant dokumentų valdymo sistemoje @vilys, arba Įmonės bendrame serveryje, bylutėje – Veiklos dokumentai susipažinimui, supažindinant pasirašytinai ar kitais būdais. Kiekvienas iš informavimo būdų yra tinkamas ir laikoma, kad darbuotojas buvo tinkamai supažindintas su Įmonės vidaus teisės aktais.

8. Darbuotojas, turintis kompiuterizuotą darbo vietą, privalo tikrinti savo elektroninį paštą, susipažinti su dokumentų valdymo sistemoje @vilys teikiamais pranešimais bei teisės aktais.

III. DARBUOTOJO TEISĖS IR ATSAKOMYBĖ

9. Darbuotojas, įgyvendindamas jam pavestas funkcijas, turi teisę:

9.1. susipažinti su Įmonės direktoriaus sprendimų projektais, susijusiais su darbuotojo veikla;

9.2. gauti iš Įmonės struktūrinių padalinių bei atskirų Įmonės darbuotojų informaciją ir tinkamai įformintą medžiagą, kuri reikalinga vykdyti aukščiau nurodytas funkcijas;

9.3. bendradarbiauti su kitais Įmonės darbuotojais;

9.4. teikti pasiūlymus Įmonės veiklai, susijusiai su darbuotojo veiklos sritimi, tobulinti;

9.5. gavus Įmonės direktoriaus pritarimą, dalyvauti su darbuotojo darbo pareigomis bei atsakomybių sritimis susijusiuose seminaruose ir kursuose;

9.6. naudotis visa Įmonėje esančia dokumentacija ir literatūra, organizacine technika, informacinėmis technologijomis bei telekomunikacijomis, kitomis Įmonę aptarnaujančiųjų asmenų teikiamomis organizacinėmis paslaugomis;

9.7. reikalauti, kad būtų sudarytos tinkamos darbui sąlygos;

9.8. vykdyti kitus teisės aktais numatytus veiksmus.

10. Darbuotojas privalo:

10.1. Darbuotojas privalo: vykdyti Lietuvos Respublikos įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus, ministrų įsakymus ir kitus teisės aktus, Vilniaus miesto savivaldybės institucijų sprendimus ir įsakymus, mero potvarkius, Administracijos direktoriaus įsakymus, Įmonės įstatuose, šiame pareigybės aprašyme bei Įmonės vidaus teisės aktuose numatytas pareigas, direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo ar Skyriaus vedėjo pavedimus, užduotis bei įpareigojimus, jei jie neprieštarauja įstatymams;

10.2. sekti įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vykdomomis pareigomis, pakeitimus;

10.3. laikytis darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, darbo tvarkos taisyklių bei kitų Įmonės vidaus teisės aktų reikalavimų;

10.4. dalyvauti Įmonės darbuotojų susirinkimuose, pasitarimuose bei posėdžiuose, Įmonės vadovų sudarytų komisijų, darbo grupių veikloje;

10.5. rengti Įmonės raštus pagal savo kompetenciją ir atsakyti už parengtų ir vizuotų dokumentų pagrįstumą ir teisingumą;

10.6. profesionaliai ir kokybiškai rengti dokumentų projektus, užtikrinti, kad jų turinys būtų aktualus, atitinkantis galiojančių teisės aktų reikalavimus;

10.7. būti aktyviu, sprendžiant darbe kylančias problemas ir neaiškumus, esant situacijai, kurios neįmanoma išspręsti savo kompetencijos lygmenyje, apie tai nedelsiant informuoti Įmonės vadovybę;

10.8. bendraujant su interesantais, Įmonės darbuotojais, vykdant kitas pareigas ar darbo užduotis, savo veiksmais ir darbais formuoti gerą Įmonės įvaizdį, taip pat laikytis visuotinai priimtų mandagumo ir etikos taisyklių bei profesinės etikos reikalavimų;

10.9. mandagiai bendrauti su interesantais, išsiaiškinti jų pageidavimus ir siekti kvalifikuotai ir operatyviai išspręsti kilusius klausimus;

10.10. vykdant darbinės pareigas, bendradarbiauti su kitais Įmonės darbuotojais, pagal savo kompetenciją padėti Įmonės darbuotojams vykdyti pavestas funkcijas ir siekti bendrų rezultatų;

10.11. tausoti Įmonės nuosavybę, laikytis turto bei dokumentų saugojimo reikalavimų;

10.12. užtikrinti, kad Įmonėje tinkamai būtų saugomi dokumentai, susiję su darbuotojo pareigų vykdymu, pagal reikalavimus įforminamos jų bylos ir Įmonėje nustatyta tvarka perduodamos į archyvą;

10.13. asmens duomenis, kurie darbuotojui tapo prieinami dėl jam pavestų funkcijų vykdymo, rinkti, tvarkyti ir saugoti tiksliai, sąžiningai, teisėtai bei griežtai laikantis asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų;

10.14. užtikrinti, kad informacija, kuri laikoma konfidencialia ar skirta tik vidaus naudojimui, netaptų prieinama kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims.

11. Darbuotojas veikia vadovaudamasis šio pareigybės aprašymo 5 punkte nurodytais teisės aktais ir už jų nesilaikymą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.