

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos CPO LT
direktoriaus
2026 m. birželio 19 d.
įsakymu Nr. 3V-158/2026

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS CPO LT
PLANAVIMO IR RINKODAROS SKYRIAUS KLIENTŲ PATIRTIES PROJEKTŲ VADOVO
PAREIGYBĖS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešosios įstaigos CPO LT (toliau – Įstaiga) Planavimo ir rinkodaros skyriaus (toliau – skyrius) klientų patirties projektų vadovas (toliau – darbuotojas) yra pagal darbo sutartį dirbantis darbuotojas, kurį į pareigas priima, nustato darbo sutarties sąlygas, skatina bei atleidžia iš užimamų pareigų Įstaigos direktorius.

2. Pagrindinis darbuotojo pareigybės tikslas – užtikrinti ir nuosekliai gerinti Įstaigos klientų patirtį, planuojant, įgyvendinant ir vystant klientų patirties gerinimo iniciatyvas, koordinuojant klientų aptarnavimo sprendimus bei prisidedant prie Įstaigos teikiamų paslaugų patrauklumo ir prieinamumo didinimo.

3. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius 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 2 metų patirtį rinkodaros srityje;

3.3. mokėti valdyti, kaupti, sisteminti, apibendrinti informaciją ir ją panaudoti rengiant dokumentus, teisės aktų ir sutarčių projektus, išvadas ir pasiūlymus;

3.4. mokėti bent vieną užsienio kalbą (anglų, vokiečių arba prancūzų) B2 lygiu pagal Europasą;

3.5. savarankiškai planuoti, organizuoti savo veiklą, mokėti dirbti komandoje;

3.6. sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, mokėti dirbti su *Microsoft Office* programiniu paketu.

3.7. išmanyti klientų patirties (CX), klientų kelionės (*customer journey*) principus;

3.8. turėti patirties dirbant su klientų aptarnavimo sistemomis (pvz., skambučių centras, CRM ar pan.) būtų privalumas;

3.9. gebėti analizuoti klientų elgsenos duomenis ir formuluoti išvalgas bei pasiūlymus jų patirties gerinimui;

4. Darbuotojas savo darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, poįstatyminiais teisės aktais, viešosios įstaigos CPO LT įstatais, šiais nuostatais bei kitais vidiniais teisės aktais.

5. Darbuotojas yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas skyriaus vadovui.

**II SKYRIUS
DARBUOTOJO FUNKCIJOS**

6. Planuoti, koordinuoti ir įgyvendinti Įstaigos klientų patirties gerinimo projektus.
7. Kurti ir diegti klientų patirties gerinimo iniciatyvas, orientuotas į sklandų ir efektyvų klientų aptarnavimą visais kontakto taškais.
8. Koordinuoti Klientų aptarnavimo centro (KAC) efektyvų veikimą ir tobulinimą.
9. Analizuoti klientų patirties duomenis (klientų atsiliepimus, skundus, apklausas, elgsenos duomenis), nustatyti problemines sritis ir teikti pasiūlymus vadovybei jų sprendimui.
10. Vertinti CPO LT valdomas informacines sistemas iš kliento patirties perspektyvos, teikti pasiūlymus dėl jų tobulinimo ir dalyvauti įgyvendinant šiuos sprendimus rinkodaros ir komunikacijos priemonėmis.
11. Formuoti ir prižiūrėti klientų kelionių žemėlapius, identifikuoti tobulintinus sąlyčio taškus.
12. Inicijuoti ir įgyvendinti klientų patirties tyrimus, apklausas bei kitas grįžtamojo ryšio rinkimo priemones.
13. Kurti, administruoti ir automatizuoti naujienlaiškių siuntimo procesus, užtikrinti jų efektyvumą ir atitikimą klientų poreikiams.
14. Prisidėti kuriant komunikavimo priemones, orientuotas į geresnę klientų patirtį naudojantis Įstaigos paslaugomis.
15. Analizuoti su Įstaigos paslaugomis susijusius rodiklius, jų raidą ir tendencijas, rengti išvalgas bei prognozes klientų patirties gerinimo kontekste.
16. Bendradarbiauti su kitais Įstaigos padaliniais siekiant užtikrinti vientisą ir kokybišką klientų patirtį.
17. Dalyvauti komisijų ir darbo grupių veikloje.
18. Vykdyti kitus su Įstaigos funkcijomis susijusius nenuolatinio pobūdžio Įstaigos direktoriaus, Įstaigos direktoriaus pavaduotojo, skyriaus vadovo pavedimus.

III SKYRIUS DARBUOTOJO TEISĖS

19. Teikti pasiūlymus Įstaigos direktoriui, Įstaigos direktoriaus pavaduotojui, skyriaus vadovui dėl darbo, susijusio su Įstaigos tikslais ir uždaviniais, tobulinimo.
20. Siūlyti sprendimus dėl klientų aptarnavimo kokybės gerinimo, procesų optimizavimo ir naujų klientų patirties gerinimo iniciatyvų diegimo.
21. Gauti iš Įstaigos darbuotojų reikiamus dokumentus, kitą informaciją ir priemones, reikalingas šiuose nuostatuose nustatytoms pareigoms atlikti.
22. Naudotis teisėmis, nustatytomis Įstaigos darbo tvarką reglamentuojančiuose teisės aktuose.

IV SKYRIUS DARBUOTOJO ATSAKOMYBĖ

23. Darbuotojas atsako už klientų patirties gerinimo projektų įgyvendinimo kokybę, terminus ir pasiektus rezultatus.

24. Darbuotojas įsipareigoja neatkleisti žodžiu, raštu ar kitokiu būdu tretiesiems asmenims jokios dalykinės, finansinės bei kitokios informacijos, su kuria jis buvo supažindintas arba ji tapo jam prieinama ir žinoma dirbant Įstaigoje, išskyrus tuos atvejus, kai tokią informaciją atkleisti jį įpareigoja įstatymai.

25. Darbuotojas už pareigos tinkamai atlikti šiuose pareigybės nuostatuose numatytas funkcijas nevykdymą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Su pareigybės nuostatais susipažinau, įsipareigoju juos vykdyti:

(darbuotojo parašas)

(darbuotojo vardas, pavardė)

(data)
