

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS INOVACIJŲ AGENTŪROS
BENDRŲJŲ VERSLO KOMPETENCIJŲ DEPARTAMENTO
KONTAKTINIO CENTRO IR VERSLO VYSTYMO SKYRIAUS
KONTAKTINIO CENTRO NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kontaktinis centras yra viešosios įstaigos Inovacijų agentūros (toliau – IA) veiklos vykdymo padalinys, pavaldus Bendrųjų verslo kompetencijų departamentui (toliau – BVKD), Kontaktinio centro ir verslo vystymo skyriaus vadovui.

2. Šie nuostatai reglamentuoja Kontaktinio centro tikslą, uždavinius, funkcijas, atsakomybę, teises bei darbo organizavimą.

3. Kontaktinis centras savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Europos Sąjungos (toliau – ES) teisės aktais, reglamentuojančiais ES investicijų administravimą, taip pat IA įstatais, vidaus tvarkos aprašais, direktoriaus įsakymais, BVKD nuostatais, Kontaktinio centro ir verslo vystymo skyriaus nuostatais, šiais nuostatais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Kontaktinio centro veiklą.

4. Kontaktinio centro pareigybių nuostatai tvirtinami IA direktoriaus įsakymais.

6.1. Kontaktinio centro tikslas yra užtikrinti verslo gyvavimo ciklo kokybiškų paslaugų teikimą “vieno langelio” principu, pagal kompetenciją prisidėti prie verslo aplinkos gerinimo.

**II SKYRIUS
UŽDAVINIAI, FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖ**

5. Svarbiausi Kontaktinio centro uždaviniai ir funkcijos yra:

6.2. užtikrinti ir koordinuoti kokybiškos informacijos ir individualių konsultacijų (pagal verslo brandos lygį) teikimą smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams verslo pradžios bei plėtros klausimais “vieno langelio” principu;

6.3. užtikrinti ir koordinuoti kokybiškos ir susistemintos informacijos bei individualių konsultacijų teikimą apie atskirų produktų atitikimą reikalavimams ir jų sertifikavimą (kilmės dokumentai, vertinimai, sanitariniai/fitosanitariniai eksporto sertifikatai, laisvos prekybos sertifikatas ir t.t.);

6.4. teikti informaciją, susijusią su paslaugų įgijimu ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu ir pagal kompetenciją užtikrinti galimybę elektroninėmis priemonėmis atlikti visas procedūras ir formalumus, reikalingus šiai teisei įgyti;

6.5. teikti informaciją apie Lietuvos Respublikos gaminius, įskaitant statybos srities gaminius, galiojančias technines taisykles ir reglamentuojamas profesijas;

6.6. pagal kompetenciją teikti juridiniams ir fiziniams asmenims bendrąją informaciją apie finansuojamas priemones, projektų rengimo, paraiškų finansuoti projektus rengimo ir teikimo, projektų įgyvendinimo reikalavimus;

6.7. koordinuoti ir užtikrinti kokybišką kontaktiniams centrui nustatytų funkcijų įgyvendinimą;

6.8. inicijuoti ir įgyvendinti IA teikiamų konsultacijų klientų apklausas, vykdyti jų turinio analizę, teikti grįžtamąjį ryšį bei pasiūlymus;

6.9. inicijuoti ir įgyvendinti IA klientų poreikių bei kitas apklausas, bendradarbiaujant su kitais IA padaliniais;

6.10. identifikuoti verslo reguliacinės aplinkos problemas verslo kūrimo ir vystymo srityse bei pagal kompetenciją teikti siūlymus verslo aplinkos vertinimo ekspertams;

6.11. kurti ir palaikyti bendradarbiavimą su kitais BVKD skyriais, IA padaliniais, siekiant teikiamų paslaugų integracijos atsižvelgiant į verslo brandos lygį, verslo vystymo kompetencijų didinimo ir augimo skatinimo srityse;

6.12. bendradarbiauti, palaikyti ir plėtoti ryšius su kitomis verslą skatinančiomis organizacijomis, potencialiais partneriais Lietuvoje ir užsienyje;

6.13. bendradarbiauti su Lietuvos ir tarptautinėmis institucijomis verslo steigimo ir plėtros srityse, įskaitant ir klausimus, susijusius su produktų ženklinimu ir sertifikavimu;

6.14. vykdyti Lietuvos Respublikos Ekonomikos ir inovacijų ministerijos patvirtintas smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimo priemones;

6.15. vykdyti kitas IA direktoriaus, BVKD direktoriaus užduotis ar pavedimus, susijusius su šiuose nuostatuose išvardintomis funkcijomis;

6.16. užtikrinti kokybišką šiuose nuostatuose išvardintų uždavinių ir funkcijų įvykdymą.

III SKYRIUS TEISĖS

6. Kontaktinis centras, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius ir funkcijas, turi teisę:

6.1. savarankiškai spręsti Kontaktinio centro kompetencijai priskirtus klausimus;

6.2. dalyvauti svarstant visus su Kontaktinio centro veikla susijusius klausimus;

6.3. gauti reikalingus informacinius elektroninius įrankius/duomenų bazines, reikalingus kokybiškoms funkcijoms atlikti;

6.4. gauti reikalingos informacijos (žodine ir (ar) rašytine forma), reikalingos Kontaktinio centro funkcijų vykdymui, iš visų IA padalinių ar darbuotojų;

6.5. gauti ES ir Lietuvos Respublikos teisės aktus, ministerijų raštus ir kitų institucijų informaciją, darbui reikalingus leidinius, naudotis kompiuterine teisės aktų duomenų baze;

6.6. esant poreikiui inicijuoti prekių, paslaugų ar darbų pirkimo procedūras;

6.7. nustatyta tvarka dalyvauti mokymo ir kvalifikacijos kėlimo kursuose, seminaruose, kituose profesiniuose renginiuose;

6.8. nustatyta tvarka atstovauti IA interesus kitose įmonėse, įstaigose, organizacijose ir institucijose;

6.9. teikti pasiūlymus dėl poreikio užsiprenumeruoti ar įsigyti informacinius, specialiosios paskirties leidinius;

6.10. nustatyta tvarka naudotis IA transportu, organizacine technika, informacinėmis technologijomis bei telekomunikacijomis, sukurtomis duomenų bazėmis;

6.11. naudotis kitomis teisės aktų suteiktomis teisėmis.

IV SKYRIUS DARBO ORGANIZAVIMAS

7. Kontaktinis centras savo veiklą vykdo vadovaujantis IA vidaus tvarkos aprašais, IA direktoriaus, BVKD direktoriaus, pavedimais.

8. Už Kontaktinio centro darbo organizavimą atsakingas Kontaktinio centro ir verslo vystymo skyriaus vadovas, kuris:

8.1. atsako už Kontaktiniam centrai pavestų uždavinių ir funkcijų įvykdymą;

8.2. organizuoja Kontaktinio centro darbą, paskirsto užduotis darbuotojams ir kontroliuoja jų vykdymą taip, kad Kontaktiniam centrai pavestos užduotys būtų atliekamos kokybiškai ir laiku;

8.3. derina, vizuoja ir pagal kompetenciją pasirašo Kontaktinio centro rengiamus raštus ir kitus dokumentus, susijusius su Kontaktinio centro funkcijomis, išskyrus jei kitaip nustatyta vidaus tvarkos aprašuose;

8.4. pagal kompetenciją vizuoja teikiamus derinti kitų IA administracijos padalinių ar darbuotojų parengtus vidaus teisės aktų, sutarčių ar kitų dokumentų projektus;

8.5. teikia pasiūlymus BVKD direktoriui dėl Kontaktinio centro darbuotojų skatinimo ir/ar nuobaudų skyrimo;

8.6. tvirtina darbuotojų dalyvavimą mokymuose ar kitose organizacijos įgyvendinamose priemonėse, rūpinasi jų kompetencijos palaikymu ir kvalifikacijos kėlimu;

8.7. pagal kompetenciją vykdo kitas vidaus teisės aktuose nustatytas pareigas;

8.8. Kontaktinio centro darbuotojų kompetenciją, funkcijas, atskaitomybę ir atsakomybę nustato jų pareigybių aprašymai;