

ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ
ՊԵՏԱԿԱՆ ՎԵՐԱՀՍԿՈՂԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ
ԲԱԺՆԻ ՊԵՏ

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1. Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը

Պետական վերահսկողական ծառայության (այսուհետ՝ Ծառայություն) դիմումների և քաղաքացիների ընդունելության բաժնի (այսուհետ՝ Բաժնի) պետ (ծածկագիր՝ 52-24.7-Ղ4-1):

1.2. Ենթակա և հաշվետու է

Բաժնի պետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Ծառայության ղեկավարին:

1.3. Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ

Բաժնի պետին անմիջական ենթակա և հաշվետու են Բաժնի աշխատողները:

1.4. Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Բաժնի պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը:

1.5. Աշխատավայրը

Հայաստան, ք. Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Մաշտոցի պողոտա 47:

2. Պաշտոնի բնութագիրը

2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները

Գործառույթները՝

- 1) ապահովում է ստացված դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հասցեագրումը իրավասու պետական կառավարման համակարգի մարմիններին և վերահսկում դրանց ընթացքը.
- 2) ապահովում է հանրագրերի ընթացքի և ժամկետների կատարման արդյունքներից բխող՝ վերահսկողական աշխատանքները.
- 3) ապահովում է յուրաքանչյուր դիմումի, բողոքի և առաջարկության՝ համալիր ուսումնասիրությունն ու համակողմանի քննարկումը, դրանց առթիվ հիմնավորված որոշումների ընդունման աշխատանքները.

- 4) ապահովում է քաղաքացիների ընդունելություն՝ նրանց դիմումները, բողոքները և առաջարկությունները, ինչպես նաև հնչեցրած հարցերը քննարկելու և անհրաժեշտ ընթացքն ապահովելու, համապատասխան միջոցներ ձեռնարկելու աշխատանքները.
- 5) ապահովում է ստացված հանրագրերի, դիմումների, բողոքների արդյունքում հայտնաբերված առերևույթ խախտումներին իրավական գնահատական և ընթացք տալու համար՝ հանրագրին առնչվող նյութերը ՀՀ դատախազություն և/կամ իրավապահ մարմիններ ուղարկելու աշխատանքների իրականացումը.
- 6) ապահովում է ստացված դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների, առցանց ստացվող հարցումների, ինչպես նաև օրենքով չարգելված այլ եղանակների միջոցով հավաքագրվող տեղեկատվության ամփոփումը՝ ըստ անհրաժեշտության կատարում այցելություններ և համադրում վերլուծության առարկայի կամ վերլուծության ենթակա երևույթի փաստացի վիճակի հետ և ստացված տեղեկատվությունը ներկայացնում Ծառայության ղեկավարին.
- 7) Ծառայության ղեկավարի հանձնարարությամբ ապահովում է քաղաքացիների դիմումներին, բողոքներին և առաջարկություններին առնչվող առանձին հարցերի հետ կապված ուսումնասիրություններ կատարելու աշխատանքները և Բաժնի կողմից համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնելը.
- 8) Ծառայության ղեկավարի հանձնարարությամբ ապահովում է Բաժնի առջև դրված գործառույթներից բխող իրավական ակտերի նախագծեր, առաջարկություններ, եզրակացություններ, այլ փաստաթղթեր նախապատրաստելը, ինչպես նաև դրանց վերաբերյալ մեթոդական պարզաբանումներ և ուղեցույցներ մշակելը.

Իրավունքները՝

- 1) ստորագրել բաժնի անունից պատրաստված փաստաթղթերը.
- 2) իր լիազորությունների շրջանակներում կայացնում է որոշումներ Ծառայության գործունեության ոլորտի (ստացված տեղեկություններ, դիմումներ, բողոքներ, առաջարկություններ, փաստաթղթեր) և Բաժնի աշխատանքների կազմակերպման վերաբերյալ.
- 3) սերտորեն համագործակցում է Ծառայության այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումների, ինչպես նաև պետական կառավարման համակարգի և տեղական ինքնակառավարման մարմինների հետ՝ քաղաքացիների և իրավաբանական անձանց իրավունքների և օրենքով պաշտպանվող շահերի խախտման փաստերին արձագանքելու և այդ խախտումները վերացնելու ու կանխելու ուղղությամբ.
- 4) Ծառայության ղեկավարի հանձնարարագրի հիման վրա ներգրավվել նաև այլ ոլորտներում ուսումնասիրություններ կատարող աշխատանքային խմբերում.
- 5) կազմակերպել Ծառայության այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումների, ինչպես նաև պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ներկայացուցիչների հետ առաջադրված խնդիրների լուծման շուրջ մասնագիտական քննարկումներ.

- 6) դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների կատարման, ընթացքի և ժամկետների հսկողության իրականացման ընթացքում ըստ անհրաժեշտության կատարել այցելություններ երևույթների, իրադարձությունների, իրողությունների վերաբերյալ՝ տեղեկատվության ստացման և գնահատման համար:
- 7) պետական կառավարման և տեղական ինքնակառավարման մարմիններից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, մասնագիտական կարծիքներ, նյութեր և առաջարկություններ:
- 8) ստացված հանրագրերին, դիմումներին, բողոքներին առնչվող հարցերի պարզաբանման համար դիմումատուներից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր և այլն:
- 9) դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների կատարման ընթացքի և ժամկետների վերահսկողության ընթացքում համապատասխան մարմիններից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ փաստաթղթեր, հաշվետվություններ, տվյալներ, հիմնավորումներ, նյութեր, առարկաներ, պարզաբանումներ և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:
- 10) դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների կատարման ընթացքի և ժամկետների նկատմամբ վերահսկողություն իրականացնելիս համապատասխան պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմիններից, ինչպես նաև Ծառայության կառուցվածքային ստորաբաժանումներից և այլ մարմիններից ստանալ մասնագիտական կարծիքներ և առաջարկություններ:
- 11) ներկայացնել առաջարկություններ պետական կառավարման ոլորտում իրավական ակտերի նախագծերի և փոփոխությունների (լրացումների) վերաբերյալ:
- 12) ըստ անհրաժեշտության, Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել առաջարկություններ՝ Բաժնի աշխատանքներում մասնագետներ, փորձագետներ և գիտական հաստատությունների ներկայացուցիչներ ներգրավելու համար, ինչպես նաև աշխատանքային խմբեր ձևավորելու համար:
- 13) Բաժնի առջև դրված գործառույթների և խնդիրների իրականացման հետ կապված, ինչպես նաև Ծառայության ղեկավարի գիտությամբ հրավիրել խորհրդակցություններ՝ դրանց մասնակից դարձնելով համապատասխան մարմինների պաշտոնատար անձանց, մասնագետների, փորձագետների:

Պարտականությունները՝

- 1) կազմակերպել Ծառայությունում քաղաքացիների ընդունելության, քաղաքացու մասնակցությամբ բարձրացված հարցերի վերաբերյալ քննարկումներ, պարզաբանումներ տալ, խորհրդատվություն տրամադրել, հնարավորության դեպքում աշխատանքային կարգով բարձրացված խնդիրներ կարգավորել:

- 2) Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել առաջարկություններ ստացված տեղեկությունների, դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների, փաստաթղթերի և հաղորդումների ուսումնասիրության, վերլուծության և ամփոփման արդյունքում.
- 3) Ծառայության ղեկավարի հանձնարարությամբ իրականացնել մշտադիտարկումներ ստացված դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների հիման վրա.
- 4) ստացված հանրագրերի ուսումնասիրության և մշտադիտարկման արդյունքներով կազմակերպել, իրականացնել վերլուծական և ամփոփման աշխատանքները՝ արձանագրված խախտումները, խնդիրները, դրանց պատճառները, հանգամանքներն ու հետևանքները Ծառայության ղեկավարին ներկայացնելու համար.
- 5) ստացված հանրագրերը իրավասու պետական կառավարման համակարգի մարմիններին հասցեագրելու վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնել Ծառայության ղեկավարին.
- 6) Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել հաշվետվություններ Բաժնի առջև դրված նպատակների և գործառույթների իրականացման վերաբերյալ.
- 7) Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել տեղեկատվություն հանրագրերի քննարկման և ամփոփման արդյունքներով խախտումներ, խնդիրներ, դրանց պատճառները, հանգամանքներն ու հետևանքներն արձանագրված դեպքերի վերաբերյալ.
- 8) անհամապատասխանությունների առկայության դեպքում դիմումների, բողոքների և հանրագրերի առնչությամբ համապատասխան մարմիններից ստացված պատասխանները հետ վերադարձնել՝ կրկին քննարկելու և թերությունները վերացնելու կամ օրենսդրությանը համապատասխանեցնելու պահանջով.
- 9) Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել հաշվետվություններ քաղաքացիներից ստացված դիմումների քանակի և բնույթի վերաբերյալ.
- 10) սահմանված ժամկետներում և կարգով Ծառայության ղեկավարին ներկայացնել համապատասխան մարմիններից ստացված տեղեկատվության ուսումնասիրության արդյունքների վերաբերյալ համապատասխան առաջարկություններ:

3. Պաշտոնին ներկայացվող պահանջները

3.1. Կրթություն, որակավորման աստիճանը

Բարձրագույն կրթություն:

3.2. Մասնագիտական գիտելիքները

Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ:

3.3. Աշխատանքային ստաժը, աշխատանքի բնագավառում փորձը

Հանրային ծառայության առնվազն երեք տարվա ստաժ կամ չորս տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում՝ չորս տարվա աշխատանքային ստաժ:

3.4. Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ Ընդհանրական կոմպետենցիաներ՝

1. Աշխատակազմի կառավարում.
2. Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ.
3. Որոշումների կայացում.
4. Ծրագրերի կառավարում.
5. Խնդրի լուծում.
6. Բարեվարչություն:

Ընտրանքային կոմպետենցիաներ՝

- 1) Բանակցությունների վարում.
- 2) Կոնֆլիկտների կառավարում.
- 3) Ժամանակի կառավարում.
- 4) Հասարակության հետ կապերի ապահովում.
- 5) Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ և հեռահաղորդակցություն.
- 6) Փաստաթղթերի նախապատրաստում.
- 7) Բողոքների բավարարում.
- 8) Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում:

4. Կազմակերպական շրջանակը

4.1. Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը

Պատասխանատու է համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման համար:

4.2. Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները

Կայացնում է որոշումներ համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման շրջանակներում:

4.3. Գործունեության ազդեցությունը

Ունի գերատեսչական մակարդակում աշխատանքների կազմակերպման և իր լիազորությունների իրականացման արդյունքում այլ անձանց վրա ազդեցություն:

4.4. Շփումները և ներկայացուցչությունը

Շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս տվյալ մարմնի, այլ պետական մարմինների և կազմակերպությունների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ՝ իր իրավասությունների շրջանակներում:

4.5. Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում, վերլուծում և գնահատում է իր կողմից ղեկավարվող կառուցվածքային ստորաբաժանման գործառույթներից բխող խնդիրները և դրանց տալիս լուծումներ: