

## ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ

### ՊԵՏԱԿԱՆ ՎԵՐԱՀՍԿՈՂԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳԼԽԱՎՈՐ ՄԱՍՆԱԳԵՏ

#### 1. Ընդհանուր դրույթներ

##### 1.1. Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը

Պետական վերահսկողական ծառայության (այսուհետ՝ Ծառայություն) դիմումների և քաղաքացիների ընդունելության բաժնի (այսուհետ՝ Բաժնի) գլխավոր մասնագետ (ծածկագիր՝ 52-24.7-Մ2-2):

##### 1.2. Ենթակա և հաշվետու է

Բաժնի գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:

##### 1.3. Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Բաժնի գլխավոր մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի մյուս գլխավոր մասնագետներից մեկը:

##### 1.4. Աշխատավայրը

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

#### 2. Պաշտոնի բնութագիրը

##### 2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները

###### Գործառույթները՝

- 1) իրականացնում է ստացված դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հասցեագրումը իրավասու պետական կառավարման համակարգի մարմիններին և վերահսկում դրանց ընթացքը.
- 2) իրականացնում է յուրաքանչյուր դիմումի, բողոքի և առաջարկության համալիր ուսումնասիրություն ու համակողմանի քննարկում.
- 3) իրականացնում է քաղաքացիների ընդունելություն՝ նրանց դիմումները, բողոքները և առաջարկությունները, ինչպես նաև հնչեցրած հարցերը քննարկելու և անհրաժեշտ ընթացքն ապահովելու, համապատասխան միջոցներ ձեռնարկելու աշխատանքները.
- 4) իրականացնում 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 Բաժնի պետին.

- 5) Բաժնի պետի հանձնարարությամբ իրականացնում է քաղաքացիների դիմումներին, բողոքներին և առաջարկություններին առնչվող առանձին հարցերի հետ կապված ուսումնասիրություններ կատարելու աշխատանքները և ներկայացնում համապատասխան առաջարկություններ.
- 6) Բաժնի պետի հանձնարարությամբ հանձնարարությամբ իրականացնում 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) ստացված հանրագրերը իրավասու պետական կառավարման համակարգի մարմիններին հասցեագրելու վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնել Բաժնի պետին և իրականացնում հասցեագրված հանրագրերի ընթացքը վերահսկելու համար անհրաժեշտ աշխատանքներ.
- 2) իր լիազորությունների շրջանակներում կայացնել որոշումներ Ծառայության գործունեության ոլորտի (ստացված տեղեկություններ, դիմումներ, բողոքներ, առաջարկություններ, փաստաթղթեր) կազմակերպման վերաբերյալ.
- 3) Ծառայության ղեկավարի հանձնարարագրի հիման վրա ներգրավվել նաև այլ ոլորտներում ուսումնասիրություններ կատարող աշխատանքային խմբերում.
- 4) մասնակցել Ծառայության այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումների, ինչպես նաև պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ներկայացուցիչների հետ առաջադրված խնդիրների լուծման շուրջ մասնագիտական քննարկումների.
- 5) դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների կատարման, ընթացքի և ժամկետների հսկողության իրականացման ընթացքում ըստ անհրաժեշտության կատարել այցելություններ երևույթների, իրադարձությունների, իրողությունների վերաբերյալ՝ տեղեկատվության ստացման և գնահատման համար.
- 6) ստացված հանրագրերին, դիմումներին, բողոքներին առնչվող հարցերի պարզաբանման համար դիմումատուներից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր և այլն.
- 7) 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.
- 8) 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.

- 9) ներկայացնել առաջարկություններ պետական կառավարման ոլորտում իրավական ակտերի նախագծերի և փոփոխությունների (լրացումների) վերաբերյալ.
- 10) մասնակցել Բաժնի առջև դրված գործառույթների և խնդիրների իրականացման հետ կապված մասնագիտական քննարկումներին:

#### **Պարտականությունները՝**

- 1) Ծառայությունում իրականացնել քաղաքացիների ընդունելության, քաղաքացու մասնակցությամբ բարձրացված հարցերի վերաբերյալ քննարկումներ, պարզաբանումներ տալ, խորհրդատվություն տրամադրել, հնարավորության դեպքում աշխատանքային կարգով բարձրացված խնդիրներ կարգավորել.
- 2) Բաժնի պետին 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 իրականացնել վերլուծական և ամփոփման աշխատանքները՝ արձանագրված խախտումները, խնդիրները, դրանց պատճառները, հանգամանքներն ու հետևանքները Բաժնի պետին ներկայացնելու համար.
- 5) ստացված հանրագրերը իրավասու պետական կառավարման համակարգի մարմիններին հասցեագրելու վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնել Բաժնի պետին.
- 6) ստացված դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների քննարկման և ամփոփման արդյունքներով խախտումներ, խնդիրներ, դրանց պատճառները, հանգամանքներն ու հետևանքներն արձանագրելու դեպքում ներկայացնել դրանք Բաժնի պետին.
- 7) Բաժնի պետին ներկայացնել տեղեկատվություն հանրագրերի քննարկման և ամփոփման արդյունքներով խախտումներ, խնդիրներ, դրանց պատճառները, հանգամանքներն ու հետևանքներն արձանագրված դեպքերի վերաբերյալ.
- 8) Բաժնի պետին սահմանված ժամկետներում և կարգով ներկայացնել համապատասխան մարմիններից ստացված տեղեկատվության ուսումնասիրության արդյունքների վերաբերյալ համապատասխան առաջարկություններ.
- 9) սահմանված ժամկետներում և կարգով իրականացնել ստացված դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների քննարկումը և ամփոփումը՝ ելնելով դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների առանձնահատկություններից և բովանդակությունից.
- 10) Բաժնի պետին ներկայացնել հաշվետվություններ քաղաքացիներից ստացված դիմումների քանակի և բնույթի վերաբերյալ.
- 11) Բաժնի պետին ներկայացնել Բաժնի առջև դրված նպատակների և գործառույթների իրականացման վերաբերյալ հաշվետվություններ.
- 12) Բաժնի պետին պարբերաբար ներկայացնել տեղեկատվություն՝ Բաժնի կողմից իրականացվող աշխատանքների ընթացքի մասին:

### **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 երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում՝ երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:

#### **3.4. Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ**

##### ***Ընդհանրական կոմպետենցիաներ՝***

- 1) Ծրագրերի մշակում.
- 2) Խնդրի լուծում.
- 3) Հաշվետվությունների մշակում.
- 4) Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն.
- 5) Բարեվարքություն.

##### ***Ընտրանքային կոմպետենցիաներ՝***

- 1) Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ և հեռահաղորդակցություն.
- 2) Ժամանակի կառավարում.
- 3) Բանակցությունների վարում.
- 4) Փաստաթղթերի նախապատրաստում.
- 5) Բողոքների բավարարում:

### **4. Կազմակերպական շրջանակը**

#### **4.1. Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**

Պատասխանատու է կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների բնույթով պայմանավորված մասնագիտական գործունեության անմիջական արդյունքի համար:

#### **4.2. Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները**

Կայացնում է որոշումներ աշխատանքների իրականացման բնույթով պայմանավորված մասնագիտական եզրակացությունների տրամադրման և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում որոշումների կայացման շրջանակներում:

#### **4.3. Գործունեության ազդեցությունը**

Ունի տվյալ մարմնի նպատակների և խնդիրների իրականացման համար մասնագիտական գործունեության գերատեսչական ազդեցություն:

#### **4.4. Շփումները և ներկայացուցչությունը**

Իր իրավասությունների շրջանակներում շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս տվյալ մարմնի ներսում այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումների, այլ մարմինների ներկայացուցիչների հետ, հանդես է գալիս պետական մարմինների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների մասնակցությամբ ձևավորված աշխատանքային խմբերում:

#### **4.5. Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը**

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում է մասնագիտական խնդիրներ և այդ խնդիրներին տալիս է մասնագիտական լուծումներ և մասնակցում կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը: