

## ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ

**ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ, ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳԼԽԱՎՈՐ ՄԱՍՆԱԳԵՏ**

<b>1. Ընդհանուր դրույթներ</b>
<p><b>1.1. Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը</b> Վարչապետի աշխատակազմի (այսուհետ՝ Աշխատակազմ) դիմումների քննարկման, քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն) հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման բաժնի (այսուհետ՝ Բաժին) գլխավոր մասնագետ (ծածկագիրը՝ 06-13.1-Մ1-7):</p> <p><b>1.2. Ենթակա և հաշվետու է</b> Բաժնի գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:</p> <p><b>1.3. Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները</b> Բաժնի գլխավոր մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը:</p> <p><b>1.4. Աշխատավայրը</b> Հայաստան, ք. Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Հանրապետության հրապարակ, Կառավարական տուն 1</p>
<b>2. Պաշտոնի բնութագիրը</b>
<p><b>2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. իրականացնում է ծառայությունների մատուցման պետական քաղաքականության և որակի կառավարման ազգային համակարգի շրջանակներում, քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման շրջանակի մշակման, ներդրման և արդիականացման աշխատանքները.</li><li>2. իրականացնում է էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի և քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկումը և գնահատումն ապահովող կառավարման համակարգերի համակցման աշխատանքները.</li><li>3. իրականացնում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի և այդ կապն ապահովող կառավարման համակարգերի արդյունավետ գործունեությունը.</li><li>4. իրականացնում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի գործող համակարգերի, այդ թվում՝ էլեկտրոնային/թվային կառավարման համակարգերի հասանելիությունը.</li></ol>

5. իրականացնում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի հասանելի մեխանիզմների և համակարգերի միջոցով ստացվող տվյալների և տեղեկատվության մշակման և դասակարգման աշխատանքները.

6. իրականացնում է ծառայությունների պետական քաղաքականության և որակի կառավարման ազգային համակարգի շրջանակներում քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման արդյունքների վերլուծության, կարծիքի և բավարարվածության ուսումնասիրության, հնարավոր ռիսկերի բացահայտման և դրանց հաղորդակցման աշխատանքները.

7. իրականացնում է վերլուծությունների և ուսումնասիրությունների արդյունքների հիման վրա համապատասխան մարմիններին խորհրդատվական բնույթի առաջարկությունների տրամադրումը՝ ի նպաստ ծառայությունների որակի բարելավման.

8. իրականացնում է վերլուծական ամփոփ տեղեկանքների, զեկույցների, հաշվետվությունների, քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մոնիթորինգի և ուսումնասիրությունների արդյունքների ամենամյա հաշվետվության կազմման և հրապարակման աշխատանքները.

9. իրականացնում է Աշխատակազմի «ԹԵԺ» գծի բնականոն գործունեությունը, «ԹԵԺ» գծով (հեռախոսակապի, ինչպես նաև էլեկտրոնային կապի միջոցներով) ստացված դիմումների և բողոքների ընդունումն ու գրանցումը, քննարկումը և սահմանված կարգով ընթացք տալը, դրանցում ներկայացված փաստերի ուսումնասիրությունը.

10. իրականացնում է պետական կառավարման համակարգի մարմիններում և մարզպետարաններում գործող «ԹԵԺ» գծի ծառայությունների որակի մշտադիտարկման և գնահատման աշխատանքները.

11. իրականացնում է Աշխատակազմում քաղաքացիներից, այդ թվում՝ «ԹԵԺ» գծով, հասանելի հաղորդակցության միջոցներով և համակարգերով (այդ թվում՝ թվային և էլեկտրոնային), ստացված առաջարկությունների, դիմումների և բողոքների, դրանց առաջացման պատճառների վերլուծումը և ամփոփումը, ինչպես նաև դրանց առաջացման պատճառները, ըստ ոլորտների և բնույթի, պարբերաբար դրանց մասին տեղեկատվություն և առաջարկություններ է ներկայացնում.

12. իրականացնում է իր գործունեության ոլորտը կարգավորող իրավական ակտերի նախագծերի մշակումը:

### **Իրավունքները՝**

- համապատասխան մարմիններից, կամ կառուցվածքային ստորաբաժանումներից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ փաստաթղթեր, հիմնավորումներ, մասնագիտական կարծիքներ և առաջարկություններ.
- համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանումների ներկայացուցիչների հետ կազմակերպել առաջադրված խնդիրների լուծման նպատակով մասնագիտական և աշխատանքային քննարկումներ, ստանալ կարծիքներ, առաջարկություններ.
- համապատասխան մարմինների կառուցվածքային ստորաբաժանումներից պահանջել տվյալ մարմիններում գործող էլեկտրոնային կառավարման համակարգի և «Քաղաքացիների հետ հետադարձ կապ» համակարգի համակցում.

- համապատասխան մարմինների կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի և պետական գործառույթների իրականացման արդյունավետության բարձրացման վերաբերյալ տրված հանձնարարականների կատարման ընթացքի մասին հաշվետվություններ ստանալ:

### **Պարտականությունները՝**

- սահմանված ժամկետներում և կարգով ներկայացնել համապատասխան մարմինների կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի և պետական գործառույթների իրականացման արդյունավետության վերաբերյալ քաղաքացիների բավարարվածության գնահատման արդյունքների մասին տեղեկանքներ, զեկույցներ, հաշվետվություններ, առաջարկություններ.
- մատուցված ծառայությունների որակի և պետական գործառույթների իրականացման արդյունավետության վերաբերյալ քաղաքացիների բավարարվածության գնահատմանն ուղղված ուսումնասիրությունների արդյունքում՝ օրենսդրության պահանջների խախտման հնարավոր ռիսկերի հայտնաբերման, այդ ռիսկերի կանխարգելման ուղղությամբ՝ Բաժնի պետի հանձնարարությամբ համապատասխան մարմիններին այդ դեպքերի մասին տեղեկատվություն փոխանցել, ինչպես նաև հետևել դրանց վերացման կապակցությամբ տրված հանձնարարականների կատարման աշխատանքներին.
- ուսումնասիրել քաղաքացիների հետ հետադարձ կապն ապահովող հաղորդակցության միջոցների, էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդաշնակեցված և համակցված աշխատանքները և ներկայացնել առաջարկություններ Բաժնի պետին.
- կատարել վերլուծություններ և ուսումնասիրություններ, որոնց արդյունքների հիման վրա համապատասխան մարմիններին խորհրդատվական բնույթի առաջարկություններ տրամադրել՝ ի նպաստ ծառայությունների որակի բարելավման.
- իրականացնել քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մոնիթորինգի և ուսումնասիրությունների արդյունքների ամենամյա հաշվետվության կազմման գործընթացը և ներկայացնել Բաժնի պետին.
- ուսումնասիրել Աշխատակազմի «թեժ» գծի բնականոն գործունեությանը և պարբերաբար ներկայացնել առաջարկություններ Բաժնի պետին.
- ուսումնասիրել պետական կառավարման համակարգի մարմիններում և մարզպետարաններում գործող «թեժ» գծի ծառայությունների որակի մշտադիտարկման և գնահատման աշխատանքները և Բաժնի պետին ներկայացնել համապատասխան առաջարկություններ և դիտարկումներ.
- ուսումնասիրել համապատասխան ոլորտը կարգավորող իրավական ակտերը և դրանց վերաբերյալ ներակայացնել մասնագիտական առաջարկություններ.
- կառավարությունում քննարկվելիք, իր գործունեության ոլորտին առնչվող հարցերի վերաբերյալ, ներկայացնել եզրակացություններ, վերլուծական ու տեղեկատվական բնույթի նյութեր և 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 երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ իրավունքի կամ տնտեսագիտության բնագավառում՝ երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:

### **3.4. Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ**

#### **Ընդհանրական կոմպետենցիաներ**

- Ծրագրերի մշակում
- Խնդրի լուծում
- Հաշվետվությունների մշակում
- Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
- Բարելավություն

#### **Ընտրանքային կոմպետենցիաներ**

- Բանակցությունների վարում
- Փոփոխությունների կառավարում
- Հասարակության հետ կապերի ապահովում
- Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ և հեռահաղորդակցություն
- Ծառայությունների մատուցում
- Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում
- Փաստաթղթերի նախապատրաստում

## **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 արդյունքների ապահովման մասնագիտական գործունեության համապետական ազդեցություն:

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

Իր իրավասությունների շրջանակներում շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս տվյալ մարմնի և այլ պետական մարմինների ներկայացուցիչների հետ, ինչպես նաև մասնակցում է տարբեր մարմինների ներկայացուցիչներից ձևավորված աշխատանքային խմբերի աշխատանքներին, միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ հանդիպումներին:

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

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