

## Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

### 27-33.2-Մ2-1 Գլխավոր մասնագետ(2023-09-29 )

#### 1. Ընդհանուր դրույթներ

##### 1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Ծառայությունների որակի գնահատման բաժին | Գլխավոր մասնագետ, (27-33.2-Մ2-1)

##### 1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:

##### 1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

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

##### 1.4 Աշխատավայր

Հայաստանի Հանրապետություն, ք. Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Նալբանդյան փ. 130:

#### 2. Պաշտոնի բնութագիր

##### 2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառույթներ), Իրավունքները, Պարտականությունները

- տարեկան ծրագրին (այսուհետ՝ Ծրագիր) համապատասխան իրականացնում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառույթների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքները և համապատասխանությունը ծառայության բուն նպատակին.
- իրականացնում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և ներկայացման աշխատանքները.
- իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննումը.
- իրականացնում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման, վերլուծման և առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներ.
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացնում է սոցիոլոգիական հարցումներ և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրություններ.
- իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման և Բաժնի պետին համապատասխան առաջարկություններ ներկայացման աշխատանքներ.
- իրականացնում է Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչության հետ համագործակցության ապահովման նպատակով աշխատանքներ՝ գնահատումների և ուսումնասիրությունների արդյունքներով կարգապահական և այլ զանցանքների հայտնաբերման մասով:

## Իրավունքները.

- Նախարարության և նրա ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների շարունակական կատարելագործման նպատակով անարգել այցելել Նախարարությանը ենթակա պետական մարմիններ և օրենքով նախատեսված դեպքում նաև կազմակերպություններ, Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով անհրաժեշտ ստուգումների կատարման ընթացքում փաստաթղթերի, նյութերի, հաշվետվություններ, հիմնավորումներ ու գործերի կամ դրանց վերաբերյալ տեղեկություններ պահանջել և տեղում սահմանված այլ գործողություններ իրականացնել.
- մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումներին և քննման աշխատանքներին.
- տրամադրել նյութեր Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչությանը ծառայողների գործողությունների կամ անգործության կամ նրանց գործողություններում հանցանքի կամ զանցանքի հատկանիշների առկայության դեպքում:

## Պարտականությունները.

- պահպանել իրավական ակտերով սահմանված ստուգման կարգը, ժամկետները և փաստաթղթերի ամբողջականությունը.
- ամփոփել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման նպատակով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների արդյունքները և Բաժնի պետին ներկայացնել հաշվետվություններ.
- Ծրագրում ներառված նկարագրության համաձայն՝ յուրաքանչյուր ծառայության համար առանձին կատարել ռիսկերի բացահայտման և գնահատման գործողություններ.
- որոշակի խնդիրների մասով հանձնարարականների առկայության դեպքում տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների տրամադրում.
- առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների, ինչպես նաև գործառույթների և ենթագործառույթների կատարելագործման համար հավաքագրվող տեղեկատվությունը ամփոփել, ուսումնասիրել և տվյալ խնդիրների վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնել Բաժնի պետին.
- տարեկան Ծրագրին համապատասխան կազմել յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար առանձին գնահատման թերթիկ և վերահսկել ծառայությունների որակը.
- ծառայությունների մատուցում՝ գնահատման ներքին և արտաքին ուղղություններին համապատասխան:

## 3 Պաշտոնին ներկայացվող պահանջներ

### 3.1 Կրթություն, որակավորման աստիճանը

Բարձրագույն կրթություն:

### 3.2 Մասնագիտական գիտելիքները

Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ:

### 3.3 Աշխատանքային ստաժ, աշխատանքի բնագավառում փորձը

Հանրային ծառայության առնվազն երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ տնտեսագիտության բնագավառում՝ երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:

### 3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

- ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
  - Խնդրի լուծում
  - Հաշվետվությունների մշակում
  - Բարեփոխություն
  - Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
  - Ծրագրերի մշակում
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
  - Փոփոխությունների կառավարում
  - Բողոքների բավարարում
  - Ժամանակի կառավարում
  - Փաստաթղթերի նախապատրաստում

## 4 Կազմակերպական շրջանակ

### 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 իրավունքների տրամադրման և դիմումների քննարկման արդյունքում որոշումների նախապատրաստման և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում որոշումների կայացման շրջանակներում:

### 4.3 Գործունեության ազդեցությունը

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

### 4.4 Ծփումները 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 է կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը:

