

## Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-33.2-Մ4-2 Ավագ մասնագետ(2023-09-29 )

### 1. Ընդհանուր դրույթներ

#### 1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Ծառայությունների որակի գնահատման բաժին | Ավագ մասնագետ, (27-33.2-Մ4-2)

#### 1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Ավագ մասնագետը անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:

#### 1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Ավագ մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը կամ մյուս ավագ մասնագետը:

#### 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 մասնակցում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառույթների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքներին և համապատասխանությունը ծառայության բուն նպատակին.
- մասնակցում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և ներկայացման աշխատանքներին.
- մասնակցում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննման աշխատանքներին.
- մասնակցում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման, վերլուծման և առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներին.
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով մասնակցում է սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների իրականացմանը.
- մասնակցում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման և Բաժնի պետին համապատասխան առաջարկություններ ներկայացման աշխատանքներին.
- մասնակցում է Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչության հետ՝ գնահատումների և ուսումնասիրությունների արդյունքներով կարգապահական և այլ զանցանքների հայտնաբերման մասով համագործակցության աշխատանքների կազմակերպմանը:

## 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 պահանջելու և տեղում սահմանված այլ գործողությունների մասնակցություն.
- ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումները և քննման աշխատանքները.
- իր լիազորությունների շրջանակում ներկայացնել նյութեր Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչությանը ծառայողների գործողությունների կամ անգործության կամ նրանց գործողություններում հանցանքի կամ զանգվածային հատկանիշների առկայության դեպքում:

## Պարտականությունները.

- տիրապետել իրավական ակտերով սահմանված ստուգման կարգը, ժամկետները և փաստաթղթերի ամբողջականությունը.
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման նպատակով սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների արդյունքներով Բաժնի պետին ներկայացնել հաշվետվություններ և համապատասխան առաջարկություններ.
- Ծրագրում ներառված նկարագրության համաձայն՝ յուրաքանչյուր ծառայության համար առանձին ուսումնասիրում է ռիսկերի բացահայտման և գնահատման գործողությունները.
- որոշակի խնդիրների մասով հանձնարարականների առկայության դեպքում տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների հավաքագրում.
- առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների, ինչպես նաև գործառնությունների և ենթագործառնությունների կատարելագործման համար հավաքագրվող տեղեկատվության ամփոփում և ուսումնասիրում.
- տարեկան Ծրագրին համապատասխան կազմել յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար առանձին գնահատման թերթիկ.
- ծառայությունների մատուցում՝ գնահատման ներքին և արտաքին ուղղություններին համապատասխան:

## 3 Պաշտոնին ներկայացվող պահանջներ

### 3.1 Կրթություն, որակավորման աստիճանը

Բարձրագույն կրթություն:

### 3.2 Մասնագիտական գիտելիքները

Ունի գործառնությունների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ:

### 3.3 Աշխատանքային ստաժ, աշխատանքի բնագավառում փորձը

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

### 3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

- ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
  - Խնդրի լուծում
  - Հաշվետվությունների մշակում
  - Բարեվարքություն
  - Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
- ԸՆՏՐԱՆ-ԶԱՅԻՆ
  - Փոփոխությունների կառավարում
  - Ժամանակի կառավարում
  - Փաստաթղթերի նախապատրաստում

## 4 Կազմակերպական շրջանակ

### 4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը

Պատասխանատու է կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների վերջնարդյունքի ապահովման մասնակցության և մասնագիտական օժանդակության համար:

### 4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները

Կայացնում է որոշումներ կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների վերջնարդյունքի ապահովման մասնակցության և մասնագիտական օժանդակության շրջանակներում:

### 4.3 Գործունեության ազդեցությունը

Ունի ազդեցություն մասնագիտական աշխատանքների ապահովման և որոշակի մասնագիտական գործառնությունների իրականացման շրջանակներում:

### 4.4 Ծփումները և ներկայացուցչությունը

Իր իրավասության շրջանակներում շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս տվյալ մարմնի կառուցվածքային այլ ստորաբաժանումների, ինչպես նաև համապատասխան մարմնից դուրս մասնագիտական հարցերով շփվում է այլ մարմինների և ներկայացուցիչների հետ:

### 4.5 Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում է մասնագիտական խնդիրներ և այդ խնդիրների լուծման մասով տալիս է մասնագիտական առաջարկություն և մասնակցում է կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը: