Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-33.2-Ղ4-2 Բաժնի պետ(2023-09-29)

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Ծառայությունների որակի գնահատման բաժին | Բաժնի պետ, (27-33.2-Ղ4-2)

1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Բաժնի պետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Վարչության պետին:

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 Աշխատավայր

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

---

2. Պաշտոնի բնութագիր

2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառույթներ), Իրավունքները, Պարտականությունները

1. տարեկան ծրագրին (այսուհետ՝ Ծրագիր) համապատասխան ապահովում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառույթների իրականացման ռիսկերի և ծառայության բուն նպատակին համապատասխանության գնահատման աշխատանքները.
2. ապահովում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և հաստատման ներկայացման աշխատանքների իրականացումը.
3. ապահովում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննումը.
4. ապահովում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրումը և վերլուծումը, համապատասխան առաջարկությունների ներկայացումը.
5. ապահովում է սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունները՝ մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով.
6. ապահովում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացումը և համապատասխան առաջարկությունների ներկայացումը պաշտոնատար անձանց.
7. ապահովում է համագործակցությունը Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչության հետ՝ 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 ապահովել Բաժնի աշխատողների՝ Նախարարությանը ենթակա պետական մարմիններ և օրենքով նախատեսված դեպքում նաև կազմակերպություններ անարգել այցելության, Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով անհրաժեշտ գործողությունների-կատարման, փաստաթղթերի, նյութերի ու գործերի կամ դրանց վերաբերյալ տեղեկություններ պահանջելու և տեղում սահմանված այլ գործողությունների իրականացումը.
- կազմակերպել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննման աշխատանքներ.

- ծառայողների գործողությունների կամ անգործության կամ նրանց գործողություններում հանցանքի կամ զանցանքի հատկանիշների առկայության դեպքում նյութերը ուղարկել Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչություն:

Պարտականությունները.

- վերահսկել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների աշխատանքները, ամփոփել ուսումնասիրությունների արդյունքները.
- վերահսկել Ծրագրի կազմման և յուրաքանչյուր տարվա հունվար ամսվա ընթացքում Ծրագրի հաստատման ներկայացման աշխատանքները.
- հետևել Ծրագրում ներկայացված նկարագրության համաձայն յուրաքանչյուր ծառայության համար առկա ռիսկերի բացահայտման և գնահատման աշխատանքներին.
- վերահսկել որոշակի խնդիրների մասով տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների անցկացման աշխատանքները՝ հանձնարարականների առկայության դեպքում.
- հետևել առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների, ինչպես նաև գործառույթների և ենթագործառույթների կատարելագործման ուսումնասիրությունների իրականացման աշխատանքներին.
- ուսումնասիրել տարեկան Ծրագրին համապատասխան յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար կազմված առանձին գնահատման թերթիկները և վերահսկել ծառայությունների որակը.
- վերահսկել ծառայությունների պատշաճ մատուցումը՝ 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 երեք տարվա ստաժ կամ չորս տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ տնտեսագիտության բնագավառում՝ չորս տարվա աշխատանքային ստաժ:

3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

- ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
  - Խնդրի լուծում
  - Բարեվարքություն
  - Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ
  - Որոշումների կայացում
  - Ծրագրերի կառավարում
  - Աշխատակազմի կառավարում
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
  - Բանակցությունների վարում
  - Փոփոխությունների կառավարում
  - Կոնֆլիկտների կառավարում
  - Բողոքների բավարարում
  - Ժամանակի կառավարում
  - Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում
  - Փաստաթղթերի նախապատրաստում

---

4 Կազմակերպական շրջանակ

4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը

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

4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները

Կայացնում է որոշումներ համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման կազմում գործող կառուցվածքային միավորի 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 միավորի գործառույթներից բխող խնդիրները և դրանց տալիս լուծումներ: