

Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-3-22.5-Մ2-14 գլխավոր մասնագետ(2024-04-11)

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայություն | Միգրացիայի և քաղաքացիության ոլորտի քաղաքականության իրականացման վարչություն | Քաղաքացիների խորհրդատվության և զանգերի սպասարկման բաժին | գլխավոր մասնագետ, (27-3-22.5-Մ2-14)

1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:

1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Բաժնի պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը:

1.4 Աշխատավայր

0054, Երևան, Դավթաշեն, 4-րդ թաղամաս, 17/10 շենք

2. Պաշտոնի բնութագիր

2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառնություններ), Իրավունքները, Պարտականությունները

- իրականացնում է քաղաքացիներին Ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ խորհրդատվության տրամադրման աշխատանքները:
- իրականացնում է քաղաքացիների զանգերի սպասարկման աշխատանքները:
- իրականացնում է Ծառայության սոցիալական մեդիայի, պաշտոնական կայքի վարման աշխատանքները:
- իրականացնում է սպասարկման և հաղորդակցության ոլորտում ներկայացված բողոքների ուսումնասիրման և դրանց հետագա ընթացքի ապահովման աշխատանքները:
- իրականացնում է Ծառայությունների մատուցման որակի բարելավման ուղղությամբ առաջարկությունների ներկայացումը:

Իրավունքները.

- իր գործառնությունների շրջանակներում ստանալ լրացուցիչ տեղեկություններ և/կամ փաստաթղթեր Ծառայության ստորաբաժանումներից
- մասնակցել Վարչության գործառնություններից բխող քննարկումներին, աշխատաժողովներին, աշխատանքային հանդիպումներին

Պարտականությունները.

- կազմել Ծառայության կառուցվածքային ստորաբաժանումների կողմից քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տվյալների բնութագրերը և ներկայացնել Բաժնի պետին:
- ամփոփել քաղաքացիներին տրամադրվող խորհրդատվության ծառայության մասով տվյալները և ներկայացնել Բաժնի պետին:
- նախապատրաստել զեկույցներ կատարված աշխատանքների, վեր հանված խնդիրների և դրանց լուծման ուղղությամբ կատարված աշխատանքների վերաբերյալ
- քաղաքացիներից ստացվող խորհրդատվական բնույթի հարցումներին տրամադրել պատշաճ պատասխաններ:
- քաղաքացիներից ստացվող զանգերի մոնիթորինգի արդյունքներով վեր հանել և արձանագրել բողոքների բնույթը, հասցեականությունը, ստորաբաժանումների աշխատակիցների

թերությունները, բացթողումները.

- տեսաձայնագրությունների մոնիթորինգի միջոցով՝ վեր հանելի և արձանագրել խախտումների, բողոքների, բացթողումների, սպասարկման ընթացքում առաջացող խնդիրների ուսումնասիրության և վերլուծության արդյունքները, ամփոփել և ներկայացնել առաջարկություններ բացթողումների և թերությունների վերացման, սպասարկման որակի բարձրացման ուղղությամբ.
- ուսումնասիրել քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունները և կազմել խորհրդատվական/իրազեկման բնույթի հայտարարություններ.

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 փաստաթղթավարության բնագավառում երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:

3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

- ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
 - Ինդիվիդուալ լուծում
 - Հաշվետվությունների մշակում
 - Բարեփոխություն
 - Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
 - Ծրագրերի մշակում
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
 - Բանակցությունների վարում
 - Փոփոխությունների կառավարում
 - Ծառայությունների մատուցում
 - Ժամանակի կառավարում
 - Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում
 - 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 դիմումների քննարկման արդյունքում որոշումների նախապատրաստման 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 է մասնագիտական խնդիրներ և այդ խնդիրներին տալիս է մասնագիտական լուծումներ և մասնակցում է կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը: