**Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր
27-3-22.5-Մ4-8 ավագ մասնագետ(2024-02-13 )**

**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 | ավագ մասնագետ, (27-3-22.5-Մ4-8)

**1.2 Ենթակա և հաշվետու է**

Ավագ մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին։

**1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները**

Ավագ մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի ավագ մասնագետներից մեկը:

**1.4 Աշխատավայր**

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

**2. Պաշտոնի բնութագիր**

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

1. մասնակցում է քաղաքացիներին Ծառայության  կողմից մատուցվող  ծառայությունների  վերաբերյալ խորհրդատվության  տրամադրման աշխատանքներին.
2. մասնակցում է քաղաքացիների զանգերի սպասարկման աշխատանքներին.
3. մասնակցում է Ծառայությունների մատուցման որակի բարելավման ուղղությամբ առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներին.

**Իրավունքները.**

* Ծառայության  կողմից  մատուցվող ծառայությունների շրջանակներում ստանալ տեղեկություններ և/կամ փաստաղթղեր Ծառայության ստորաբաժանումներից
* Մասնակցել Վարչության գործառունթերից բխող քննարկումներին, աշխատաժողովներին, աշխատանքային հանդիպումներին
* Ստացված բողոքների և սպասարկման ընթացքում առաջացող խնդիրների դեպքում հանգամանքների պարզման համար ստանալ տեղեկատվություն։

**Պարտականությունները.**

* հայտնաբերված թերությունների, բացթողումների, բողոքների և սպասարկման ընթացքում առաջացող խնդիրների հայտնաբերման դեպքում միջոցներ ձեռնարկել դրանց հանգամանքների պարզման և լուծման ուղղությամբ
* ուսումանսիրել քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունները և  կազմել խորհրդատվական/իրազեկման բնույթի հայտարարություններ․
* կատարել խորհրդատվական բնույթի ելքային զանգեր

**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 մեկ տարվա ստաժ կամ մեկ տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում մեկ տարվա աշխատանքային ստաժ:

**3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ**

* ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
	+ Խնդրի լուծում
	+ Հաշվետվությունների մշակում
	+ Բարեվարքություն
	+ Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
* ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
	+ Կոնֆլիկտների կառավարում
	+ Բողոքների բավարարում
	+ Ժամանակի կառավարում
	+ Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում
	+ Փաստաթղթերի նախապատրաստում

**4 Կազմակերպական շրջանակ**

**4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**

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

**4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները**

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

**4.3 Գործունեության ազդեցությունը**

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

**4.4 Շփումները 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: