**Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր
27-33․2-Մ2-2 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-Մ2-2)

**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**

1. 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․
2. իրականացնում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և ներկայացման աշխատանքները․
3. իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննումը․
4. իրականացնում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման, վերլուծման և առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներ․
5. մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացնում է սոցիոլոգիական հարցումներ և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրություններ․
6. իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման և Բաժնի պետին համապատասխան առաջարկություններ ներկայացման աշխատանքներ․
7. 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 ուղություններին 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
	+ Բարեվարքություն
	+ 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 Շփումները 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: