

# Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-3-22.5-Մ4-10 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-Մ4-10)

### 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 (գործառնություններ), Իրավունքները, Պարտականությունները

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

### Իրավունքները.

- Ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների շրջանակներում ստանալ տեղեկություններ և/կամ փաստաթղթեր Ծառայության ստորաբաժանումներից
- Մասնակցել Վարչության գործառնություններից 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
- ուսումնասիրել 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 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 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 գործառնությունների 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: