

# Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-33.2-Ղ4-1 Վարչության պետի տեղակալ(2023-09-29 )

## 1. Ընդհանուր դրույթներ

### 1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Վարչության պետի տեղակալ, (27-33.2-Ղ4-1)

### 1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Վարչության պետի տեղակալն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Վարչության պետին:

### 1.3 Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ

Վարչության պետի տեղակալին անմիջական ենթակա և հաշվետու աշխատողներ չկան:

### 1.4 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Վարչության պետի տեղակալի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Վարչության Բաժինների պետերից մեկը:

### 1.5 Աշխատավայր

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

## 2. Պաշտոնի բնութագիր

### 2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառնություններ), Իրավունքները, Պարտականությունները

- համակարգում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառնությունների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքները.
- համակարգում է տարեկան ծրագրից (այսուհետ՝ Ծրագիր) բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և հաստատման ներկայացման աշխատանքները.
- համակարգում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման և վերլուծության աշխատանքները.
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով համակարգում է սոցիոլոգիական հարցումների իրականացման և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների աշխատանքները.
- համակարգում է Նախարարության, նրան ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչների կազմման աշխատանքները.

6. համակարգում է ծառայություններից օգտվելու ուղեցույցների հասարակությանը պարբերաբար ներկայացման, այդ տեղեկատվությունը տեսահոլովակների, ձայնային հոլովակների, կրիչների և թույլատրելի այլ միջոցներով քաղաքացիներին փոխանցման աշխատանքները.
7. համակարգում է մատուցվող ծառայությունների թվայնացման և դրանց առցանց մատուցման ծրագրերի կազմման աշխատանքները.
8. համակարգում է գնահատման գործընթացի իրականացման ուղեցույցի մշակման և հաստատման ներկայացման աշխատանքները:

## **Իրավունքները.**

- մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումներին.
- մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննման աշխատանքներին.
- մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման արդյունքներով համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնել Վարչության պետին.
- մասնակցել մատուցվող ծառայությունների առկա ռիսկերի գնահատման աշխատանքներին.
- ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերը.
- ուսումնասիրել գնահատում իրականացնող անձանց համար կազմված ուղեցույցները.
- համագործակցել Նախարարության ռազմավարական պլանավորման, քաղաքականության մշակման և մոնիթորինգի և ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչությունների հետ.
- ցուցաբերել մեթոդական աջակցություն և խորհրդատվություն՝ Նախարարության, նրան ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների համապատասխան ծառայությունները մատուցող կառուցվածքային ստորաբաժանումներին՝ գնահատում, ուսումնասիրություն և դիտարկում անցկացնելու նպատակով:

## **Պարտականությունները.**

- ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների արդյունքները.
- հետևել Ծրագրի կազմման աշխատանքներին.
- հետևել Ծրագրում ներկայացված նկարագրության համաձայն՝ յուրաքանչյուր ծառայության համար առանձին ռիսկերի բացահայտման և գնահատման աշխատանքներին.
- օժանդակել որոշակի խնդիրների մասով տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների անցկացման աշխատանքներին՝ հանձնարարականների առկայության դեպքում.
- ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերի հասանելիության աշխատանքները՝ Նախարարության և համապատասխան պետական մարմինների պաշտոնական կայքէջերում.
- ուսումնասիրել Ծրագրին համապատասխան յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար կազմված առանձին գնահատման թերթերը.
- օժանդակել գնահատման ներքին և արտաքին ուղղություններին համապատասխան ծառայությունների մատուցման աշխատանքներին.
- օժանդակել ուղեցույցների, մատուցվող ծառայությունների թվայնացման, դրանց առցանց մատուցման, ծրագրերի կազմման և կազմակերպման աշխատանքներին.
- ուսումնասիրել ծառայությունների որակը գնահատելու համար սահմանված չափորոշիչները:

---

## **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
  - Իսնդրի լուծում
  - Բարեվարքություն
  - Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ
  - Որոշումների կայացում
  - Ծրագրերի կառավարում
  - Աշխատակազմի կառավարում
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
  - Բանակցությունների վարում
  - Փոփոխությունների կառավարում
  - Կոնֆլիկտների կառավարում
  - Ժամանակի կառավարում
  - Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում
  - 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 և այլ պետական մարմինների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև պատվիրակված լիազորությունների շրջանակներում մասնակցում է օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ հանդիպումներին:

#### **4.5 Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը**

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում, վերլուծում և գնահատում է իր կողմից դեկավարվող կառուցվածքային միավորի գործառույթներից բխող խնդիրները և դրանց տալիս լուծումներ: