



**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐ
ՀՐԱՄԱՆ**

ԹԻՎ 98-Լ

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ
ՄԻԳՐԱՑԻԱՅԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ, ԻՆՉՊԵՍ ՆԱԵՎ
ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ-ՔՆՆԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ,
ԹՈՒՅԼՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ
ԼԻՑԵՆԶԱՎՈՐՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՈՐԱԿԻ ՉԱՓՈՐՈՇԻՉՆԵՐԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ**

Հանրային ծառայությունների մատուցման որակի, հասանելիության, ժամանակի և այլ կարևոր գործոնների համապատասխանությունը որոշակի պահանջներին և չափորոշիչներին ապահովելու նպատակով և ի կատարումն Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2024 թվականի նոյեմբերի 15-ի N 1803-Լ որոշման 2-րդ հավելվածի 2-րդ կետի պահանջների և հիմք ընդունելով Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի 2023 թվականի մարտի 14-ի N 270-Լ որոշման 1-ին կետով հաստատված կանոնադրության 19-րդ կետի 20-րդ ենթակետը.

ՀՐԱՄԱՅՈՒՄ ԵՄ՝

1. Հաստատել.

1) Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչները՝ համաձայն N 1 հավելվածի.

2) Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչները՝ համաձայն N 2 հավելվածի:

2. Հրամանը ծանոթացնել Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության իրավասու ստորաբաժանումների աշխատակիցներին:

**Հաստատված է էլեկտրոնային
ստորագրությամբ 26.12.2024թ.**

ԱՐՓԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ

Չ Ա Փ Ո Ր Ո Շ Ի Չ Ն Ե Ր
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ
ՄԻԳՐԱՑԻԱՅԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ

Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության կողմից ծառայությունների մատուցման չափորոշիչները սահմանվում են ծառայությունների մատուցման արդյունավետության և որակի ապահովման նպատակով:

1. Նյութատեխնիկական չափորոշիչները հանդիսանում են ծառայությունների մատուցման կամ այլ գործառույթների շարունակականությունն ապահովելու հիմքը:

1) Շենքային պայմաններ.

ա. Հասանելիություն. շենքը կամ վարչական շենքում առանձնացված տարածքը (այսուհետ՝ տարածք) իր չափերով և սպասարկման հնարավորություններով պետք է համապատասխանի վարչական շրջանի բնակչության թվաքանակին, ունենա առանձնացված մուտք, գտնվի մոտ ենթակառուցվածքներին, լինի հասանելի բոլոր քաղաքացիների համար՝ ներառյալ սահմանափակ հնարավորություններով (թերահարթակ՝ սահմանափակ շարժունակությամբ քաղաքացիների համար և այլն):

բ. Հարմարավետ պայմաններ. տարածքը պետք է ունենա բավարար վերանորոգված, լուսավորությամբ, ջեռուցման, հովացման, օդափոխության համակարգերով և սանիտարահիգիենիկ պայմաններով ապահովված սպասարահ, աշխատասենյակներ, սանհանգույց, ընդմիջման սենյակ, արխիվային մաս:

գ. Անվտանգության համակարգեր. շենքը պետք է ունենա տեսախցիկներ՝ քաղաքացիների և անձնակազմի անվտանգությունն ապահովելու համար, ինչպես նաև պետք է կահավորված լինի հակահրդեհային համակարգով:

դ. Տեղեկատվության հասանելիություն. տարածքը պետք է ունենա տեղեկատվական վահանակ, հայտարարությունների պատ՝ փաստաթղթերի օրինակելի ձևերի, ծառայությունների մատուցման ժամկետների և վճարների վերաբերյալ, ինչպես նաև տարածքը պետք է լինի հասկանալի և տեսանելի նշագծված, որպեսզի քաղաքացիները հեշտությամբ գտնեն սպասարկման պատուհանները և անհրաժեշտ բաժինները:

2) Գույքային և տեխնիկական պայմաններ.

ա. Կահավորված աշխատանքային տարածքներ. աշխատանքային տարածքները պետք է կահավորվեն անհրաժեշտ գույքով և տեխնիկական միջոցներով (անձնակազմի արդյունավետ աշխատանքի համար հարմարավետ աթոռներ, սեղաններ, պահարաններ, այդ թվում չիրկիզվող, թուղթ և գրենական պիտույքներ, համապատասխան ծրագրերով

հագեցված արդի համակարգիչներ, սկաներներ, տպիչ սարքեր, հեռախոսներ, առաջին բուժօգնության համար նախատեսված հավաքածու և այլն):

բ. Կահավորված սպասասրահներ. սպասասրահները պետք է ունենան սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ, այդ թվում տեղեկատու, քաղաքացիների սպասելու համար հարմարավետ աթոռներ և սեղաններ, հերթերի կանոնակարգման սարքավորումներ, անհրաժեշտ այլ գույք (ջուր խմելու սարքավորում, ՊՈՍ (POS) և վճարային տերմինալներ, աղբաման և այլն):

գ. Թվային համակարգեր. պետք է կիրառվեն նորագույն տեխնոլոգիաներ՝ դիտարկելու սպասարկման գործընթացը, ապահովելու տվյալների ճիշտ ու արագ մուտքագրումը:

դ. Տվյալների պահպանություն. տվյալները պետք է պահպանվեն սերվերներում, օգտագործվեն բարձր գաղտնիություն ունեցող և պաշտպանված տեխնոլոգիաներ:

ե. Սարքավորումների սպասարկում. համակարգիչները, սքաներները, տպիչները և այլ սարքավորումները պետք է հաճախակի ստուգվեն համապատասխան մասնագետների կողմից՝ անխափան աշխատանք ապահովելու համար:

զ. Կապի ապահովում. պետք է ապահովվի անխափան հեռախոսային, ներքանցային և համացանցային կապ, առկա լինի այլընտրանքային էներգիայի աղբյուր, որպեսզի առանց դադարների իրականացվի աշխատանքը:

է. Անվտանգության համակարգեր. պետք է լինի տեղեկատվության պաշտպանություն՝ կիրքերի հարձակումներից պաշտպանելու, ինչպես նաև տեղեկատվության արտահոսքը բացառելու համար:

2. Ծառայությունների մատուցման կարգը.

Ծառայությունների մատուցման կարգը սահմանում է կանոններ, ընթացակարգեր և սկզբունքներ, որոնք ապահովում են ծառայությունների բարձր որակ, արդյունավետություն և քաղաքացիների բավարարվածություն:

1) Կազմակերպչական պայմաններ.

ա. Աշխատանքային և արձակուրդային գրաֆիկներ. պետք է առկա լինեն աշխատանքային և արձակուրդային գրաֆիկներ՝ ոլորտը կանոնակարգող իրավական ակտերին համապատասխան, և աշխատանքները կազմակերպվեն ըստ այդ գրաֆիկների:

բ. Աշխատակիցների փոխարինելիություն. աշխատակցի բացակայության դեպքում (գործուղում և այլն) պետք է առկա լինի սահմանված կարգին համապատասխան իրավական ակտ:

գ. Հերթերի կանոնակարգում. հերթերի նվազեցման համար պետք է առկա լինի առցանց գրանցման համակարգ, հերթերի կանոնակարգման սարքավորումներ, խորհրդատվության և տեղեկատվության տրամադրման առանձնացված պատուհան:

դ. Արտահերթ սպասարկում. պետք է արտահերթ սպասարկել սահմանափակ հնարավորություններով քաղաքացիներին, ակնհայտ հղի կամ մանկահասակ երեխա ունեցող կանանց, տարեցներին:

ե. Ծառայության մատուցման գործընթացի արհեստական ծանրաբեռնման բացառում. տվյալ ծառայության մատուցման համար քաղաքացուց չսահմանված, ոչ էական

նշանակություն ունեցող (որի արդյունքում քաղաքացին պետք է հավելյալ այց կատարի) փաստաթղթերի և (կամ) տեղեկատվության պահանջի բացառում:

գ. Կանխատեսելի և կառավարելի գործընթացների իրականացում. Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ ժամկետ նախատեսված չլինելու պարագայում գործընթացների իրականացման, խնդիրների լուծման, սպասարկման համար ողջամիտ և հիմնավորված ժամկետների սահմանում, իրավիճակային խնդիրների հնարավորինս արագ և արդյունավետ լուծում:

է. Սպասարկման գնահատում. պետք է առկա լինի համակարգ՝ որտեղ քաղաքացիները կարող են թողնել իրենց կարծիքները և առաջարկությունները, հնարավորություն ունենան գնահատելու տրամադրված ծառայությունը՝ յուրաքանչյուր փուլում:

2) Ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջներ.

ա. Արտաքին տեսք. աշխատակիցները պետք է կրեն սահմանված ոճի հագուստ, որն ընդունելի է տվյալ միջավայրում, ունենան անվանաքարտեր (բեյջեր), որտեղ գրված կլինի աշխատակցի պաշտոնը, անունն ու ազգանունը:

բ. Քաղաքավարություն և հարգանք. աշխատակիցը պարտավոր է քաղաքացիներին և գործընկերներին վերաբերվել հարգալից, բարեկիրթ և քաղաքավարի, խստորեն պահպանել Հայաստանի Հանրապետության փոխվարչապետի 2022 թվականի հոկտեմբերի 4-ի թիվ 697-Ն որոշմամբ հաստատված՝ քաղաքացիական ծառայողների վարքագծի կանոնագրքի պահանջները:

գ. Անկողմնակալություն. պետք է ցուցաբերել անկողմնակալ, միասնական մոտեցում բոլոր քաղաքացիներին՝ անկախ սոցիալական կարգավիճակից, ռասայից, ազգային պատկանելությունից կամ այլ անձնական հատկանիշներից: Պետք է պահպանել օրինականության, համաչափության սկզբունքները և որոշումներ կայացնելիս հիմք ընդունել միայն տվյալ գործին վերաբերելի իրավական և փաստական հանգամանքները:

դ. Հստակ հաղորդակցություն. քաղաքացիներին պետք է տրամադրել մատչելի, հեշտությամբ հասկանալի, ճշգրիտ և լիարժեք տեղեկատվություն՝ ընթացակարգերի և ծառայությունների մասին՝ նշելով ժամկետներն ու սահմանված վճարները:

ե. Պարզ լեզու. պետք է օգտագործել պարզ, ժարգոնից զերծ լեզու՝ բացատրելու ընթացակարգերը՝ խուսափելով օտարալեզու կամ տեխնիկական տերմիններից կամ գրական լեզվից, որոնք կարող են շփոթեցնել քաղաքացիներին:

3) Մասնագիտական հմտություններ.

ա. Շփման մեխանիզմներ. պետք է խրախուսել քաղաքացիների կարծիքը և հարցերը ընթացակարգերի վերաբերյալ, անհրաժեշտության դեպքում տրամադրել պարզաբանումներ կամ լրացուցիչ բացատրություններ:

բ. Արհեստավարժություն. աշխատակիցը պետք է ունենա համապատասխան գիտելիքներ, փորձ և կարողություն տվյալ աշխատանքը կատարելու համար, պարտավոր է իմանալ և գործել համաձայն օրենքների և կանոնակարգերի, որոնք կիրառելի են աշխատանքի ընթացքում:

Չ Ա Փ Ո Ր Ո Շ Ի Չ Ն Ե Ր
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ-ՔՆՆԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ,
ԹՈՒՅԼՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԼԻՑԵՆԶԱՎՈՐՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ
ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ

Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության հաշվառման-
քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության
կողմից ծառայությունների մատուցման չափորոշիչները սահմանվում են ծառայությունների
մատուցման արդյունավետության և որակի ապահովման նպատակով:

1. Նյութատեխնիկական չափորոշիչները հանդիսանում են ծառայությունների
մատուցման կամ այլ գործառույթների շարունակականությունն ապահովելու հիմքը:

1) Շենքային պայմաններ

ա. Հասանելիություն. շենքը կամ վարչական շենքում առանձնացված տարածքը
(այսուհետ՝ տարածք) իր չափերով և սպասարկման հնարավորություններով պետք է
համապատասխանի վարչական շրջանի բնակչության թվաքանակին, ունենա
առանձնացված մուտք, լինի հասանելի բոլոր քաղաքացիների համար, ինչպես նաև կարող
է ունենալ գործնական քննության համար Հայաստանի Հանրապետության կառավարության
2020 թվականի մարտի 26-ի թիվ 385-Ն որոշմամբ նախատեսված ավտոդրոմ:

բ. Հարմարավետ պայմաններ. տարածքը պետք է ունենա բավարար վերանորոգված,
լուսավորությամբ, ջրուցման, հովացման, օդափոխության համակարգերով և
սանիտարահիգիենիկ պայմաններով ապահովված սպասարահ, աշխատասենյակներ,
տեսական քննության համար նախատեսված սենյակ, սանհանգույց, ընդմիջման սենյակ,
արխիվային մաս, ինչպես նաև առանձնացված պահեստային մաս՝ ջարդոնների համար:

գ. Անվտանգության համակարգեր. տարածքը պետք է ունենա տեսախցիկներ՝
քաղաքացիների և անձնակազմի անվտանգությունն ապահովելու համար, ինչպես նաև
պետք է կահավորված լինի հակահրդեհային համակարգով:

դ. Տեղեկատվության հասանելիություն. տարածքը պետք է ունենա տեղեկատվական
վահանակ, հայտարարությունների պատ՝ փաստաթղթերի օրինակելի ձևերի,
ծառայությունների մատուցման ժամկետների և վճարների վերաբերյալ, ինչպես նաև
տարածքը պետք է լինի հասկանալի և տեսանելի նշագծված, որպեսզի քաղաքացիները
հեշտությամբ գտնեն սպասարկման պատուհանները և անհրաժեշտ բաժինները:

2) Գույքային և տեխնիկական պայմաններ.

ա. Կահավորված աշխատանքային տարածքներ. աշխատանքային տարածքները պետք
է կահավորվեն անհրաժեշտ գույքով և տեխնիկական միջոցներով (անձնակազմի

արդյունավետ աշխատանքի համար հարմարավետ աթոռներ, սեղաններ, պահարաններ, այդ թվում չհրկիզվող, թուղթ և գրենական պիտույքներ, համապատասխան ծրագրերով հագեցված արդի համակարգիչներ, սկաներներ, տպիչ սարքեր, վարորդական իրավունքի վկայականներ, հաշվառման համարանիշեր, հաշվառման վկայագրեր տպող սարքեր, հեռախոսներ, առաջին բուժօգնության համար նախատեսված հավաքածու և այլն):

բ. Կահավորված սպասասրահներ. սպասասրահները պետք է ունենան սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ, այդ թվում տեղեկատու, քաղաքացիների սպասելու համար հարմարավետ աթոռներ և սեղաններ, հերթերի կանոնակարգման սարքավորումներ, անհրաժեշտ այլ գույք (ջուր խմելու սարքավորում, ՊՈՍ (POS) և վճարային տերմինալներ, աղբաման և այլն):

գ. Գործնական քննության անցկացման պայմաններ. տարածքը կարող է ունենալ ավտոդրոմ, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2020 թվականի մարտի 26-ի թիվ 385-Ն որոշմամբ սահմանված կարգին համապատասխան գործնական քննություն անցկացնելու համար անհրաժեշտ տրանսպորտային միջոցներ:

դ. Թվային համակարգեր. պետք է կիրառվեն նորագույն տեխնոլոգիաներ՝ դյուրացնելու սպասարկման գործընթացը, ապահովելու տվյալների ճիշտ ու արագ մուտքագրումը:

ե. Տվյալների պահպանություն. տվյալները պետք է պահպանվեն սերվերներում, օգտագործվեն բարձր գաղտնիություն ունեցող և պաշտպանված տեխնոլոգիաներ:

զ. Սարքավորումների սպասարկում. համակարգիչները, սքաներները, տպիչները, և այլ սարքավորումները պետք է հաճախակի ստուգվեն համապատասխան մասնագետների կողմից՝ անխափան աշխատանք ապահովելու համար:

է. Կապի ապահովում. պետք է ապահովվի անխափան հեռախոսային, ներցանցային և համացանցային կապ, առկա լինի այլընտրանքային էներգիայի աղբյուր, որպեսզի առանց դադարների իրականացվի աշխատանքը:

ը. Անվտանգության համակարգեր. պետք է լինի տեղեկատվության պաշտպանություն՝ կիբերհարձակումներից պաշտպանելու, ինչպես նաև տեղեկատվության արտահոսքը բացառելու համար:

2. Ծառայությունների մատուցման կարգը

Ծառայությունների մատուցման կարգը սահմանում է կանոններ, ընթացակարգեր և սկզբունքներ, որոնք ապահովում են ծառայությունների բարձր որակ, արդյունավետություն և քաղաքացիների բավարարվածություն:

1) Կազմակերպչական պայմաններ.

ա. Աշխատանքային և արձակուրդային գրաֆիկներ. պետք է առկա լինեն աշխատանքային և արձակուրդային գրաֆիկներ՝ ոլորտը կանոնակարգող իրավական ակտերին համապատասխան, և աշխատանքները կազմակերպվեն ըստ այդ գրաֆիկների:

բ. Աշխատակիցների փոխարինելիություն. աշխատակցի բացակայության դեպքում (գործուղում և այլն) պետք է առկա լինի սահմանված կարգին համապատասխան իրավական ակտ:

գ. Հերթերի կանոնակարգում. հերթերի նվազեցման համար պետք է առկա լինի առցանց գրանցման համակարգ, հերթերի կանոնակարգման սարքավորումներ, խորհրդատվության և տեղեկատվության տրամադրման առանձնացված պատուհան:

դ. Արտահերթ սպասարկում. պետք է արտահերթ սպասարկել սահմանափակ հնարավորություններով քաղաքացիներին, ակնհայտ հղի կամ մանկահասակ երեխա ունեցող կանանց, տարեցներին:

ե. Ծառայության մատուցման գործընթացի արհեստական ծանրաբեռնման բացառում. տվյալ ծառայության մատուցման համար քաղաքացուց չսահմանված, ոչ էական նշանակություն ունեցող (որի արդյունքում քաղաքացին պետք է հավելյալ այց կատարի) փաստաթղթերի և (կամ) տեղեկատվության պահանջի բացառում:

զ. Կանխատեսելի և կառավարելի գործընթացների իրականացում. Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ ժամկետ նախատեսված չլինելու պարագայում գործընթացների իրականացման, խնդիրների լուծման, սպասարկման համար ողջամիտ և հիմնավորված ժամկետների սահմանում, իրավիճակային խնդիրների հնարավորինս արագ և արդյունավետ լուծում:

է. Սպասարկման գնահատում. պետք է առկա լինի համակարգ՝ որտեղ քաղաքացիները կարող են թողնել իրենց կարծիքները և առաջարկությունները, հնարավորություն ունենան գնահատելու տրամադրված ծառայությունը՝ յուրաքանչյուր փուլում:

2) Ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջներ.

ա. Արտաքին տեսք. աշխատակիցները պետք է կրեն սահմանված ոճի հագուստ, որն ընդունելի է տվյալ միջավայրում, ունենան անվանաքարտեր (բեյջեր), որտեղ գրված կլինի աշխատակցի պաշտոնը, անունն ու ազգանունը:

բ. Քաղաքավարություն և հարգանք. աշխատակիցը պարտավոր է քաղաքացիներին և գործընկերներին վերաբերվել հարգալից, բարեկիրթ և քաղաքավարի, խստորեն պահպանել Հայաստանի Հանրապետության փոխվարչապետի 2022 թվականի հոկտեմբերի 4-ի թիվ 697-Ն որոշմամբ հաստատված՝ քաղաքացիական ծառայողների վարքագծի կանոնագրքի պահանջները:

գ. Անկողմնակալություն. պետք է ցուցաբերել անկողմնակալ, միասնական մոտեցում բոլոր քաղաքացիներին՝ անկախ սոցիալական կարգավիճակից, ռասայից, ազգային պատկանելությունից կամ այլ անձնական հատկանիշներից: Պետք է պահպանել օրինականության, համաչափության սկզբունքները և որոշումներ կայացնելիս հիմք ընդունել միայն տվյալ գործին վերաբերելի իրավական և փաստական հանգամանքները:

դ. Հստակ հաղորդակցություն. քաղաքացիներին պետք է տրամադրել մատչելի, հեշտությամբ հասկանալի, ճշգրիտ և լիարժեք տեղեկատվություն՝ ընթացակարգերի և ծառայությունների մասին՝ նշելով ժամկետներն ու սահմանված վճարները:

ե. Պարզ լեզու. պետք է օգտագործել պարզ, ժարգոնից զերծ լեզու՝ բացատրելու ընթացակարգերը՝ խուսափելով օտարալեզու կամ տեխնիկական տերմիններից կամ գրական լեզվից, որոնք կարող են շփոթեցնել քաղաքացիներին:

3) Մասնագիտական հմտություններ.

ա. Շփման մեխանիզմներ. պետք է խրախուսել քաղաքացիների կարծիքը և հարցերը ընթացակարգերի վերաբերյալ, անհրաժեշտության դեպքում տրամադրել պարզաբանումներ կամ լրացուցիչ բացատրություններ:

բ. Արհեստավարժություն. աշխատակիցը պետք է ունենա համապատասխան գիտելիքներ, փորձ և կարողություն տվյալ աշխատանքը կատարելու համար: Պարտավոր է իմանալ և գործել համաձայն օրենքների և կանոնակարգերի, որոնք կիրառելի են աշխատանքի նկատմամբ:

գ. Կոնֆլիկտային իրավիճակի հարթում. կոնֆլիկտային իրավիճակ առաջանալու դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է զերծ մնալ անձնական վիրավորանքներից և անբարեկիրթ վարքագծից, դրսևորել առավելագույն հարգանք և զսպվածություն: Կոնֆլիկտները պետք է կարագավորել արհեստավարժության և դիվանագիտության միջոցով՝ փնտրելով փոխշահավետ լուծումներ և լարվածության թուլացում՝ հանգիստ և ռացիոնալ հաղորդակցության միջոցով:

դ. Աշխատակիցների ուսուցում և վերապատրաստում. բարձր որակի սպասարկում ապահովելու նպատակով՝ անձնակազմը պետք է անցնի դասընթացներ և վերապատրաստումներ: Անհրաժեշտ է մշակել վերապատրաստման ծրագրեր կամ սեմինարներ՝ աշխատակիցներին ուսուցանելու ավտոմատացված տեխնոլոգիայի հետ կապված գործառույթների, առանձնահատկությունների լավագույն փորձն ապահովելու համար: Աշխատակիցներին տրամադրել ձեռնարկներ, ուղեցույցներ՝ խնդիրների վերացման, մարտահրավերների հաղթահարման և ավտոմատացված տեխնոլոգիայի հետ կապված նոր գործառույթներ սովորելու նպատակով:

ե. Հետևողականություն. ցուցաբերել միասնական մոտեցում բոլոր քաղաքացիներին՝ հետևելով սահմանված քաղաքականությանը և ընթացակարգերին:

զ. Գաղտնիության պահպանություն. պահպանել փաստաթղթերի կազմման և շրջանառության համար ՀՀ օրենսդրությամբ, ինչպես նաև ծառայության ներքին իրավական ակտերով սահմանված բոլոր կանոնները:

1. Հաստատել.

1) Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչները՝ համաձայն N 1 հավելվածի.

2) Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչները՝ համաձայն N 2 հավելվածի:

2. Հրամանը ծանոթացնել Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության իրավասու ստորաբաժանումների աշխատակիցներին:

12/26/2024

X 

ԱՐՓԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ

Signed by: SARGSYAN ARPINE 6404940545

ԱՐՓԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ