

Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-33.2-Ղ3-1 Վարչության պետ(2023-09-29)

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Վարչության պետ, (27-33.2-Ղ3-1)

1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Վարչության պետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է ներքին գործերի նախարարին (այսուհետ՝ Նախարար):

1.3 Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ

Վարչության պետին անմիջական ենթակա և հաշվետու են Վարչության պետի տեղակալը և Վարչության բաժինների պետերը:

1.4 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Վարչության պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Վարչության պետի տեղակալը կամ 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

- տարեկան ծրագրին (այսուհետ՝ Ծրագիր) համապատասխան կազմակերպում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառնությունների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքները:
- կազմակերպում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և հաստատման ներկայացման աշխատանքները:
- կազմակերպում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննման աշխատանքները:
- կազմակերպում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման և վերլուծության աշխատանքները:
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով կազմակերպում է սոցիոլոգիական հարցումների իրականացման և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների աշխատանքները:
- կազմակերպում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացումը:
- գնահատումների և ուսումնասիրությունների արդյունքներով կարգապահական և այլ զանգանքների հայտնաբերման մասով կազմակերպում է համագործակցությունը Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչության հետ:

8. կազմակերպում է իր գործունեության ընթացքում ռազմավարական փաստաթղթերի կազմման, ծառայությունների մատուցման և չափանիշների սահմանման մասով Նախարարության ռազմավարական պլանավորման, քաղաքականության մշակման և մոնիթորինգի վարչության հետ համագործակցության աշխատանքները.
9. կազմակերպում է խորհրդատվության և մեթոդական աջակցության ցուցաբերման աշխատանքները՝ համապատասխան ծառայությունները մատուցող կառուցվածքային ստորաբաժանումների, այդ թվում՝ Նախարարությանը ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների համար.
10. կազմակերպում է Նախարարության, նրան ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչների կազմման աշխատանքները և ներկայացնում Նախարարի հաստատմանը.
11. կազմակերպում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերի հասանելիության աշխատանքները՝ Նախարարության և համապատասխան պետական մարմինների պաշտոնական կայքէջերում.
12. կազմակերպում է ծառայություններից օգտվելու ուղեցույցները հասարակությանը պարբերաբար ներկայացնելու աշխատանքները, այդ թվում՝ տեսահոլովակների, ձայնային հոլովակների, կրիչների և թույլատրելի այլ միջոցներով այդ տեղեկատվության փոխանցումը քաղաքացիներին.
13. կազմակերպում է մատուցվող ծառայությունների թվայնացման և դրանց առցանց մատուցման ծրագրերի կազմման և դրանց կազմակերպական գործառույթների իրականացման աշխատանքները.
14. կազմակերպում է գնահատման գործընթացի կազմակերպման և իրականացման ուղեցույցի մշակման աշխատանքները և այն ներկայացնում Նախարարի հաստատմանը:

Իրավունքները.

- վերահսկել Վարչության աշխատողների՝ Նախարարությանը ենթակա պետական մարմիններ և օրենքով նախատեսված դեպքում նաև կազմակերպություններ անարգել այցելության, Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով անհրաժեշտ գործողությունների-կատարման, փաստաթղթերի, նյութերի ու գործերի կամ դրանց վերաբերյալ տեղեկություններ պահանջելու և տեղում սահմանված այլ գործողությունների իրականացման աշխատանքները.
- կազմակերպել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումներ.
- մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման արդյունքներով համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնել պաշտոնատար անձանց.
- ծառայողների գործողությունների կամ անգործության կամ նրանց գործողություններում հանցանքի կամ զանցանքի հատկանիշների առկայության դեպքում նյութերը տրամադրել Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչություն.
- վերահսկել մատուցվող ծառայությունների առկա ռիսկերի գնահատման աշխատանքները, մասնավորապես՝ գնահատվող ծառայությունը, գնահատման շրջանակը և առարկան, գնահատման մեթոդները.
- հսկողողություն սահմանել Նախարարության և համապատասխան պետական մարմինների պաշտոնական կայքէջերում մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերի հասանելիության ապահովման նկատմամբ.
- հետևել ուղեցույցների կազմման և իրականացման աշխատանքներին.
- 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.

- հետևել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքների ուսումնասիրությունների աշխատանքներին.
- հետևել Ծրագրի կազմման աշխատանքներին և յուրաքանչյուր տարվա հունվար ամսվա ընթացքում այն ներկայացնել Նախարարի հաստատմանը.
- վերահսկել Ծրագրում ներկայացված նկարագրության համաձայն յուրաքանչյուր ծառայության համար առկա ռիսկերի բացահայտման և գնահատման աշխատանքները.
- վերահսկել որոշակի խնդիրների մասով տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների անցկացման աշխատանքները՝ հանձնարարականների առկայության դեպքում.
- վերահսկել առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրներին պատասխանելը, ինչպես նաև գործառույթների և ենթագործառույթների կատարելագործման համար ուսումնասիրությունների իրականացումը ու առաջարկությունների ներկայացումը.
- ամփոփել Ծրագրին համապատասխան յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար առանձին գնահատման թերթի կազմման աշխատանքները.
- վերահսկել գնահատման ներքին և արտաքին ուղղություններին համապատասխան ծառայությունների մատուցման աշխատանքները.
- վերահսկել ծրագրին համապատասխան ծառայությունների մատուցման որակի ուսումնասիրման, առկա ռիսկերի գնահատման նպատակով իրականացվող աշխատանքները.
- վերահսկել ուղեցույցների, մատուցվող ծառայությունների թվայնացման, դրանց առցանց մատուցման ծրագրերի կազմման և կազմակերպման աշխատանքները.
- ուսումնասիրել և ամփոփել 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

- ԸՆԴՀԱՆՐԱՄԱՆ
 - Խնդրի լուծում
 - Բարեվարքություն
 - Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ
 - Որոշումների կայացում
 - Ծրագրերի կառավարում
 - Աշխատակազմի կառավարում
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
 - Բանակցությունների վարում

- Փոփոխությունների կառավարում
 - Տարածքային կառավարում
 - Կոնֆլիկտների կառավարում
 - Բողոքների բավարարում
 - Ժամանակի կառավարում
 - Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում
-

4 Կազմակերպական շրջանակ

4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը

Պատասխանատու է համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման համար:

4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները

Կայացնում է որոշումներ համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման շրջանակներում:

4.3 Գործունեության ազդեցությունը

Ունի տվյալ մարմնի մեկ կառուցվածքային ստորաբաժանման գործունեության վրա ազդեցություն և իր լիազորությունների իրականացման արդյունքում այլ անձանց և մարմինների վրա ազդեցություն:

4.4 Շփումները և ներկայացուցչությունը

Շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս պետական մարմինների և կազմակերպությունների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ՝ ներկայացնելով համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումը:

4.5 Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում, վերլուծում և գնահատում է իր կողմից ղեկավարվող կառուցվածքային ստորաբաժանման խնդիրները և դրանց տալիս լուծումներ: