



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐ ՀՐԱՄԱՆ

ԹԻՎ 37 - Լ

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՈՐԱԿԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԹԵՐԹԸ ԵՎ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Հիմք ընդունելով Վարչապետի 2023 թվականի մարտի 14-ի թիվ 270-Լ որոշման 1-ին կետով հաստատված կանոնադրության 19-րդ կետի 20-րդ ենթակետը և ի կատարումն Ներքին գործերի նախարարի 2023 թվականի հուլիսի 18-ի թիվ 18-Լ հրամանով հաստատված հավելվածի 1-ի 33-րդ կետի 2-րդ և 34-րդ կետի 6-րդ ենթակետերի.

ՀՐԱՄԱՅՈՒՄ ԵՄ՝

1. Հաստատել.

1) Ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատման թերթը՝ համաձայն N 1 հավելվածի,

2) Ներքին գործերի նախարարության հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատման թերթը՝ համաձայն N 2 հավելվածի,

3) Գնահատման գործընթացի կազմակերպման և իրականացման ուղեցույցը՝ համաձայն N 3 հավելվածի:

2. Ներքին գործերի նախարարության ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչության պետին.

1) Ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայությունում, ինչպես նաև հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչությունում կազմակերպել և իրականացնել մատուցվող ծառայությունների ներքին գնահատում՝ գնահատման թերթին համապատասխան,

2) յուրաքանչյուր կիսամյակի ընթացքում ամփոփել գնահատման արդյունքները և ներկայացնել եզրակացություն:

ԱՐՓԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ

12.05.2025թ.

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

ԷԼԷԿՏՐՈՆԱՅԻՆ

ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԹԵՐԹ
**Ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության
ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի**

«___» _____ 20___թ. _____
(գնահատման վայր)

Գնահատման ներքին ուղղություն
ՆԳՆ միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության _____
(գնահատվող ստորաբաժանում)

1. Շենքային և նյութատեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան «——%»

1.1	Շենքային պայմանների գնահատման աստիճան «——%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հասանելիություն							
	Թեքահարթակների առկայություն							
	Աշխատասենյակների առկայություն							
	Սպասասրահի առկայություն							
	Սանհանգույցի առկայություն							
	Ընդմիջման սենյակի առկայություն							
	Արխիվային մասի առկայություն							
	Բավարար վերանորոգում							
	Լուսավորություն							
	Ջեռուցման համակարգ							
	Հովացման համակարգ							
	Օդափոխության համակարգ							
	Հակահրդեհային համակարգ							
	Տեսախցիկներ							
1.2	Գույքային և տեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան «——%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Աշխատանքային աթոռներ							
	Աշխատանքային սեղաններ							

	Պահարաններ							
	Չհրկիզվող պահարան							
	Թուղթ և գրենական պիտույքներ							
	Համակարգիչներ							
	Ներքին ցանց							
	Սկաներներ							
	Տպիչ սարքեր							
	Հեռախոսներ							
	Առաջին բուժօգնության համար նախատեսված դեղատուփ							
	Սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ							
	Առանձնացված տեղեկատու և խորհրդատվական պատուհան							
	Քաղաքացիների սպասելու համար հարմարավետ աթոռներ, սեղաններ և այլն							
	POS և վճարային տերմինալներ							
	Թվային համակարգեր							
	Տվյալների պահպանության համար պաշտպանված սերվերներ							
	Սարքավորումների սպասարկում համապատասխան մասնագետների կողմից							
	Այլընտրանքային էներգիայի աղբյուրի առկայություն							
	Տեղեկատվության պաշտպանության անվտանգության համակարգեր							

2. Ծառայությունների մատուցման կարգի գնահատման աստիճան «——%»

2.1	Կազմակերպչական պայմանների գնահատման աստիճան «——%»	1	2	3	4	5	Ելումներ	%
	Աշխատանքային գրաֆիկի առկայություն							
	Արձակուրդի գրաֆիկի առկայություն							
	Աշխատակիցների փոխարինելիության իրավական ակտ							
	Հերթերի կանոնակարգման առցանց համակարգ, սարքավորումներ							
	Արտահերթ սպասարկում							
	Ծառայության մատուցման գործընթացի արհեստական ծանրաբեռման բացառում							

	Սպասարկման գնահատման համակարգ							
2.2	Ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջների գնահատման աստիճան «————%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Սահմանված ոճի հագուստ							
	Կոկիկ արտաքին տեսք							
	Անվանաքարտերի առկայություն							
	Քաղաքավարություն, բարեկիրթ և հարգալից վերաբերմունք							
	Անկողմնակալություն							
	Հստակ հաղորդակցություն՝ պարզ լեզվի կիրառում, մատչելի, ճշգրիտ և լիարժեք տեղեկատվության տրամադրում							
2.3	Մասնագիտական հմտությունների գնահատման աստիճան «————%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հստակ շփման մեխանիզմների կիրառություն							
	Արհեստավարժություն							
	Կոնֆլիկտային իրավիճակի հարթում							
	Աշխատակիցների ուսուցում և վերապատրաստում							
	Գաղտնիության պահպանում							
2.4	Ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից աշխատանքների համակարգման աստիճան «————%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հերթերի առաջացման պարագայում աշխատակիցներին տրված ցուցումների առկայություն							
	Հերթերի առկայության պարագայում ստորաբաժանման ղեկավարների կողմից տեղում հերթերի համակարգում							
	Իրավիճակից ելնելով առկա մարդկային ռեսուրսների արդյունավետ բաշխում							
	Տեղեկատվական ցուցատախտակի առկայություն							
	Հայտարարությունների պատի առկայություն							
	Աշխատակիցների համալրվածություն							

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԹԵՐԹ

Ներքին գործերի նախարարության հաշվառման-քննական ծառայությունների
մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության կողմից մատուցվող
ծառայությունների

«__» _____ 20__թ.

(գնահատման վայր)

ՆԳՆ հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և
լիցենզավորման վարչության _____
(գնահատվող ստորաբաժանում)

1. Շենքային և նյութատեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան «__%»

1.1	Շենքային պայմանների գնահատման աստիճան «— —%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հասանելիություն							
	Թեքահարթակների առկայություն							
	Գործնական քննության ավտոդրոմ							
	Տեսական քննության համար նախատեսված սենյակ							
	Աշխատասենյակների առկայություն							
	Սպասասրահի առկայություն							
	Սանհանգույցի առկայություն							
	Ընդմիջման սենյակի առկայություն							
	Արխիվային մասի առկայություն							
	Բավարար վերանորոգում							
	Լուսավորություն							
	Ջեռուցման համակարգ							
	Հովացման համակարգ							
	Օդափոխության համակարգ							
	Հակահրդեհային համակարգ							
	Տեսախցիկներ							
	Պահեստային մաս՝ ջարդոնների համար							

1.2	Գույքային և տեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան «—%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Աշխատանքային աթոռներ							
	Աշխատանքային սեղաններ							
	Պահարաններ							
	Չիրկիզվող պահարան							
	Թուղթ և գրենական պիտույքներ							
	Համակարգիչներ							
	Ներքին ցանց							
	Սկաներներ							
	Տպիչ սարքեր							
	Հեռախոսներ							
	Վարորդական իրավունքի վկայականներ տպող սարք							
	Հաշվառման վկայագրեր տպող սարք							
	Հաշվառման համարանիշեր տպող սարք							
	Առաջին բուժօգնության համար նախատեսված դեղատուփ							
	Սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ							
	Առանձնացված տեղեկատու և խորհրդատվական պատուհան							
	Քաղաքացիների սպասելու համար հարմարավետ աթոռներ, սեղաններ և այլն							
	POS և վճարային տերմինալներ							
	Թվային համակարգեր							
	Տվյալների պահպանության համար պաշտպանված սերվերներ							
	Սարքավորումների սպասարկում համապատասխան մասնագետների կողմից							
	Այլընտրանքային էներգիայի աղբյուրի առկայություն							
	Տեղեկատվության պաշտպանության անվտանգության համակարգեր							
1.3	Գործնական քննության համար նախատեսված տրանսպորտային միջոցների առկայության և տեխնիկական վիճակի գնահատման աստիճան «—%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Գործնական քննության համար նախատեսված մարդատար ինքնաշխատ (ավտոմատ) փոխանցման տուփով բավարար քանակի ավտոմեքենաների առկայություն							
	Գործնական քննության համար նախատեսված մեխանիկական փոխանցման տուփով բավարար							

	քանակի ավտոմեքենաների առկայություն							
	«D» , «E» կարգերի գործնական քննության համար նախատեսված ավտոմեքենաների առկայություն							
	Գործնական քննության համար նախատեսված ավտոմեքենաներում տեսախցիկների առկայություն							

2. Ծառայությունների մատուցման կարգի գնահատման աստիճան «———%»

2.1	Կազմակերպչական պայմանների գնահատման աստիճան «—— %»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Աշխատանքային գրաֆիկի առկայություն							
	Արձակուրդի գրաֆիկի առկայություն							
	Աշխատակիցների փոխարինելիության իրավական ակտ							
	Հերթերի կանոնակարգման առցանց համակարգ, գործող սարքավորումներ							
	Արտահերթ սպասարկում							
	Ծառայության մատուցման գործընթացի արհեստական ծանրաբեռնում							
	Սպասարկման գնահատման համակարգ							
2.2	Ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջների գնահատման աստիճան «——%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Սահմանված ոճի հագուստ							
	Կոկիկ արտաքին տեսք							
	Անվանաքարտերի առկայություն							
	Քաղաքավարություն, բարեկիրթ և հարգալից վերաբերմունք							
	Անկողմնակալություն							
	Հստակ հաղորդակցություն՝ պարզ լեզվի կիրառում, մատչելի, ճշգրիտ և լիարժեք տեղեկատվության տրամադրում							
2.3	Մասնագիտական հմտությունների գնահատման աստիճան «——%»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հստակ շփման մեխանիզմների կիրառություն							

	Արհեստավարժություն							
	Կոնֆլիկտային իրավիճակի հարթում							
	Աշխատակիցների ուսուցում և վերապատրաստում							
	Գաղտնիության պահպանում							
2.4	Ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից աշխատանքների համակարգման աստիճան «——— %»	1	2	3	4	5	Նշումներ	%
	Հերթերի առաջացման պարագայում աշխատակիցներին տրված ցուցումների առկայություն							
	Հերթերի առկայության պարագայում ստորաբաժանման ղեկավարների կողմից տեղում հերթերի համակարգում							
	Իրավիճակից ելնելով առկա մարդկային ռեսուրսների արդյունավետ բաշխում							
	Տեղեկատվական ցուցատախտակի առկայություն							
	Հայտարարությունների պատի առկայություն							
	Աշխատակիցների համալրվածություն							

ՈՒ Ղ Ե Ց ՈՒ Յ Ց

Գնահատման գործընթացի կազմակերպման և իրականացման

Նախաբան

Ներքին գործերի նախարարի 2023 թվականի հուլիսի 18-ի «ՀՀ ներքին գործերի նախարարության վարչությունների կանոնադրությունները հաստատելու մասին» թիվ 18-Լ հրամանի 1-ին կետի 1-ին ենթակետով հաստատված հավելվածով հաստատվել է Նախարարության ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն) կանոնադրությունը: Կանոնադրության 33-րդ կետի 1-ին ենթակետի համաձայն՝ Վարչության ծառայությունների որակի գնահատման բաժինը գնահատում է Նախարարության և նրան ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից ծառայությունների մատուցման որակը, առկա ռիսկերը և համապատասխանությունը ծառայության բուն նպատակին: Ներքին գործերի նախարարի 2024 թվականի դեկտեմբերի 27-ի թիվ 98-Լ հրամանով հաստատվել է Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության, ինչպես նաև հաշվառման-քննական ծառայությունների մատուցման, թույլտվությունների և լիցենզավորման վարչության կողմից հանրային ծառայությունների մատուցման որակի չափորոշիչները:

Ծառայությունների որակը սահմանված բոլոր գործողությունների ամբողջությունն է, որի իրականացման արդյունքում ծառայությունը համարվում է մատուցված սահմանված չափորոշիչներին համապատասխան:

Սույն ուղեցույցը նպատակ ունի ապահովել միասնական մոտեցում և չափանիշներ՝ մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատման համար:

Գնահատման նպատակը, խնդիրները և ընթացակարգը

Վարչության կողմից իրականացվող գնահատումը մատուցվող ծառայությունների որակի մշտադիտարկման և ընթացիկ հսկողության գործընթաց է: Գնահատման նպատակն է վեր հանել առկա խնդիրները, բարելավել մատուցվող ծառայությունների որակը և բարձրացնել արդյունավետությունը:

Գնահատման խնդիրներն են՝

- 1) գնահատել մատուցվող ծառայությունների համապատասխանությունը սահմանված չափորոշիչներին,
- 2) գնահատել ծառայությունների մատուցման որակը, գործընթացում առկա ռիսկերը,
- 3) ապահովել մատուցվող ծառայությունների հասանելիությունը, թափանցիկությունը և դյուրինությունը,
- 4) նպաստել ծառայությունների շարունակական կատարելագործմանը:

Գնահատումն իրականացվում է երկու ուղղությամբ՝ արտաքին և ներքին.

- 5) արտաքին ուղղությունը ներառում է օգտվողների գոհունակությունը մատուցվող ծառայությունների որակից և մատչելիությունից.
- 6) ներքին ուղղությունը ներառում է ծառայությունը սահմանված չափորոշիչներին համապատասխան մատուցելը:

Արտաքին ուղղության գնահատումն իրականացվում է սոցիոլոգիական հարցումների և քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրության միջոցով: Հարցումները և կարծիքների հավաքագրումն իրականացվում է հեռախոսազանգերի և առցանց հարցումների միջոցով (ծառայություններ մատուցող ստորաբաժանումներում QR կոդերով, տեղեկատվական հարթակներով):

Ներքին գնահատումն իրականացվում է գնահատման թերթիկի միջոցով՝ գնահատման տարեկան ծրագրին համապատասխան:

Գնահատման արդյունքում վերլուծվում են բոլոր տվյալները, բացահայտվում յուրաքանչյուր գործառույթի և (կամ) ենթահամակարգի ռիսկերը, որի վերաբերյալ կազմվում է եզրակացություն:

Գնահատման թերթում նշվում է գնահատման ամսաթիվը, վայրը, գնահատվող ստորաբաժանման անվանումը, գնահատման հիմնական ուղղությունները, գնահատման առարկան, տրվում է գնահատական՝ բալային (1-5) և տոկոսային արտահայտությամբ, առկա է նաև լրացուցիչ նշումների դաշտ: Գնահատման թերթը կարող է լրացվել թղթային և էլեկտրոնային եղանակներով:

Գնահատումը կատարվում է հետևյալ ուղղություններով.

- 1) շենքային պայմաններ,
- 2) գույքային և տեխնիկական պայմաններ,
- 3) գործնական քննությունների համար նախատեսված պայմաններ /պայմանավորված կառուցվածքային ստորաբաժանման առանձնահատկություններով/,
- 4) ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջներ,
- 5) աշխատակիցների մասնագիտական հմտություններ,
- 6) ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից աշխատանքների համակարգում,

7) կազմակերպչական պայմաններ:

Յուրաքանչյուր գնահատման առարկայի համար սահմանված են բաղադրիչներ, որոնց առկայությամբ կամ բացակայությամբ տրվում է համապատասխան գնահատական: Նշումներ դաշտում լրացվում են բացակայող բաղադրիչները, ինչպես նաև տրվող գնահատականի հետ առնչվող այլ տեղեկատվություն: Ցանկացած բաղադրիչի բացակայության դեպքում առավելագույն 5 (հինգ) միավոր չի կարող նշանակվել:

1 (մեկ) գնահատականը հավասարեցված է 20%-ի:

2 (երկու) գնահատականը հավասարեցված է 40%-ի:

3 (երեք) գնահատականը հավասարեցված է 60%-ի:

4 (չորս) գնահատականը հավասարեցված է 80%-ի:

5 (հինգ) գնահատականը հավասարեցված է 100%-ի:

Որոշ գնահատման առարկաներ կարելի է գնահատել միայն այդ իրավիճակի առկայության պարագայում (օրինակ՝ կոնֆլիկտային իրավիճակի հարթում): Նման իրավիճակի բացակայության պարագայում՝ գնահատականը (կամ գնահատականի բացակայությունը) չի ներառվում ստորաբաժանման կողմից մատուցվող ծառայությունների գնահատման ընդհանուր հաշվարկում: Եթե գնահատման առարկան կախված չէ որոշակի իրավիճակից և բաղադրիչներից մեկը կամ մի մասը իրավիճակով պայմանավորված բացակայում են, ապա այդ բաղադրիչները համարվում են որպես առկա (դրական) և գնահատականը ներառվում է գնահատման ընդհանուր հաշվարկում:

Մատուցվող ծառայությունների գնահատումն իրականացվում է հետևյալ պայմանների առկայության հիման վրա՝

1. Շենքային և նյութատեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան

1.1 Շենքային պայմանների գնահատման աստիճան

Տարածքի հասանելիություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. բնակչության թվաքանակին համապատասխան շենքային պայմաններ,
- բ. հասցեի վերաբերյալ տեղեկատվության առկայություն,
- գ. առանձնացված մուտքի և կայանատեղիի առկայություն,
- դ. տրանսպորտային ենթակառուցվածքներին մոտ տեղակայում (500 մետրից ոչ ավել):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Թեքահարթակների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 6

- ա. թեքահարթակի առկայություն,
- բ. մաքուր վիճակ,
- գ. բազրիքի առկայություն,
- դ. սահունության բավարար մակարդակ,
- ե. չափսերի համապատասխանելիություն,

զ. հասանելիություն (ճանապարհը դեպի թեքահարթակ առանց խոչընդոտների է):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է չորս բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Գործնական քննության ավտոդրոմ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. համապատասխան մեծության ավտոդրոմի առկայություն՝ անհրաժեշտ վարժությունների իրականացման համար,

բ. պաշտպանիչ պատնեշների, և սահմանների առկայություն,

գ. նշանների և գծանշումների առկայություն,

դ. արտաքին լուսավորության ցանցի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տեսական քննության համար նախատեսված սենյակ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 6

ա. առանձնացված քննասենյակ (առնվազն 5 անձանց համար),

բ. անհրաժեշտ քանակի համակարգիչներ,

գ. տեսախցիկներ,

դ. ջեռուցման համակարգ,

ե. բավարար լուսավորության,

զ. օդափոխության համակարգ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է չորս բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Աշխատասենյակների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. պարտականությունների կատարման համար աշխատանքային տարածք յուրաքանչյուր աշխատակցի հաշվարկով՝ 6-9 քմ,

բ. աշխատասենյակի բարվոք վիճակ (բավարար վերանորոգում),

գ. տեխնիկական միջոցների առկայություն (համակարգիչ, տպիչ սարք, հեռախոս, անհրաժեշտ այլ սարքավորումներ),

դ. կահույքի առկայություն (սեղաններ, աթոռներ):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սպասասրահի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 8

ա. սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ,

բ. քաղաքացիների սպասելու համար անհրաժեշտ գույք (աթոռներ և սեղաններ),

գ. առանձնացված տեղեկատուի առկայություն,

դ. վճարային տերմինալների այդ թվում՝ ՊՈՍ (POS), առկայություն,

ե. հերթերի կանոնակարգման համակարգ,

զ. խմելու ջրի սարքավորում,

է. օդափոխման համակարգ,

ը. ջեռուցման համակարգ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է չորս բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է վեց բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սանհանգույցի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սանհանգույցի առկայություն վարչական շենքի ներսում (լվացարան, զուգարանակոնք),

բ. սանիտարահիգիենիկ վիճակ,

գ. հիգիենայի պարագաների (օճառ, թուղթ) առկայություն,

դ. օդափոխության համակարգ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» Գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Ընդմիջման սենյակի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ընդմիջման համար նախատեսված առանձին տարածք,

բ. խոհանոցային տեխնիկայի առկայություն,

գ. սանիտարահիգիենիկ վիճակ,

դ. օդափոխության համակարգ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Արխիվային մասի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. առանձին, կողմնակի անձանց մուտքն արգելող տարածք,

բ. արխիվացված գործերի պահպանման համար անհրաժեշտ մետաղա պահարաններ կամ դարակաշարեր,

գ. հակահրդեհային անվտանգության համակարգ,

դ. արխիվացված գործերի հաշվառման համար համապատասխան գրանցամատյաններ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Բավարար վերանորոգում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. վարչական շենքի արտաքին տեսքի բարվոք վիճակ (տեսանելի արտաքին վնասվածքների բացակայություն),

բ. վարչական շենքի ներքին հարդարանքի բարվոք վիճակ (ակնհայտ տեսանելի վնասվածքների բացակայություն),

գ. օդափոխության համակարգ,

դ. արդի ջեռուցման համակարգ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Լուսավորություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. վարչական շենքի ներսում բնական լուսավորության առկայություն (բավարար քանակի և ճիշտ տեղադրված պատուհաններ),

բ. վարչական շենքի ներսում արհեստական լուսավորության առկայություն,

գ. էլեկտրական շարժիչի (գեներատորի) առկայություն,

դ. շենքի արտաքին լուսավորության առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Ջեռուցման համակարգ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ջեռուցման համակարգի առկայություն,

բ. աշխատող ջեռուցման համակարգ,

գ. ծառայության մատուցման ողջ տարածքն ամբողջությամբ ջեռուցում ապահովող համակարգի (խողովակներ, մարտկոցներ) առկայություն,

դ. ակնհայտ վնասվածքներով աշխատող ջեռուցման համակարգի բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հովացման համակարգ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. օդորակիչի և (կամ) հովացման այլ սարքավորման առկայություն,

բ. անխափան աշխատող հովացման սարքավորումների առկայություն,

գ. ծառայության մատուցման ողջ տարածքն ամբողջությամբ հովացում ապահովող համակարգի առկայություն,

դ. հնարավորինս ճիշտ վայրերում տեղադրված հովացման սարքավորումներ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Օդափոխության համակարգ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. պատուհանների առկայություն,

բ. բնական օդափոխության առկայություն (դռներ, օդանցքներ և պատուհաններ),

գ. մեխանիկական օդափոխության առկայություն (օդափոխիչներ),

դ. հիբրիդային օդափոխության առկայություն (բնական և մեխանիկական օդափոխման համակարգեր):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տեսախցիկներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ամբողջ տարածքում տեսախցիկների առկայություն,

բ. անխափան աշխատող տեսախցիկներ,

գ. ձայնագրության պահպանման հնարավորություն,

դ. տարածքի տեսաձայնագրման վերաբերյալ ցուցանակների (նախազգուշացումների) առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Պահեստային մաս՝ ջարդոնների համար

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ջարդոնների (խոտանված համարանիշների) համար առանձնացված տարածք,

բ. տրանսպորտային համարանիշների խոտանման անխափան գործող սարքավորման առկայություն,

գ. խոտանված պետհամարանիշների հաշվառման մատյանի առկայություն (թղթային և (կամ) էլեկտրոնային),

դ. պատասխանատու անձի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

1.2 Գույքային և տեխնիկական պայմանների գնահատման աստիճան

Աշխատանքային աթոռներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. բավարար քանակությամբ աթոռներ,
 - բ. շահագործման ենթակա աթոռներ,
 - գ. բոլոր աշխատանքային աթոռներն ունեն համանման տեսք,
 - դ. աշխատասենյակին համապատասխան աթոռների դասավորվածություն:
- «5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,
- «4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,
- «3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,
- «2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,
- «1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Աշխատանքային սեղաններ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. բավարար քանակությամբ սեղաններ,
 - բ. շահագործման ենթակա սեղաններ,
 - գ. բոլոր աշխատանքային սեղաններն ունեն համանման տեսք,
 - դ. աշխատասենյակին համապատասխան սեղանների դասավորվածություն:
- «5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,
- «4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,
- «3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Պահարաններ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. բավարար քանակությամբ պահարաններ,

բ. շահագործման ենթակա պահարաններ,

գ. բոլոր պահարաններն ունեն համանման տեսք,

դ. աշխատասենյակին համապատասխան պահարանների դասավորվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Չհրկիզվող պահարան

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. բավարար քանակությամբ չհրկիզվող պահարաններ,

բ. շահագործման ենթակա չհրկիզվող պահարաններ,

գ. բոլոր չհրկիզվող պահարաններն ունեն համանման տեսք,

դ. աշխատասենյակին համապատասխան չհրկիզվող պահարանների դասավորվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Թուղթ և գրենական պիտույքներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. թղթի առկայություն,

բ. գրենական պիտույքների առկայություն,

գ. թղթի և գրենական պիտույքների որակի համապատասխանությունը աշխատանքային պահանջներին,

դ. թղթի և գրենական պիտույքների ժամանակին համալրելու մեխանիզմի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Համակարգիչներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. աշխատակիցների թվաքանակին համապատասխան համակարգիչներ,
- բ. համակարգիչներում անվտանգային (հակավիրուսային) ծրագրերի առկայություն,
- գ. աշխատանքային ծրագրերի առկայություն,
- դ. համապատասխան հզորության համակարգիչների առկայություն (առնվազն Intel core i3 10-րդ սերունդ, 8 GB հիշողություն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Ներքին ցանցի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. գործող ներքին ցանց,
- բ. ներքին ցանցում համատեղ աշխատանքային գործիքների առկայություն,
- գ. ներքին ցանցի շահագործման համար գաղտնաբառերի առկայություն,
- դ. ներքին ցանցի շահագործման նկատմամբ վերահսկողության առկայություն (չարտոնացված մուտքերի բացառում):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սկաներներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. անհրաժեշտ քանակի սկաներներ (այդ թվում տպիչ սարքեր՝ սկան անելու հնարավորությամբ),

բ. աշխատանքային վիճակում (առանց խափանումների, իրենց հիմնական գործառույթը կատարող) գտնվող սկաներներ,

գ. տեխնիկական լավ վիճակում (առանց արտաքին վնասվածքների, արտաքին նոր տեսք ունեցող) գտնվող սկաներներ,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տպիչ սարքեր

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. անհրաժեշտ քանակի տպիչ սարքեր,

բ. աշխատանքային վիճակում (առանց խափանումների, իրենց հիմնական գործառույթը կատարող) գտնվող տպիչ սարքերի առկայություն,

գ. տեխնիկական լավ վիճակում (առանց արտաքին վնասվածքների, արտաքին նոր տեսք ունեցող) գտնվող տպիչ սարքերի առկայություն,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հեռախոսներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. անհրաժեշտ քանակի աշխատանքային հեռախոսներ,

բ. աշխատանքային վիճակում (առանց խափանումների, իրենց հիմնական գործառույթը կատարող) գտնվող հեռախոսների առկայություն,

գ. տեխնիկական լավ վիճակում (առանց արտաքին վնասվածքների, արտաքին նոր տեսք) գտնվող հեռախոսների առկայություն,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Վարորդական իրավունքի վկայականներ տպող սարք

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. տպող սարքի առկայություն,

բ. աշխատանքային վիճակում (1 ժամում առնվազն 100 քարտ տպելու հնարավորությամբ) գտնվող տպող սարքի առկայություն,

գ. տպող սարքը շահագործող աշխատակցի դրական կարծիքի առկայություն,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հաշվառման վկայագրեր տպող սարք

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. տպող սարքի առկայություն,

բ. աշխատանքային վիճակում (1 ժամում առնվազն 100 վկայագիր տպելու հնարավորությամբ) գտնվող տպող սարքի առկայություն,

գ. տպող սարքը շահագործող աշխատակցի դրական կարծիքի առկայություն,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հաշվառման համարանիշեր տպող սարք

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. տպող սարքի առկայություն,

բ. աշխատանքային վիճակում (1 ժամում առնվազն 100 համարանիշ տպելու հնարավորությամբ) գտնվող տպող սարքի առկայություն,

գ. տպող սարքը շահագործող աշխատակցի դրական կարծիքի առկայություն,

դ. օգտագործման համար հարմարավետ տեղակայվածություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Առաջին բուժօգնության համար նախատեսված հավաքածու

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. հավաքածուի առկայություն,

բ. հավաքածուի մեջ ժամկետանց դեղորայքի բացակայություն,

գ. հավաքածուի հասանելիություն բոլոր աշխատակիցներին,

դ. հավաքածուի հերմետիկ փակ, առանց արտաքին վնասվածքների, մաքուր վիճակ:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սպասարկման համար առանձնացված պատուհաններ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սպասարկման պատուհանների առկայություն,

բ. ըստ ծառայությունների համարակալված պատուհաններ,

գ. սպասարկման պատուհանների պատշաճ վիճակ (առանց արտաքին վնասվածքների, մաքուր),

դ. քաղաքացիներին սպասարկող աշխատակիցների քանակին համապատասխան սպասարկման պատուհանների առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Առանձնացված տեղեկատու և խորհրդատվական պատուհան

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. առանձնացված պատուհանների առկայություն,

բ. առանձնացված խորհրդատվություն (տեղեկատվություն) տրամադրող աշխատակցի մշտական ներկայություն,

գ. առանձնացված աշխատակցի կողմից օտար լեզուների բավարար իմացություն,

դ. քաղաքացիների նկատմամբ բարեկիրթ վերաբերմունքի դրսևորում:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Քաղաքացիների սպասելու համար հարմարավետ աթոռներ, սեղաններ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. բավարար քանակի աթոռների և սեղաններ,

բ. բարվոք վիճակում գտնվող աթոռների և սեղաններ,

գ. բոլոր աթոռներն և սեղաններն ունեն համանման տեսք,

դ. աթոռների և սեղանների համապատասխան դասավորվածություն:

- «5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,
- «4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,
- «3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,
- «2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,
- «1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

POS և վճարային տերմինալներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. բավարար քանակությամբ ՊՈՍ (POS) տերմինալների առկայություն (ըստ քաղաքացիներին սպասարկող աշխատակիցների քանակի),
- բ. վճարային տերմինալների առկայություն (Easy pay, TelCell և այլն),
- գ. POS և վճարային տերմինալների անխափան աշխատանք,
- դ. ծառայությունների դիմաց սահմանված պետական տուրքի չափի վերաբերյալ փակցված տեղեկատվության առկայություն (վճարման տերմինալի մոտ կամ տեսանելի մեկ այլ վայրում):
- «5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,
- «4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,
- «3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,
- «2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,
- «1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Թվային համակարգեր (ծրագրային ապահովում)

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. թվային համակարգերի առկայություն,

- բ. թվային համակարգերի և համակարգչային ծրագրերի անխափան աշխատանք,
- գ. քաղաքացիներին ծառայություն մատուցող աշխատակիցների համար հասանելի թվային համակարգեր,
- դ. թվային համակարգերի պաշտպանվածություն (հակավիրուսային ծրագրեր, դեպի համացանց հասանելիության սահմանափակում):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տվյալների պահպանության համար պաշտպանված սերվերներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. սերվերների համար առանձնացված սենյակ կամ տարածք,
- բ. սերվերների գտնվելու վայրում հովացման համակարգի առկայություն,
- գ. սերվերների գտնվելու վայրին սահմանափակ հասանելիություն,
- դ. սերվերների գտնվելու վայրում կայուն էլեկտրամատակարարման ապահովում (օրինակ՝ UPS սարքերի առկայություն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սարքավորումների սպասարկում համապատասխան մասնագետների կողմից

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սարքավորումները սպասարկող համապատասխան մասնագետների (կազմակերպության) առկայություն,

բ. ստորաբաժանման ղեկավարի և աշխատակիցների գոհունակություն,

գ. թերությունների վերացման կարճ (խելամիտ) ժամկետ,

դ. սարքավորումների սպասարկման աշխատանքից հետո սարքավորման կարճ ժամկետում խափանման դեպքերի բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Այլընտրանքային էներգիայի աղբյուրի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. էլեկտրական շարժիչի (գեներատորի) առկայություն,

բ. աշխատանքային վիճակում գտնվող (ամբողջությամբ սարքին, գործարկված և սահմանված հզորությունն ապահովող) գեներատորի առկայություն,

գ. հարմարավետ վայրում գեներատորի տեղակայվածություն,

դ. գեներատորի անսարքության նշանների (աշխատանքի ժամանակ ձայն և ծուխ) բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տեղեկատվության պաշտպանության անվտանգության համակարգեր

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. համակարգիչներում հակավիրուսային ծրագրերի առկայություն,

բ. գաղտնի տեղեկատվություն պարունակող համակարգիչների սահմանափակ (մասնակի կամ ամբողջական) հասանելիություն համացանցին,

գ. արխիվային տարածքներում տեղաշարժը վերահսկող տեսախցիկների առկայություն,

դ. արտաքին կրիչների օգտագործման բացառում,

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

1.3 Գործնական քննության համար նախատեսված տրանսպորտային միջոցների առկայության և տեխնիկական վիճակի գնահատման աստիճան

Գործնական քննության համար նախատեսված մարդատար ինքնաշխատ (ավտոմատ) փոխանցման տուփով բավարար քանակի ավտոմեքենաների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սահմանված քանակի քննական ավտոմեքենաների առկայություն (Երևանում առնվազն 3),

բ. քննական ավտոմեքենաներում աշխատող տեսախցիկի առկայություն,

գ. քննական ավտոմեքենաներում զուգահեռ արգելակման ոտնյակի առկայություն,

դ. քննական ավտոմեքենայի արտաքին համապատասխան վիճակ (մեքենայի նպատակային նշանակության վերաբերյալ գրառման առկայություն, արտաքին վնասվածքների բացակայություն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Գործնական քննության համար նախատեսված մեխանիկական փոխանցման տուփով բավարար քանակի ավտոմեքենաների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սահմանված քանակի քննական ավտոմեքենաների առկայություն (Երևանում առնվազն 3),

բ. քննական ավտոմեքենաներում աշխատող տեսախցիկի առկայություն,

գ. քննական ավտոմեքենաներում զուգահեռ արգելակման ոտնյակի առկայություն,

դ. քննական ավտոմեքենայի արտաքին համապատասխան վիճակ (մեքենայի նպատակային նշանակության վերաբերյալ գրառման առկայություն, արտաքին վնասվածքների բացակայություն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

«D», «E» կարգերի գործնական քննության համար նախատեսված ավտոմեքենաների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սահմանված քանակի քննական ավտոմեքենաների առկայություն (Երևանում առնվազն 3),

բ. քննական ավտոմեքենաներում աշխատող տեսախցիկի առկայություն,

գ. քննական ավտոմեքենաներում զուգահեռ արգելակման ոտնյակի առկայություն,

դ. քննական ավտոմեքենայի արտաքին համապատասխան վիճակ (մեքենայի նպատակային նշանակության վերաբերյալ գրառման առկայություն, արտաքին վնասվածքների բացակայություն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Գործնական քննության համար նախատեսված ավտոմեքենաներում տեսախցիկների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. տեսախցիկի առկայություն,

բ. աշխատող տեսախցիկի առկայություն,

գ. ճիշտ տեղակայված տեսախցիկի առկայություն,

դ. տեսախցիկի կողմից կատարված ձայնագրության պահպանման հնարավորություն (առնվազն 10 օր):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

2. Ծառայությունների մատուցման կարգի գնահատման աստիճան

2.1 Կազմակերպչական պայմանների գնահատման աստիճան

Աշխատանքային գրաֆիկ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. աշխատանքային գրաֆիկի համապատասխանություն օրենքին,

բ. սեզոնային ծանրաբեռնվածությամբ պայմանավորված ճկուն աշխատանքային գրաֆիկ,

գ. արտաժամյա աշխատանքի կառավարում (արտաժամյա աշխատանքի հավասարաչափ բաշխում),

դ. լրացվող աշխատաժամանակի հաշվառման մատյանի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Արձակուրդի գրաֆիկի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սահմանված կարգով կազմված ժամանակացույց (գրաֆիկ),

բ. ստորաբաժանման բնականոն գործունեությանը չխոչընդոտող արձակուրդի ժամանակացույց,

գ. սեզոնային ծանրաբեռնվածությունից ելնելով կազմված արձակուրդի ժամանակացույց,

դ. նախորդ տարիներից չօգտագործված (պարտադիր սպառման ենթակա) արձակուրդային օրերի ընդգրկմամբ կազմված արձակուրդի ժամանակացույց:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Աշխատակիցների փոխարինելիության իրավական ակտ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. գործուղված աշխատակիցների համապատասխան հրամանների առկայություն,

բ. գործուղված աշխատակիցների աշխատանքային պարտականությունների համադրելիության առկայություն (պաշտոնի անձնագրերի համապատասխանություն),

գ. ստորաբաժանման ղեկավարի բացակայության (արձակուրդի կամ այլ հիմքով) դեպքում նրա պարտականությունները ժամանակավորապես փոխարինող աշխատակցին վերապահելու վերաբերյալ իրավական ակտի առկայություն,

դ. փոխարինելիության վերաբերյալ իրավական ակտի (հրամանի) շրջանառում mulberry համակարգի միջոցով:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հերթերի կանոնակարգման առցանց համակարգ, գործող սարքավորումներ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. համացանցի միջոցով հերթագրվելու հնարավորության առկայություն,

բ. կտրոն տրամադրող տերմինալի առկայություն,

գ. հերթագրման կտրոնների արտացոլման լուսատախտակ,

դ. առանց խափանումների աշխատող տերմինալի և լուսատախտակի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Արտահերթ սպասարկում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. արտահերթ սպասարկման հնարավորություն,

բ. արտահերթ սպասարկվող անձանց խմբի (հղիներ, տարեցներ, տեղաշարժման սահմանափակ հնարավորություններ ունեցող անձիք) վերաբերյալ տեղեկատվության առկայություն,

գ. արտահերթ սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմքերի ստուգում աշխատակիցների կողմից,

դ. արտահերթ սպասարկվող անձանց սահմանափակ քանակ մեկ օրվա կտրվածքով (մինչև 10 անձ):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Ծառայության մատուցման գործընթացի արհեստական ծանրաբեռնում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. կանոնակարգված ընդմիջումների գրաֆիկի առկայություն,

բ. կանոնակարգված արձակուրդների գրաֆիկի առկայություն,

գ. բացակայությունների և ուշացումների հաշվառման մատյանի առկայություն,

դ. ծրագրային հաճախակի խափանումների բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Սպասարկման գնահատման համակարգ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. սպասարկումը գնահատելու համար տերմինալների (լուսատախտակների առկայություն),

բ. առավելագույնը 3 բաղադրիչ պարունակող գնահատման մեթոդ,

գ. առանց խնդիրների և հարմարավետ վայրերում տեղակայված գնահատման տերմինալներ (լուսատախտակներ),

դ. գնահատում կատարելու համար խելամիտ ժամանակահատվածի սահմանում (5-7 վայրկյան):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

2.2 Ծառայությունների մատուցման էթիկական պահանջների գնահատման աստիճան

Աշխատակիցների համար սահմանված ոճի հագուստ

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. աշխատանքային ոճի հագուստը սահմանող ներքին կարգապահական կանոններ նախատեսող իրավական ակտի առկայություն (եթե առկա չէ իրավական ակտ, ապա հագուստի ոճը պետք է լինի դասական),

բ. աշխատակիցների համանման հագուստի առկայություն,

գ. հագուստի կոկիկ և հարդարված վիճակ,

դ. զգեստափոխության համար հանդերձարանի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Կոկիկ արտաքին տեսք

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. խնամված մազեր,

բ. խնամքով հարդարված հագուստ,

գ. վառ դիմահարդարման բացակայություն,

դ. չխնամված բեղ-մորուքի բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Անվանաքարտերի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. անվանաքարտերի (բեյջերի) առկայություն,

բ. անվանաքարտերի ընթերցման լիարժեքություն,

գ. անվանաքարտերում նշված տեղեկատվության լիարժեքություն,

դ. հազուադեպ վրա անվանաքարտերի առկայություն (տեսանելի):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Քաղաքավարություն, բարեկիրթ և հարգալից վերաբերմունք

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ցածր տոնայնությամբ շփման և հարգալից վերաբերմունքի դրսևորում (շփվել «Դուք»-ով),

բ. պարզ և գրական լեզվով բացատրելու ունակություն,

գ. հասկանալի և հստակ բացատրելու ունակություն,

դ. միասնական վերաբերմունքի դրսևորում բոլոր քաղաքացիների նկատմամբ՝ անկախ ռասայից, սեռից, ազգային, սոցիալական պատկանելիությունից:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Անկողմնակալ, միասնական մոտեցում բոլոր քաղաքացիներին

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. քաղաքացիների հանդեպ կոպիտ և անհարգալից վերաբերմունքի բացակայություն,

բ. հերթերի խախտմամբ որոշ անձանց արտոնությունների տրամադրման բացառում,

գ. աշխատակիցների կողմից նվերներ ստանալու դեպքերի բացակայություն,

դ. բոլոր քաղաքացիներին միևնույն ծառայությունը նույն ձևով մատուցելու մոտեցում (հավասարության սկզբունք՝ անկախ ռասայից, սեռից, ազգային պատկանելիությունից և այլն):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հստակ հաղորդակցություն՝ պարզ լեզվի կիրառում, մատչելի, ճշգրիտ և լիարժեք տեղեկատվության տրամադրում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. գրական լեզվով հաղորդակցվելու ունակություն,

բ. տրամադրված տեղեկատվության լիարժեքություն,

գ. ոչ գրական (ժարգոնային) հաղորդակցման բացակայություն,

դ. բարդ մասնագիտական տերմինների օգտագործման բացակայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

2. 3 Մասնագիտական հմտությունների գնահատման աստիճան

Հստակ շփման մեխանիզմների կիրառություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. մասնագիտական հարցերին (ի հայտ եկած խնդիրներին) սպառիչ պատասխանների տրամադրում,

բ. պարզ և հասկանալի տերմինների կիրառում,

գ. խոսքի ձևակերպման լիարժեք հնարավորության ընձեռում (խոսելու ընթացքում չընդհատել քաղաքացուն),

դ. շփման ընթացքում տեսողական կոնտակտի հաստատում և պահպանում:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Արհեստավարժություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. անհրաժեշտ իրավական ակտերի իմացություն,
- բ. քաղաքացիների հարցերին արագ և սպառիչ պատասխաններ տրամադրելու ունակություն,
- գ. ծառայության մատուցման համար նախատեսված ժամկետի պահպանում,
- դ. լրացուցիչ տեղեկություններ և պարզաբանումներ տրամադրելու կարողություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» Գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Կոնֆլիկտային իրավիճակի հարթում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. ներքին կանոնակարգի պահանջների պահպանում,
- բ. զսպվածության և համբերատարության դրսևորում,
- գ. արտահայտման լիարժեք հնարավորության ընձեռում (խոսելու ընթացքում չընդհատել քաղաքացուն),
- դ. շփման ընթացքում տեսողական կոնտակտի հաստատում և պահպանում:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Աշխատակիցների ուսուցում և վերապատրաստում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. աշխատակիցների վերապատրաստման գրաֆիկի առկայություն,

բ. վերապատրաստման արդյունքում սահմանված շեմը հաղթահարած առնվազն 90% աշխատակիցների առկայություն (շեմ չլինելու պարագայում համարել դրական արդյունք),

գ. վերապատրաստման թեմաների համապատասխանելիություն աշխատանքային պարտականություններին,

դ. կիսամյակային կատարողականի գնահատականների արդյունքում առավելագույնը անձնակազմի 5 տոկոսի վերապատրաստման ենթակա լինելու հանգամանքի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Գաղտնիության պահպանում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. քաղաքացիների ներկայությամբ երրորդ անձի տվյալների բարձրաձայնման բացառում,

բ. ծառայողական գաղտնիք պարունակող տեղեկատվության հրապարակային քննարկման դեպքերի բացառում,

գ. գաղտնի փաստաթղթերի հետ աշխատելու սահմանված կանոնների պահպանում,

դ. գաղտնի տեղեկատվություն պարունակող ներքին իրավական ակտերին (որոնք առնչվում են աշխատակցին) ծանոթացված լինելու հանգամանքի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» Գնահատականը նշվում է եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

2.4 Ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից աշխատանքների համակարգման աստիճան

Հերթերի առաջացման պարագայում աշխատակիցներին տրված ցուցումների առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. ցուցումների առկայություն,

բ. տրված ցուցումների համապատասխանություն սահմանված կանոնակարգին,

գ. հակասական ցուցումների բացակայություն,

դ. տրված ցուցումների կատարում:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հերթերի առկայության պարագայում ստորաբաժանման ղեկավարների կողմից տեղում հերթերի համակարգում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. հերթերի համակարգում,

բ. հերթագրման համակարգի բացակայության կամ խափանման պարագայում հերթերի կառավարման կանոնակարգված մոտեցման կիրառում,

գ. հերթերի հետ կապված կոնֆլիկտային իրավիճակների հարթում,

դ. հերթերի համակարգման ժամանակ անկողմնակալության դրսևորում,

5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Իրավիճակից ելնելով առկա մարդկային ռեսուրսների արդյունավետ բաշխում

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. առաջադրանքների հստակ բաշխում,
- բ. առաջնահերթությունների ճիշտ որոշում,
- գ. պատասխանատվության հստակ սահմանում,
- դ. բաշխված ռեսուրսների արդյունավետության մոնիտորինգ (գնահատում):

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Տեղեկատվական ցուցատախտակի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

- ա. քաղաքացիների համար տեսանելի վայրերում տեղադրված ցուցատախտակների առկայություն,
- բ. տարածքի վերաբերյալ գծանշումներ պարունակող ցուցատախտակների առկայություն,
- գ. ծառայությունների մատուցման ժամկետների և վճարումների չափի վերաբերյալ տեղեկատվություն պարունակող ցուցատախտակների առկայություն,
- դ. առանց արտաքին վնասվածքների ցուցատախտակների առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» Գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» Գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Հայտարարությունների պատի առկայություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. հայտարարությունների պատի առկայություն,

բ. քաղաքացիների համար տեսանելի վայրերում տեղադրված հայտարարությունների պատի առկայություն,

գ. ծառայության վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն պարունակող հայտարարությունների պատի առկայություն,

դ. առանց արտաքին վնասվածքների հայտարարությունների պատի առկայություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են:

Աշխատակիցների համալրվածություն

Հիմնական բաղադրիչներ՝ 4

ա. հաստիքների առնվազն 80%-ի համալրվածություն,

բ. գործուղված աշխատակիցների բացակայություն,

գ. հաստիքների համալրման ուղղությամբ պարբերաբար մրցույթների հայտարարման անհրաժեշտության բացակայություն,

դ. համալրված հաստիքների քանակի և փաստացի աշխատողների քանակի համապատասխանելիություն:

«5» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները առկա են,

«4» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է միայն մեկ բաղադրիչ,

«3» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երկու բաղադրիչ,

«2» գնահատականը նշվում է, եթե բացակայում է երեք բաղադրիչ,

«1» գնահատականը նշվում է, եթե բոլոր բաղադրիչները բացակայում են: