**Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր 27-3-22.5-Մ4-10 ավագ մասնագետ(2024-02-13 )**

1. **Ընդհանուր դրույթներ**
	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)

# Ենթակա և հաշվետու է

Ավագ մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին։

# Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Ավագ մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի ավագ մասնագետներից մեկը:

# Աշխատավայր

0054, Երևան, Դավթաշեն, 4-րդ թաղամաս, 17/10 շենք

# Պաշտոնի բնութագիր

* 1. **Աշխատանքի բնույթը (գործառույթներ), Իրավունքները, Պարտականությունները**
		1. մասնակցում է քաղաքացիներին Ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ խորհրդատվության տրամադրման աշխատանքներին.
		2. մասնակցում է քաղաքացիների զանգերի սպասարկման աշխատանքներին.
		3. մասնակցում է Ծառայությունների մատուցման որակի բարելավման ուղղությամբ առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներին.

# Իրավունքները.

 Ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների շրջանակներում ստանալ տեղեկություններ և/կամ փաստաղթղեր Ծառայության ստորաբաժանումներից

 Մասնակցել Վարչության գործառունթերից 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

 ուսումանսիրել քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունները և կազմել խորհրդատվական/իրազեկման բնույթի հայտարարություններ․

 կատարել խորհրդատվական բնույթի ելքային զանգեր

# Պաշտոնին ներկայացվող պահանջներ

* 1. **Կրթություն, որակավորման աստիճանը**

Բարձրագույն կրթություն

# Մասնագիտական գիտելիքները

Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ

# Աշխատանքային ստաժ, աշխատանքի բնագավառում փորձը

Հանրային ծառայության առնվազն մեկ տարվա ստաժ կամ մեկ տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում մեկ տարվա աշխատանքային ստաժ:

# Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

 ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ

 Խնդրի լուծում

 Հաշվետվությունների մշակում  Բարեվարքություն

 Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն  ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ

 Կոնֆլիկտների կառավարում  Բողոքների բավարարում

 Ժամանակի կառավարում

 Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում

 Փաստաթղթերի նախապատրաստում

# Կազմակերպական շրջանակ

* 1. **Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**

Պատասխանատու է կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների վերջնարդյունքի ապահովման մասնակցության և միջանկյալ արդյունքի ստեղծման և ապահովման և մասնագիտական օժանդակության համար:

# Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները

Կայացնում է որոշումներ կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների վերջնարդյունքի ապահովման մասնակցության և միջանկյալ արդյունքի ստեղծման և ապահովման և մասնագիտական օժանդակության շրջանակներում:

# Գործունեության ազդեցությունը

Ունի ազդեցություն մասնագիտական աշխատանքների ապահովման և որոշակի մասնագիտական գործառույթների իրականացման շրջանակներում:

# 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:

# 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: