Հավելված N 149

Հաստատված է

Ներքին գործերի նախարարության գլխավոր քարտուղարի

2024 թվականի փետրվարի 13-ի N 3-Լ հրամանով

**ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ**

**ՄԻԳՐԱՑԻԱՅԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՄԻԳՐԱՑԻԱՅԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՈՒԹՅԱՆ ՈԼՈՐՏԻ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԽՈՐՀՐԴԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԶԱՆԳԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳԼԽԱՎՈՐ ՄԱՍՆԱԳԵՏ**

|  |
| --- |
| **1.Ընդհանուր դրույթներ** |
| **1.1 Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը**Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայության (այսուհետ՝ Ծառայություն) միգրացիայի և քաղաքացիության ոլորտի քաղաքականության իրականացման վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն) քաղաքացիների խորհրդատվության և զանգերի սպասարկման բաժնի (այսուհետ Բաժին) գլխավոր մասնագետ (ծածկագիրը՝ 27-3-22.5-Մ2-14)**1.2Ենթակա և հաշվետու է** Գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին։**1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները**Բաժնի պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը:**1.4 Աշխատավայրը**Հայաստան, ք. Երևան, Դավթաշեն 4-րդ թաղ․, շենք 17/10 |
| 2. Պաշտոնի բնութագիրԱշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները 1. իրականացնում է քաղաքացիներին Ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ խորհրդատվության տրամադրման աշխատանքները.
2. իրականացնում է քաղաքացիների զանգերի սպասարկման աշխատանքները.
3. իրականացնում է Ծառայության սոցիալական մեդիայի, պաշտոնական կայքի վարման աշխատանքները.
4. իրականացնում է սպասարկման և հաղորդակցության ոլորտում ներկայացված բողոքների ուսումնասիրման և դրանց հետագա ընթացքի ապահովման աշխատանքները.
5. իրականացնում է Ծառայությունների մատուցման որակի բարելավման ուղղությամբ առաջարկությունների ներկայացումը.

Իրավունքները՝* իր գործառույթների շրջանակներում ստանալ լրացուցիչ տեղեկություններ և/կամ փաստաղթղեր Ծառայության ստորաբաժանումներից
* մասնակցել Վարչության գործառունթերից բխող քննարկումներին, աշխատաժողովներին, աշխատանքային հանդիպումներին

 Պարտականությունները՝* կազմել Ծառայության կառուցվածքային ստորաբաժանումների կողմից քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տվյալների բնութագրերը և ներկայացնել Բաժնի պետին․
* ամփոփել քաղաքացիներին տրամադրվող խորհրդատվության ծառայության մասով տվյալները և ներկայացնել Բաժնի պետին․
* նախապատրաստել զեկույցներ կատարված աշխատանքների, վեր հանված խնդիրների և դրանց լուծման ուղղությամբ կատարված աշխատանքների վերաբերյալ
* քաղաքացիներից ստացվող խորհրդատվական բնույթի հարցումներին տրամադրել պատշաճ պատասխաններ․
* քաղաքացիներից ստացվող զանգերի մոնիթորինգի արդյունքներով՝ վեր հանել և արձանագրել բողոքների բնույթը, հասցեականությունը, ստորաբաժանումների աշխատակիցների թերությունները, բացթողումները․
* տեսաձայնագրությունների մոնիթորինգի միջոցով՝ վեր հանելել և արձանագրել խախտումների, բողոքների, բացթողումների, սպասարկման ընթացքում առաջացող խնդիրների ուսումնասիրության և վերլուծության արդյունքները, ամփոփել և ներկայացնել առաջարկություններ բացթողումների և թերությունների վերացման, սպասարկման որակի բարձրացման ուղղությամբ,
* ուսումանսիրել քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունները և կազմել խորհրդատվական/իրազեկման բնույթի հայտարարություններ․
 |
|

|  |
| --- |
| **3. Պաշտոնին ներկայացվող պահանջներ****3.1 Կրթություն, որակավորման աստիճանը**Բարձրագույն կրթություն**3.2 Մասնագիտական գիտելիքները**Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ**3.3Աշխատանքային ստաժը, աշխատանքի բնագավառում փորձը**Հանրային ծառայության առնվազն երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում երեք տարվա աշխատանքային ստաժ։ **Ընդհանրական կոմպետենցիաները՝**1. Ծրագրերի մշակում
2. Խնդրի լուծում
3. Հաշվետվությունների մշակում
4. Տեղեկատվությանհավաքագրում, վերլուծություն
5. Բարեվարքություն

**Ընտրանքային կոմպետենցիաները՝**1. Բանակցությունների վարում
2. Փոփոխությունների կառավարում
3. Ծառայությունների մատուցում
4. Ժամանակի կառավարում
5. Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում
6. Փաստաթղթերի նախապատրատում
 |
| **4․Կազմակերպական շրջանակ****4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**Պատասխանատու է կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների բնույթով պայմանավորված մասնագիտական գործունեության անմիջական արդյունքի համար։**4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները**Կայացնում է որոշումներ աշխատանքների իրականացման բնույթով պայմանավորված մասնագիտական եզրակացությունների տրամադրման և դիմումների քննարկման արդյունքում որոշումների նախապատրաստման 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, այլ պետական մարմինների և կազմակերպությունների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ՝ իր իրավասությունների շրջանակներում:**4.5 Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը**Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում է մասնագիտական խնդիրներ և այդ խնդիրներին տալիս է մասնագիտական լուծումներ և մասնակցում է կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը:  |

 |