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 բնութագիր  Աշխատանքի 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: | |