**Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր  
27-33․2-Ղ4-1 Վարչության պետի տեղակալ(2023-09-29 )**

**1. Ընդհանուր դրույթներ**

**1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր**

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Վարչության պետի տեղակալ, (27-33․2-Ղ4-1)

**1.2 Ենթակա և հաշվետու է**

Վարչության պետի տեղակալն անմիջական ենթակա և հաշվետու  է Վարչության պետին:

**1.3 Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ**

Վարչության պետի տեղակալին անմիջական ենթակա և հաշվետու աշխատողներ չկան։

**1.4 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները**

Վարչության պետի տեղակալի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Վարչության Բաժիների պետերից մեկը։

**1.5 Աշխատավայր**

Հայաստանի Հանրապետություն, ք. Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Նալբանդյան փ. 130։

**2. Պաշտոնի բնութագիր**

**2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառույթներ), Իրավունքները, Պարտականությունները**

1. համակարգում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառույթների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքները․
2. համակարգում է տարեկան ծրագրից (այսուհետ՝ Ծրագիր) բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և հաստատման ներկայացման աշխատանքները․
3. համակարգում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման և վերլուծության աշխատանքները․
4. մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով համակարգում է սոցիոլոգիական հարցումների իրականացման և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների աշխատանքները․
5. համակարգում է Նախարարության, նրան ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների չափորոշիչների կազմման աշխատանքները․
6. համակարգում է ծառայություններից օգտվելու ուղեցույցների հասարակությանը պարբերաբար ներկայացման, այդ տեղեկատվությունը տեսահոլովակների, ձայնային հոլովակների, կրիչների և թույլատրելի այլ միջոցներով քաղաքացիներին փոխանցման  աշխատանքները․
7. համակարգում է մատուցվող ծառայությունների թվայնացման և դրանց առցանց մատուցման ծրագրերի կազմման աշխատանքները․
8. համակարգում է գնահատման գործընթացի իրականացման ուղեցույցի մշակման և հաստատման ներկայացման աշխատանքները։

**Իրավունքները.**

* մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումներին․
* մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննման աշխատանքներին․
* մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման արդյունքներով համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնել Վարչության պետին․
* մասնակցել մատուցվող ծառայությունների առկա ռիսկերի գնահատման աշխատանքներին․
* ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերը․
* ուսումնասիրել գնահատում իրականացնող անձանց համար կազմված ուղեցույցները․
* 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.**

* ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների արդյունքները․
* հետևել Ծրագրի կազման աշխատանքներին․
* հետևել Ծրագրում ներկայացված նկարագրության համաձայն՝ յուրաքանչյուր ծառայության համար առանձին ռիսկերի բացահայտման և գնահատման աշխատանքներին․
* օժանդակել որոշակի խնդիրների մասով տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների անցկացման աշխատանքներին՝ հանձնարարականների առկայության դեպքում․
* ուսումնասիրել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հաստատված փաստաթղթերի հասանելիության աշխատանքները՝ Նախարարության և համապատասխան պետական մարմինների պաշտոնական կայքէջերում․
* ուսումնասիրել Ծրագրին համապատասխան յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար կազմմված առանձին գնահատման թերթերը․
* օժանդակել գնահատման ներքին և արտաքին ուղություններին համապատասխան ծառայությունների մատուցման աշխատանքներին․
* օժանդակել ուղեցույցների, մատուցվող ծառայությունների թվայնացման, դրանց առցանց մատուցման, ծրագրերի կազմման և կազմակերպման աշխատանքներին․
* ուսումնասիրել 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**

* ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
  + Խնդրի լուծում
  + Բարեվարքություն
  + Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ
  + Որոշումների կայացում
  + Ծրագրերի կառավարում
  + Աշխատակազմի կառավարում
* ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
  + Բանակցությունների վարում
  + Փոփոխությունների կառավարում
  + Կոնֆլիկտների կառավարում
  + Ժամանակի կառավարում
  + Ելույթների նախապատրաստում և կազմակերպում
  + Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում
  + Փաստաթղթերի նախապատրաստում

**4 Կազմակերպական շրջանակ**

**4.1 Աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**

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

**4.2 Որոշումներ կայացնելու լիազորությունները**

Կայացնում է որոշումներ համապատասխան մարմնի կառուցվածքային ստորաբաժանման կազմում գործող կառուցվածքային միավորի աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման  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 և այլ պետական մարմինների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև պատվիրակված լիազորությունների շրջանակներում մասնակցում է օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ հանդիպումներին:

**4.5 Խնդիրների բարդությունը և դրանց լուծումը**

Իր լիազորությունների շրջանակներում բացահայտում, վերլուծում և գնահատում է իր կողմից ղեկավարվող կառուցվածքային միավորի գործառույթներից բխող խնդիրները և դրանց տալիս լուծումներ։