

Քաղաքացիական Ծառայության Պաշտոնի Անձնագիր

27-33.2-Մ2-2 Գլխավոր մասնագետ(2023-09-29)

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Պաշտոնի Անվանում, Ծածկագիր

Ներքին գործերի նախարարություն | Ծառայությունների մատուցման որակի վերահսկողության վարչություն | Ծառայությունների որակի գնահատման բաժին | Գլխավոր մասնագետ, (27-33.2-Մ2-2)

1.2 Ենթակա և հաշվետու է

Գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին:

1.3 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Գլխավոր մասնագետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը:

1.4 Աշխատավայր

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

2. Պաշտոնի բնութագիր

2.1 Աշխատանքի բնույթը (գործառույթներ), Իրավունքները, Պարտականությունները

- տարեկան ծրագրին (այսուհետ՝ Ծրագիր) համապատասխան իրականացնում է ծառայությունների մատուցման որակի, առկա ռիսկերի, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ենթագործառույթների իրականացման ռիսկերի գնահատման աշխատանքները և համապատասխանությունը ծառայության բուն նպատակին:
- իրականացնում է Ծրագրից բխող գնահատման թերթի՝ ըստ Ծրագրի սահմանած պահանջների կազմման և ներկայացման աշխատանքները:
- իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների քննումը:
- իրականացնում է բողոքների պատճառների ուսումնասիրման, վերլուծման և առաջարկությունների ներկայացման աշխատանքներ:
- մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման մասով իրականացնում է սոցիոլոգիական հարցումներ և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրություններ:
- իրականացնում է մատուցվող ծառայությունների որակը ստուգելու նպատակով այլ անձանց միջոցով ծառայությունների քողարկված ստացման և Բաժնի պետին համապատասխան առաջարկություններ ներկայացման աշխատանքներ:
- իրականացնում է Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչության հետ համագործակցության ապահովման նպատակով աշխատանքներ՝ գնահատումների և ուսումնասիրությունների արդյունքներով կարգապահական և այլ զանցանքների հայտնաբերման մասով:

Իրավունքները.

- Նախարարության և նրա ենթակա պետական մարմինների և կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների շարունակական կատարելագործման նպատակով անարգել այցելել Նախարարությանը ենթակա պետական մարմիններ և օրենքով նախատեսված դեպքում նաև կազմակերպություններ, Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով անհրաժեշտ ստուգումների կատարման ընթացքում փաստաթղթերի, նյութերի, հաշվետվություններ, հիմնավորումներ ու գործերի կամ դրանց վերաբերյալ տեղեկություններ պահանջել և տեղում սահմանված այլ գործողություններ իրականացնել.
- մասնակցել մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների մասնագիտական քննարկումներին և քննման աշխատանքներին.
- տրամադրել նյութեր Նախարարության ներքին անվտանգության և հակակոռուպցիոն վարչությանը ծառայողների գործողությունների կամ անգործության կամ նրանց գործողություններում հանցանքի կամ զանցանքի հատկանիշների առկայության դեպքում:

Պարտականությունները.

- պահպանել իրավական ակտերով սահմանված ստուգման կարգը, ժամկետները և փաստաթղթերի ամբողջականությունը.
- ամփոփել մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման նպատակով իրականացվող սոցիոլոգիական հարցումների և/կամ քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրությունների արդյունքները և Բաժնի պետին ներկայացնել հաշվետվություններ.
- Ծրագրում ներառված նկարագրության համաձայն՝ յուրաքանչյուր ծառայության համար առանձին կատարել ռիսկերի բացահայտման և գնահատման գործողություններ.
- որոշակի խնդիրների մասով հանձնարարականների առկայության դեպքում տեղեկատվության ճշտման և ընթացիկ աշխատանքների բարելավման համար դիտարկումների տրամադրում.
- առկա դիմումների, առաջարկությունների, բողոքների, այդ թվում՝ զանգվածային լրատվության միջոցներով ծառայությունների մատուցման մասով բարձրացված խնդիրների, ինչպես նաև գործառույթների և ենթագործառույթների կատարելագործման համար հավաքագրվող տեղեկատվությունը ամփոփել, ուսումնասիրել և տվյալ խնդիրների վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնել Բաժնի պետին.
- տարեկան Ծրագրին համապատասխան կազմել յուրաքանչյուր ծառայության գնահատման համար առանձին գնահատման թերթիկ և վերահսկել ծառայությունների որակը.
- ծառայությունների մատուցում՝ գնահատման ներքին և արտաքին ուղղություններին համապատասխան:

3 Պաշտոնին ներկայացվող պահանջներ

3.1 Կրթություն, որակավորման աստիճանը

ԲԱՐՁՐԱԳՈՒԹՅՆ ԿՐԹՈՒԹՅՈՒՆ

3.2 Մասնագիտական գիտելիքները

Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ:

3.3 Աշխատանքային ստաժ, աշխատանքի բնագավառում փորձը

Հանրային ծառայության առնվազն երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ տնտեսագիտության բնագավառում՝ երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:

3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

- ԸՆԴՀԱՆՐԱԿԱՆ
 - Խնդրի լուծում
 - Հաշվետվությունների մշակում
 - Բարեկարգություն
- ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ
 - Փոփոխությունների կառավարում
 - Բողոքների բավարարում
 - Ժամանակի կառավարում
 - Փաստաթղթերի նախապատրաստում

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 ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում իրավունքների տրամադրման և դիմումների քննարկման արդյունքում որոշումների նախապատրաստման և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում որոշումների կայացման շրջանակներում:

4.3 Գործունեության ազդեցությունը

Ունի տվյալ մարմնի նպատակների և խնդիրների իրականացման համար մասնագիտական գործունեության գերատեսչական և տարածքային ազդեցություն:

4.4 Շփումները և ներկայացուցչությունը

Իր իրավասությունների շրջանակներում շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս տվյալ մարմնի ներսում այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումների, այլ մարմինների ներկայացուցիչների հետ, հանդես է գալիս պետական մարմինների և միջազգային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների մասնակցությամբ ձևավորված աշխատանքային խմբերում:

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: