Հավելված

Հաստատված է՝

վարչապետի աշխատակազմի ղեկավարի

2019թ. օգոստոսի 2-ի N 784-Լ հրամանով

**ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ**

**ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԹԵԺ ԳԾԻ ՀԵՌԱԽՈՍԱԶԱՆԳԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ**

**ԲԱԺՆԻ ՊԵՏ**

|  |
| --- |
| **1. Ընդհանուր դրույթներ** |
| * 1. **Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը**   Վարչապետի աշխատակազմի (այսուհետ՝ Աշխատակազմ)քաղաքացիների ընդունելության և դիմումների քննարկման վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն)թեժ գծի հեռախոսազանգերի սպասարկման բաժնի **(այսուհետ` Բաժին)** պետ (ծածկագիր՝ 06-11-Ղ3-3**):**   * 1. **Ենթակա և հաշվետու է**  Բաժնի պետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Վարչության պետին:   2. **Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ**   Բաժնի պետին ենթակա և հաշվետու են Բաժնի աշխատողները:   * 1. **Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները**   Բաժնի պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի Գլխավոր մասնագետը:   * 1. **Աշխատավայրը**   Հայաստան, ք. Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Հանրապետոթյան հրապարակ, Կառավարական տուն 1 |
| **2.Պաշտոնի բնութագիրը**  **2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները**  1. կազմակերպում է Աշխատակազմի թեժ գծի բնականոն գործունեությունը, թեժ գծով (հեռախոսակապի, ինչպես նաև էլեկտրոնային կապի միջոցներով) ստացված դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների ընդունումն ու գրանցումը, քննարկումը, դրանցում ներկայացված փաստերի ուսումնասիրությունը և սահմանված կարգով ընթացք տալը.  2. կազմակերպում է թեժ գծով ստացված դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների էլեկտրոնային գրանցամատյանի համակարգված վարումը.  3. կազմակերպում է ստացված դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների բնույթի, թվաքանակի և դրանց առնչությամբ ձեռնարկված միջոցների վերաբերյալ տվյալների ամփոփումը և ներկայացնում Վարչության պետին.  4. կազմակերպում է իր գործունեության ոլորտի ծրագրերի մշակման աշխատանքները և դրանց նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացումը.  5. կազմակերպում է թեժ գծով ստացված դիմումների առնչությամբ պետական կառավարման համակարգի և տեղական ինքնակառավարման մարմիններին հասցեագրված գրություններին և դիմումներին տրվող պատասխան գրությունների նախապատրաստումը.  **Իրավունքները**   * համապատասխան մարմիններից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, նյութեր. * համապատասխան մարմինների հետ կազմակերպել առաջադրված խնդիրների լուծման նպատակով մասնագիտական և աշխատանքային քննարկումներ՝ համապատասխան մասնագետների, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում դիմումի հեղինակի (հեղինակների) մասնակցությամբ. * թեժ գծով ստացված դիմումներին առնչվող հարցերի պարզաբանման համար դիմումատուներից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, նյութեր.   **Պարտականությունները**   * սահմանված կարգով և ժամկետներում իրականացնել Աշխատակազմի թեժ գծով ստացված քաղաքացիների առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների նախնական ուսումնասիրություն, քննարկում. * քաղաքացիների կողմից ներկայացված դիմումների ու բողոքների ուսումնասիրության արդյունքում պատրաստել պատասխան գրության կամ հանձնարարականի նախագծեր. * ստուգել ներկայացված փաստաթղթերի՝ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջներին համապատասխանությունը. * թեժ գծով բարձրացված հարցերի վերաբերյալ տալ հստակ և սպառիչ պատասխաններ ու պարզաբանումներ. * սահմանված ժամկետներում և կարգով ներկայացնել համապատասխան մարմիններից ստացված տեղեկատվության ուսումնասիրության արդյունքների վերաբերյալ համապատասխան առաջարկություններ. * անհամապատասխանությունների առկայության դեպքում առաջարկություն ներկայացնել դիմումների առնչությամբ համապատասխան մարմիններից ստացված պատասխանները հետ վերադարձնելու՝ կրկին քննարկելու և թերությունները վերացնելու կամ օրենսդրությանը համապատասխանեցնելու պահանջով: |
| **3.Պաշտոնին ներկայացվող պահանջները**  **3.1. Կրթություն, որակավորման աստիճանը**  Բարձրագույն կրթություն  **3.2. Մասնագիտական գիտելիքները** Ունի գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ:  **3.3. Աշխատանքային ստաժը, աշխատանքի բնագավառում փորձը**  Հանրային ծառայության առնվազն երեք տարվա ստաժ կամ չորս տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ հասարակության իրազեկման կամ հասարակության հետ կապերի բնագավառում՝ չորս տարվա աշխատանքային ստաժ:    **3.4. Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ**  **Ընդհանրական կոմպետենցիաներ**   * Աշխատակազմի կառավարում * Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ * Որոշումների կայացում * Ծրագրերի կառավարում * Խնդրի լուծում * Բարեվարքություն.   **Ընտրանքային կոմպետենցիաներ**   * Բանակցությունների վարում * Փոփոխությունների կառավարում * Կոնֆլիկտների կառավարում * Ծառայությունների մատուցում * Բողոքների բավարարում * Ժամանակի կառավարում * Ժողովների և խորհրդակցությունների կազմակերպում և վարում * Փաստաթղթերի նախապատրաստում |
| **4. Կազմակերպական շրջանակը**  **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 կազմակերպման և ղեկավարման շրջանակներում։  **4.3. Գործունեության ազդեցությունը**  Ունի տվյալ մարմնի մեկ կառուցվածքային ստորաբաժանման գործունեության վրա ազդեցություն և ազդեցությունը սահմանափակվում է գերատեսչական մակարդակով:  **4.4. Շփումները և ներկայացուցչությունը**  Շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս պետական մարմինների և կազմակերպությունների, օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակեպությունների ներկայացուցիչների հետ:  **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: |