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: |