Հավելված

Հաստատված է՝

վարչապետի աշխատակազմի ղեկավարի

2019 թ. օգոստոսի 2-ի N 784-Լ հրամանով

**ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ**

**ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԵՎ**

**ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ**

**ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԲԱԺՆԻ ՊԵՏ**

|  |
| --- |
| **1. Ընդհանուր դրույթներ** |
| * 1. **Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը**   Վարչապետի աշխատակազմի (այսուհետ՝ Աշխատակազմ)քաղաքացիների ընդունելության և դիմումների քննարկման վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն) վերլուծության բաժնի (այսուհետ` Բաժին) պետ (ծածկագիրը 06-11-Ղ3-2**):**   * 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, Հանրապետության հրապարակ, Կառավարական տուն 1 |
| **2.Պաշտոնի բնութագիրը**  **2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները**  1. կազմակերպում է Աշխատակազմում քաղաքացիներից, այդ թվում թեժ գծի հեռախոսազանգերից ստացված առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների, հանրագրերի և հարցումների, ըստ ոլորտների ու բնույթի վերլուծությունը և ամփոփումը.  2. կազմակերպում է պետական կառավարման համակարգի մարմինների կողմից լուծում չստացած, քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցերի հնարավոր լուծման վերաբերյալ առաջարկությունների նախապատրաստման և Վարչության պետին ներկայացման աշխատանքներ.  3. կազմակերպում է պետական կառավարման համակարգի մարմիններում և մարզպետարաններում դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների, հանրագրերի և հարցումների քննարկման գործընթացի, այդ թվում՝ քաղաքացիներին տրվող պատասխանների բովանդակային ուսումնասիրության և վերլուծության աշխատանքները, դրանց հիման վրա Վարչության պետին ներկայացնում է արդյունավետության բարձրացման վերաբերյալ առաջարկություններ.  4.կազմակերպում է իր գործունեության ոլորտի ծրագրերի մշակումը և դրանց նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացումը.  5. Աշխատակազմում գործող փաստաթղթաշրջանառության համակարգով վերահսկողություն է իրականացնում իր գործառույթներին առնչվող՝ պետական կառավարման համակարգի մարմիններին տրված հանձնարարականների կատարման նկատմամբ:  **Իրավունքները.**   * համապատասխան մարմիններից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, նյութեր, մասնագիտական կարծիքներ և առաջարկություններ. * համապատասխան մարմինների հետ կազմակերպել առաջադրված խնդիրների լուծման նպատակով մասնագիտական և աշխատանքային քննարկումներ՝ մասնագետների, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում դիմումի հեղինակի (հեղինակների) մասնակցությամբ. * դիմումատուներից պահանջել ներկայացնել անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, նյութեր.   **Պարտականությունները.**   * նախապատրաստել Վարչության առջև դրված գործառույթներից և խնդիրներից բխող իրավական ակտերի նախագծեր, առաջարկություններ, այլ փաստաթղթեր. * իր լիազորությունների շրջանակներում պատրաստել առաջարկություններ, տեղեկանքներ, հաշվետվություններ, զեկուցագրեր, գրություններ. * ներկայացնել զեկուցագրեր համապատասխան մարմիններում իր գործառույթներին առնչվող աշխատանքների վիճակի մասին. * սահմանված կարգով և ժամկետներում իրականացնել քաղաքացիների առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների քննարկման գործընթացի ուսումնասիրություն և վերլուծություն, դրանց արդյունքների վերաբերյալ ներկայացնել համապատասխան առաջարկություններ. * քաղաքացիների կողմից ներկայացված դիմումների ու բողոքների ուսումնասիրության և վերլուծության արդյունքում պատրաստել պատասխաններ կամ դրանց հիման վրա գրություններ, հանձնարարականներ. * ստուգել ներկայացված փաստաթղթերի՝ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջներին համապատասխանությունը. * ուսումնասիրել իր գործառույթներին առնչվող իրավական ակտերը և դրանց վերաբերյալ ներկայացնել մասնագիտական առաջարկություններ. * անհամապատասխանությունների դեպքում ներկայացնել առաջարկություն 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**   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Ուղղություն | Գործարարություն, վարչարարություն և իրավունք |   կակամ   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Ուղղություն | Սոցիալական գիտություններ, լրագրություն և տեղեկատվական գիտություններ |   **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: |