Հավելված N 63

Հաստատված է

Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի

 նախարարության գլխավոր քարտուղարի

2023թ. նոյեմբերի 17-ի N 1519-Ա հրամանով

**քաղաքացիական ծառայության պաշտոնի անձնագիր**

**ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ, ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ, ՄՇԱԿՈՒՅԹԻ ԵՎ ՍՊՈՐՏԻ**

 **ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ**

 **ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՆԱՄԱԿՆԵՐԻ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳԼԽԱՎՈՐ ՄԱՍՆԱԳԵՏ**

|  |
| --- |
| **1.Ընդհանուր դրույթներ** |
| **1.1.Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը**Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարության (այսուհետ` Նախարարություն) փաստաթղթերի վարման և քաղաքացիների ընդունելության վարչության (այսուհետ` Վարչություն) նամակների և քաղաքացիների ընդունելության բաժնի (այսուհետ` Բաժին) գլխավոր մասնագետ (այսուհետ` Գլխավոր մասնագետ) (ծածկագիր` 18-35.13-Մ2-5):**1.2. Ենթակա և հաշվետու է**Գլխավոր մասնագետն անմիջական ենթակա և հաշվետու է Բաժնի պետին: * 1. 1. **1.3.** **Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները**

Գլխավոր մասնագետի բացկայության դեպքում նրան փոխարինում է Բաժնի գլխավոր մասնագետներից մեկը կամ Բաժնի ավագ մասնագետներից մեկը:**1.4. Աշխատավայրը**Հայաստան, ք.Երևան, Կենտրոն վարչական շրջան, Վ.Սարգսյան 3, Կառավարական շենք N 2  |
| **2. Պաշտոնի բնութագիր****2.1. Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները**1. Իրականացնումէ Նախարարի, Նախարարի տեղակալների, Գլխավոր քարտուղարի և ստորաբաժանումների ղեկավարների մոտ քաղաքացիների ընդունելության աշխատանքները.
2. իրականացնում է քաղաքացիների ընդունելության արդյունքում ստորաբաժանումներին տրված հանձնարարականների կատարման նկատմամբ հսկողություն.
3. իրականացնում է Նախարարություն մուտքագրված նամակների վերաբերյալ հաշվետվությունների պատրաստման աշխատանքները.
4. իրականացնում է Նախարարության «Թեժ գիծ» հեռախոսակապի աշխատանքների կազմակերպումը.
5. իրականացնում է Նախարարության գործառույթներին ուղղակիորեն չառնչվող կամ նախօրոք արդեն իսկ քննարկված, ստանդարտ պատասխաններ ենթադրող նամակների, բողոքների պատասխանների պատրաստման աշխատանքները:

**Իրավունքները՝*** Մուտքագրված  դիմումներին առնչվող հարցերի պարզաբանման համար դիմումատուներից պահանջել և տանալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն, հիմնավորումներ, փաստաթղթեր, նյութեր.
* պահանջել «Թեժ գիծ» հեռախոսակապի և տեղեկատու հեռախոսի սպասարկման համար անհրաժեշտ տեխնիկական միջոցներ, սարքեր.
* ներկա լինել Նախարարության պաշտոնական «Թեժ գիծ» հեռախոսակապով բացահայտված հիմնախնդիրների և հասարակական հնչեղություն պարունակող հարցերի վերաբերյալ քննարկումներին.
* համապատասխան ստորաբաժանումներից պահանջել և ստանալ տեղեկատվություն՝ Վարչությանը հասցեագրված դիմումների վերաբերյալ:

**Պարտականությունները`*** Ուսումնասիրել Նախարարություն ստացված քաղաքացիների դիմումները, բողոքները, առաջարկությունները, քննարկել և արդյուքների մասին հայտնել Բաժնի պետին.
* հերթագրել քաղաքացիներին նապարարի, նախարարի տեղակալների և գլխավոր քարտուղարի մոտ ընդունելությանը.
* ներկա լինել Նախարարության պաշտոնական «Թեժ գիծ» հեռախոսակապով բացահայտված հիմնախնդիրների և հասարակական հնչեղություն պարունակող հարցերի վերաբերյալ քննարկումներին, ներկայացնել առաջարկություններ և անհրաժեշտության դեպքում իրականացնել հանրային իրազեկման աշխատանքներ.
* պատասխանել դիմումների հեղինակների հեռախոսազանգերին, ինչպես նաև տալ տեղեկատվություն դիմումների շարժի և հետագա ընթացքի վերաբերյալ.
* վերլուծել, ամփոփել, մշտադիտարկել և Բաժնի պետին ներկայացնել առաջարկություն Նախարարություն քաղաքացիներից ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների  բնույթի, քննարկման գործընթացի արդյունավետության, դրանց տրվող պատասխան­ների ձևաչափի և բովանդակության վերաբերյալ.
* քաղաքացիների կողմից ներկայացված դիմումների ու բողոքների ուսումնասիրության արդյունքում պատրաստել պատասխան գրություններ.
* ուսումնասիրել Նախարարություն մուտքագրվող քաղաքացիների դիմումներն ու բողոքները, կատարել դրանց բովանդակային վերլուծություն, կազմել տեղեկանք և տալ վիճակագրություն՝ կառուցվածքային ստորաբաժանումներին ըստ բովանդակային նշանակության ներկայացնելու նպատակով.
* քաղաքացիների նամակներում, դիմումներում, բողոքներում բարձրացված հարցերին, առաջարկություններին ընթացք տալու նպատակով՝ ուղորդել համապատասխան ստորաբաժանումներին.
* քաղաքացիների հարցերին տալ պարզաբանում, տրամադրել խորհրդատվություն, հնարավորության դեպքում աշխատանքային կարգով կարգավոորել բարձրացված հարցերը:
 |
| **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 երկու տարվա ստաժ կամ երեք տարվա մասնագիտական աշխատանքային ստաժ կամ փաստաթղթավարության բնագավառում՝ երեք տարվա աշխատանքային ստաժ:**3.4. Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ****Ընդհանրական կոմպետենցիաները՝**1. Ծրագրերի մշակում
2. Խնդրի լուծում
3. Հաշվետվությունների մշակում
4. Տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն
5. Բարեվարքություն:

**Ընտրանքային կոմպետենցաները**1. Բանակցությունների վարում
2. Փոփոխությունների կառավարում
3. Փաստաթղթերի նախապատրաստում
4. Բողոքների բավարարում
5. Ժամանակի կառավարում:
 |
| **4.Կազմակերպական շրջանակ****4.1. Աշխատաքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվությունը**Պատասխանատու է կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատանքների բնույթով պայմանավորված մասնագիտական գործունեության անմիջական արդյունքի համար։**4.2** **Որոշումներ կայացնելու լիազորություններ**Կայացնում է որոշումներ աշխատանքների իրականացման բնույթով պայմանավորված մասնագիտական եզրակացությունների տրամադրման կամ ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում որոշումների կայացման շրջանակներում:**4.3 Գործունեության ազդեցությունը**Ունի տվյալ մարմնի նպատակների և խնդիրների իրականացման համար մասնագիտական գործունեության գերատեսչական ազդեցություն։ **4.4. Շփումներ և ներկայացուցչություն**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 համապատասխան մարմնի և կառուցվածքային ստորաբաժանման առջև դրված խնդիրների լուծմանը: |