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: |