

ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՊԱՇՏՈՆԻ ԱՆՁՆԱԳԻՐ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Պաշտոնի անվանումը, ծածկագիրը

Հանրապետության նախագահի աշխատակազմի (այսուհետ՝ Աշխատակազմ) քարտուղարության (այսուհետ՝ Քարտուղարություն) քաղաքացիների դիմում-բողոքների բաժնի (այսուհետ՝ Բաժին) պետ (ծածկագիրը՝ 01-14.3-Ղ3-3):

1.2. Ենթակա և հաշվետու է

Բաժնի պետն անմիջականորեն ենթակա և հաշվետու է Քարտուղարության պետին:

1.3 Ենթակա և հաշվետու պաշտոններ

Բաժնի պետին անմիջականորեն ենթակա և հաշվետու են Բաժնի աշխատողները:

1.4 Փոխարինող պաշտոնի կամ պաշտոնների անվանումները

Բաժնի պետի բացակայության դեպքում նրան փոխարինում է Քարտուղարության պետը կամ Բաժնի գլխավոր մասնագետը:

1.5 Աշխատավայրը

Հայաստան, ք. Երևան, Արաբկիր վարչական շրջան, Բաղրամյան պող. 26/1

2. ՊԱՇՏՈՆԻ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

2.1 Աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները

- 1) ապահովում է Հանրապետության նախագահին և Աշխատակազմի ղեկավարին ուղղված նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների համակարգչային մուտքագրման, դրանց ուսումնասիրման, դրանց հետագա տրվող ընթացքի, քաղաքացիների ընդունելության և համապատասխան հարցերի պարզաբանման, ինչպես նաև պատասխան գրությունների նախապատրաստման աշխատանքների իրականացումը.
- 2) ապահովում է Հանրապետության նախագահին և Աշխատակազմի ղեկավարին ուղղված նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների կատարման

ժամկետների պահպանման և կատարման ընթացքի նկատմամբ վերահսկողության իրականացումը.

- 3) կատարում է քաղաքացիների ընդունելություն.
- 4) կազմակերպում է Աշխատակազմ ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների արխիվացման աշխատանքների իրականացումը:

Իրավունքները՝

- 1) կազմակերպել հանդիպում քաղաքացիների հետ՝ նամակներում, դիմումներում, բողոքներում բարձրացված հարցերն ու առաջարկությունները քննարկելու համար.
- 2) կազմակերպել քաղաքացիներից ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների պատասխան գրությունների առաքումը հասցեատերերին.
- 3) համակարգել Աշխատակազմի ստորաբաժանումներին իրենց գործունեության ոլորտներում մակագրված քաղաքացիների դիմում-բողոքներին տրվող գործընթացի իրականացումը.

Պարտականությունները՝

- 1) իրականացնել Հանրապետության նախագահի և Աշխատակազմի ղեկավարի անունով ստացված քաղաքացիների նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների նախնական ուսումնասիրություն և հետագա ընթացքի վերաբերյալ Քարտուղարության պետին ներկայացնել համապատասխան առաջարկություններ.
- 2) կազմակերպել քաղաքացիներից էլեկտրոնային և թղթային տարբերակով Հանրապետության նախագահին և Աշխատակազմի ղեկավարին ուղղված նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ մուտքագրման աշխատանքները.
- 3) կատարել քաղաքացիների ընդունելություն՝ տալ պարզաբանում, տրամադրել խորհրդատվություն, հնարավորության դեպքում աշխատանքային կարգով կարգավորել բարձրացված խնդիրները.
- 4) քաղաքացիների նամակներում, դիմումներում, բողոքներում բարձրացված հարցերին, առաջարկություններին ընթացք տալու նպատակով՝ դրանք վերահասցեագրել համապատասխան պետական մարմին.
- 5) ուսումնասիրել, վերլուծել, մշտադիտարկել և Քարտուղարության պետին առաջարկություններ ներկայացնել Աշխատակազմ քաղաքացիներից ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների բնույթի, քննարկման գործընթացի արդյունավետության, դրանց տրվող պատասխանների ձևաչափի և բովանդակության վերաբերյալ.
- 6) նախապատրաստել Աշխատակազմ ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների և այլ գրությունների կատարման ժամկետների, հսկողության վերցված փաստաթղթերի մասին շաբաթական, ամսական, եռամսյակային և տարեկան ամփոփ տեղեկանքներ՝ Աշխատակազմի ղեկավարին ներկայացնելու համար.
- 7) համակարգել քաղաքացիներից ստացված նամակների, դիմումների, բողոքների առաքման աշխատանքները.

- 8) նախապատրաստել Բաժնի առջև դրված գործառույթներից և խնդիրներից բխող իրավական ակտերի նախագծեր և այլ գրություններ.
- 9) նախապատրաստել Բաժնի կողմից կատարված աշխատանքների մասին հաշվետվություն՝ Աշխատակազմի ղեկավարին ներկայացնելու համար:

3. ՊԱՇՏՈՆԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՅՎՈՂ 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 փաստաթղթավարության բնագավառում՝ չորս տարվա աշխատանքային ստաժ:

3.4 Անհրաժեշտ կոմպետենցիաներ

Ընդհանրական կոմպետենցիաներ՝

1. Աշխատակազմի կառավարում
2. Քաղաքականության վերլուծություն, մոնիթորինգ
3. Որոշումների կայացում
4. Ծրագրերի կառավարում
5. Խնդրի լուծում
6. Բարեվարքություն

Ընտրանքային կոմպետենցիաներ՝

1. Փոփոխությունների կառավարում
2. Կոնֆլիկտների կառավարում
3. Բողոքների բավարարում
4. Ժամանակի կառավարում
5. 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 աշխատանքների կազմակերպման և ղեկավարման շրջանակներում:

4.3 Գործունեության ազդեցությունը

Ազդեցությունը սահմանափակվում է համապետական մակարդակով որոշակի ոլորտով և ունի ազդեցություն որոշակի աշխատանքների համակարգման մասով:

4.4 Շփումները և ներկայացուցչությունը

Շփվում և որպես ներկայացուցիչ հանդես է գալիս պետական մարմինների և կազմակերպությունների, օտարերկրյա պետությունների և միջազգային կազմակերպությունների 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 կամ մասնակցում է այդ խնդիրների լուծմանը:
