

Հավելված N 62

Սոցիալական ապահովության

ծառայության պետի

2021 թվականի 29.7.21 թվականի N 30 հրամանի



Կ Ա Ն Ո Ն Ա Դ Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Միասնական սոցիալական ծառայության (այսուհետ՝ Ծառայություն) որակի կառավարման վարչությունը (այսուհետ՝ Վարչություն) Ծառայության հիմնական մասնագիտական կառուցվածքային ստորաբաժանում է:

2. Վարչությունն իր գործունեության ընթացքում ղեկավարվում է Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրությամբ, Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, Հայաստանի Հանրապետության կառավարության և Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի որոշումներով, այլ իրավական ակտերով, Ծառայության և սույն կանոնադրությամբ, Ծառայության պետի և Ծառայության գլխավոր քարտուղարի հրամաններով, հանձնարարականներով և ցուցումներով, Ծառայության պետի համապատասխան տեղակալի ցուցումներով և հանձնարարականներով:

3. Վարչության կանոնադրությունը հաստատում, փոփոխում և ուժը կորցրած է ճանաչում Ծառայության պետը:

4. Վարչությունն իր իրավասության շրջանակներում Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ Ծառայությանը վերապահված լիազորություններն իրականացնելիս համագործակցում է Ծառայության աջակցող և

հիմնական մասնագիտական կառուցվածքային ստորաբաժանումների, համապատասխան պետական մարմինների և կազմակերպությունների հետ:

5. Վարչության աշխատանքների կազմակերպումն ու անմիջական ղեկավարումն իրականացնում է Վարչության պետը, իսկ նրա բացակայության դեպքում՝ տվյալ պաշտոնի անձնագրով նախատեսված փոխարինող աշխատողը:

6. Վարչության պետը հաշվետու և անմիջական ենթակա է Ծառայության պետին, անմիջական հաշվետու է գլխավոր քարտուղարին:

7. Վարչության բաժինների աշխատանքները կազմակերպում և ղեկավարում են բաժինների պետերը:

8. Վարչության բաժինների պետերը ենթակա և հաշվետու են Վարչության պետին:

9. Վարչության պետը, բաժինների պետերը և աշխատողները քաղաքացիական ծառայողներ են, բացառությամբ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով համալրվող այլ պաշտոնների:

10. Վարչության պետի, բաժինների պետերի և աշխատողների աշխատանքի կազմակերպման և ղեկավարման պատասխանատվության, որոշումներ կայացնելու լիազորությունների, գործունեության ազդեցության, շփումների, հաշվետվողականության և ներկայացուցչության, խնդիրների բարդության և դրանց լուծման, մասնագիտական գիտելիքների և կոմպետենցիաների տիրապետման (ունակությունների, հմտությունների, վարքագծի), իրավունքների և պարտականությունների դրույթները սահմանվում են նրանց կողմից զբաղեցվող քաղաքացիական ծառայության պաշտոնների անձնագրերով:

11. Վարչությունն իր գործունեությունը կազմակերպում և իրականացնում է սահմանված կարգով հաստատվող աշխատանքային ծրագրերին համապատասխան:

II. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

12. Վարչության բաժիններն են՝

- 1) Դիմում-բողոքների վերլուծության բաժին,
- 2) Կոմունիկացիայի ապահովման բաժին:

III. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ ԵՎ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ

13. Վարչության նպատակներն ու խնդիրներն են՝

- 1) Ծառայություն դիմած քաղաքացիների դիմում-բողոքների պատճառների վերհանումը և դրանց նվազեցմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը,
- 2) ստացված զանգերի միջոցով դիմած քաղաքացիների կողմից բարձրացված խնդիրների ուսումնասիրությունն և քաղաքացիների հետադարձ կապի ապահովումը:

IV. ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

14. Բաժինն իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

- 1) ուսումնասիրում, վերլուծում և տեսակավորում է Ծառայություն դիմած քաղաքացիների դիմում/բողոքների և հարցումների պատճառները,
- 2) իրականացնում է ստացված դիմում-բողոքների և պատասխանների ուսումնասիրություն, ներկայացնում է վերջիններիս քանակի նվազեցմանն ուղղված առաջարկություններ,
- 3) իրականացնում է քաղաքացիների՝ Ծառայության կողմից մատուցված ծառայություններով բավարարվածության գնահատման մեխանիզմների ներդրման աշխատանքներ,
- 4) իրականացնում է քաղաքացիների սպասարկման որակի բարձրացմանն ուղղված միջոցառումներ,
- 5) օրենսդրությամբ Ծառայությանը վերապահված լիազորությունների հետ կապված այլ գործառույթներ:

Վ. ԿՈՄՈՒՆԻԿԱՑԻԱՅԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

15. Բաժինն իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

1) արձանագրում է բաժնում ստացված զանգերը, գրանցում է տեղեկատվական համակարգում ստացված տվյալները,

2) մշակում և տեսակավորում է զանգերի միջոցով ստացված խնդիրները,

3) ապահովում է զանգերի միջոցով դիմած քաղաքացիների հետադարձ կապը,

4) լրացուցիչ ուսումնասիրություններ պահանջող զանգերի վերաբերյալ կազմում է զեկուցագրեր և սահմանված կարգով շրջանառում է ընթացակարգեր,

5) հրատապ լուծում պահանջող զանգերի դեպքում համապատասխան պատասխանատուների հետ կարգավորում է խնդիրները,

6) ստացված զանգերի վերաբերյալ կազմում է հաշվետվություններ, ինչպես նաև իրականացնում է նախորդ ամիսների համեմատական վերլուծություններ,

7) իրականացնում է օրենսդրությամբ Ծառայությանը վերապահված լիազորությունների հետ կապված այլ գործառույթներ: