



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐՉԱՊԵՏ

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ

N 1534 - L

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ 2018 ԹՎԱԿԱՆԻ
ՄԱՅԻՍԻ 25-Ի N 564-L ՈՐՈՇՄԱՆ ՄԵՋ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Ղեկավարվելով «Կառավարչական իրավահարաբերությունների կարգավորման մասին» օրենքի 21-րդ հոդվածի 1-ին մասով և «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» օրենքի 33-րդ և 34-րդ հոդվածներով՝

1. Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի 2018 թվականի մայիսի 25-ի «Վարչապետի աշխատակազմի կանոնադրությունը և կառուցվածքը հաստատելու մասին» N 564-L որոշմամբ (այսուհետ՝ որոշում) հաստատված N 2 հավելվածի՝ վարչապետի աշխատակազմի կառուցվածքում կատարել հետևյալ կառուցվածքային փոփոխությունը՝

1) քաղաքացիների ընդունելության և դիմումների քննարկման վարչությունը միացնել քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման վարչությանը:

2. Որոշմամբ հաստատված N 1 հավելվածում կատարել հետևյալ փոփոխությունները՝

1) ուժը կորցրած ճանաչել 8-րդ կետի 11-րդ ենթակետը.

2) 8-րդ կետի 11.1-ին ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«11.1) իրականացնում է ծառայությունների մատուցման պետական քաղաքականության և որակի կառավարման ազգային համակարգի շրջանակներում քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկում և որակի գնահատում հասանելի հաղորդակցության միջոցներով և համակարգերով (այդ թվում՝ թվային և էլեկտրոնային), քաղաքացիների կարծիքի և բավարարվածության ուսումնասիրություն, կազմակերպում է քաղաքացիների ընդունելություն, ինչպես նաև նրանց դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների քննարկումը, քաղաքացիների կողմից բարձրացված խնդիրների առաջացման պատճառների ուսումնասիրությունը, վերլուծումը և ամփոփումը՝ պարբերաբար վարչապետին տեղեկացնելով կատարված աշխատանքների արդյունքների մասին:»:

3) ուժը կորցրած ճանաչել 41-րդ կետը.

4) 42.1-ին կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«42.1. Դիմումների քննարկման, քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման վարչությունը՝

1) ապահովում է ծառայությունների մատուցման պետական քաղաքականության և որակի կառավարման ազգային համակարգի շրջանակներում քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման շրջանակի մշակումը, ներդրումը և արդիականացումը.

2) ապահովում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի և այդ կապն ապահովող կառավարման համակարգերի արդյունավետ գործունեությունը.

3) ապահովում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապն ապահովող հաղորդակցության միջոցների, էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդաշնակեցված և համակցված աշխատանքը.

4) ապահովում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի գործող համակարգերի, այդ թվում՝ էլեկտրոնային/թվային կառավարման համակարգերի հասանելիությունը.

5) իրականացնում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի հասանելի մեխանիզմների և համակարգերի միջոցով ստացվող տվյալների և տեղեկատվության մշակումը և դասակարգումը.

6) ապահովում է ծառայությունների պետական քաղաքականության և որակի կառավարման ազգային համակարգի շրջանակներում քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման արդյունքների վերլուծության, կարծիքի և բավարարվածության ուսումնասիրության, հնարավոր ռիսկերի բացահայտման և դրանց հաղորդակցման աշխատանքները.

7) վերլուծությունների և ուսումնասիրությունների արդյունքների հիման վրա համապատասխան մարմիններին տրամադրում է խորհրդատվական բնույթի առաջարկություններ՝ ի նպաստ ծառայությունների որակի բարելավման.

8) ներկայացնում է վերլուծական ամփոփ տեղեկանքներ, գեկույցներ, հաշվետվություններ վարչապետին, փոխվարչապետերին և վարչապետի աշխատակազմի ղեկավարին.

9) ապահովում է քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մոնիթորինգի և ուսումնասիրությունների արդյունքների ամենամյա հաշվետվության կազմման և մինչև յուրաքանչյուր տարվան հաջորդող տարվա մայիսի 1-ը հրապարակման աշխատանքները.

10) քննության է առնում և սահմանված կարգով ընթացք տալիս վարչապետին, փոխվարչապետերին և աշխատակազմի ղեկավարին ուղղված դիմումներին, առաջարկություններին և բողոքներին, վերահսկողություն է իրականացնում դրանց առնչությամբ տրված հանձնարարականների կատարման նկատմամբ.

11) իրականացնում է քաղաքացիների ընդունելություն, քաղաքացու մասնակցությամբ բարձրացված հարցերի վերաբերյալ քննարկում, տալիս պարզաբանում, տրամադրում խորհրդատվություն, հնարավորության դեպքում աշխատանքային կարգով կարգավորում բարձրացված խնդիրները.

12) ապահովում է վարչապետի աշխատակազմի «թեժ» գծի բնականոն գործունեությունը, «թեժ» գծով (հեռախոսակապի, ինչպես նաև էլեկտրոնային կապի միջոցներով) ստացված դիմումների և բողոքների ընդունումն ու գրանցումը, քննարկումը և սահմանված կարգով ընթացք տալը, իրականացնում դրանցում ներկայացված փաստերի ուսումնասիրություն.

13) իրականացնում է պետական կառավարման համակարգի մարմիններում և մարզպետարաններում գործող «թեժ» գծի ծառայությունների որակի մշտադիտարկման և գնահատման աշխատանքները.

14) վերլուծում է պետական կառավարման համակարգի մարմիններից և մարզպետարաններից ստացված տեղեկատվությունը և անհրաժեշտության դեպքում առաջարկություններ ներկայացնում քաղաքացիների կողմից բարձրացված խնդիրների կամ բողոքների լուծման վերաբերյալ, ինչպես նաև վարչապետին ու աշխատակազմի ղեկավարին տրամադրում է նշված մարմինների կողմից լուծում չստացած, քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցերի հնարավոր լուծման այլընտրանքային տարբերակներ.

15) վերլուծում և ամփոփում է աշխատակազմում քաղաքացիներից, այդ թվում՝ «թեժ» գծով, հասանելի հաղորդակցության միջոցներով և համակարգերով (այդ թվում՝ թվային և էլեկտրոնային) ստացված առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները, դրանց առաջացման պատճառները, ըստ ոլորտների և բնույթի, պարբերաբար դրանց մասին տեղեկատվություն և առաջարկություններ է ներկայացնում վարչապետին և աշխատակազմի ղեկավարին.

16) մշակում է իր գործունեության ոլորտների վերաբերյալ իրավական ակտերի նախագծեր.

17) գրանցում, իսկ օրենքով նախատեսված դեպքերում նաև հրապարակում է կառավարություն ներկայացված հանրագրերը, ապահովում է դրանց՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով շրջանառությունը.

18) ուսումնասիրում, վերլուծում և առաջարկություններ է ներկայացնում պետական կառավարման համակարգի մարմիններում ու տեղական ինքնակառավարման մարմիններում քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի, քաղաքացիներից ստացված դիմումների բնույթի, քննարկման գործընթացի արդյունավետության, դիմումներին տրվող պատասխանների ձևաչափի և բովանդակության վերաբերյալ.

19) անհրաժեշտության դեպքում մասնակցում է պետական կառավարման համակարգի մարմինների և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ղեկավարների ու մարզպետների կողմից քաղաքացիների ընդունելությանը:»:

3. Որոշմամբ հաստատված N 2 հավելվածում՝

1) ուժը կորցրած ճանաչել 11-րդ կետը.

2) 13.1-ին կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«13.1. Դիմումների քննարկման, քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի մշտադիտարկման և գնահատման վարչություն:»:

4. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում հրապարակմանը հաջորդող օրվանից:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՎԱՐՉԱՊԵՏ

Ն. ՓԱՇԻՆՅԱՆ

Երևան