

Հավելված N 10
Հայաստանի Հանրապետության
աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի
2026 թվականի N 98-Ա/1 հրամանի

Հավելված N 10
Հայաստանի Հանրապետության
աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի
2026 թվականի հուլիսի 17-ի N 87-Ա/1 հրամանի

Կ Ա Ն Ո Ն Ա Դ Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ
ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ

I. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության (այսուհետ՝ Նախարարություն) որակի կառավարման վարչությունը (այսուհետ՝ Վարչություն) Նախարարության աջակցող մասնագիտական կառուցվածքային ստորաբաժանում է:

2. Վարչությունն իր գործունեության ընթացքում ղեկավարվում է Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրությամբ, Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, այլ իրավական ակտերով, Նախարարության և սույն կանոնադրություններով:

3. Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարը (այսուհետ՝ Նախարար) հաստատում և փոփոխում է Վարչության կանոնադրությունը՝ Նախարարության գլխավոր քարտուղարի ներկայացմամբ և Վարչության պետի համաձայնեցմամբ:

4. Վարչությունն իր գործառույթներն իրականացնելիս համագործակցում է Նախարարության կառուցվածքային ստորաբաժանումների, նախարարությանը ենթակա մարմինների, կազմակերպությունների և հիմնարկների հետ:



5. Վարչությունն իր գործունեությունը կազմակերպում և իրականացնում է աշխատանքային ծրագրով:

II. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ ԵՎ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ

6. Վարչության նպատակներն են՝

- 1) նպաստել և աջակցել հիմնական մասնագիտական ստորաբաժանումների գործառույթների իրականացմանը.
- 2) նպաստել նախարարության կողմից իրականացվող պետական ծրագրերի և մատուցվող ծառայությունների որակի շարունակական բարելավմանը:

7. Վարչության խնդիրներն են՝

1) վերհանել ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացող խնդիրները, թերությունները և համակարգային ոփսկերը, ինչպես նաև ներկայացնել առաջարկություններ դրանց վերացման և ծառայությունների կատարելագործման վերաբերյալ.

2) վերհանել քաղաքացիների դիմումների, բողոքների և այլ աղբյուրներից ստացված տեղեկատվության հիման վրա հաճախադեպ և համակարգային խնդիրները և ներկայացնել առաջարկություններ դրանց լուծման ուղղությամբ.

3) ապահովել քաղաքացիների դիմումների, բողոքների, առաջարկությունների և հարցումների ուսումնասիրությունը, դասակարգումը, վերլուծությունը և ամփոփումը.

4) ապահովել ներքին և արտաքին հաղորդակցության, այդ թվում՝ ճգնաժամային իրավիճակներում հանրային տարբեր սոցիալական խմբերի հետ հաղորդակցության արդյունավետ մեխանիզմների, կանոնակարգերի և չափանիշների մշակմանն ու ներդրմանն ուղղված աշխատանքները.

5) նպաստել քաղաքացիների հետ հաղորդակցության մշակույթի և ծառայությունների մատուցման որակի բարելավմանը, ինչպես նաև քաղաքացիների հետ հաղորդակցության միասնական մոտեցումների, մեխանիզմների և աշխատանքային ուղեցույցների մշակմանն ու կատարելագործմանը:



III. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

8. Վարչությունը կազմված է՝

- 1) Դիմումների և բողոքների վերլուծության բաժնից.
- 2) Հաղորդակցության ապահովման բաժնից:

IV. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

9. Դիմումների և բողոքների վերլուծության բաժինն իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

1) ուսումնասիրում, հաշվառում, համակարգում, դասակարգում և վերլուծում է Վարչության միջոցով մուտքագրված քաղաքացիների բանավոր և գրավոր դիմումները, բողոքները, առաջարկությունները, հարցումները, ինչպես նաև «114 թեժ գծի», 114@socservice.am էլեկտրոնային փոստի, քաղաքացիների ընդունելության, հանրագրերի էլեկտրոնային հարթակի, սոցիալական ցանցերի և հաղորդակցման այլ միջոցներով ստացված տեղեկատվությունը.

2) ուսումնասիրում է քաղաքացիների կողմից ներկայացված խնդիրները, վերլուծում դրանց առաջացման պատճառներն ու միտումները, առանձնացնում հաճախակի և համակարգային խնդիրները և ներկայացնում առաջարկություններ դրանց վերացման ուղղությամբ.

3) համագործակցում է Նախարարության և Նախարարության ենթակա մարմինների կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ՝ վերհանված խնդիրների առաջացման պատճառների պարզաբանման, համապատասխան տեղեկատվության ստացման և դրանց լուծման ուղղությամբ.

4) ուսումնասիրում է քաղաքացիների դիմումների և բողոքների վերաբերյալ համապատասխան ստորաբաժանումների կողմից ներկայացված



տեղեկատվությունը, ամփոփում արդյունքները և ներկայացնում առաջարկություններ Վարչության պետին.

5) մասնակցում է ծառայությունների մատուցման և քաղաքացիների սպասարկման որակի գնահատման չափանիշների և մեխանիզմների մշակմանը, իրականացնում է զանգերի որակի գնահատում և ներկայացնում համապատասխան առաջարկություններ.

6) ապահովում է մասնակցությունը Վարչության գործառույթներից բխող իրավական ակտերի նախագծերի մշակման, վարչական վարույթների իրականացման և ընդունված ակտերի կատարման ապահովման և այլ աշխատանքներին.

7) պատասխանում է քաղաքացիների դիմումներին, առաջարկություններին և հարցումներին, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում տրամադրում է պարզաբանումներ՝ բաժնի իրավասության շրջանակում.

8) հրատապ ընթացք է տալիս սոցիալական աջակցության, զբաղվածության, կենսաթոշակային ապահովության, պետական նպաստների, հաշմանդամություն ունեցող և առանձին խմբերի անձանց մատուցվող սոցիալական ծառայությունների բնագավառներին առնչվող քաղաքացիների դիմումներին և բողոքներին, ինչպես նաև միջոցներ է ձեռնարկում դրանցում նշված խախտումների և թերությունների վերաբերյալ համապատասխան ստորաբաժանումներին տեղեկացնելու ուղղությամբ.

9) պատրաստում է հաշվետվություններ, տեղեկանքներ, վերլուծություններ, աշխատանքային ուղեցույցներ և բաժնի գործունեությունից բխող այլ փաստաթղթեր:

V. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԲԱԺՆԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

10. Հաղորդակցության ապահովման բաժինն իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

1) ապահովում է նախարարության «114» թեժ գծի, 114@socservice.am և հաղորդակցման այլ միջոցներով քաղաքացիների դիմումների, հարցումների,



առաջարկությունների և բողոքների ընդունումը, հաշվառումը, գրանցումը և սպասարկումը.

2) կազմակերպում և ապահովում է «114» թեժ գծի, զանգերի սպասարկման տեղեկատվական համակարգի և ինտերակտիվ ծայնային պատասխանի (IVR) համակարգի անխափան աշխատանքը, ինչպես նաև դրանց պարբերական թարմացումը.

3) քաղաքացիներին տրամադրում է խորհրդատվություն նախարարության իրավասությանը վերաբերող հարցերի, սոցիալական պաշտպանության ոլորտի օրենսդրության, պետական ծրագրերի և ծառայությունների վերաբերյալ.

4) լրացուցիչ ուսումնասիրություն պահանջող դեպքերի վերաբերյալ ապահովում է համապատասխան մասնագիտական ստորաբաժանումներին տեղեկատվության փոխանցումը, կազմակերպում է հետադարձ կապը քաղաքացիների հետ և, անհրաժեշտության դեպքում, համագործակցում է համապատասխան ստորաբաժանումների հետ՝ խնդրի լուծման նպատակով.

5) մասնակցում է հաղորդակցության գործընթացների, աշխատանքային ուղեցույցների, տեղեկատվական նյութերի և տեխնիկական լուծումների մշակմանն ու կատարելագործմանը՝ քաղաքացիների սպասարկման արդյունավետության բարձրացման նպատակով.

6) ապահովում է քաղաքացիների հետ էլեկտրոնային փոստի միջոցով հաղորդակցության կազմակերպումը.

7) իրականացնում է սույն կանոնադրությամբ և այլ իրավական ակտերով սահմանված՝ բաժնի իրավասությանը վերաբերող այլ գործառույթներ:

VI. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՊԵՏԸ ԵՎ ԱՇԽԱՏՈՂՆԵՐԸ

11. Վարչությունը ղեկավարում է վարչության պետը:

12. Վարչության պետը պաշտոնի է նշանակվում և պաշտոնից ազատվում է «Քաղաքացիական ծառայության մասին» օրենքով սահմանված կարգով:

13. Վարչության գործունեության համակարգումը իրականացնում է գլխավոր քարտուղարը:



14. Վարչության գործառույթների իրականացմամբ ստեղծված փաստաթղթերը ստորագրում է Վարչության պետը:
15. Վարչության բաժինների աշխատանքը ղեկավարում և կազմակերպում են բաժինների պետերը:
16. Վարչության աշխատողները քաղաքացիական ծառայողներ են, որոնք պաշտոնի նշանակվում և պաշտոնից ազատվում են «Քաղաքացիական ծառայության մասին» օրենքով սահմանված կարգով:
17. Վարչության աշխատողների պաշտոնի բնութագիրը (աշխատանքի բնույթը, իրավունքները, պարտականությունները), պաշտոնին ներկայացվող պահանջները և կազմակերպական շրջանակը սահմանված են քաղաքացիական ծառայության համապատասխան պաշտոնի անձնագրով:

