

67786



**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ  
ՆԱԽԱՐԱՐ**

**Հ Ր Ա Մ Ա Ն**

«12 սեպտեմբեր» 2014 թ.

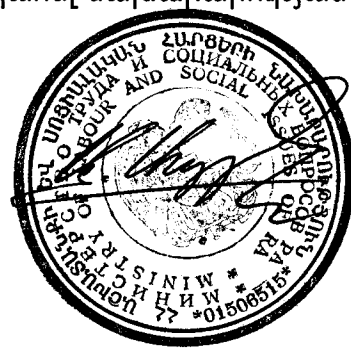
N 103-Ն/1

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ  
ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ  
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ  
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ  
ՆԱԽԱՐԱՐԻ 2008 ԹՎԱԿԱՆԻ ՀՈՒԼԻՍԻ 30-Ի N 107-Ա/1 ՀՐԱՄԱՆՆ ՈՒՓԸ  
ԿՈՐՑՐԱԾ ՃԱՆԱԶԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

Ղեկավարվելով «Քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները քննարկելու կարգի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 5-րդ հոդվածով և Հայաստանի Հանրապետության Կառավարության 2002 թվականի նոյեմբերի 14-ի N 1821-Ն որոշմամբ հաստատված ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կանոնադրության 12-րդ կետի «դ» ենթակետով.

**ՀՐԱՄԱՅՈՒՄ ԵՄ՝**

1. Հաստատել Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունում քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպման կարգը՝ համաձայն հավելվածի:
2. Ուժը կորցրած ճանաչել 2008 թվականի հուլիսի 30-ի «Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունում քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպման կարգը հաստատելու մասին» N 107-Ա/1 հրամանը:
3. Սույն հրամանի հսկողությունը վերապահել նախարարության աշխատակազմի ղեկավարին:



**Ա. ԱՍԱՏՐՅԱՆ**

## ԿԱՐԳ

### ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ

#### I. Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կարգով սահմանվում են ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունում /այսուհետ՝ Նախարարություն/ քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպման ու իրականացման աշխատանքները:
2. Սույն կարգով սահմանված դրույթները պարտադիր են Նախարարության աշխատակազմի կառուցվածքային և առանձնացված ստորաբաժանումների աշխատակիցների համար:
3. Քաղաքացիների ամենօրյա ընդունելությունը կազմակերպում և իրականացնում է Նախարարության աշխատակազմի քարտուղարության քաղաքացիների ընդունելության բաժինը /այսուհետ՝ Բաժին/ :
4. Քաղաքացիների մուտքը Նախարարության աշխատակազմի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանում իրականացվում է միայն Բաժնի պետի, կամ նրա հանձնարարությամբ Բաժնի համապատասխան աշխատակիցների թույլտվությամբ՝ նախապես համաձայնեցնելով պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի կամ իրավասու մասնագետի հետ:

#### II . Քաղաքացիների ամենօրյա ընդունելության կազմակերպում, բանավոր և գրավոր դիմումների գրանցում և ընթացքի ապահովում

5. Բաժնում ամենօրյա ընդունելության ընթացքում կատարվում է քաղաքացիների կողմից բարձրացված խնդիրների համակողմանի ուսումնասիրություն, համապատասխան ստորաբաժանումների հետ

- ճշտվում է աջակցության հնարավոր տարբերակները և ՀՀ օրենսդրության շրջանակներում տրվում համապատասխան պարզաբանումներ:
6. Համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի կամ իրավասու մասնագետի լրացուցիչ ուսումնասիրություններ պահանջող բանավոր դիմումների առնչությամբ մասնագիտական խորհրդատվություն տրամադրելու նպատակով Բաժին են հրավիրվում պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը կամ իրավասու մասնագետը:
  7. Սույն կարգի 6-րդ կետից բխող անհրաժեշտության դեպքում մասնագիտական խորհրդատվություն տրամադրելու նպատակով Բաժին հրավիրված պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը պարտավոր է ապահովել իր կամ իրավասու մասնագետի ներկայությունը Բաժին և համապատասխան պարզաբանումների տրամադրումը քաղաքացուն:
  8. Նախարարություն այցելած քաղաքացիների կողմից ներկայացված գրավոր և բանավոր դիմումները գրանցվում են “Mulberry” էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգում /այսուհետ “Mulberry” համակարգ/:
  9. Քաղաքացու կողմից բանավոր կերպով ներկայացված խնդիրը դիտարկվում է որպես բանավոր դիմում և համակարգում Բաժնի աշխատակցի կողմից քաղաքացու տվյալները /անուն, ազգանուն, հասցե/, նրա կողմից բարձրացված հարցի բովանդակությունը, ինչպես նաև իր /և, կամ/ իրավասու մասնագետի կողմից տրված պարզաբանումները մուտքագրելուց հետո ուղարկվում է Բաժնի պետին: Վերջինս այն ներկայացնում է քարտուղարության պետին՝ գնահատման և ավարտման համար:
  10. Բաժնում ստացված գրավոր դիմումները գրանցվում են համաձայն ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի 2014թվականի հունվարի 16-ի N 7-Ն հրամանով հաստատված կարգի:
  11. “Mulberry” համակարգում մուտքագրելուց հետո, գրավոր դիմումների թղթային տարբերակները գրանցվում են գրանցամատյանում և հանձնվում քարտուղարության ընդհանուր բաժին:

### **III. Նախարարի, նախարարի տեղակալների, նախարարության աշխատակազմի ղեկավարի քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպման ընդհանուր սկզբունքները**

12. Նախարարի, նախարարի տեղակալների, նախարարության աշխատակազմի ղեկավարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությունը կազմակերպում է Բաժինը:
13. Նախարարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությունը կատարվում է յուրաքանչյուր ամսվա վերջին ուրբաթ օրը:

14. Նախարարի տեղակալների, նախարարության աշխատակազմի ղեկավարի / այսուհետ համապատասխան ղեկավարի / մոտ քաղաքացիների ընդունելությունը կատարվում է յուրաքանչյուր ամսվա չորեքշաբթի օրերին:
15. Ըստ անհրաժեշտության՝ նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ցուցումով կարող է լինել նաև արտահերթ ընդունելություն:
16. Նախարարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությանը մասնակցում են աշխատակազմի ղեկավարը, քարտուղարության պետը, հասարակայնության հետ կապերի բաժնի պետը, Բաժնի պետը, համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարները, իսկ նրանց բացակայության դեպքում՝ տեղակալները:
17. Նախարարի հանձնարարությամբ ընդունելությանը կարող են մասնակցել նաև նախարարի տեղակալները, խորհրդականները:
18. Համապատասխան ղեկավարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությանը մասնակցում են Բաժնի պետը և համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարները: Համապատասխան ղեկավարի հանձնարարությամբ ընդունելությանը կարող է մասնակցել նաև քարտուղարության պետը:

#### **IV. Քաղաքացիների ընդունելության համար հերթագրման հիմքերը**

19. Նախարարի, համապատասխան ղեկավարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությանը մասնակցելու համար Բաժնում կատարվում է քաղաքացիների հերթագրում:
20. Մեկ տարվա ընթացքում քաղաքացին միևնույն հարցով նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության ցուցակներում կարող է ընդգրկվել միայն նախորդ ընդունելությունն իրականացրած նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի կողմից հանդիպման վերաբերյալ հանձնարարականի առկայության դեպքում:
21. Քաղաքացին կարող է ընդգրկվել նախարարի ընդունելության ցուցակում, եթե մասնակցել է համապատասխան ղեկավարի ընդունելությանը և բարձրացված խնդիրն ուսումնասիրվել է վերջինիս կողմից, ինչպես նաև առկա չեն 22-րդ կետով սահմանված սահմանափակումները:
22. Քաղաքացին չի կարող ընդգրկվել համապատասխան ղեկավարի ընդունելության ցուցակներում, եթե.
  - 1) բարձրացված խնդիրը տվյալ պահին գտնվում է դատարանի վարույթում կամ առկա է ուժի մեջ մտած դատական ակտ.
  - 2) բարձրացված խնդրի վերաբերյալ առկա է դիմումը մերժելու մասին ուժի մեջ մտած վարչական ակտ.

- 3) քաղաքացին մեկ տարվա ընթացքում նույն խնդրով մասնակցել է նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելությանը /բացառությամբ 20-րդ կետով նախատեսված դեպքի/:
- 4) բարձրացված խնդիրը կրում է անձնական բնույթ և դուրս է նախարարության իրավասության շրջանակներից:

**V. Նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության  
կազմակերպումն իրականացնելու համար  
անհրաժեշտ փաստաթղթերի խմբավորումը և հասցեականության  
ապահովումը**

23. Նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության կազմակերպման նպատակով տվյալ ամսվա (շաբաթվա) ընթացքում կազմվում է քաղաքացիների ցուցակ, որում ներառվում են քաղաքացիների անձնական տվյալները՝ քաղաքացու անունը, ազգանունը, հասցեն, հեռախոսահամարը: Ցուցակում նշվում է նաև նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության օրն ու ժամը, քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցի բովանդակությունը:
24. Ընդունելության ցուցակագրումն ավարտվում է նախապես նշանակված ընդունելության օրվանից երկու օր առաջ:
25. Ցուցակագրված քաղաքացիներին տրամադրվում է գրանցման հերթական համար:
26. Հերթագրված քաղաքացիների ցուցակը յուրաքանչյուր համալրումից և թարմացումից հետո Բաժնի կողմից փակցվում է քաղաքացիների համար տեսանելի վայրում:
27. Ընդունելության ցուցակը սահմանված ընթացակարգով գրանցվում է բաժնում և ուղարկվում քարտուղարության պետին:
28. Քարտուղարության պետը “տեղեկանքի ներկայացում” կոճակով փաստաթուղթն ուղարկում է ցուցակում ներառված քաղաքացիների կողմից բարձրացված հարցերով պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարներին՝ ըստ բարձրացված խնդիրների քաղաքացու վերաբերյալ ամփոփ տեղեկանք տրամադրելու համար:
29. Ստորաբաժանումների ղեկավարները, մեկօրյա ժամկետում պահանջվող տեղեկանքներն ստացված փաստաթղթի հիմքով՝ միջանկյալ գրությամբ ուղարկում են քարտուղարության պետին, իսկ նրա բացակայության դեպքում՝ Բաժնի պետին:
30. Ընդունելությունից մեկ օր առաջ ցուցակը և 29-րդ կետով նախատեսված տեղեկանքները՝ թղթային տարբերակով տրամադրվում են ընդունելությունն իրականացնող պաշտոնատար անձին, աշխատակազմի

ղեկավարին, քարտուղարության պետին, հասարակայնության հետ կապերի բաժնի պետին, անհրաժեշտության դեպքում նախարարի խորհրդականներին և նախարարի տեղակալներին:

31. Նախարարի ՀՀ մարզեր կատարած այցելությունների ընթացքում քաղաքացիներից ստացված դիմումները /բանավոր և գրավոր/ ներառվում են նախարարի ընդունելության դիմումների ցանկում, որոնք գրանցվում են “Mulberry” համակարգում և ընթացք ստանում սույն կարգի պահանջներին համապատասխան:

## **VI . Համապատասխան ղեկավարների կողմից իրականացված ընդունելության արձանագրության կազմումը, գրանցումը և հանձնարարականների կատարման հսկողության ապահովումը**

32. Նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության ժամանակ տրված հանձնարարականները արձանագրվում են Բաժնի պետի կողմից, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում համապատասխան մասնագետի կողմից: Նախարարության տարածքից դուրս (այդ թվում նաև մարզերում) նախարարի կողմից կատարված քաղաքացիների ընդունելությունը նախարարի հանձնարարությամբ արձանագրում է համապատասխան պաշտոնատար անձը:
33. Ընդունելությունից հետո, նախարարի կամ համապատասխան ղեկավարի կողմից տրված հանձնարարականների հիման վրա, մեկօրյա ժամկետում կազմվում է արձանագրություն, որն ստորագրվելուց հետո սահմանված կարգով գրանցվում է “Mulberry” համակարգում և ուղարկվում մակագրության աշխատակազմի ղեկավարին:
34. Ստորաբաժանումների ղեկավարները, նախարարի ընդունելության արձանագրությամբ սահմանված ժամկետներում, հանձնարարականների պատասխանների վերաբերյալ տեղեկանքները ելից փաստաթուղթ ձևավորելով “պատասխանել” կոճակով ուղարկում են աշխատակազմի ղեկավարի հաստատմանը: Վերջինս գնահատում և “ընդունել” կոճակով ավարտում է փաստաթղթի ընթացքը՝ անհրաժեշտության դեպքում համապատասխան զեկուցագիր ներկայացնելով նախարարին:
35. Համապատասխան ղեկավարի (բացառությամբ աշխատակազմի ղեկավարի) ընդունելության արձանագրությամբ սահմանված հանձնարարականների պատասխանների վերաբերյալ տեղեկանքները, ստորաբաժանումների ղեկավարները “համաձայնեցնել” կոճակով ներկայացնում են համապատասխան ղեկավարին: Վերջինս, ստացված տեղեկանքն ի գիտություն ընդունելու դեպքում, “տալ համաձայնություն” կոճակով, իսկ անհամաձայնության դեպքում՝ “ուղարկել վերախմբագրման”

կոճակով փաստաթուղթը ետ է ուղարկում ստորաբաժանման ղեկավարին: Ստացված տեղեկանքի հետ համաձայնվելու, սակայն լրացուցիչ հանձնարարական ունենալու դեպքում համապատասխան ղեկավարը որոշակի ժամկետի սահմանմամբ “հաղորդագրություն” դաշտում համապատասխան հանձնարարականի նշումով փաստաթուղթը “տալ համաձայնություն” կոճակով ուղարկում է ստորաբաժանման ղեկավարին: Լրացուցիչ հանձնարարականի կատարման համար սահմանված նոր ժամկետի ամրագրումը կատարվում է սահմանված կարգով:

36. Ստորաբաժանման ղեկավարը, “տալ համաձայնություն” կոճակով առանց հաղորդագրության ստացված փաստաթուղթը ուղարկում է աշխատակազմի ղեկավարի հաստատմանը: Վերջինս, սահմանված կարգով գնահատում և ավարտում է փաստաթղթի ընթացքը:
37. Աշխատակազմի ղեկավարի ընդունելության արձանագրությամբ սահմանված հանձնարարականների պատասխանների վերաբերյալ տեղեկանքները ստորաբաժանումների ղեկավարները “ուղարկել հաստատման” կոճակով ուղարկում են աշխատակազմի ղեկավարին՝ գնահատելու և փաստաթղթի ընթացքն ավարտելու համար:
38. Քաղաքացիների պատասխան ակնկալող հանձնարարականների դեպքում, քաղաքացու պատասխանն ուղարկվում է “միջանկյալ գրությամբ”:
39. Հանձնարարականների կատարման ժամկետների նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է աշխատակազմի ղեկավարը: