



Հավելված

Հաստատված ՀՀ Վայոց ձորի մարզպետի  
2021թ. սեպտեմբերի 29-ի թիվ 149 Լ որոշմամբ

## ԿԱՐԳ

### ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՎԱՅՈՑ ՁՈՐԻ ՄԱՐԶՊԵՏԱՐԱՆՈՒՄ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒԹՅԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ

#### I. Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույնով սահմանվում է Հայաստանի Հանրապետության Վայոց ձորի մարզպետի և մարզպետարանի պաշտոնատար անձանց կողմից քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպման կարգը մարզպետարանում և մարզի համայնքներում:
2. Սույն կարգով նախատեսվում է քաղաքացիների ընդունելության վերաբերյալ հանրության իրազեկումը, ընդունելություններին քաղաքացիների կողմից բարձրացված հարցերի հաշվառումը, քաղաքացիներին հետաքրքրող խնդիրների, առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների համալիր ուսումնասիրությունը, ինչպես նաև տեղեկությունների, փաստաթղթերի և այլ նյութերի մասին արագ ու հեշտ իրազեկման հնարավորության ապահովումը:
3. Քաղաքացիների ընդունելության վերաբերյալ գրավոր և էլեկտրոնային փոստի միջոցով ստացված դիմումները հավաքագրվում են քարտուղարության ընդհանուր բաժնում և հաշվառվում այդ նպատակով կազմված մատյանում /Ձև 1/:

#### II. Քաղաքացիների ընդունելության նախապատրաստումը և կազմակերպումը

4. Մարզպետարանում քաղաքացիների ընդունելության նախապատրաստումն իրականացվում է մարզպետարանի քարտուղարության կողմից:
5. Քարտուղարության աշխատակիցը-օպերատորը.

1) ընդունում, լսում և հաշվառում է մարզպետարանի այցելուներին, աջակցում նրանց կողմից ներկայացվող հարցումների, դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների ձևակերպման գործընթացին՝ տրամադրելով նրանց խորհրդատվություն դրանց ընթացակարգերի վերաբերյալ,

2) ընդունված հարցումները, դիմումները, բողոքները, նամակները և առաջարկությունները փոխանցում է քարտուղարության ընդհանուր բաժին, որտեղ կատարվում է փաստաթղթերի հաշվառում և գրանցում համակարգ,

3) Մարզպետի /մարզպետի տեղակալների/ մոտ ընդունելության համար այցելուներին /հյուրերին/ ուղղորդում է մարզպետի /մարզպետի տեղակալների/ ընդունարան,

4) այցելուի խնդրանքով /պահանջով/, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպում է նրա հանդիպումը համապատասխան պաշտոնատար անձի /մասնագետի/ հետ մարզպետարանի շենքի առաջին հարկի սրահում,

5) անհրաժեշտաբար կառուցվածքային ստորաբաժանումներում կազմակերպվելիք աշխատանքների նպատակով մարզպետարանի պաշտոնատար անձի /մասնագետի/ մոտ հանդիպման գնացող քաղաքացիներին տրամադրում է անցարուղթ, որտեղ նշվում է այցելուի և տվյալ պաշտոնատար անձի անունը, ազգանունը, հեռախոսի համարը և իրականացնում է տվյալների գրանցում: Անցարուղթն այնուհետև լրացվում է ընդունելությունը իրականացրած մարզպետարանի համապատասխան պաշտոնատար անձի կողմից և վերադարձվում օպերատորին,

6) անհրաժեշտության դեպքում գործընթացների պարզաբանումների կամ առաջացած խնդիրների կարգավորման համար հրավիրում է քարտուղարության ընդհանուր քաժնի աշխատակիցներին կամ քարտուղարության պետին:

## 6. Քարտուղարության ընդհանուր քաժինը.

1) իրականացնում է օպերատորի կողմից ընդունված կամ առցանց հարցումների, դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների գրանցումը և դրանց ընթացքի կազմակերպումը,

2) կազմակերպում է մարզպետարանի աշխատակիցների հետ քաղաքացիների հանդիպման նշանակումը հեռախոսային զանգերի միջոցով կամ marzpet.vayotsdzor@mta.gov.am էլեկտրոնային փոստին ստացված դիմումների հիման վրա,

3) կատարում է ամենամյա, եռամյակային, կիսամյակային և տարեկան վերլուծություններ՝ դիմումների քանակի, բնույթի և տրված հանձնարարականների կատարման ընթացքի վերաբերյալ, վերլուծությունների արդյունքները ներկայացվում են Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի աշխատակազմ, մարզպետին, գլխավոր քարտուղարին, ինչպես նաև տեղադրվում է մարզպետարանի պաշտոնական կայքէջում:

7. Մարզպետի կողմից քաղաքացիների ընդունելությունը կազմակերպվում է մարզպետարանում, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում նաև համայնքներում: Քաղաքացիների ընդունելությունը անցկացվում է յուրաքանչյուր ամսվա վերջին ուրբաթ օրը, ժամը 11:00-ին: Քաղաքացիների ընդունելության տվյալ ամսվա նախնական գրանցումը դադարեցվում է ընդունելությունից 3 աշխատանքային օր առաջ: Նշված ժամկետից հետո ներկայացված դիմումները ներառվում են հաջորդ ամսվա ընդունելության ցուցակում:

8. Մարզպետի կողմից քաղաքացիների ընդունելությունը կազմակերպելու նպատակով՝ մինչև ընդունելության օրը, քարտուղարության /կամ օպերատորի/ և համապատասխան ստորաբաժանման կողմից կատարվում են հետևյալ նախապատարաստական աշխատանքները.

- 1) դիմումի ընդունում,
- 2) քաղաքացու հերթագրում,
- 3) քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցերի ուսումնասիրություն:

9. Ընդունելությունից առնվազն 3 աշխատանքային օր առաջ քարտուղարությունը համապատասխան ստորաբաժանումներից ստանում և մարզպետին, համապատասխան

ղեկավարին է՝ ներկայացնում ընդունելության համար հերթագրված դիմումատուների ցանկը և տեղեկանք /Ձև 2/՝ դիմումում նշված խնդիրների, փաստերի, շահագրգիռ մարմինների հետ քննարկման արդյունքների վերաբերյալ:

10. Անհրաժեշտության դեպքում մարզպետի մոտ քաղաքացիների ընդունելությանը մասնակցում են համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները:

11. Ընդունելության ժամանակ մարզպետի կողմից տրված հանձնարարականները արձանագրվում են քարտուղարության կողմից: Արձանագրված հանձնարարականները մեկ օրվա ընթացքում գրավոր փոխանցվում են համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարներին:

12. Հանձնարարականների կատարման և նրանցում նշված ժամկետների նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է քարտուղարությունը:

13. Մարզպետի հանձնարարության դեպքում՝ քաղաքացիների ժամանակի խնայողաբար տնօրինման, խնդիրներին արագ արձագանքելու համար, ինչպես նաև քաղաքացիների խնդիրների հրատապ լինելու դեպքում, գլխավոր քարտուղարը և մարզպետի օգնականը, աշխատանքային բոլոր օրերին, համատեղ կարող են ընդունել քաղաքացիներին, քննարկել և ընթացք տալ բարձրացված խնդիրներին՝ գեկուցելով մարզպետին արդյունքների մասին և կատարելով համապատասխան գրանցում:

### III. Քաղաքացիների ընդունելության համար հերթագրման հիմքերը

14. Մարզպետի, համապատասխան ղեկավարի մոտ քաղաքացիների ընդունելությանը մասնակցելու համար կատարվում է քաղաքացիների հերթագրում: Դիմումը ներկայացրած քաղաքացին ընդունելության պետք է ներկայանա անձամբ, անձը հաստատող փաստաթղթով: Համապատասխան փաստաթղթի բացակայության դեպքում հարցի քննարկումը հետաձգվում է և ներառվում հաջորդ ընդունելության ցուցակում: Անձամբ ներկայանալու անհնարինության դեպքում, որի մասին նշված է դիմումում, քաղաքացու ընդունելությունը մարզպետի հանձնարարությամբ կարող է կազմակերպվել արտագնա հանդիպման ձևով:

15. Մեկ տարվա ընթացքում քաղաքացին միևնույն հարցով մարզպետի կամ համապատասխան ղեկավարի ընդունելության ցուցակներում կարող է ընդգրկվել միայն նախորդ ընդունելությունն իրականացրած մարզպետի կամ համապատասխան ղեկավարի կողմից հանդիպման վերաբերյալ հանձնարարականի առկայության դեպքում:

16. Քաղաքացին կարող է ընդգրկվել մարզպետի ընդունելության ցուցակում, եթե մասնակցել է համապատասխան ղեկավարի ընդունելությանը և բարձրացված խնդիրն ուսումնասիրվել է վերջինիս կողմից, ինչպես նաև առկա չեն 11-րդ կետով սահմանված սահմանափակումները:

17. 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 նոյն խնդրով մասնակցել է մարզպետի կամ համապատասխան դեկանարի ընդունելությանը /բացառությամբ 9-րդ կետով նախատեսված դեպքի/,

4) Բարձրացված խնդիրը կրում է անձնական բնույթ և դուրս է մարզպետարանի իրավասության շրջանակներից:

ԳԼԽԱՎՈՐ ՔԱՐՏՈՒՂԱՐ

Ա. ԿԱՐԱՊԵՏՅԱՆ