

Կ Ա Ր Գ

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ղիմումների ներկայացման և քննարկման

Գլուխ 1

Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կարգով սահմանվում է Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ղիմումների ներկայացման և քննարկման կարգը:

2. Սույն կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝

1) **Հանձնաժողով՝** Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով.

2) **Ղիմում՝** հանրային ծառայությունների կարգավորվող ոլորտներում ծառայությունների մատուցմանն (գործունեության իրականացմանն) առնչվող գրավոր կամ բանավոր եղանակով Հանձնաժողով ներկայացված բողոք և տեղեկատվություն ստանալու հարցում.

3) **Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանում՝** Հանձնաժողով ներկայացված ղիմումների քննարկման ընթացակարգի պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանում:

Գլուխ 2

Գրավոր ղիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

3. Գրավոր ղիմումը Հանձնաժողով է ներկայացվում Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված դրույթներին համապատասխան՝ թղթային (առձեռն կամ փոստով), սուրհանդակային ծառայության կամ էլեկտրոնային եղանակով:

4. Էլեկտրոնային դիմումը ներկայացվում է Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Առցանց դիմումների և հաշվետվությունների հանձնում» բաժնի կամ Հանձնաժողովի psrc@psrc.am, psrcinfo@psrc.am պաշտոնական էլեկտրոնային փոստերի միջոցով:

5. Գրավոր դիմումը Հանձնաժողովի ներքին փաստաթղթաշրջանառությունը կազմակերպող կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակցի կողմից Հանձնաժողովում գործող էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության առցանց համակարգ մուտքագրվելուց հետո, պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը դիմումատուի նշած բնակության (իրավաբանական անձի գտնվելու վայրի) կամ էլեկտրոնային հասցեով, սույն կարգի №1 հավելվածի համաձայն, համապատասխան գրությամբ առցանց համակարգի ձևավորած 10 նիշանոց հսկիչ համարը հայտնում է դիմումատուին երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հեռախոսահամարի առկայության դեպքում հսկիչ համարը կարող է հայտնվել նաև հեռախոսակապի միջոցով: Հսկիչ համարը մուտքագրելով Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Հետևել դիմումի ընթացքին» բաժնում՝ դիմումատուին հնարավորություն է տրվում հետևելու դիմումի քննարկման ընթացքին:

6. Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը իրականացնում է Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Հետևել դիմումի ընթացքին» բաժինը համապատասխան տեղեկատվությամբ (դիմումի քննարկման ընթացքը, կատարողի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը) ներբեռնման աշխատանքները:

7. Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը գրավոր դիմումը, դրա քննարկման ընթացքը և արդյունքը գրանցում է գրավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ համաձայն №2 հավելվածի:

8. Գրավոր դիմումը քննարկվում է «Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին», «Տեղեկատվության ազատության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, այլ օրենքներով ու իրավական ակտերով և սույն կարգով սահմանված պահանջներին համապատասխան:

9. Գրավոր դիմումով ներկայացված հարցի վերաբերյալ կարգավորվող անձի պարզաբանումն ստանալու անհրաժեշտության դեպքում պատասխանատու

կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը հարցը համակարգող Հանձնաժողովի անդամի ստորագրությամբ ուղարկում է հարցում՝ նշելով պարզաբանումը Հանձնաժողով ներկայացնելու ժամկետը:

10. Անհրաժեշտության դեպքում պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը զեկուցագիր է ներկայացնում հարցը համակարգող Հանձնաժողովի անդամին՝ շահագրգիռ կողմերի մասնակցությամբ քննարկում կազմակերպելու առաջարկությամբ, որին կարող են մասնակցել (հրավիրվել) նաև Հանձնաժողովի աշխատակիցներ, անկախ փորձագետներ:

11. Ներկայացված դիմումի պատասխանը Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետներում Հանձնաժողովն ուղարկում է դիմումատուի ներկայացրած (նախընտրած) եղանակով:

Գլուխ 3

Բանավոր դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

12. Բանավոր դիմումը ներկայացվում է Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ այցելելով Հանձնաժողով:

13. Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը բանավոր դիմումը և դրա քննարկման ընթացքը գրանցում է կառուցվածքային ստորաբաժանումում վարվող բանավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ համաձայն №3 հավելվածի:

14. Թեժ գծի հեռախոսահամարով ստացված դիմումը ձայնագրվում է: Ձայնագրված հեռախոսագանգերը յուրաքանչյուր տարվա ավարտից հետո, մինչև հունվար ամսվա 15-ը տեղափոխվում են էլեկտրոնային կրիչի վրա և պահպանվում պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից:

15. Բանավոր դիմումին տրվում է բանավոր պարզաբանում՝ ներկայացման պահին կամ հնարավորինս սեղմ ժամկետում աշխատանքային կարգով հարցը քննարկվում է համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանման կամ կարգավորվող անձի հետ, և բանավոր պատասխանը ներկայացվում դիմումատուին:

16. Բանավոր դիմումով Հանձնաժողով այցելած դիմումատուի ընդունելությունը կազմակերպում է պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը: Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի առաջարկությամբ ընդունելությունը կարող է կազմակերպվել նաև հարցին առնչվող այլ կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակցի մասնակցությամբ, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ հարցը զեկուցելով գլխավոր քարտուղարին՝ ընդունելությունը կազմակերպվում է գլխավոր քարտուղարի մոտ:

Գլուխ 4

Հանձնաժողովի նախագահի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելության կազմակերպման ընթացակարգը

17. Հանձնաժողովի նախագահի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությունը կազմակերպվում է Հանձնաժողովի նախագահի հրամանով:

18. Հանձնաժողովի նախագահի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությանը մասնակցում են գլխավոր քարտուղարը, ինդրին առնչվող կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը և պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը:

19. Հանձնաժողովի նախագահի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ ընդունելության հերթագրումը կատարում է պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը: Հերթագրված դիմումատուների ցանկը, ինչպես նաև հարցերին առնչվող տեղեկատվությունը ընդունելությունից մեկ օր առաջ պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը տրամադրում է սույն կարգի 18-րդ կետում նշված ընդունելությանը մասնակցող պաշտոնատար անձանց:

20. Հանձնաժողովի նախագահի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությունը կարող է արձանագրվել: Ընդունելության արձանագրությունը կազմում է պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը:

Հավելված N°1
Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի
2018 թվականի _____ -ի N° _____ Լ որոշման

Դիմումատու _____
անուն, ազգանուն (անվանում)

բնակության (գտնվելու) վայր

Հարգելի _____
պարոն (տիկին), ազգանուն

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ****.**.****** թվականին ներկայացված Ձեր դիմումի հսկիչ համարն է *********: Հսկիչ համարը մուտքագրելով Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Հետևել դիմումի ընթացքին» բաժնում՝ համակարգը հնարավորություն է տալիս հետևելու դիմումի քննարկման ընթացքին:

Ա. Սաֆարյան

Կատարող՝ անուն, ազգանուն

հեռախոսահամարը

Գրավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան

| N° | Դիմումի հաշվառման համարը և ամսաթիվը | Դիմումատուի անունը, ազգանունը (անվանումը), բնակության (գտնվելու) վայրը, հեռախոսահամարը | Դիմումի մուտքագրման համարն ու ամսաթիվը | Դիմումի համառոտ բովանդակությունը | Հարցման համարն ու ամսաթիվը | Հարցման պատասխանի համարն ու ամսաթիվը | Դիմումատուին ուղղված պատասխան գրության համարն ու ամսաթիվը | Ինչպիսի լուծում է տրվել | Նշումներ |
|----|-------------------------------------|--|--|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------|----------|
|----|-------------------------------------|--|--|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------|----------|

Բանավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան

| N° | Դիմումի հաշվառման համարը և ամսաթիվը | Դիմումատուի անունը, ազգանունը (անվանումը), բնակության (գտնվելու) վայրը, հեռախոսահամարը | Դիմումի համառոտ բովանդակությունը | Խնդրին առնչվող կարգավորվող անձը | Խնդրի վերաբերյալ իրականացված աշխատանքները | Ինչպիսի լուծում է տրվել | Նշումներ | Կատարողը |
|----|-------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|----------|----------|
|----|-------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|----------|----------|

Հավելված N°4

Հաստատված է Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի
2018 թվականի _____ -ի N° _____ Լ որոշմամբ

**Հայաստանի հանրապետության հանրային
ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի
նախագահ պրն-----**

փոստ. ինդ. 0002, ք .Երևան, Սարյան 22

**դիմողի անունը, ազգանունը կամ կազմակերպության
անվանումը, հասցեն, հեռ. համարը**

Դ Ի Մ ՈՒ Մ