

Կ Ա Ր Գ
**Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող
հանձնաժողովի դիմումների ներկայացման և քննարկման**

Գլուխ 1

Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կարգով սահմանվում է Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի դիմումների ներկայացման և քննարկման կարգը:
2. Սույն կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝
 - 1) **Հանձնաժողով՝** Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով.
 - 2) **Դիմում՝** հանրային ծառայությունների կարգավորվող ոլորտներում ծառայությունների մատուցմանն (գործունեության իրականացում) առնչվող գրավոր, բանավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով Հանձնաժողով ներկայացված բողոք, հարցադրում, տեղեկատվություն ստանալու հարցում, առաջարկություն.
 - 3) **Պատասխանատու ստորաբաժանում՝** Հանձնաժողովի աշխատակազմի դիմումների ներկայացման և քննարկման ընթացակարգի պատասխանատու ստորաբաժանում:

Գլուխ 2

Գրավոր Դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

3. Գրավոր Դիմումը Հանձնաժողով ներկայացվում է համաձայն «Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի՝ առձեռն, փոստային կապի կամ սուրհանդակային ծառայության միջոցով:
4. Գրավոր Դիմումը Հանձնաժողովի ներքին փաստաթղթաշրջանառությունը կազմակերպող ստորաբաժանման աշխատակցի կողմից Հանձնաժողովում գործող էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության առցանց համակարգ մուտքագրվելուց

հետո, Պատասխանատու 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 հինգ 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:

5. Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը իրականացնում է Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Հետևել դիմումի ընթացքին» բաժինը համապատասխան տեղեկատվությամբ (Դիմումի քննարկման ընթացքը, կատարողի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հարցման, միջանկյալ պատասխանի, ստացված պարզաբանման, Դիմումի պատասխանի սկանավորում և կցում) ներբեռնման աշխատանքները:

6. Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը գրավոր Դիմումը, դրա քննարկման ընթացքը և արդյունքը գրանցում է ստորաբաժանումում վարվող թղթային և էլեկտրոնային գրանցամատյաններում՝ համաձայն №2 և №3 հավելվածների:

7. Գրավոր Դիմումը քննարկվում է «Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին», «Քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները քննարկելու կարգի մասին» և «Տեղեկատվության ազատության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, իրավական այլ ակտերով և սույն կարգով սահմանված պահանջներին համապատասխան:

8. Գրավոր Դիմումով ներկայացված հարցի վերաբերյալ կարգավորվող անձի պարզաբանումն ստանալու անհրաժեշտության դեպքում Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը հարցը համակարգող Հանձնաժողովի անդամի ստորագրությամբ ուղարկում է հարցում՝ նշելով պարզաբանումը Հանձնաժողով ներկայացնելու ժամկետը:

9. Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը անհրաժեշտության դեպքում զեկուցագիր է ներկայացնում հարցը համակարգող Հանձնաժողովի անդամին՝ շահագրգիռ կողմերի մասնակցությամբ քննարկում կազմակերպելու

առաջարկությամբ, որին կարող են մասնակցել (հրավիրվել) Հանձնաժողովի ստորաբաժանումների ղեկավարներ (ներկայացուցիչներ), անկախ փորձագետներ, այլ անձիք: Քննարկման ընթացքը արձանագրվում է Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակցի կողմից և կցվում գործին: Արձանագրությունը քննարկման մասնակիցների կողմից ստորագրվելուց հետո երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկվում է դիմումատուին:

Գլուխ 3

Էլեկտրոնային եղանակով Դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

10. Էլեկտրոնային եղանակով Դիմումը ներկայացվում է Հանձնաժողովի պաշտոնական կայքի (www.psrc.am) «Հետևել դիմումի ընթացքին» բաժնի կամ՝ Հանձնաժողովի, Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի, Հանձնաժողովի անդամների, Հանձնաժողովի աշխատակազմի ղեկավարի, Հանձնաժողովի աշխատակազմի ստորաբաժանումների ղեկավարների էլեկտրոնային փոստերով:
11. Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված Դիմումը քննարկվում է սույն կարգի 2-րդ գլխով սահմանված ընթացակարգին համապատասխան, և պատասխանն ուղարկվում է դիմումատուի էլեկտրոնային հասցեին:

Գլուխ 4

Բանավոր Դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

12. Բանավոր Դիմումը ներկայացվում է Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ այցելելով Հանձնաժողով:
13. Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը բանավոր Դիմումը և դրա քննարկման ընթացքը գրանցում է ստորաբաժանումում վարվող բանավոր Դիմումների գրանցամատյանում՝ համաձայն N°4 հավելվածի:
14. Թեժ գծի հեռախոսահամարով ստացված դիմումը ձայնագրվում է: Ձայնագրված հեռախոսագանգերը յուրաքանչյուր կիսամյակի վերջին օրը տեղափոխվում են էլեկտրոնային կրիչի վրա և արխիվացվում Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից:

15. Բանավոր դիմումին տրվում է բանավոր պարզաբանում՝ ներկայացման պահին կամ հնարավորինս սեղմ ժամկետում աշխատանքային կարգով հարցը քննարկվում է համապատասխան ստորաբաժանման կամ կարգավորվող անձի հետ, և բանավոր պատասխանը ներկայացվում դիմումատուին:
16. Բանավոր դիմումով Հանձնաժողով այցելած դիմումատուի ընդունելությունը կազմակերպում է Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը: Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի առաջարկությամբ ընդունելությունը կարող է կազմակերպվել նաև հարցին առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարի (ներկայացուցչի) մասնակցությամբ, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ հարցը զեկուցելով աշխատակազմի ղեկավարին՝ ընդունելությունը կազմակերպվում է աշխատակազմի ղեկավարի մոտ:

Գլուխ 5

Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելության կազմակերպման ընթացակարգը

17. Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությունը կազմակերպվում է Հանձնաժողովի նախագահի հրամանով սահմանված ընդունելության օրերին:
18. Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությանը մասնակցում են աշխատակազմի ղեկավարը, խնդրին առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարը և Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը:
19. Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ ընդունելության հերթագրումը կատարում է Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը: Հերթագրված դիմումատուների ցանկը, ինչպես նաև հարցին առնչվող տեղեկատվությունը, ընդունելությունից մեկ օր առաջ, իսկ մինչև ընդունելությունը ցանկություն հայտնած դիմումատուների պարագայում՝ ըստ անհրաժեշտության, Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը տրամադրում է սույն կարգի 18-րդ կետում նշված ընդունելության մասնակից պաշտոնատար անձանց:

20. Հանձնաժողովի նախագահի, Հանձնաժողովի նախագահի տեղակալի և Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությունը կարող է արձանագրվել: Ընդունելության արձանագրությունը կազմում է Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը: