



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՊԵՏԻ
ՆՐԱՄԱՆ

Թիվ 14-Ը

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԱՅԻՆ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐՈՒՄ
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ, ԸՆԹԱՑՔ ՏԱԼՈՒ, ԴՐԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ
ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Ղեկավարվելով Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի 2018 թվականի հունիսի 11-ի «ՀՀ ոստիկանության կանոնադրությունը հաստատելու մասին» թիվ 751-Լ որոշմամբ հաստատված հավելվածի 20-րդ կետի 8-րդ ենթակետով.

Հ Ր Ա Մ Ա Յ ՈՒ Մ ԵՄ՝

1. Հաստատել՝

1) Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության կառուցվածքային ստորաբաժանումներում ստացվող դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման, ընթացք տալու և դրանց արդյունքների վերաբերյալ միասնական հաշվետվություն ներկայացնելու կարգը՝ համաձայն հավելված 1-ի,

2) Դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ միասնական հաշվետվության ձևը՝ համաձայն հավելված 2-ի,

3) Դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման այբբենական մատյանի ձևը՝ համաձայն հավելված 3-ի:

2. ՀՀ ոստիկանության տնտեսական վարչության պետին՝ ՀՀ ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչության կողմից ներկայացված հայտերի հիման վրա ապահովել սույն հրամանի և հրամանով հաստատված մատյանի անհրաժեշտ քանակի տպագրումը:

3. ՀՀ ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչության պետին՝ ՀՀ ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչության գործավարության ապահովման բաժնի միջոցով.

- 1) իրականացնել սույն հրամանի կատարման նկատմամբ հսկողություն,
- 2) ձեռնարկել համապատասխան միջոցներ դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման, դրանց սահմանված ժամկետներում կատարման և հաշվետվությունների օբյեկտիվ ու ամբողջական ներկայացման գործընթացը վերահսկելու ուղղությամբ:

4. Հրամանը ծանոթացնել ՀՀ ոստիկանության իրավասու ծառայողներին և աշխատողներին:

**ԺԱՄԱՆԱԿԱՎՈՐ ՊԱՇՏՈՆԱԿԱՏԱՐ,
ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԳՆԴԱՊԵՏ**

Մ. Ասրգույան

Ա.ՍԱՐԳՍՅԱՆ

05 03
«-----» -----2020թ.
ք.Երևան

ԿԱՐԳ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԱՅԻՆ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐՈՒՄ ՍՏԱՑՎՈՂ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ, ԸՆԹԱՑՔ ՏԱԼՈՒ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ

1. Սույն կարգով սահմանվում են «Ն» ոստիկանությունում ստացված դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների (այսուհետ՝ դիմումներ) հաշվառման, դրանց քննարկման ընթացքի նկատմամբ հսկողության իրականացման և նշված աշխատանքների վերաբերյալ միասնական հաշվետվության ներկայացման ընթացակարգերը:

2. «Ն» ոստիկանության ղեկավարությանը հասցեագրված դիմումները հաշվառվում են «Ն» ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչությունում և ղեկավարության մակագրությամբ հանձնվում են համապատասխան ծառայություններին:

3. Ստացված դիմումները հաշվառվում են նաև «Ն» ոստիկանության կենտրոնական ապարատի գլխավոր վարչություններում, վարչություններում, ինքնուրույն բաժիններում, դրանց ենթակա ստորաբաժանումներում, կրթահամալիրում, ոստիկանության զորքերի զորամասերում, ոստիկանության Երևան քաղաքի և մարզային վարչություններում, ինչպես նաև տարածքային բաժիններում (այսուհետ՝ ոստիկանության ստորաբաժանումներ):

4. Ոստիկանության ստորաբաժանումներում դիմումները հաշվառվում են քարտուղարությունների կողմից դիմումների, բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման այբբենական մատյանում (այսուհետ՝ մատյան), բացառությամբ այն ստորաբաժանումների, որտեղ ամբողջությամբ ներդրվել է «Mulberry» էլեկտրոնային փաստաթղթաշարժի համակարգը և յուրաքանչյուր ծառայող հանդիսանում է նշված համակարգի օգտատեր: Դիմումները նշված մատյանում հաշվառվում են այբբենական կարգով, ըստ դիմումատուի ազգանվան սկզբնատառի, դնելով գրանցման հերթական համար (օրինակ՝ Մկրտչյան – Մ-15):

5. Դիմումի առաջին էջի վրա, ազատ տեղում, դրվում է ոստիկանության ստորաբաժանման մուտքի դրոշմը, որի վրա նշվում է դիմումի ստացման օրը, ամիսը և տարեթիվը, ինչպես նաև մատյանի հերթական համարը (օրինակ՝ Մ-15):

6. Գրանցված դիմումն օրվա ընթացքում զեկուցվում է ստորաբաժանման ղեկավարին և մակագրությամբ փոխանցվում է կատարողներին, ովքեր դրանք ստանում են մատյանի համապատասխան սյունակում ստորագրելուց հետո:

7. Դիմումի կատարման ժամկետները սահմանվում են «Ն» օրենքներով և այլ ենթաօրենսդրական ակտերով: Շտապ և հրատապ լուծում պահանջող դիմումներին, ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից կարող է սահմանվել նախատեսված ժամկետից ավելի կարճ կատարման ժամկետ:

8. Դիմումի կատարման սկիզբը համարվում է մատյանում հաշվառելու, իսկ ավարտը՝ դիմումատուին սահմանված կարգով պատասխանելու օրը:

9. Դիմումի ընթացքը վերջնական լուծելուց հետո, նախապատրաստված նյութերը ոստիկանության ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից «գործին» մակագրությամբ, հանձնվում են քարտուղարություն: Դիմումների ծրարները կցվում են ստեղծված նյութերին:

10. Դիմումի պատասխանը ուղարկվում է դիմումատուին ոստիկանության ստորաբաժանման ձևաթղթի վրա, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ դիմումատուն գրավոր հայտնում է, որ բավարարված է դիմումի քննարկման արդյունքներից և գրավոր խնդրում է դիմումը թողնել անհետևանք:

11. Էլեկտրոնային փոստով, ֆաքսիմիլային և կապի այլ միջոցներով ոստիկանության ստորաբաժանումներում ստացված դիմումները հաշվառվում են սույն կարգի 4-րդ և 5-րդ կետերով նախատեսված պահանջների համաձայն՝ եթե դիմումատուի կողմից ներկայացված տվյալները բավարար են նույնականացման համար:

12. Անստորագիր դիմումները, որոնցում բացակայում են նույնականացման տվյալները, գրանցվում են մատյանում և ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից «գործին» մակագրությամբ կցվում են համապատասխան անվանացուցակային գործին, բացառությամբ այն դիմումների, որոնցում առկա է տեղեկատվություն կատարված կամ նախապատրաստվող հանցագործության մասին: Այդ դեպքում անստորագիր դիմումը, մատյանում հաշվառելուց հետո, հանձնվում է ոստիկանության ստորաբաժանման համապատասխան ծառայությանը՝ հանցագործությունները կանխելու կամ բացահայտելու նպատակով օգտագործելու համար:

Սոցիալական ցանցերից ոստիկանության պաշտոնական կայքէջին ուղարկված դիմումները հաշվառելիս, անձի նույնականացման հետ կապված կասկած առաջանալու դեպքում, ստացող ծառայողը կարող է ստուգել անձի ինքնությունը:

13. Անբովանդակ դիմումները, որոնք չեն պարունակում նախապատրաստվող կամ կատարված հանցագործությունների մասին տեղեկություններ, որևէ իմաստ չեն արտահայտում, որոնցում չկա որևէ առաջարկություն կամ խնդրո առարկա, մատյանում հաշվառելուց հետո, ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից կցվում են գործին, այդ մասին գրավոր հայտնելով դիմումատուին:

14. Նույնաբովանդակ դիմումները գրանցվում են սույն կարգի 4-րդ և 5-րդ կետերին համապատասխան:

«Նույնաբովանդակ» են համարվում նույն անձի կողմից տարբեր պետական մարմիններին կամ նույն ստորաբաժանմանը հասցեագրված նույն բովանդակությամբ դիմումները: Նույնաբովանդակ դիմումին ընթացք չի տրվում, այլ սահմանված կարգով, կատարող ստորաբաժանման կողմից, գրավոր տեղեկացվում է, որ նախկինում դիմումի քննարկման արդյունքների մասին արդեն իսկ պատասխանվել է:

Եթե դիմումի կատարման ընթացքում, վերադաս կամ այլ մարմնից ոստիկանության տվյալ ստորաբաժանում է ստացվում նույն անձի կողմից գրված նույնաբովանդակ դիմում, ապա դրա ուղեկցական նամակը գրանցվում է մտից փաստաթղթերի հաշվառման մատյանում, իսկ դիմումը՝ առանց մատյանում գրանցելու, կցվում է նախորդ դիմումով ստեղծված նյութերին, մյուս դեպքերում, դիմումին կից ուղեկցական նամակը գրանցվում է մտից փաստաթղթերի հաշվառման մատյանում, իսկ դիմումը՝ մատյանում: Էլեկտրոնային հաշվառման դեպքում դրանք հաշվառվում են «Mulberry» էլեկտրոնային փաստաթղթաշարժի համակարգում, որպես դիմում:

Նույն խնդրի առնչությամբ վերադաս մարմին հասցեագրված դիմումը, որով դժգոհություն է հայտնվում ենթակա ոստիկանության ստորաբաժանման կողմից քննարկված նախորդ դիմումի արդյունքներից, քննարկվում է վերադաս ոստիկանության ստորաբաժանման կողմից՝ առանց ուղարկելու նախկին դիմումը քննարկող ենթակա ոստիկանության ստորաբաժանում:

15. Ոստիկանության ստորաբաժանման պետը անձնական պատասխանատվություն է կրում դիմումի հետ տարվող աշխատանքների պատշաճ կազմակերպման համար: Նա քարտուղարության ծառայողի (աշխատողի) միջոցով հսկողություն է իրականացնում դիմումների քննարկման ժամկետների պահպանման նկատմամբ:

16. Դիմումի հաշվառման և դրանով տարվող աշխատանքների ընթացքի նկատմամբ հսկողություն իրականացնելու համար ոստիկանության ստորաբաժանումում պետի հրամանով ստեղծվում է մշտական գործող հանձնաժողով (այսուհետ՝ հանձնաժողով), որը գլխավորում է ստորաբաժանման ղեկավարի տեղակալներից մեկը:

17. Հանձնաժողովը կիսամյակը մեկ անգամ ստուգում է դիմումների հետ տարվող աշխատանքները, արդյունքներով կազմում արձանագրություն 2 օրինակից և հաշվետվություն (հավելված 2) 3 օրինակից, որոնք հաստատման են ներկայացվում ոստիկանության ստորաբաժանման ղեկավարին:

Սույն կարգի 18-րդ կետում նշված, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության կենտրոնական ապարատի մյուս ծառայությունները, կրթահամալիրը կազմում են արձանագրություն և հաշվետվություն՝ 2-ական օրինակից՝ բացառությամբ ՀՀ ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչությունից, որտեղ հաշվետվությունը և արձանագրությունը կազմվում է մեկ օրինակից:

18. Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության զորքերում, Պետական պահպանության գլխավոր վարչությունում, Անձնագրային և վիզաների վարչությունում, «Ճանապարհային ոստիկանություն» ծառայությունում, Երևան քաղաքի և մարզային վարչություններում ստեղծված հանձնաժողովները հսկողություն են իրականացնում և համակարգում են նաև ենթակա ստորաբաժանումներում ստեղծված հանձնաժողովների գործունեությունը:

19. Սույն կարգի 18-րդ կետում նշված ծառայություններին ենթակա ստորաբաժանումները հաշվետու կիսամյակին հաջորդող ամսվա առաջին երեք աշխատանքային օրերի ընթացքում, արձանագրության 1 օրինակը և հաշվետվության 2 օրինակներն ուղարկում են վերադաս վարչություններ:

20. Սույն կարգի 18-րդ կետում նշված ծառայություններում գործող հանձնաժողովներն ամփոփում են իրենց ենթակա ստորաբաժանումներից ստացված հաշվետվությունները և ամփոփ տեսքով (ընդհանուր վարչության կտրվածքով)՝ կցելով իրենց և ենթակա ստորաբաժանումների հաշվետվությունների և ստուգման արձանագրությունների 1-ական օրինակները, 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկում են Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչություն: Սույն կարգի 18-րդ կետում չնշված Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության կենտրոնական ապարատի մյուս ծառայությունները և կրթահամալիրը հաշվետվության և ստուգման արձանագրության մեկական օրինակները հաշվետու կիսամյակին հաջորդող ամսվա առաջին 5 աշխատանքային օրերի ընթացքում ուղարկում են Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչություն:

21. Հաշվետվությունները կազմվում են կիսամյակային և տարեկան պարբերականությամբ՝ աճողական կարգով:

22. Յուրաքանչյուր ամսվա սկզբում, աշխատանքային երեք օրվա ընթացքում, ոստիկանության ստորաբաժանումների կողմից, վերադասության կարգով, հաշվետվություն է ներկայացվում ՀՀ ոստիկանության գործավարության և գաղտնիության ռեժիմի ապահովման վարչություն ոստիկանության ծառայողների դեմ ուղղված բողոքների վերաբերյալ (հավելված 2, 2-րդ բաժին):

23. Այն ստորաբաժանումները, որտեղ դեռևս «Mulberry» էլեկտրոնային փաստաթղթաշարժի համակարգով ամբողջությամբ չեն աշխատում, դիմումները թղթային տարբերակով կատարողին հանձնելու դեպքում, գործավարություն իրականացնող ծառայողի (աշխատողի) կողմից դիմումի վրա կատարվում է համապատասխան նշումներ «Mulberry» էլեկտրոնային փաստաթղթաշարժի համակարգի հաշվառման համարի, ղեկավարի կողմից արված մակագրության, ինչպես նաև սահմանված կատարման ժամկետի վերաբերյալ:

24. ՀՀ ոստիկանության ստորաբաժանումներից ստացված հաշվետվություններն ու ստուգման արձանագրություններն ամփոփվում և զեկուցվում են Հայաստանի Հանրապետության ոստիկանության պետին:

25. Հաշվետվությունների և ստուգման արձանագրությունների ուսումնասիրությունների արդյունքում ոստիկանության ստորաբաժանումների ղեկավարները պետք է կատարեն ոլորտի խորին վերլուծություն՝ թերությունները հայտնաբերելու և համապատասխան կառավարչական որոշումներ կայացնելու համար:

Վերլուծության արդյունքները պարբերաբար պետք է քննարկվեն ստորաբաժանումներում անցկացվող օպերատիվ խորհրդակցություններում:

Ծանոթություն՝

- ա) Հաշվետվության 4-րդ, 5-րդ, 6-րդ, և 9-րդ սյունակներում նշված թվերի հանրագումարը պետք է հավասար լինի 3-րդ սյունակում նշված ընդհանուր թվին:
- բ) ՀՀ քրեական դատավարության օրենսգրքի 180-րդ հոդվածով սահմանված կարգով ընթացքը լուծված դիմումները չեն համարվում խնդրին դրական լուծում տրված դիմումներ և դրանք ներկայացվում են հաշվետվության 3-րդ սյունակի ընդհանուր թվից առանձին:

Հավելված 3
ՀՀ ոստիկանության պետի
ժամանակավոր պաշտոնակատարի
2020թ. Շեքիբ « 5 »-ի
թիվ 14 -L հրամանի

Մ Ա Տ Յ Ա Ն

ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՀԱՇՎԱԴՄԱՆ ԱՅԲԲԵՆԱԿԱՆ

Սկսվել է « _____ » _____ 20 թ.
Ավարտվել է « _____ » _____ 20 թ.
Պահպանման ժամկետ _____ տարի
Հիմքը հր. _____ թիվ _____ կետ _____
Թերթերի քանակը _____

h/h	Անուն Ազգանուն Հայրանուն	Դիմողի գտնվելու կամ բնակության վայրը	Ստացման ամսաթիվը	Որտեղից է ստացվել, եւթի համարը եւ ամսաթիվը	Համառոտ բովանդակություն	Ուժ, երբ եւ ինչ մակագրությամբ է ուղարկված	Ստացման մասին ստորագրությունը եւ ամսաթիվը	Նշում կատարման մասին	
								ավարտը, էլթի N, ամիս/ամսաթիվ	գործի N
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10