



**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ
ՈՐՈՇՈՒՄ**

17 հոկտեմբերի 2018 թվականի №389L
ք. Երևան

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ
ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ
ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎԻ 2015
ԹՎԱԿԱՆԻ ՀՈՒԼԻՍԻ 1-Ի № 219L ՈՐՈՇՈՒՄՆ ՈՒԺԸ ԿՈՐՑՐԱԾ ՃԱՆԱԶԵԼՈՒ
ՄԱՍԻՆ**

Հիմք ընդունելով «Հանրային ծառայությունները կարգավորող մարմնի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 11-րդ հոդվածի 8-րդ մասը և «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 1-ին հոդվածի 2-րդ մասը և 37-րդ հոդվածը՝ Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովը **ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ Է.**

1. Հաստատել Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով դիմումների ներկայացման և քննարկման կարգը՝ համաձայն հավելվածի:

2. Ուժը կորցրած ճանաչել Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2015 թվականի հուլիսի 1-ի «Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով դիմումների ներկայացման և քննարկման կարգը հաստատելու մասին» № 219L որոշումը:

3. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում օրենքով սահմանված կարգով հրապարակմանը հաջորդող օրվանից:

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՐԱՅԻՆ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ
ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎԻ ՆԱԽԱԳԱՀ ՏԵՂԱՎԱԷ**



Մ. ՍՈՂՈՄՈՆՅԱՆ

Հավելված

Հաստատված է Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի
2018 թվականի հոկտեմբերի 17 -ի № 389Լ որոշմամբ

Կ Ա Ր Գ

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով 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 իրականացմանն) առնչվող գրավոր կամ բանավոր եղանակով Հանձնաժողով ներկայացված բողոք և տեղեկատվություն ստանալու հարցում.

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

Գլուխ 2

Գրավոր դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

3. Գրավոր դիմումը 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՝ (<https://www.psrc.am>) Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակի միջոցով կամ Հանձնաժողովի պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի՝ psrc@psrc.am, psrcinfo@psrc.am հասցեներով ուղարկելու միջոցով:

(4-րդ կետը փոփոխ. ՀԾԿ Հ 05.06.2019թ. №197L)

5.

6. 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:

7. 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:

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

9. 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:

10. 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:

11. 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:

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

Գլուխ 3

Բանավոր դիմումի ներկայացման և քննարկման ընթացակարգը

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

14. Պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակիցը բանավոր դիմումը և դրա քննարկման ընթացքը գրանցում է կառուցվածքային ստորաբաժանումում վարվող բանավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ համաձայն N°3 հավելվածի:

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

16. 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:

17. 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

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

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

20. 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:

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