

ԿԱՐԳ

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող
հանձնաժողով ներկայացվող դիմում-բողոքների քննարկման գործընթացի
կազմակերպման

Գլուխ 1

Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կարգով սահմանվում է Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով (այսուհետ՝ Հանձնաժողով) ներկայացվող դիմում-բողոքների քննարկման գործընթացի կազմակերպման ընթացակարգը:

2. Հանձնաժողով ներկայացվող դիմում-բողոքների քննարկման գործընթացի կազմակերպումն ապահովվում է դիմում-բողոքների քննարկման ընթացակարգի պատասխանատու՝ Հանձնաժողովի կառուցվածքային ստորաբաժանում հանդիսացող ինքնուրույն բաժնի կամ կառուցվածքային ստորաբաժանում հանդիսացող վարչության կազմում ներառված ոչ ինքնուրույն բաժնի (այսուհետ՝ Պատասխանատու ստորաբաժանում) կողմից, իսկ դրա համակարգումը՝ Հանձնաժողովի անդամների լիազորությունների և աշխատանքային պարտականությունների բաշխման կարգով նախատեսված Հանձնաժողովի անդամի կողմից:

Գլուխ 2

Գրավոր դիմում-բողոքների քննարկման գործընթացի կազմակերպումը

3. Գրավոր դիմում-բողոքը քննարկվում է Հանձնաժողով մուտքագրվելու օրվանից հետո՝ երեսնօրյա ժամկետում:

4. Եթե գրավոր դիմում-բողոքով ներկայացված հարցը լրիվ կամ մասնակի ենթակա է այլ վարչական մարմնի իրավասությանը, ապա Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից պատրաստվում է համապատասխան գրություն՝ գրավոր դիմում-բողոքն ամբողջությամբ կամ համապատասխան մասով իրավասու մարմնին վերահասցեագրելու վերաբերյալ: Նշված գրությունն իրավասու մարմնին ուղարկվում է գրավոր դիմում-բողոքը Հանձնաժողովի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգում մուտքագրվելու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ծանուցելով դիմողին:

5. Եթե գրավոր դիմում-բողոքով ներկայացված հարցը դուրս է ինչպես Հանձնաժողովի, այնպես էլ այլ մարմնի իրավասությունից, կամ պահանջը հստակ ներկայացված չէ, ապա Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից պատրաստվում է համապատասխան գրություն՝ գրավոր դիմում-բողոքը կից փաստաթղթերով դիմողին վերադարձնելու վերաբերյալ՝ նշելով պատճառների մասին: Նշված գրությունը դիմողին ուղարկվում է գրավոր դիմում-բողոքը Հանձնաժողովի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգում մուտքագրվելու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում:

6. Գրավոր դիմում-բողոքում ներկայացված հարցի փաստական հանգամանքների բազմակողմանի և լրիվ քննարկման նպատակով դիմողից, կարգավորվող անձից, իրավասու այլ մարմնից կամ կազմակերպությունից տեղեկություններ կամ պարզաբանումներ ստանալու անհրաժեշտության դեպքում Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից պատրաստվում է գրություն և ուղարկվում վերջիններիս՝ դիմում-բողոքի քննարկման շրջանակում համապատասխան փաստաթղթեր, նյութեր և այլ տեղեկություններ պահանջելու վերաբերյալ:

7. «Հանրային ծառայությունները կարգավորող մարմնի մասին» օրենքով սահմանված՝ անհրաժեշտ փաստական հանգամանքներ պարզելու նպատակով լրացուցիչ տեղեկություններ կամ պարզաբանումներ ստանալու համար դիմում-բողոքի քննարկման ժամկետը Հանձնաժողովի կողմից մինչև 15 օրով երկարաձգելու դեպքում Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից պատրաստվում է այդ մասին գրություն և երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկվում դիմողին:

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

9. Ներկայացված գրավոր դիմում-բողոքի պատասխանը «Հանրային ծառայությունները կարգավորող մարմնի մասին» օրենքով սահմանված ժամկետներում ուղարկվում է դիմողին՝ վերջինիս ներկայացրած (նախընտրած) եղանակով:

10. Գրավոր դիմում-բողոքը Պատասխանատու ստորաբաժանմանը մակագրվելուց հետո՝ մեկ աշխատանքային օրվա, իսկ դրա քննարկման ընթացքը և արդյունքը քննարկման գործընթացի ավարտից հետո՝ երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում գրանցվում են Պատասխանատու ստորաբաժանման գրավոր դիմում-բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ համաձայն սույն կարգի N¹ հավելվածի:

Գլուխ 3

Բանավոր դիմում-բողոքի քննարկման գործընթացի կազմակերպումը

11. Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ Հանձնաժողով այցելելու միջոցով ներկայացված բանավոր դիմում-բողոքին տրվում է բանավոր պարզաբանում՝ ներկայացման պահին, կամ հնարավոր սեղմ ժամկետում աշխատանքային կարգով հարցը քննարկվում է Հանձնաժողովի անդամների, համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների կամ կարգավորվող անձի հետ, որից հետո բանավոր պատասխանը ներկայացվում է դիմողին:

12. Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով ներկայացված դիմում-բողոքը ձայնագրվում է: Ձայնագրված հեռախոսազանգերը յուրաքանչյուր տարվա ավարտից հետո՝ մինչև հաջորդող հունվարի 15-ը, տեղափոխվում են էլեկտրոնային կրիչի վրա և պահպանվում Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից:

13. Բանավոր դիմում-բողոքով Հանձնաժողով այցելած դիմումատուի ընդունելությունն իրականացնում է Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը, կամ վերջինիս հանձնարարությամբ՝ Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը: Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի առաջարկությամբ ընդունելությանը կարող է մասնակցել նաև հարցին առնչվող այլ կառուցվածքային ստորաբաժանման աշխատակից:

14. Այն դեպքում, երբ դիմում-բողոքը սույն կարգին համապատասխան քննարկվել է Հանձնաժողովում, և քննարկման արդյունքներից դիմումատուն բավարարված չէ, վերջինիս ցանկությամբ Հանձնաժողովի նախագահի կամ Հանձնաժողովի անդամի մոտ կարող է կազմակերպվել ընդունելություն:

15. Հանձնաժողովի նախագահի կամ Հանձնաժողովի անդամի մոտ ընդունելության օրերը սահմանվում են Հանձնաժողովի նախագահի հրամանով:

16. Հանձնաժողովի նախագահի կամ Հանձնաժողովի անդամի մոտ ընդունելության կազմակերպման համար դիմումատուն նախապես գրանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանումում՝ թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ այցելելով Հանձնաժողով:

17. Հանձնաժողովի նախագահի կամ Հանձնաժողովի անդամի մոտ ընդունելությունը կազմակերպում է Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը՝ նախապես համաձայնեցնելով Հանձնաժողովի նախագահի կամ ընդունելություն իրականացնող Հանձնաժողովի անդամի հետ:

18. Հանձնաժողովի նախագահի կամ Հանձնաժողովի անդամի մոտ դիմումատուի ընդունելությանը կարող են մասնակցել խնդրին առնչվող՝ Հանձնաժողովի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը և Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը (ըստ անհրաժեշտության):

19. Բանավոր դիմում-բողոքը Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ Հանձնաժողով այցելելու միջոցով ներկայացվելուց հետո՝ մեկ աշխատանքային օրվա,

իսկ դրա քննարկման ընթացքը և արդյունքը քննարկման գործընթացի ավարտից հետո՝ երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում, գրանցվում են Պատասխանատու ստորաբաժանման բանավոր դիմում-բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ համաձայն սույն կարգի №2 հավելվածի:

Գրավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան

N°	Դիմումի հաշվառման համարը և ամսաթիվը	N°	Ոլորտը	Դիմումատուի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ նրա լրիվ անվանումը), քնակության (գտնվելու) վայրը, հեռախոսահամարը	Դիմումի մուտքագրման համարն ու ամսաթիվը	Դիմումի համառոտ բովանդակությունը (հիմնախնդրի կամ պահանջի նկարագրում)	Կարգավորվող կամ խնդրին առնչվող ընկերությանն ուղարկված հարցման համարն ու ամսաթիվը	Կարգավորվող կամ խնդրին առնչվող ընկերությունից ստացված պատասխան գրության համարն ու ամսաթիվը	Կարգավորվող կամ խնդրին առնչվող ընկերությունից պատասխան գրության ստացման նախատեսված ժամկետը	Դիմումատուին ուղղված պատասխան գրության համարն ու ամսաթիվը	Ինչպիսի լուծում է տրվել	Նշումներ	Կատարող
----	--	----	--------	---	---	--	---	---	--	---	----------------------------	----------	---------

Հավելված N°2
Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի
2022 թվականի ----- -ի N° ---Լ որոշմամբ
սահմանված կարգի

Բանավոր դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան

N°	Դիմումի հաշվառման ամսաթիվը, ոլորտը	Դիմումատուի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ նրա լրիվ անվանումը), բնակության (գտնվելու) վայրը, հեռախոսահամարը	Դիմումի համառոտ բովանդակությունը (հիմնախնդրի կամ պահանջի նկարագրում)	Խնդրին առնչվող կարգավորվող անձը	Խնդրի վերաբերյալ իրականացված աշխատանքները	Ինչպիսի լուծում է տրվել	Նշումներ	Կատարող
----	---------------------------------------	---	--	---------------------------------------	--	----------------------------	----------	---------