



Երազիրը համաֆինանսավորվում է
Եվրոպական միության կողմից



Իրականացնող՝
Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն



Գործընկեր՝
Եվրոպական լրագրության կենտրոն



Տեղեկատվության մատչելիություն և հետաքննական լրագրություն
առավել իրագրելի քաղաքացիների համար

**Պետական ծառայությունների մատուցման միասնական
գրասենյակներից մատուցվող ծառայությունների
և [www.e-request](http://www.e-request.am) ու www.e-draft.am հարթակների կիրառման
մոնիթորինգի արդյունքներ և խորհրդատվական
առաջարկներ**

Սույն մոնիթորինգն իրականացվել է Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի Իրազեկ Հայաստան ծրագրի շրջանակում ԵՄ համաֆինանսավորմամբ Էնթադրամաշնորհի միջոցով Ժողովրդավարության և իրավունքի կենտրոն ՀԿ-ի կողմից:

ԵՐԵՎԱՆ 2019

Մշտադիտարկման նպատակը և մեթոդները

Մոնիթորինգի նպատակն է եղել բացահայտել էլեկտրոնային արդարադատության հարթակների (www.e-request.am և www.e-draft.am) կիրառման և սպասարկման միասնական գրասենյակների միջոցով պետական ծառայությունների մատուցման ընթացքում առկա խնդիրները, որոնց լուծման ուղղությամբ խորհրդատվական առաջարկներ կատարելով ՀՀ արդարադատության նախարարությանը՝ նպաստել դրանց վերացմանը՝ բարելավելով դրանցից օգտվելու թիրախային և շահառու խմբերի վստահությունն ու հնարավորությունները:

Մոնիթորինգն իրականացվել է երկու եղանակով.

- 1) սեփական փորձի վրա հիմնված մոնիթորինգ,
- 2) շահառուների ու թիրախային խմբերի (էլեկտրոնային հարթակների և սպասարկման գրասենյակների գործառույթներ իրականացնող օպերատորների և նրանց ծառայություններից օգտվողներ), պետական մարմինների տեղեկատվություն տրամադրող իրավասու անձանց, ինչպես նաև ոլորտային փորձագետների գաղտնապահ (կոնֆիդենցիալ) հարցումների և հարցազրույցների,
2 ֆոկուս խմբային քննարկումների
4 խորհրդատվական հանդիպում-քննարկումների միջոցով:

Մոնիթորինգի ընթացքում վեր են հանվել խնդիրները, վերլուծվել է ներկա իրավիճակն ու եզրահանգումների հիման վրա առաջարկություններ են մշակվել՝ ուղղված ոլորտի բարելավմանը:

Սպասարկման միասնական գրասենյակների մոնիթորինգ

Ներկա իրավիճակ և ծառայությունների մատուցման մոնիթորինգ. Այս գրասենյակների միջոցով ծառայություններ ստանալու գործընթացի մշտադիտարկման ընթացքում վեր հանված խնդիրների լուծմանն ուղղված առաջարկները կարող են բարելավել այդ գրասենյակներից մատուցվող ծառայությունների որակը:

Միասնական գրասենյակների միջոցով ծառայությունների մատուցման գործընթացը կարգավորվում է «Պետական իշխանության մարմինների սպասարկման գրասենյակների գործառույթներ իրականացնող օպերատորների ցանկը, գործառույթների իրականացումն օպերատորին պատվիրակելու, գործառույթների ցանկը հաստատելու, օպերատորի հետ կնքվող ծառայությունների մատուցման պայմանագրի օրինակելի ձևը և օպերատորին առաջադրվող նվազագույն տեխնիկական պահանջները սահմանելու մասին» ՀՀ կառավարության 27 հոկտեմբերի 2016 թվականի N 1109-Ն որոշմամբ (այսուհետ՝ Որոշում): Այս Որոշմամբ սահմանվել է, որ պետական ծառայությունները մատուցում են օպերատորները՝ 7 բանկ, Հայփոստ ՓԲԸ-ն, Մոբիդրամը և հետևյալ 40 համայնք՝

1. Արագածոտնի մարզի Աշտարակի համայնք
2. Արագածոտնի մարզի Արագածավանի համայնք
3. Արագածոտնի մարզի Ապարանի համայնք
4. Արարատի մարզի Վեդիի համայնք
5. Արարատի մարզի Արտաշատի համայնք
6. Արարատի մարզի Ուրցաձորի համայնք
7. Արմավիրի մարզի Վաղարշապատի համայնք
8. Լոռու մարզի Թումանյանի համայնք
9. Լոռու մարզի Վանաձորի համայնք
10. Լոռու մարզի Ստեփանավանի համայնք
11. Լոռու մարզի Ալավերդու համայնք
12. Լոռու մարզի Օձունի համայնք
13. Լոռու մարզի Ախթալայի համայնք
14. Կոտայքի մարզի Չարենցավանի համայնք
15. Կոտայքի մարզի Աբովյանի համայնք
16. Կոտայքի մարզի Ջրվեժի համայնք
17. Կոտայքի մարզի Եղվարդի համայնք
18. Շիրակի մարզի Պեմզաշենի համայնք
19. Շիրակի մարզի Ամասիայի համայնք
20. Շիրակի մարզի Աշոցքի համայնք
21. Շիրակի մարզի Անիի համայնք
22. Շիրակի մարզի Արփիի համայնք
23. Շիրակի մարզի Սարապատի համայնք:
24. Սյունիքի մարզի Տեղի համայնք
25. Սյունիքի մարզի Մեղրիի համայնք
26. Սյունիքի մարզի Գորիսի համայնք
27. Սյունիքի մարզի Քաջարանի համայնք
28. Սյունիքի մարզի Գորայքի համայնք
29. Սյունիքի մարզի Տաթևի համայնք
30. Վայոց ձորի մարզի Ջերմուկի համայնք
31. Վայոց ձորի մարզի Վայքի համայնք
32. Վայոց ձորի մարզի Արենիի համայնք
33. Վայոց ձորի մարզի Գլաձորի համայնք
34. Վայոց ձորի մարզի Եղեգնաձորի համայնք
35. Վայոց ձորի մարզի Ջառիթափի համայնք
36. Տավուշի մարզի Բերդի համայնք
37. Տավուշի մարզի Դիլիջանի համայնք
38. Տավուշի մարզի Կողբի համայնք
39. Տավուշի մարզի Իջևանի համայնք
40. Տավուշի մարզի Նոյեմբերյանի համայնք

որոնցից 6-ը, ըստ ՀՀ արդարադատության նախարարության [պաշտոնական կայքում](#) տեղադրված տեղեկատվության, սկսել են մատուցել ծառայությունները 2019թ. հունիսի 1-ից, իսկ մյուսները գործընթացին կմիանան փուլ առ փուլ՝ սեպտեմբերի 1-ից, դեկտեմբերի

1-ից, 2020թ. մարտի 1-ից և հունիսի 1-ից): Ամերիաբանկ ՓԲԸ-ի, Յունիբանկ ԲԲԸ-ի և Մոբիդրամի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը չկա այս կայքում:

Միասնական գրասենյակների միջոցով ծառայությունների մատուցման գործընթացն սկսվել է 2016թ.: Ծառայությունների մատուցման գործընթացը համակարգում է ՀՀ արդարադատության նախարարությունը(այսուհետ՝ Նախարարություն): Նախարարության [պաշտոնական կայքում](#) տեղադրված են մատուցվող ծառայությունների և դրանք մատուցողների ցանկն ու հասցեները: Այստեղ առկա է ոչ թե 7, այլ 5 բանկի և Հայփոստ ՓԲԸ-ի անունները՝ դրանց տակ որպես հղում ներկայացնելով նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը:

Ըստ Որոշման, բոլոր օպերատորները պետական ծառայությունների մատուցման վիճակագրության եռամսյակային հաշվետվություններ են ուղարկում Նախարարությանը: Բաց աղբյուրների ուսումնասիրությունը ցույց է տվել, որ Նախարարությունն այդ վիճակագրությունը հրապարակել է հարցազրույցների միջոցով (օրինակ՝ [Պետական ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակից օգտվողների քանակը զգալիորեն աճել է](#)) կամ միայն ներկայացրել է տեղեկատվություն [օպերատորների ցանկի ընդլայնման մասին](#)):

ՀՀ արդարադատության նախարարության [պաշտոնական կայքում](#) տեղադրված է ծառայություններ մատուցող օպերատորների ցանկը: Ցանկում 65 հասցե է նշված, ընդ որում.

- կան հասցեների կրկնություններ (օրինակ՝ Գյումրիում Հայփոստի գտնվելու հասցեն՝ Ն. Ռիժկովի փողոց, Երևանում Հայփոստի հասցեն՝ Դավիթաշեն 1-ին թաղ., փ 6, 7ա, Երևանում Արդշինբանկի հասցեն՝ Տիգրան Մեծի 24 և այլն),
- հասցեներ, որոնք փոխվել են, սակայն չեն փոխվել այս ցանկում, օրինակ՝ Վանաձորում Հայփոստ ՓԲԸ-ի մասնաճյուղի հասցեն նշված է Գրիգոր Լուսավորչի փողոցը, սակայն անվանափոխված է վաղուց Կարեն Դեմիրճյան փողոցի, իսկ Էջմիածնում Կիրովի փողոցը նույնպես անվանափոխվել է,
- օպերատորների մասնաճյուղեր կան, որոնք տեղափոխվել են այդ հասցեներից, սակայն նոր հասցեն տեղ չի գտել ցանկում, օրինակ՝ Սևան քաղաքում ԱՅԴԻ բանկի մասնաճյուղ այլևս չկա, Երևան քաղաքում Ամերիաբանկի հասցեն Դեղատան 6 է նշված, սակայն վաղուց տեղափոխվել է և ծառայություններն էլ այդ բանկը մատուցում է Երևանում և մարզերում մի քանի մասնաճյուղերի միջոցով, որոնք չկան կայքում տեղադրված ցանկում,
- օպերատորների մասնաճյուղեր կան, որոնք մատուցում են ծառայությունները, սակայն այդ ցանկում նշված չէ հասցեն, օրինակ՝ Արարատբանկի Բաֆֆու փողոցի վրա գտնվող մասնաճյուղը:
- ցանկում Վաղարշապատ համայնքի փոխարեն նշված է Էջմիածին, մինչդեռ ըստ «Վարչատարածքային բաժանման մասին» ՀՀ օրենքի (07.11.1995թ. ՀՕ-18)՝ համայնքը կոչվում է Վաղարշապատ:

Ծառայություններ մատուցող օպերատորների համացանցային կայքերի ուսումնասիրությունները ցույց են տվել, որ ոչ բոլոր օպերատորներն են տեղադրել

մասնաճյուղերի հասցեները, որոնց միջոցով մատուցում են այդ ծառայությունները և/կամ պետական ծառայությունների ցանկը (օրինակ՝ Արդշինբանկ ՓԲԸ-ն այդ ցանկը տեղադրել է, իսկ Հայփոստ ՓԲԸ-ն տեղադրել է միայն մատուցվող ծառայությունների ցանկը, որը չի համընկնում Նախարարության համացանցային կայքում Հայփոստի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկի հետ):

Օպերատորներից ոչ բոլորն ունեն իրենց հերթագրման տերմինալում «Պետական ծառայություններ» կոճակը: Ոչ բոլորն ունեն ներսում կամ դրսում «Պետական ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակ» վերտառությամբ փակցված արտաքին և ներքին գովազդ՝ միասնական պետական ծառայությունների տարբերանշանով:

Ընդհանուր առմամբ, օպերատորները պատրաստակամ և քաջատեղյակ են ծառայությունների ցանկից և մատուցման գործընթացից, այսինքն՝ հիմնականում կարողանում են տալ տեղեկատվություն իրենց կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկի, դրանց մատուցման համար գանձվող պետական տուրքի, ծառայության մատուցման միջնորդավճարի և հայցվող փաստաթուղթն ստանալու ժամկետի մասին: Եղել են սակայն բացառություններ, երբ օպերատորի պետական ծառայություններ մատուցող մասնաճյուղի աշխատակիցը չի կարողացել պատասխանել պետական ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ հարցին և մատնացույց է արել տվյալ պետական ծառայությունը մատուցող պետական մարմնի հասցեն:

Որոշ դեպքերում www.moj.am կայքում տեղադրված ծառայությունների ցանկից օպերատորը հայտնել է, որ մեկ-երկու տեսակի ծառայություն կարող են տրամադրել: Այս դեպքերում հիմնականում պատճառաբանել են ծրագրին միացած չլինելով:

Եղել են դեպքեր, որ օպերատորի կողմից մերժվել է ծառայության տրամադրումը, միննույն ժամանակ հավաստելով, որ ծառայությունը տրամադրում են, սակայն վերապատրաստում անցած աշխատակիցը գտնվում է արձակուրդում կամ ազատվել է աշխատանքից: Հետևաբար, առաջարկվել է մոտենալ ավելի ուշ կամ մոտակա միասնական գրասենյակ՝ տրամադրելով լրիվ տեղեկատվություն ծառայության համար պահանջվող արժեքի և տրամադրման ժամկետների մասին՝ նշելով միջնորդավճարը, որը կազմում է 1200-1500 ՀՀ դրամ (տարբեր է ըստ օպերատորների սահմանած արժեքի, համաձայն Որոշման):

Մա փաստում է, որ թեպետ առկա է ծառայության տրամադրման հնարավորությունը, սակայն ստանալ հնարավոր չէ:

Մատուցվող ծառայությունները մատչելի չեն սայլակով տեղաշարժվող անձանց համար, քանի որ չկան հնարավորություններ, որպեսզի նրանք մուտք գործեն և ստանան ծառայությունները:

Որոշ դեպքերում հնարավոր չի եղել ստանալ ծառայություններից որևէ մեկը, քանի որ դրա մատուցումը մերժվել է՝ պատճառաբանելով հին կողի ժամկետն էլ լրացել է, իսկ նոր կող

դեռևս չի ստացել: Մի դեպքում էլ ասվել է, որ բանկը միացած չէ համակարգին, մեկ ուրիշ դեպքում՝ ծրագրային խափանումներ կարող են լինել:

Երևանում և մարզերում բանկերից կամ Հայփոստի որևէ ծառայություններից օգտվող **300 քաղաքացիների**, ՔՀԿ և բիզնես խորհրդատվական ծառայություններ մատուցող անձանց հարցումները ցույց են տվել, որ միասնական գրասենյակների մատուցվող ծառայություններից (այն էլ ոչ բոլոր)

- տեղյակ է եղել 60-ը,
- օգտվել է 21-ը:

Հարցվածներից 255-ը պատասխանել է, որ Կադաստրի կոմիտեի կամ Իրավաբանական անձանց պետական գրանցման ռեգիստրի ծառայությունների համար կղիմեն այդ մարմինների ստորաբաժանումներին ու սպասարկման բաժիններին:

45 անձ պատասխանել է, որ ըստ պահի հնարավորության կգործի՝ չբացատրելով, որ հնարավոր է դիմի այդ ծառայությունները մատուցող օպերատորներին:

Օպերատոր բանկերին և Հայփոստ ՓԲԸ-ին ուղղված մեր գրավոր հարցումներին Ամերիաբանկ ՓԲԸ-ն, Արարատբանկ ՓԲԸ-ն և Հայփոստ ՓԲԸ-ն մանրամասն տեղեկատվություն են տրամադրել իրենց միասնական գրասենյակների այն հասցեների վերաբերյալ, որոնց միջոցով տրամադրվում են պետական ծառայությունները, այդ ծառայությունների ցանկն ու այդ ծառայություններն ստացած անձանց թվաքանակի մասին:

Հարկ ենք համարում նշել, որ Ամերիաբանկ ՓԲԸ-ի, Արարատբանկ ՓԲԸ-ի և Հայփոստ ՓԲԸ-ի կողմից նշված պետական ծառայություններ մատուցող մասնաճյուղերի հասցեները չեն համընկնում www.moj.am կայքում նշվածների հետ:

ԱՅԴԻ բանկ ՓԲԸ-ն մեր հարցմանը պատասխանել է, որ եռամսյակային կտրվածքով համապատասխան հաշվետվությունը տրամադրում է արդարադատության նախարարությունը, որն էլ այդ տեղեկատվության սեփականատերն է:

Հայէկոնոմբանկ ԲԲԸ-ն չի տրամադրել տեղեկատվություն՝ նշելով, որ պահանջվող տեղեկատվությունը համարվում է առևտրային գաղտնիք:

Մյուս օպերատորները չեն պատասխանել հարցմանը:

Որոշման մեջ նշված Կադաստրի կոմիտեի, Յունիբանկ ԲԲԸ-ի և Մոբիդրամի որևէ մասնաճյուղի կամ ծառայությունների մատուցման ցանկ նշված չէ www.moj.am կայքում: Ենթադրվում է, որ ծառայություններ չեն մատուցվում նրանց կողմից: Իրազեկման առումով ճիշտ կլիներ, որ նույն կայքում նշվեր, որ այդ օպերատորները պետական ծառայություններ դեռևս չեն մատուցում:

Հունիսի 1-ից ծառայությունների մատուցումը պետք է սկսեին Աբովյանի, Աշտարակի, Ջերմուկի, Ջրվեժի, Վանաձորի և Տեղի համայնքապետարանները: Մեր գրավոր

հարցումներին այն մասին, թե որքան անձ է դիմել հունիս ամսվա ընթացքում, պատասխանել են, որ դեռևս իրենց աշխատակիցները վերապատրաստման փուլում են, կան տեխնիկական խնդիրներ կադաստրի կոմիտեի ու Իրավաբանական անձանց պետական գրանցման ռեգիստրի էլեկտրոնային համակարգերին միացման հետ կապված և դեռևս նախապատրաստական աշխատանքներ են ընթանում, հետևաբար քաղաքացիների իրազեկում չեն իրականացրել դեռևս և, հետևաբար, դիմողներ էլ չեն եղել: Այսպես.

- *Վանաձոր համայնքի ղեկավարը պատասխանել է, որ աշխատակիցներն անցնում են վերապատրաստում. ապրիլի 29-ին՝ ՔԿԱԳ, մայիսի 3-17-ը ՀՀ ԱՆ իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրի գործակալություն, հունիսի 10-24-ը Կադաստրի կոմիտե և Արտաքին գործերի նախարարություն:*
- *Ջրվեժ համայնքի ղեկավարը պարզաբանել է, որ ՀՀ ԱՆ իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրի գործակալությունում գրանցումը կատարվել է հուլիսից, անշարժ գույքի կադաստրի էլեկտրոնային համակարգի հետ հասանելիության ապահովման հետ կապված կան որոշակի տեխնիկական խնդիրներ, որոնց լուծման ուղղությամբ կատարվում են համապատասխան աշխատանքներ:*
- *Ջերմուկի համայնքապետարանից պատասխանել են, որ Կադաստրի կոմիտեում վերապատրաստումները՝ հունիսի 10-21-ը, անշարժ գույքի կադաստրի էլեկտրոնային համակարգի հասանելիության ապահովման հետ կապված կան խնդիրներ, որոնց լուծումից հետո համայնքապետարանը կսկսի մատուցել ծառայությունները: Այդ խնդրի պատճառով ծառայությունների մատուցման մասին դեռևս չեն իրազեկել քաղաքացիներին:*
- *Տեղ համայնքապետարանից հայտնել են, որ իրենց կողմից պետական ծառայություններ չեն մատուցվում, երկու աշխատակից անցել են վերապատրաստման, աշխատանքները գտնվում են նախապատրաստական փուլում, այդ պատճառով հունիս ամսին համայնքապետարան դիմող չի եղել:*
- *Աշտարակի համայնքապետարանից հակիրճ պատասխանել են, որ դեռևս որևէ քաղաքացի չի դիմել պետական ծառայություններ ստանալու նպատակով:*
- *Աբովյանի համայնքապետարանից նույնպես ստացվել է կարճ պատասխան. հունիս ամսվա ընթացքում ծառայություններ ստանալու համար դիմողներ չեն եղել:*

Այս նոր օպերատորների պատասխանների վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ ծառայությունների մատուցումն սկսելու հետ կապված կան կազմակերպչական և ծրագրային խնդիրներ: Այս առումով իրավիճակի շտկումը հրատապ է և ստորև կատարել ենք որոշ առաջարկներ այս ուղղությամբ նույնպես:

Կարևոր է նաև, որ օպերատորների ընտրության ընթացքում կամ աշխատակիցների վերապատրաստումների ընթացքում նրանց հաղորդել, որ ոչ բոլորին է տրված այս ծառայությունները մատուցելու հնարավորությունը և իրենք դիտարկվում են որպես պետության ներկայացուցիչներ տվյալ ծառայության մատուցման ընթացքում, հետևաբար իրենց վարքագծով, սպասարկման որակով և էթիկետով պետք է վստահություն ներշնչեն ծառայությունն ստացողին:

ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄ

Մոնիթորինգի ամփոփման արդյունքներով կարելի է եզրահանգել, որ առկա են.

- տեղեկացվածության պակաս,
- ծառայությունների մատուցման ապահովման ծրագրերի գործարկման հետ կապված խնդիրներ,
- ծառայությունների տրամադրման անընդհատության ապահովման խնդիրներ,
- ծառայությունների մատուցման ընթացքի վերահսկողության պակաս Արդարադատության նախարարության և հանրության կողմից:

ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

1. Թարմացնել և հստակեցնել www.moj.am կայքում տեղադրված ծառայություններ մատուցող օպերատորների ցանկը, հասցեները և յուրաքանչյուրի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը:
2. Ֆիզիկական ու իրավաբանական անձանց տեղեկացվածության բարձրացման համար Նախարարության և մյուս պետական ու տեղական ինքնակառավարման մարմինների ընդունարաններում և դիմումների ընդունման գրասենյակներում տեղադրել լիարժեք տեղեկատվություն միասնական գրասենյակների գործառնությունների վերաբերյալ:
3. Ծառայություններ մատուցող օպերատորների բոլոր մասնաճյուղերում լինեն տեղեկատվական պաստառներ և տեղեկատվական թերթիկներ ծառայությունների ցանկով և այն մասնաճյուղերի հասցեներով, որտեղ մատուցվում են դրանք:
4. Անհրաժեշտ է օպերատորների կողմից մատուցվող պետական ծառայությունները տեղաշարժման սահմանափակ հնարավորություններով անձանց համար հասանելի դարձնելու համար Որոշման մեջ լրացում կատարելու նախագիծ մշակել՝ կնքվող պայմանագրերում ներառելով այդ անձանց համար անխոչընդոտ մուտք գործելու ապահովման պահանջը, ինչպես նաև նրանց կարիքների համար հատուկ հարմարեցված սեղանի առկայության պահանջը:
5. Ծառայությունների անխափան մատուցման ապահովման նպատակով էլեկտրոնային համակարգի հետ հասանելիության հետ կապված խնդիրներին տալ վերջնական լուծում:
6. www.e-draft.am հարթակում քննարկման դրված «Հայաստանի Հանրապետության հակակոռուպցիոն ռազմավարությունը և դրա իրականացման 2019-2022թվականների միջոցառումների ծրագիրը հաստատելու մասին» ՀՀ կառավարության որոշման նախագծի հետ կապված առաջարկել ենք, որ նախագծի հիմնավորման մեջ անդրադարձ կատարվի պետական ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակների գործունեության արդյունավետության ապահովման վրա ազդող գործոններին՝ այս ծառայությունների մատուցման

վերաբերյալ հանրության իրազեկման բարձրացման անհրաժեշտությանը և որակի ապահովման վերասկողական գործիքների զարգացմանը:

7. Իրականացնել ծառայությունների մատուցման ընթացքի պատշաճ վերահսկողություն՝ ապահովելու համար ծառայությունների մատուցման անընդհատությունը և ծառայությունների մատուցման տեսանելիությունը՝ իրազեկման պաստառները, լոգոն և ցանկը տեղադրելով շինության առավել տեսանելի վայրում: Ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ կոճակ տեղադրել հերթագրման (առկայության դեպքում) վահանակների ծրագրերում:
8. Ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ օպերատորներից ստացված եռամսյակային վիճակագրական հաշվետվությունները հրապարակել Նախարարության պաշտոնական էլեկտրոնային կայքում:

e-request հարթակի մոնիթորինգ

Ներկա իրավիճակ և ծառայությունների մատուցման մոնիթորինգ.

Մոնիթորինգի ընթացքում հայտնի դարձավ, որ թեպետ այս հարթակի գործարկման պահից սկսած իրազեկման արշավներ են իրականացվել, սակայն պետական մարմիններին դիմելու այս միջոցն այնքան էլ ժողովրդականություն չի վայելում: Չնայած հարթակն ունի վիճակագրությունը ներկայացնող առանձին բաժին, որին առանձին կանդրադառնանք անպայման, բայց այստեղ նշենք, որ ներկայացված տեսքով վիճակագրական գրաֆիկան պարզ տեղեկատվություն անգամ չի տալիս:

Տեղեկացվածության և կիրառման պակասի պատճառների բացահայտման համար իրականացրած հարցումները, հարցազրույցները, հանդիպում-քննարկումները որոշակի խնդիրներ վեր հանեցին, որոնց կանդրադառնանք ստորև:

Նախ փաստենք, որ բոլոր հարցվածները և խմբային քննարկումների մասնակիցները նշել են որպես վանող գործոն այն հանգամանքը, որ էլեկտրոնային ստորագրության պահանջի վերաբերյալ գրառումը հարթակ մուտք գործելիս այնպես է վանում, որ այլևս չես ցանկանում հարթակի միջոցով որևէ կապ հաստատել պետական մարմինների հետ:

50 հարցված անձանցից

- 40-ը պատասխանել է, որ առաջին անգամ մուտք գործելուց այդ գրառմանը հանդիպելուց հետո դուրս է եկել հարթակից,
- 40-ից 15-ը հետաքրքրվածությունից դրդված հետ է վերադարձել ու փորձել է հասկանալ հարթակի հնարավորությունները
- և միայն 8 անձ է հարցում կամ դիմում ուղարկել պետական մարմին:

Մշտադիտարկման ընթացքում **20 հարցումներ** ենք ուղարկել, ընթացքում 15 հարցում չի ուղարկվել տեխնիկական պատճառներով: Նախարարության հետ քննարկումներից և պետական մարմիններից ստացված պարզաբանումներից պարզ է դարձել, որ դա հիմնականում « Mulberry-2 » ներքին փաստաթղթաշրջանառի անցնելու պատճառով է:

Մարզպետարանները [e-request](#)-ի միջոցով չեն ստանում հարցում, դիմում կամ բողոք: Ստացված տեղեկատվության համաձայն մարզպետարանները 2019թ. հունվարի 1-ից «Mulberry-2» համակարգի անցման հետ կապված www.e-request.am-ից դիմումներ և հարցումներ չեն ստացել:

Կոտայքի մարզպետարանից էլ հայտնել են, որ Mulberry-2 փաստաթղթաշարժի էլեկտրոնային համակարգի գործարկման հետ միաժամանակ ի հայտ են եկել տեխնիկական խնդիրներ, որոնց մասին տեղեկացրել են ՀՀ ԱՆ էլեկտրոնային արդարադատության և ինովացիոն ծրագրերի բաժնի համապատասխան աշխատակիցներին: Իրենց ստացած տեղեկատվությամբ խնդիրը լուծման ընթացքում է:

E-request-ի միջոցով մարզպետարաններին և որոշ պետական մարմիններին հարցումներ ուղարկելու անհնարինությունը պարզելու նպատակով փոստային ծառայության միջոցով համապատասխան հարցում ուղարկեցինք նրանց՝ խնդրելով e-request հարթակին միանալու օրվանից ստացված հարցումների, դիմումների կամ բողոքների վերաբերյալ վիճակագրությունը:

2018թ. ընթացքում մարզպետարանները e-request հարթակի միջոցով ստացած հարցում, դիմում կամ բողոքների վերաբերյալ հայտնել են հետևյալը.

Մարզպետարան	լրագրող	ՀԿ	Ֆիզ.անձ	կին	տղ.	պատասխանի առաքումը
Արագածոտն	2հարցում		1 հարցում 2 դիմում	5		2-ը էլ.փոստ, 3-ը՝ փոստ
Արմավիր		2 հարցում	2 դիմում	1	1	3 էլ.փոստ
Կոտայք		2հարցում	1դիմում			3 էլ.փոստ
Գեղարքունիք	-	-	-	-	-	-
Սյունիքի	-	-	-	-	-	-
Տավուշ		2հարցում	3դիմում			2-ը էլ.փոստ, 3-ը՝ փոստ
Արարատ			4 դիմում 2 հարցում	6	1	2 էլ.փոստով, 4 փոստով
Շիրակ	2հարցում		2 դիմում	1	1	բոլորը էլ.փոստով
Վայոց ձոր	-	-	-	-	-	-
ԸՆԴԱՄԵՆԸ	4հարցում	6 հարցում	3 հարցում 14 դիմում	13	3	16-ը էլ.փոստով, 10-ը փոստով

Միայն Լուռու մարզպետն է հայտնել, որ չեն կարող հայտնել 2018թ. ընթացքում e-request-ի միջոցով հարցում, դիմում կամ բողոքների քանակը: Ըստ մարզպետարանի, նշված միասնական կայքի միջոցով մուտքագրված թղթակցությունը միանգամից, ավտոմատ կարգով մուտք էր արվում Mulberri համակարգի «առցանց դիմումներ» բաժին, որը տարբերվում էր մյուսներից՝ իր Online letter անվանմամբ: Քանի որ բոլոր գրությունները, այդ թվում նաև դիմումները, հարցումներն ու բողոքները մուտք են արվել և դրանց ընթացք են տրվել նույն համակարգի միջոցով այլ թղթակցությունների հետ միասին, այդ իսկ պատճառով, նախորդ տարիների համար կոնկրետ թվային տվյալներ չենք կարող տրամադրել: Իսկ 2019թ. հունվար-մայիս ամիսներին նշված կայքով մուտք է արվել 10 դիմում, որոնց սահմանված կարգով ընթացք է տրվել:

Վերևում բերված աղյուսակից երևում է, որ մարզպետարանները էլ. փոստով պատասխանն առաքելու հետ միասին նաև թղթային կրիչով են առաքել փոստային ծառայության միջոցով: Մինչդեռ, e-request-ի ներդրման փիլիսոփայության հիմքում նաև թղթի ու փոստային առաքումների ծախսի կրճատումների հետևանքով ֆինանսական խնայողությունն է:

ՀՀ Էլեկտրոնիկայի նախարարությունից մեր հարցմանն ի պատասխան ներկայացվել են հետևյալ խնդիրները. «ա) Պատասխան նամակի ավարտը հաճախ չի երևում համակարգում: բ) Արդյունավետ չենք համարում նաև www.e-request.am կայքի միջոցով ստացված նամակների պատասխանը թղթային կրիչով՝ փոստային ծառայության միջոցով ուղարկելը, քանի որ այդպես կորչում է կայքի հիմնական նպատակներից մեկը՝ նամակի հասցեատիրոջը պատասխանն արագ հասցնելը: Այս առումով նպատակահարմար ենք գտնում www.e-request.am կայքի աշխատանքը կառուցել այնպես, որպեսզի հնարավոր լինի կայքի միջոցով Mulberry համակարգ մուտք գործող նամակների ստորագրված պատասխանները նույն խողովակով՝ Mulberry համակարգով, ուղարկել նամակի հասցեատիրոջը (ինչպես իրականացվում է պետական գերատեսչությունների միջնամակագրությունը), և այդպիսով վերանապատասխան նամակների՝ ինչպես էլեկտրոնային փոստով, այնպես էլ թղթային կրիչով ուղարկման անհրաժեշտությունը»:

Այլ պետական մարմիններին ուղղված մեր հարցումներին ստացված պատասխանների ամփոփումից հետևում է, որ թեև նրանց անունները կան e-request հարթակի պետական մարմինների ցանկում, սակայն այդ հարթակին միացված չեն (օրինակ՝ ՀՀ Բնապահպանության և ընդերքի տեսչական մարմին, ՀՀ քաղաքաշինության, տեխնիկական և հրդեհային անվտանգության տեսչական մարմին, ՀՀ վիճակագրական կոմիտե):

Վիճակագրական կոմիտեն իր պատասխանում նշել է. «Վիճակագրական կոմիտեի (Արմստատ) կամքից անկախ հանգամանքներով www.e-request.am կայքի պետական մամին տիրույթում Վիճակագրական կոմիտե նշումն առկա է, սակայն ակտիվ չէ, ինչը թույլ չի տալիս օգտվել կայքի հնարավորություններից»:

Այս առումով նաև մեր ֆոկուս խմբային քննարկումներից մեկի մասնակիցը նշեց իր հիասթափության մասին այն առումով, որ իր հարցումը երկար շարադրելուց հետո որքան մեծ է եղել հիասթափությունը, երբ «ուղարկել» կոճակը սեղմելուց հետո էկրանին է հայտնվել տեղեկատվություն այն մասին, որ տեխնիկական պատճառներով հնարավոր չէ ուղարկել հարցումը:

ՀՀ փաստաբանների պալատի միջոցով բոլոր փաստաբաններին ուղղված հարցմանը ընդամենը երկու փաստաբան է պատասխանել: Հարցումը վերաբերվում էր e-request հարթակից օգտվելիս ծագող խնդիրներին և ի՞նչ է անհրաժեշտ կատարել, որպեսզի այս հարթակն ավելի արդյունավետ դառնա:

Փաստաբաններից մեկը նշել է. «www.e-request.am կայքում դիմում կամ բողոք գրելուց չի լինում օգտվել որոշակի հնարավորություններից, որոնք առկա են Word Document օգտագործելու պարագայում, ինչպիսիք են՝ տեքստը մզեցնելը, ընդգծելը, շեղատառ դարձնելը, էջերը համարակալելը և այլն: Նաև երկար տեքստ գրելուց անհարմար է նման փոքր պատուհանի վրա աշխատելը»: Նաև առաջարկվել է այնպիսի փոփոխություն կատարել, որ օգտատերը կարողանա դիմում կամ բողոք գրելուց օգտվի Word Document-ի բազայական հնարավորություններից:

Օրենսդրական բարեփոխումներին համընթաց պետք է նաև փոխել այս էլեկտրոնային հարթակի բովանդակային մասը: Օրինակ, ՀՀ կառավարության կառուցվածքային բարեփոխումներից հետո նախարարությունների ցանկը շարունակում է մնալ (15.07.2019թ. դրությամբ) հին կառուցվածքին համապատասխան ցանկով:

Հարթակի ընձեռած հնարավորություններն, իհարկե, ցանկացած պետական կառույցի առցանց դիմում/հարցում/բողոք ուղղելն է, ինչը, իհարկե, ժողովրդավարական հասարակության ցուցիչներից մեկն է: www.e-request.am կայքի վիճակագրական տվյալների գրաֆիկով տրված են դիմումների, բողոքների և հարցումների տվյալները՝

- ըստ կառույցների, այսինքն կարելի է ծանոթանալ թե որ կառույցին ինչքան բողոք ու դիմում է ներկայացվել,
- ըստ ժամանակագրական գործոնի, այսինքն յուրաքանչյուր ամիս դիմումների, բողոքների, հարցումների հանրագումարը տեսնել,
- ըստ պետական մարմնի տրված պատասխանի բավարարվածության տոկոսի, և
- ըստ պատասխանի ստացման ժամկետի բավարարվածության ցուցանիշը:

Իհարկե, ինֆորմատիվ գրաֆիկա է ներկայացված, որն ըստ ժամանակագրական գործոնի հնարավոր է կթարմացվի, սակայն հարցն այն է, որ ներկայացված վիճակագրությամբ չի երևում, թե որ պետական մարմնի պատասխանից է անձը դժգոհ մնացել: Այսինքն, գրաֆիկան պարունակում է տվյալներ, թե որքան մարդ է դժգոհ մնացել, բայց չի երևում գրաֆիկայից, թե որ պետական մարմնից են դժգոհ ու չի երևում բացասական վիճակի շտկմանն ուղղված շարժ կա թե՛ ոչ: Այս իմաստով վիճակագրությունը կարևոր հանրային վերահսկողության գործիք կարող է լինել:

Ամփոփելով e-request-ին վերաբերող մասը կարելի է եզրակացնել, որ պետական մարմինների ներքին էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառի համակարգերի սահուն ու անխափան միացումն է գլխավոր խնդիրը, որն էլ թույլ չի տալիս լիարժեք իրազեկել անձանց, այլապես թերի գործող համակարգին առնչվելիս նրանք կսկսեն առավել չվստահել պետական մարմիններին, որոնք, կստացվի, մի կողմից իրազեկում-քաջալերում-հորդորում են օգտվել e-request-ից, իսկ մյուս կողմից՝ դա ոչ լիարժեք գործող համակարգ է:

ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ

- Իրազեկման պակասն ակնհայտ է, հարթակին միացած պետական մարմիններն իրենք էլ են պնդում այդ մասին: Միևնույն ժամանակ այդ մարմիններն իրենց ընդունարաններում չունեն որևէ տեղեկատվություն e-request-ի կիրառման հարմարավետության մասին:
- Հարցում/դիմում/բողոք ուղարկելու դժվարություններ (հարթակի էլ.ստորագրության պահանջը, տեխնիկական խնդիրների պատճառով չուղարկելը, ոչ բոլոր պետական կառույցների ընդգրկված լինելը այս հարթակում):

- Օրենսդրական զարգացումներին համապատասխան հարթակի թարմացման անհրաժեշտություն:
- Հարթակում պատշաճ պարզ ու հասկանալի վիճակագրություն չի վարվում:

ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

- Թարմացնել հարթակը բովանդակային և տեխնիկական առումներով՝ կատարելով համապատասխան նշումներ կցվող ֆայլի անվան մեջ բառերի միջև բաց դաշտեր թույլ չտալու, բառերն իրար կպած գրելու մասին:
- Պետական մարմինների ներքին փաստաթղթաշրջանառության ծրագրի («mսլ 2») անխափան միացում e-request հարթակին:
- Օրենսդրական փոփոխություններ կատարելու միջոցով հանել ստորագրության պահանջը էլ.հարցում կատարելու դեպքերի համար և քաղաքացիության նշումն ընդհանրապես:
- Ապահովել իրազեկման անընդհատությունը Նախարարության կայքի միջոցով:
- Հարթակում ներկայացված վիճակագրությունը բարելավել այնպես, որ հստակ երևա. ա) կայքի միջոցով յուրաքանչյուր պետական մարմնին ներկայացված դիմումների, հարցումների և բողոքների քանակն ամսական կամ եռամսկայաին կտրվածքով, բ) n^o ը պետական մարմնի պատասխանից է անձը դժգոհ մնացել ամսական կտրվածքով և գ) n^o ը պետական մարմնին ինչ ժամկետում է պատասխանել օգտատերերի կողմից ուղարկված հարցումներին, դիմումներին կամ բողոքներին:
- Պետական մարմիններից պահանջել, որ անձի ցանկության դեպքում իրեն պատասխանն առաքվի միայն էլ. փոստով՝ խնայելով ծախսերը փոստային ծառայությունով առաքելու դեպքում:
- Էլեկտրոնային ստորագրության աչքի զարնող պահանջը հարթակում ձևակերպել որպես հնարավոր տարբերակ, այլ ոչ թե պարտադիր:
- Լատինատառ հարցում/դիմում/բողոք ուղարկելը բացառելու համար հարթակում տեխնիկական արգելք դնել լատինատառ գրելու փորձի դեպքում:
- Պետական կառույցներին դիմելու մշակույթի զարգացում:

e-draft հարթակի մոնիթորինգ

Ներկա իրավիճակ և մոնիթորինգ.

www.e-draft.am հարթակի նկատմամբ հետաքրքրությունն աճեց, երբ ադվոկատային և հասարակական հնչեղություն ունեցող իրավական ակտերի նախագծեր դրվեցին քննարկման:

Հարթակի կիրառման ընթացքում հանդիպած խնդիրների վերաբերյալ հարցված **20 փաստաբանական և ՔՀԿ գրասենյակներից** միայն մեկն է պատասխանել հարցմանը: ՀՀ փաստաբանների պալատի միջոցով բոլոր փաստաբաններին ուղղված հարցմանը պատասխանել են երկուսը: Այս պատասխանների, ոլորտային փորձագետների և ՔՀԿ-ների ներկայացուցիչների հետ հարցազրույցները թույլ են տալիս եզրահանգելու, որ այս հարթակում ընտրովի են տեղադրում առաջարկները, ոչ բոլոր առաջարկներն են տեղադրվում, նախագծի հեղինակն իր հայեցողությամբ է տեղադրում դրանք:

ՀՀ-ում հայտնի ՀԿ-ներից մեկի ղեկավարը մեր հարցման պատասխանում նշել է, որ կարծիք կամ առաջարկություններ գրելու կամ տեղադրելու համար պահանջվում է այն ուղարկել նախագծի հեղինակին, որի թույլտվությամբ միայն կիրառարակվի, սակայն այդպես էլ չի հրապարակվում կամ հրապարակվում են «ընտրովի»:

Այնուհետև շարունակել է. *«Հանրային քննարկումների և հասարակության լայն շերտերի համար հանրային քննարկումներին մասնակից դարձնելու, նրանց կարծիքներն ու առաջարկությունները լսելու լավագույն տարրերակը ոչ թե նախագծերը ձևական կայքերում տեղադրելն է ու դրանով սահմանափակվելը, այլ գործուն քայլեր ձեռնարկելը՝ կոնկրետ նախագծով շահառու համարվող խմբերի կամ համայնքների հետ քննարկում կազմակերպելն է, որը պետք է ձեռնարկի նախագծի հեղինակը: Օրինակ՝ ՀԿ-ներին առնչվող օրինագծերը քննարկի ՀԿ-ների լայն զանգվածի հետ, փաստաբաններին վերաբերող օրինագծերը՝ փաստաբանական համայնքի հետ: Մեր կարծիքով, եթե չապահովվեց ֆիզիկական մասնակցություն և տեսատես քննարկում, ապա էլեկտրոնային եղանակով օրինագծերի տարածումը դառնում է առարկայագուրկ և անիմաստ: Եվ ամենակարևորը, որ այդ քննարկումներից հետո պետք է արձանագրվի յուրաքանչյուրի հնչեցված կարծիքը կամ առաջարկությունը և հետագայում հաշվի առնվի բոլոր ողջամիտ կարծիքները»:*

Վերը նշված կարծիքը կիսել են նաև e-draft հարթակից օգտվելու փորձ ունեցած փաստաբանները, որոնք նշել են, որ *«անիմաստ զբաղմունք է այդ կայքի միջոցով առաջարկներ ներկայացնելը, միննույն է, հաշվի չի առնվում վերջնական նախագծում»:*

Մոնիթորինգի ընթացքում մեր կազմակերպության անունից այս հարթակում կատարել ենք 4 գրառում՝ 3 առաջարկություն և մեկ նշում այն մասին, որ նախագծի տեքստն ու հիմնավորումը բացակայում են:

www.e-draft.am հարթակում քննարկման դրված «Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2013 թվականի հոկտեմբերի 10-ի թիվ 1110-Ն որոշման մեջ փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին» ՀՀ կառավարության որոշման նախագծի վերաբերյալ մեր 2 առաջարկություններից մեկն ընդունվել է և ամփոփաթերթում առկա է նշում, որ նախագծի հիմնավորման մեջ կատարվել է համապատասխան փոփոխություն, սակայն հիմնավորման տեքստում այդպես էլ չի երևում այդ ներառումը:

Նույն հարթակում քննարկման դրված մեկ այլ իրավական ակտի նախագծի՝ «Հայաստանի Հանրապետության հակակոռուպցիոն ռազմավարությունը և դրա իրականացման 2019-2022 թվականների միջոցառումների ծրագիրը հաստատելու մասին» ՀՀ կառավարության որոշման, հետ կապված առաջարկը տեղադրված է ամփոփաթերթում, սակայն չկա որևէ նշում հեղինակի կողմից այն ընդունելի է թե ոչ:

Այս հարթակի մոնիթորինգի ընթացքում նաև նկատել ենք, որ քննարկման դրված իրավական ակտի նախագծի տեքստն ու դրա հիմնավորումը բացակայում են: Մեր կողմից այդ մասին կատարված գրառումից հետո նախագիծն և հիմնավորումը տեղադրվել են հարթակում: Այնուամենայնիվ, հայտնի չի դարձել դա տեխնիկական վրիպակ էր, թե ինչ-որ այլ պատճառով էր բացակայում իրավական ակտի նախագիծն ու հիմնավորումը: Այսպիսի դեպքերում հարթակի նկատմամբ վստահությունն ավելի կմեծանա, եթե պարզաբանվի պատճառը:

ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ

- Իրազեկման պակաս:
- Քննարկումներ իրականացնելու հնարավորության բացակայություն: Անձինք ընդամենը իրենց կարծիքն են տեղադրում իրավական ակտի նախագծի կամ դրա առանձին դրույթների կամ հիմնավորման վերաբերյալ:
- Որպես քննարկումների հարթակ գրավիչ չէ այն առումով, որ իրականում քննարկում չի ծավալվում:
- Տեղադրված առաջարկներից ոչ բոլորի վերաբերյալ է արձագանքում նախագծի հեղինակը:
- Ներկայացված ոչ բոլոր առաջարկներն են երևում ամփոփաթերթում, դրանք ընտրովի են տեղադրվում ամփոփաթերթում:
- Նախագծի հեղինակի կողմից ընդունելի համարված առաջարկների ճակատագիրն անհայտ է. նախագծի կամ հիմնավորման տեքստում դրանք չեն արտացոլվում, կատարված փոփոխությունը չի երևում:

ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

- Իրականացնել իրազեկման արշավ:
- Հարթակում մասնակցության գրավչությունը բարձրացնելու համար տեխնիկապես հնարավորություն տալ հարթակում գրանցված և որևէ նախագծի վերաբերյալ

առաջարկ ներկայացրած օգտատիրոջը ծանուցվելու նախագծի վերաբերյալ նոր
առաջարկներ տեղադրվելու դեպքում:

- Նախագծերի հեղինակների նկատմամբ հսկողություն իրականացնել, որպեսզի
անդրադառնան բոլոր ներկայացված առաջարկներին ու կարծիքներին: