

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
ՈՐՈՇՈՒՄ**

**«ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՌԵԳԻՍՏՐՆԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ (ԳՐԱՆՑՄԱՆ) ՄԻԱՄՆԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ
ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳԻՆ» ՀԱՎԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ՏԱԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը որոշում է.

1. Հավանություն տալ «Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգին»՝ համաձայն հավելված 1-ի:

2. Հայաստանի Հանրապետության արդարադատության նախարարին՝ եռամսյա ժամկետում Հայաստանի Հանրապետության կառավարության հաստատմանը ներկայացնել Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգից բխող միջոցառումների ցանկը:

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՎԱՐՉԱՊԵՏ ՏԻԳՐԱՆ ՍԱՐԳՍՅԱՆ**

ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳ

ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՌԵԳԻՍՏՐՆԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ (ԳՐԱՆՑՄԱՆ) ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ

1. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ և ԱՌԿԱ ԻՐԱՎԻՃԱԿԸ

1. Հայաստանի Հանրապետությունը 2000-ական թվականներից e-visa համակարգի և www.regions.am կայքի թողարկմամբ փաստացիորեն սկսել է էլեկտրոնային կառավարության (այսուհետ ծրագրում նաև էլ. կառավարություն կամ e-gov)¹ ծրագրերի ներդրումը: Էլեկտրոնային կառավարության համակարգերի ներդրումը սակայն, առավել ակտիվ սկսվել է 2008 թ.: Դեռևս մինչև 2011 թ. իրականացվել են մի շարք լայնամասշտաբ էլեկտրոնային կառավարության ծրագրեր, ներառյալ e-register (իրավաբանական անձանց գրանցման պետական ռեգիստր), e-cadaster (անշարժ գույքի կադաստրի պետական կոմիտե), e-licensing (էլեկտրոնային եղանակով արտոնագրերի և թույլտվությունների տրամադրում) և այլն:
2. Ներկայումս ավարտման փուլում են մի շարք այլ էլեկտրոնային կառավարության ծրագրեր, ներառյալ e-police, e-population (բնակչության ռեգիստր՝ ՔԿԱԳ գործակալության տվյալների բազայի հիման վրա), mail Armenia («պաշտոնական» էլեկտրոնային փոստի հասցե բոլոր քաղաքացիների համար), ID cards (էլեկտրոնային նույնականացման քարտերի ներդրում, ինչպես նաև բիոմետրիկ անձնագրերի տրամադրում), էլեկտրոնային առողջապահություն, էլեկտրոնային նոտար և այլն:
3. Համապատասխան ծառայությունները² պետության կողմից մատուցվում են ինչպես առցանց, այնպես էլ համապատասխան սպասարկման գրասենյակների միջոցով (յուրաքանչյուր ծառայություն մատուցող ունի իր համապատասխան գրասենյակների ցանցը):

¹ Մի շարք տարբեր փաստաթղթերում և տարբեր հեղինակների կողմից օգտագործվում են ինչպես էլեկտրոնային կառավարություն, այնպես էլ էլեկտրոնային կառավարում տերմինները: Սակայն համաշխարհային առաջատար փորձի, իրավական ակտերի և համապատասխան գրականության ուսումնասիրությունից պարզ է դառնում որ համընդհանուր տարածում է ստացել հենց «էլեկտրոնային կառավարություն» (e-government) տերմինը, ինչը պայմանավորված է հետևյալով՝ էլեկտրոնային միջոցների ներդրմամբ ոչ այնքան փոփոխվում է կառավարման, որպես ներքին ազդեցություն ունեցող գործողություն մոդելը, այլ քաղաքացիների հետ հարաբերման՝ պետություն-քաղաքացի հարաբերության, մոդելը, ինչը և հիմք է տալիս պնդելու, որ ստեղծվում է պետության / կառավարության նոր մոդել (նախկինում պետություն-քաղաքացի հարաբերությունները մի քանի անգամ նմանատիպ կերպով փոփոխվել են շարժիչի և հեռագրի ստեղծման հետ կապված, և հիմա փաստացիորեն տեղի է ունենում հերթական փոփոխությունը): Այսպիսով, սույն փաստաթղթում կկիրառվի հենց **էլեկտրոնային կառավարություն** տերմինը՝ վերը նշված իմաստով: Օրինակ՝ ըստ Համաշխարհային Բանկի, էլեկտրոնային կառավարությունը կառավարության կողմից տեղեկատվական և հեռահաղորդակցման տեխնոլոգիաների օգտագործումն է, որոնք ի վիճակի են փոխելու կառավարության հարաբերությունները քաղաքացիների, բիզնեսի և կառավարության այլ մարմինների հետ (տե՛ս <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280> - վերջին այցելություն 22.01.2013):

² «Ծառայություն» եզրույթն օգտագործվում է պայմանականորեն: Պետք է հաշվի առնվի, որ պետության կողմից քաղաքացիների հետ հարաբերություններն զուտ իրավական տեսակետից համարվում են *վարչարարություն*, և կարգավորում են ինչպես հատուկ օրենսդրությամբ, ինչպես նաև վարչարարության հիմնական սկզբունքներով: Սույն հայեցակարգի իմաստով «**ծառայություն**» եզրույթը նշանակում է ցանկացած վարչարարություն, որը ըստ գործող ընթացակարգերի ներառում է նաև քաղաքացիների

4. Նշված ծրագրերի իրականացման արդյունքում այսօր արդեն ՀՀ-ում պետական կառավարման զգալի մասը փաստացիորեն ծածկված է տարբեր e-gov ծրագրերով. արդյունքում հնարավոր եղավ ծառայությունների մեծամասնությունը քաղաքացիներին մատուցել «մեկ պատուհանի» սկզբունքով, ինչը զգալիորեն նվազեցրեց ծառայությունների մատուցման ժամկետները և համակարգերի կոռուպցիոն ռիսկերը, ինչպես նաև զգալի բարձրացավ մատուցված ծառայությունների որակը:
5. Հաշվի առնելով մի շարք երկրներում արձանագրված՝ էլեկտրոնային կառավարության համակարգերի ներդրման և մեկ պատուհանի սկզբունքով ծառայությունների մատուցման արդյունքում պետական կառավարման համակարգի արդյունավետության զգալի աճը, ՀՀ Նախագահի 2012թ. հունիսի 30-ի №ՆԿ-96-Ա կարգադրությամբ հաստատված *Հայաստանի Հանրապետության իրավական և դատական բարեփոխումների 2012-2016 թվականի ռազմավարական ծրագրի 10.5 կետով նախատեսվում է ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց մեկ պատուհանի սկզբունքով կենտրոնացված ծառայությունների մատուցում իրականացնել՝* հիմնելով հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոններ:

II. Առկա խնդիրները

Չնայած վերոնշյալ ձեռքբերումներին և զգալի առաջընթացին էլեկտրոնային կառավարությունը Հայաստանում դեռևս ունի զարգացման մեծ պոտենցիալ: Միևնույն ժամանակ, առկա են նաև որոշ խնդիրներ, որոնք ունեն որոշակի օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ պատճառներ: Օբյեկտիվ պատճառների շարքին կարելի է դասել ֆինանսական միջոցների սղության հետևանքով սպասարկման սրահների վատ կահավորված լինելը (առավել արդիական է Երևան քաղաքից դուրս գտնվող սպասարկման գրասենյակներում), որոշ ծառայությունների դեռևս երկար տրամադրումը, որոշ դեպքերում դեռևս առկա բյուրոկրատական քաշքշուկները, իսկ սուբյեկտիվ գործոններից են՝ տեղեկացվածության պակասը, ընդհանուր վստահության պակասը, սոցիալական ընդհանուր ծանր վիճակը, որոշակի գործընթացների անհրաժեշտության ընկալման բացակայությունը և այլն: Համապատասխան խնդիրների լուծման դեպքում հնարավոր կլինի զգալիորեն բարձրացնել քաղաքացիների կողմից դրական ընկալման մակարդակը: Պայմանականորեն կարելի է առանձնացնել հետևյալ խնդիրները (չնայած դրանք որոշ դեպքերում փոխկապակցված են):

1. Քանի որ տարբեր ծառայություններ բնակչությանը մատուցվում են տարբեր գերատեսչություններում գործող իրարից առանձնացված գրասենյակների միջոցով, տարբեր ծառայություններ մատուցող տարբեր գրասենյակներում առկա են զգալի տարբերություններ /ինչպես սպասարկման որակի, այնպես էլ կառուցվածքային / ճարտարապետական / տրամաբանության/, որոնք հաճախ բարդություններ են առաջացնում բնակչության համար: Բացի դրանից մի շարք, հաճախ իրար հետ փոխկապակցված ծառայություններից օգտվելու համար անձը պարտավոր է դիմել տարբեր վայրերում գտնվող պետական հաստատություններ: Միևնույն ժամանակ, քանի որ քաղաքացիները միշտ չի որ տեղեկացված են տարբեր մարմինների գործառույթների մասին երբեմն մինչև ճիշտ գրասենյակը գտնելը ստիպված են լինում այցելել մի շարք այլ գրասենյակներ, կամ հեռահաղորդակցության միջոցներով տեղեկանալ դրանց գործառույթների մասին:
2. Ստանդարտացված և համակցված չեն նաև համապատասխան առցանց ռեսուրսները: Փաստացիորեն ամեն մի էլեկտրոնային կառավարության ծրագիր մշակվել է համապատասխան գերատեսչության ղեկավարության ներքո, գերատեսչության և իր աշխատակիցների հարմարության տեսակետից, ինչի արդյունքում անձը տարբեր ծառայություններից օգտվելիս պարտավոր է **ա)** գրանցվել ամեն մի ծառայության համակարգում կամ կայքում, **բ)**

սպասարկում կամ քաղաքացիների հետ որոշակի շփումներ՝ առնվազն փաստաթղթերի ընդունում, գործընթացների պարզաբանում, արդյունքների տրամադրում և այլն:

նույնականացումը և պետական տուրքի և ծառայությանն առնչվող վճարումը կատարել իրարից որոշակիորեն տարբերվող գործիքներով և ամեն անգամ նորովի, **գ)** ընկալել և հասկանալ ամեն մի կայքի կամ համակարգի տրամաբանությունը: Միասնականության բացակայությունը առցանց մատուցվող ծառայություններից օգտվողների համար զգալի բարդություններ է առաջացնում և որպես արդյունք՝ հանգեցնում բավարարվածության անկման: Միևնույն ժամանակ համապատասխան կայքերը որպես կանոն ծառայում են ինչպես ծառայության մատուցման, այնպես էլ տեղեկատվության տրամադրման համար (մարմնի, դրա ղեկավարի, գործառույթների և այլնի վերաբերյալ), ինչի արդյունքում կայքերից օգտվելը դրանց մեծածավալության պատճառով զգալիորեն բարդանում է:

3. Գրասենյակների միջոցով ծառայությունները փաստացիորեն մատուցվում են համեմատաբար մեծ համայնքներում (որպես կանոն նախկին շրջկենտրոններ): Ընդ որում փաստացիորեն պետությունը շարունակում է պահպանել մի շարք գրասենյակներ (մի քանի տարբեր գործառույթներ իրականացնող գրասենյակ), որոնց գոյությունը **տնտեսապես արդարացված չի, ինչը սակայն արդարացված է սոցիալապես**: Հաճախ, համեմատաբար փոքր համայնքների բնակիչները համապատասխան ծառայություններից օգտվելու նպատակով պարտավոր են լինում այցելել հարևան ավելի մեծ համայնք (որոշ դեպքերում հեռավորությունը կարող է լինել զգալի – 10-20 կմ և ավել), և բացի մեծ հեռավորություններից, նաև որոշ ծառայությունների համար վճարվող տուրքը գանձվում է հարևան համայնքի բյուջե³, ինչն էլ իր հերթին առաջացնում է արդարացի բողոքներ:
4. Չնայած e-gov.am պորտալի և մի շարք այլ տեղեկատվական ռեսուրսների առկայությանը, շարունակում է խնդիրը մնալ **իրազեկվածության պակասը**, ինչի արդյունքում քաղաքացիները դեռևս չեն օգտվում կամ քիչ են օգտվում ընձեռնված հնարավորություններից: Բնակչության մի մասը տեղյակ չի առցանց տրամադրվող հնարավորություններից, իսկ մյուս մասն էլ տեղյակ չի, թե որ ոլորտներում է արդեն ներդրվել և աշխատում էլ. կառավարության ծրագրերը: Որպես էլեկտրոնային կառավարության դրսևորումներ՝ բնակչության կողմից տարբեր ծառայությունների միասնական ընկալում տեղի չի ունենում:
5. Նմանատիպ խնդիրներ են նաև դրսևորվում գրասենյակների միջոցով ծառայություններ մատուցելիս: Քաղաքացիների հաճախ տեղեկացված չեն այս կամ այն «ծառայությունից» օտգվելու կարգից, վճարման ենթակա տուրքի չափից, անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցուցակից և այլն: Եվ չնայած համարյա բոլոր գերատեսչությունները իրենց կայքերում կամ որևէ այլ կերպ հասանելի են դարձրել նշված տեղեկատվությունը, միևնույն է, կամ **ա)** այդ տեղեկատվությունը դժվար ընկալելի է (հաճախ մեջբերվում է օրենքից կամ համապատասխան իրավական ակտը հրապարկվում է ամբողջությամբ), կամ **բ)** տեղակայված են լինում տարբեր, հաճախ դժվար հասանելի վայրերում (օրինակ, կայքի որևէ խոր անկյունում, կամ փակցված է համապատասխան գրասենյակի որևէ դժվար հասանելի անկյունում և այլն): Նաև բացակայում է որևէ աղբյուր, որտեղ հավաքված կլինեն ինչպես էլեկտրոնային կառավարության, այնպես էլ գրասենյակների միջոցով մատուցվող ծառայությունների մասին ամբողջական տեղեկատվություն:
6. Շարունակում է նաև խնդիր մնալ համապատասխան աշխատակիցների և ծառայողների վերապատրաստման և պատրաստվածության ոչ բավարար մակարդակը:
7. Եվ թերևս ամենալուրջ խնդիրներից մեկը հետևյալն է. քանի որ, որպես կանոն, համապատասխան գործակալության կամ մարմնի աշխատանքների զարգացման նպատակ է դրվում քաղաքացիների բավարարվածության ընդհանուր մակարդակի աճը, որն էլ ընկալվում է միջին վիճակագրական գործի առավել արագ և հեշտ իրականացմամբ, ապա համապատասխան պետական մարմինը կենտրոնանում է առավելապես սպասարկման որակի բարձրացման վրա: Արդյունքում զգալիորեն բարելավում է ավտոմատացման

³ Օրինակ, ՔԿԱԳ ծառայության կամ նոտարի կողմից վավերացման համար գանձվող տուրքերը վճարվում են ՔԿԱԳ մարմնի կամ նոտարի գտնվելու վայրի համայնքի բյուջե, սակայն այդ ծառայությունից օգտվում են հարևան, երբեմն մի քանի տասնյակի հասնող համայնքների բնակիչներ:

հնարավորություն ունեցող գործընթացների իրականացման որակը: Որպես հետևանք լայն շրջանակների մոտ կարող է առաջանալ բավարարվածության զգացողություն, որը սակայն բացակայում է մասնագիտական միջավայրում (փաստաբաններ, իրավաբաններ, նոտարներ և այլն): Գործընթացների վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ իրականում քաղաքացիների սպասարկումը (տիպային փաստաթղթերի պատրաստում, անձի նույնականացում, փաստաթղթերի ընդունում, պատրաստի փաստաթղթերի հանձնում և այլն) չի կարող համարվել վարչական մարմնի հիմնական գործառույթ: Այսպիսով, համապատասխան մարմինը գնահատվում է ոչ թե իր հիմնական գործառույթները բարելավելու և լավ կատարելու համար, այլ հարակից սպասարկման գործառույթի բարեհաջող իրականացման որակով:

III. Խնդիրների լուծման հնարավոր ուղղությունները

Որպես նշված խնդիրները լուծելու հնարավոր տարբերակ, առաջարկվում է մշակել միասնական համակարգի *e-register 2.0* տարբերակը, ինչպես նաև ներդնել ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակներ: Ստորև բերվում են հանրային ռեգիստրների վարման ոլորտում նշած առաջարկներից յուրաքանչյուրի ներդրման հիմնական սկզբունքները, գործողությունների հիմնական ուղղությունները, ֆինանսավորման հնարավոր աղբյուրները:

1. Ծառայությունների մատուցման միասնական էջի *e-register 2.0*⁴ սկզբունքները և ներդրման կարգը:

- 1) Առցանց մատուցվող ծառայությունները պետք է ունենան մեկ գրանցում, ինչի արդյունքում անձը ստիպված չի լինի գրանցվել տարբեր կայքերում և համակարգերում՝ ծառայություններ ստանալու նպատակով (*single sign-in*): Համապատասխան նույնականացումը և հետագա հղումը ծառայությունների էջերին կարող է կատարվել անձի էլեկտրոնային ստորագրության կամ ID քարտի էջից⁵:
- 2) Նոր համակարգը պետք է պարունակի հղումներ այլ կայքերին կամ համակարգերին, միասնական ծառայությունները պետք է մատուցվեն միասնական համակարգից: Ընդ որում բոլոր ծառայությունների մատուցման տրամաբանությունը և համակարգերի ճարտարապետությունը պետք է լինի միասնական, ինչի արդյունքում անձանց առավել հեշտ կլինի օգտվել ծառայություններից և հասկանալ դրանց մատուցման կարգը:
- 3) Անձը պետք է ունենա անձնական «գրասենյակ», որտեղ առաջնահերթ կարող է տեսնել իրեն հետաքրքրող տեղեկատվությունը, նորությունները, փոփոխությունները, ինչպես նաև իր գործարքները, պատվիրված ծառայությունները և կատարված վճարումները:
- 4) Ընդ որում համապատասխան կայքում պետք է զետեղվեն ինչպես առցանց մատուցվող, այնպես էլ գրասենյակների միջոցով մատուցվող ծառայությունների մասին տեղեկություններ:
- 5) Անհրաժեշտ է մշակել յուրաքանչյուր ծառայության քարտեզ (*product / service map*), որոնց վրա ինչպես տեքստային, այնպես էլ ըստ հնարավորության սխեմատիկ եղանակով նկարագրված կլինի բոլոր ծառայությունները⁶:
- 6) Ծառայության քարտեզը պետք է պարունակի առնվազն՝
ա. Ծառայության անվանումը.
բ. Երբ է անհրաժեշտ նշված ծառայությունը⁷.

⁴ Առաջարկվող անվանումները պայմանական են, և դրանք ընտրելիս առաջարկվում է իրականացնել աշխատանք ֆոկլուս խմբերի հետ՝ պարզելու թե դրանցից որոնք են ամբողջությամբ բավարարում:

⁵ Նմանատիպ հաջողված փորձ առկա է օրինակ Էստոնիայում՝ «X-ROAD» համակարգի միջոցով:

⁶ Նշված գործընթացը կարելի է բավականին արդյունավետ իրականացնել «կարգավորման գիլյոտինի» ծրագրի շրջանակներում, քանի որ ծառայությունների *քարտեզագրումը* կազմում է գործընթացների պարզեցման պարտադիր մաս:

գ. Ծառայություն մատուցող մարմինը, ներառյալ կոնտակտային տվյալները և աշխատանքային ժամերը⁸.

դ. Ծառայության համար գանձվող պետական տուրքը և այլ վճարները⁹.

ե. Ծառայության մատուցման ժամկետները.

զ. Ծառայությունների մատուցման ժամանակ կիրառվող բոլոր ձևաթղթերը (եթե չկան մշակված ձևաթղթեր, սակայն դրանց մշակումը հնարավոր է, ապա անհրաժեշտ է դրանք մշակել).

է. Արտաբյուջետային վճարները և դրանց դիմաց մատուցվող հավելյալ ծառայությունները

- 7) Ստեղծվում է համապատասխան խորհուրդ, որը պետք է համակարգի և իրականացնի վերոգրյալ աշխատանքները: Խորհուրդը ստեղծվում է նախարարի կամ փոխնախարարի (մարմնի ղեկավարի կամ տեղակալի) մակարդակով: Արդարադատության նախարարը ապահովում է նաև համապատասխան խորհուրդի քարտուղարության գործառույթը՝ արդարադատության նախարարության աշխատակիցների հաշվին:
- 8) Ծառայությունների քարտեզների մշակումն իրականացվում է հայեցակարգն ընդունելուց ոչ ավել քան 2 ամսյա ժամկետում:
- 9) Համապատասխան մշակումների հիման վրա պատվիրվում է առանձին ինտերնետ պորտալ, որի տեխնիկական առաջադրանքի հիմնական խնդիրը պետք է քաղաքացիների համար պարզ և ընկալելի (ինտուիտիվ) ճարտարապետության և դիզայնի մշակումը լինի:
- 10) Կայքի շրջանակներում նաև մշակվում է համապատասխան ուսուցողական (how-to) տեսաշարք, որի հիմնական նպատակը առավել օգտագործվող և առավել մեծ պահանջարկ ունեցող ծառայությունների նկարագրության բացատրությունն է¹⁰:

2. Էլեկտրոնային կառավարության ծառայությունների համակցում:

- 1) Անհրաժեշտ է հանրային ռեգիստրների վարման էլ. կառավարության համակարգերը համակցել և դրանք մատուցել միասնական տրամաբանությամբ¹¹՝ միասնական համակարգի միջոցով: Այս առումով առաջադեմ է օրինակ Էստոնիայի կամ Վրաստանի փորձը:
- 2) Էլեկտրոնային կառավարության այլ ծառայություններ մշակելիս անհրաժեշտ է նաև հաշվի առնել մշակվող կամ նախատեսված նոր համակարգերը նշված համակարգին միացնելու և ինտեգրելու հարցը:

3. Ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակների մոդելի հիմնավորում:

- 1) Յուրաքանչյուր ծառայություն փաստացիորեն բաժանված է երկու մասի՝ սպասարկում (դիմումի և դրան կից փաստաթղթերի ընդունում, աջակցություն դրանց պատրաստելուն, նախնական խորհրդատվության տրամադրում, պատասխանի և հայցվող փաստաթղթի

⁷ Օրինակ, ապոստիլի տրամադրման ծառայության շրջանակներում անհրաժեշտ է նկարագրել թե ինչ է ապոստիլը, երբ կարող է այն անհրաժեշտ լինել, և որ դեպքերում ապոստիլ անհրաժեշտ չի, այլ անհրաժեշտ է օրինակ՝ հյուպատոսական օրինականացման /լեզվիզացիա/ գործընթաց և այլն:

⁸ Եթե օրինակ կա սահմանափակում, երբ են ընդունվում փաստաթղթեր կամ երբ են հանձնվում պատասխանները, ապա նաև առանձին նշվում են այդ ժամերը:

⁹ Գումարները նշվում են ՀՀ դրամով, այլ ոչ թե նվազագույն աշխատավարձի պատիկներով:

¹⁰ Խոսքը չի գնում խաղարկային կամ անիմացիոն ֆիլմերի նկարահանման մասին (ինչը իհարկե ողջունելի կլինի դրամական միջոցների առկայության դեպքում): Առավել խնայողական և արդյունավետ կարող է լինել համապատասխան մարմնի ղեկավարի կամ համակարգող անձի կողմից ուղղակի ծառայության քարտեզի բացատրությունը սովորական տեսախցիկի առջև:

¹¹ Այսօր արդեն ՀՀ-ում ավտոմեքենաների հաշվառման համակարգը մշակվել է իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրի համակարգի հիմնական ճարտարապետության սկզբունքներով: Բնակչության ռեգիստրի և նույնականացման քարտերի ներդրման շրջանակներում նաև անհրաժեշտ է համապատասխան ճարտարապետության և տրամաբանության պահպանումը, ինչը հաջորդ փուլում արդեն իսկ հնարավորություն կտա նշված համակարգերը ինտեգրել:

տրամադրում) և բուն վարչարարություն /պետական գործառույթ/ (փաստաթղթերի ուսումնասիրություն և գնահատում, որոշման ընդունում, գրանցման իրականացում և այլն):

- 2) Սպասարկման գործառույթը որպես կանոն զգալի չի տարբերվում մի ծառայությունից մյուսը (որոշակի բացառություններով) և էլեկտրոնային կառավարության համակարգերի ներդրման պայմաններում նաև չի պահանջում զգալի խորության մասնագիտական գիտելիքների առկայություն (ավելին, խոր մասնագիտական գիտելիքների առկայությունը որոշ դեպքերում կարող է խանգարել՝ մասնավորապես ստեղծելով կոռուպցիոն դրսևորումներ): ***Ավելին, սպասարկման գործառույթի՝ վարչական մարմինների կողմից իրականացումը խոչնդդրում է վարչական մարմին կենտրոնանալ իր բուն գործառույթի իրականացման որակի բարելավման վրա:***
- 3) Ի հակադրություն սպասարկման գործառույթի, վարչարարությունը հաճախ պահանջում է առավել խոր գիտելիքներ և փորձ համապատասխան ոլորտում: Վարչական մարմնի և գործընթացների բարեփոխման ժամանակ անհրաժեշտ է հենց կենտրոնանալ վարչարարության բարելավման և վարչարարության միասնականության ապահովման վրա՝ որպես հիմնական նպատակի:
- 4) Այսպիսով, համապատասխան ծրագրային ապահովման առկայության (միասնական պատուհան կամ կայք բոլոր առկա ծառայությունները մատուցելու նպատակով) և սպասարկող անձնակազմի պարբերաբար դասընթացներ կազմակերպելու դեպքում հնարավոր է զգալիորեն բարձրացնել ծառայությունների որակը, բարձրացնել արդյունավետությունը և ծառայությունները հասանելի դարձնել միջին և փոքր բնակավայրերում (մի քանի տարբեր ծառայությունների մատուցման հետ կապված սպասարկման գործառույթ իրականացնելիս մեկ կամ երկու անձը կունենան բավարար ծանրաբեռնվածություն նաև 4000-5000 բնակիչ ունեցող բնակավայրերով):
- 5) Արդյունքում նաև զգալիորեն կնվազի գրասենյակների վերանորոգման և պահպանման ծախսերը, քանի որ առկա շուրջ 250 գրասենյակների փոխարեն անհրաժեշտ կլինի ունենալ մոտ 100-110 գրասենյակ:
- 6) Համապատասխան համակարգի ստեղծման և աշխատանքային գործիքների մշակմանը պետք է հաջորդի սպասարկման գործառույթ իրականացնող կազմակերպության տարածքային մարմինների փոխանցումը համապատասխան համայնքներին, որոնք էլ կիրականացնեն սպասարկումը: Ինչպես նշվեց սպասարկումը որպես այդպիսին չպետք է դիտվի որպես պետական գործառույթ և հետևաբար դրա փոխանցումը համայնքներին չի լինի պատվիրակված լիազորությունների տրամադրում: Միևնույն ժամանակ ֆինանսական մոդելը պետք է հաշվարկել այնպես, որ համայնքներին փոխանցված սպասարկման գրասենյակների գործողությունների համար համայնքային բյուջե փոխանցվի համապատասխան ֆինանսական միջոցները, ինչն էլ կապահովի, որպես հավելյալ արդյունք, համայնքների ֆինանսական կայունությունը:
- 7) *Սպասարկման գործառույթի տարանջատումը վարչարարությունից կհանգեցնի նաև պետական կառավարման մարմինների՝ իրենց մասնագիտական գործունեության իրականացման վրա կենտրոնանալուն, ինչի արդյունքում կապահովվի բուն վարչարարության որակի աճը:*

4. Հանրային ռեգիստրների վարման միասնական համակարգին միացման ենթակա համակարգերը և ծառայությունները, ինչպես նաև ծրագրի իրականացման նկարագրությունը:

- 1) Մշակվող համակարգի մեջ պետք է միացվեն հետևյալ առկա կամ մշակվող համակարգերը
ա. Իրավաբանական անձանց պետական գրանցման ռեգիստր (www.e-register.am)
բ. ՔԿԱԳ ռեգիստր (www.e-civil.am)
գ. Բնակչության ռեգիստր (անձնագրերի և նույնականացման քարտերի) ռեգիստր
դ. Անշարժ գույքի ռեգիստր և հողի կադաստր (www.cadastre.am)
ե. Շարժական գույքի ռեգիստր (ներառյալ տրանսպորտային միջոցների ռեգիստր)

- ը Հրապարակային ծանուցումների կայք (www.azdarar.am)
- թ. mail Armenia (նույնականացման քարտերին էլ. փոստի հասցեների կցում)
- ժ. Էլեկտրոնային ստորագրության տրամադրման ծառայություն (www.ekeng.am)
- ի. ՀՀ ազգային արխիվ (<http://www.armarchives.am>)
- լ. Ապոստիլի տրամադրում
- խ. Էլեկտրոնային նոտարի համակարգ (AENIS)
- 2) Անհրաժեշտ է ստեղծել աշխատանքային խումբ, որի աշխատանքներին պետք է մասնակցեն համապատասխան որոշում ընդունելու իրավասություն ունեցող անձինք ՀՀ արդարադատության նախարարությունից, ՀՀ տարածքային կառավարման նախարարությունից, ՀՀ ոստիկանությունից, ՀՀ ԿԱ անշարժ գույքի կադաստրից, նոտարական պալատից և այլ շահագրգիռ մարմիններից և կազմակերպություններից:
 - 3) Անհրաժեշտ է մշակել և պատվիրել առկա բոլոր էլ. կառավարության համակարգերը համակցող ծրագրային ապահովման միջերես (interface):
 - 4) Կհիմնադրվի համապատասխան իրավաբանական անձ՝ ՊՈԱԿ (այսուհետ՝ Կազմակերպություն), ում կփոխանցվի նշված ծառայությունների սպասարկման գործառույթները, ինչպես նաև սպասարկման գործառույթի համար հատկացված նյութատեխնիկական բազան:
 - 5) Առաջին փուլում կազմակերպությունը պետք է ապահովի Երևան քաղաքում և առնվազն յուրաքանչյուր մարզի մեկ քաղաքում վերանորոգված և կահավորված սպասարկման գրասենյակի առկայությունը՝ միջինը 6-10 սպասարկող անձնակազմով: Նշված կենտրոններում պետք է տեղակայվի մշակված համակցված միջերեսը:
 - 6) Կհիմնադրվի բազմաալիքային հեռախոսահամարով միասնական «թեժ գծ», իսկ յուրաքանչյուր մարմին պետք է ապահովի թեժ գծի իր հատվածի մասնագիտական սպասարկումը: Նշված թեժ գծի միջոցով հնարավոր կլինի ստանալ խորհրդատվություն՝ վարչարարության, անհրաժեշտ փաստաթղթերի, ժամկետների և ընթացակարգերի վերաբերյալ: Բոլոր սպասարկման կենտրոններում պետք է ստեղծվի հնարավորություն՝ թեժ գծին զանգելու համար:
 - 7) Միևնույն ժամանակ պետք է առաջարկվի ցանկացած համայնքի միանալ գործընթացին, Կազմակերպությանն ապահովելով տարածքով, որը ֆինանսական միջոցների առկայության դեպքում պետք է նորոգվի Կազմակերպության միջոցներով, և միացվի համակարգին:
 - 8) Նաև Կազմակերպությունը պետք է ուսումնասիրի այլընտրանքային ֆինանսավորմամբ, ներառյալ պետական-մասնավոր համագործակցության (PPP) արդյունքում սպասարկման կենտրոնների աշխարհագրության ընդլայնման հարցը:
 - 9) Ամբողջ ՀՀ տարածքում համակարգի ներդրման և գործարկման փուլից հետո պետք է ուսումնասիրվի համապատասխան սպասարկման կենտրոնները համայնքներին փոխանցելու հարցը: Բոլոր կենտրոնները համայնքներին փոխանցելուց հետո կազմակերպությունը պետք է շարունակի իր գործունեությունը՝ արդեն համայնքային սպասարկման կենտրոններին մատուցելով տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ, ինչպես նաև ապահովել թեժ գծի աշխատանքը, համայնքային կենտրոնների աշխատակիցների վերապատրաստումը և համակարգի հետագա զարգացումը: Այսպես, կազմակերպությունը պետք է մշտապես համագործակցի համակարգի չմիացած պետական մարմինների և հանրությանը ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների հետ՝ նպատակ ունենալով մշտապես ընդլայնել մատուցվող ծառայությունների շրջանակը:
 - 10) Մինչև Կազմակերպության կողմից համապատասխան համայնքում ծառայության մատուցումը գործող սպասարկման կենտրոնները կշարունակեն աշխատանքը՝ բնակչությանը համապատասխան ծառայությունների մատուցումն ապահովելու նպատակով:
 - 11) Ծրագրի արդյունքում առկա մոտ 250 գործող գրասենյակների փոխարեն (որոնք տեղակայված են մինչև 45-50 համայնքներում) կգործեն մոտ 90-100 համայնքներում տեղակայված 110 գրասենյակներ, որոնցից մոտ 40-ը կլինեն միջին կամ մեծ ձևաչափի (6-

15 սպասարկող աշխատակցի հաշվարկով), իսկ մնացածը առավել փոքր (մինչև հինգ սպասարկող աշխատակից):

- 12) Ծրագրի վերջնական փուլում հնարավոր կլինի սպասարկման գործառույթ իրականացնել յուրաքանչյուր համայնքում՝ համայնքային ծառայողների միջոցով: Նշվածի արդյունքում նաև հնարավոր կլինի ապահովել համայնքների հավելյալ ֆինանսական աղբյուրների մուտք, ինչն էլ իր հերթին դրական կազդի տարածքների հավասար զարգացման և համայնքների ֆինանսական անկախության ապահովման վրա:

- 13) Ծրագրի առաջին փուլի իրականացման համար մոտավոր հաշվարկով անհրաժեշտ է հետևյալ ֆինանսական և տեխնիկական միջոցներ՝

ա) համապատասխան տարածք: Առաջարկվում է ծրագրի առաջին փուլի ժամանակ յուրաքանչյուր տարածքում որպես հիմք ընդունել առկա (համակցման ենթակա ծառայությունների մատուցման) գրասենյակներից որևէ մեկը՝ հաշվի առնելով դրա վերանորոգման աստիճանը, տեղադրությունը և այլ չափանիշներ: Որպես այլընտրանք՝ հնարավոր է առկա տարածքներից որևէ մեկի կամ մի քանիսի փոխանակում առավել հարմար տարածքի հետ: Մեկ այլ հնարավորություն է նաև տարածքի անհատույց տրամադրումը համայնքի կողմից:

բ) տարածքի վերանորոգում և կահավորում: Միջին գրասենյակի վերանորոգման և կահավորման ծախսը մոտավորապես կկազմի 25,000,000 (քսանհինգ միլիոն) ՀՀ դրամ: Հետևաբար բոլոր մարզերում մեկական գրասենյակի (ընդհանուրը տաս գրասենյակների) **վերանորոգման և կահավորման** համար անհրաժեշտ կլինի մոտ **250 մլն ՀՀ դրամ:**

գ) Միջերեսի պատրաստում և ծրագրային ապահովում: Հաշվի առնելով առկա այլ համակարգերի պատրաստման գները միասնական միջերեսի պատրաստումը մոտավոր հաշվարկով պետք է արժենա մոտ **50 մլն ՀՀ դրամ:**

դ) Ուսուցում, հասարակության հետ կապեր, գովազդ: Ծրագրի արդյունավետությունն ապահովելու համար պարտադիր պայման է հասարակության հետ կապերի լայնամասշտաբ ծրագրերի իրականացումը, ինչպես նաև աշխատակիցների խորացված ուսուցումը և շարունակական վերապատրաստումը: Տվյալ պահին անհնար է վերջնական գնահատական տալ ուսուցման և հասարակության հետ կապերի համար անհրաժեշտ բյուջեների ծավալների մասին, քանի որ դա նաև կապված է ծրագրի իրականացման ծավալներից: Միևնույն ժամանակ, հաշվի առնելով համարժեք գործընթացները մոտավորապես ակնկալվում է, որ պետք է հնարավոր լինի առաջնային (վերա)պատրաստումը և հանրության իրազեկումը իրականացնել մինչև **25-30 մլն բյուջեով:**

- 14) Ծրագիրը հնարավոր է ֆինանսավորել հետևյալ միջոցների հաշվին՝

ա. Պետական բյուջեի և արտաբյուջետային միջոցների հաշվին,

բ. միջազգային գործընկերների տրամադրված դրամաշնորհային միջոցներով¹²,

գ. Կազմակերպության գործունեության արդյունքում խնայած միջոցների հաշվին,

դ. Օպտիմալացման արդյունքում գոյացած գույքի օտարման միջոցով գոյացած միջոցների հաշվին,

ե. Մասնավոր հատված պետություն համագործակցության (PPP) գործիքի կիրառմամբ:

¹² Ամերիկյան USAID-ը արտահայտել է ծրագրի իրականացման աջակցության նախնական հետաքրքրությունը

ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄ

«ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՌԵԳԻՍՏՐՆԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ (ԳՐԱՆՑՄԱՆ) ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳ» ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄԱՍԻՆ

Իրավական ակտի ընդունման անհրաժեշտությունը

«Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգին հավանություն տալու մասին» Հայաստանի Հանրապետության կառավարության որոշման ընդունումը պայմանավորված է էլեկտրոնային կառավարության ծրագրի ներդրմամբ և բխում է ՀՀ Նախագահի 2012թ. հունիսի 30-ի թիվ ՆԿ-96-Ա կարգադրությամբ հաստատված միջոցառումների ցանկի 8.2 կետից, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2013 թվականի գործունեության միջոցառումների ծրագրի 102-րդ կետից:

Ընթացիկ իրավիճակը և խնդիրները

Չնայած ձեռքբերումներին և զգալի առաջընթացին էլեկտրոնային կառավարությունը Հայաստանում դեռևս ունի զարգացման պոտենցիալ: Միևնույն ժամանակ քաղաքացիների կողմից բարեփոխումների արդյունքներից ամբողջությամբ օգտվելու և բարձր բավարարվածության մակարդակի հասնելու համար դեռևս առկա են որոշ խնդիրներ, որոնք ունեն և օբյեկտիվ, և սուբյեկտիվ պատճառներ: Օբյեկտիվ պատճառների շարքին կարելի է դասել ֆինանսական միջոցների սղության պատճառով սպասարկման սրահների վատ կահավորված լինելը (առավել ակտուալ է Երևան քաղաքից դուրս գտնվող սպասարկման գրասենյակներում), մի շարք ծառայությունների երկար տրամադրումը, որոշ դեպքերում դեռևս առկա բյուրոկրատական քաշքշուկները և կոռուպցիոն ռիսկերը, իսկ սուբյեկտիվ գործոններից են՝ քաղաքացիների տեղեկացվածության պակասը, ընդհանուր վստահության պակասը, որոշակի գործընթացների անհրաժեշտության չընկալելը և այլն: Համապատասխան խնդիրների լուծման դեպքում միայն հնարավոր կլինի զգալիորեն բարձրացնել քաղաքացիների կողմից բարեփոխումների դրական ընկալման մակարդակը:

Կարգավորման նպատակը և ակնկալվող արդյունքը

Որպես նշված խնդիրները լուծելու հնարավոր տարբերակ, առաջարկվում է մշակել միասնական պորտալի /e-register 2.0/ տարբերակը, ինչպես նաև ներդնել ծառայությունների մատուցման միասնական գրասենյակներ: Առցանց մատուցվող

ծառայությունները պետք է ունենան մեկ գրանցում, ինչի արդյունքում անձը ստիպված չի լինի գրանցվել տարբեր կայքերում և համակարգերում՝ ծառայություններ ստանալու նպատակով (single sign-in): Այսպիսով, համապատասխան ծրագրային ապահովման առկայության /միասնական պատուհան կամ կայք բոլոր առկա ծառայությունները մատուցելու նպատակով/ և սպասարկող անձնակազմի պարբերաբար դասընթացներ կազմակերպելու դեպքում հնարավոր է զգալիորեն բարձրացնել ծառայությունների որակը, բարձրացնել արդյունավետությունը և ծառայությունները հասանելի դարձնել միջին և փոքր բնակավայրերում (մի քանի տարբեր ծառայությունների մատուցման հետ կապված սպասարկման գործառույթ իրականացնելիս մեկ կամ երկու անձը կունենան բավարար ծանրաբեռնվածություն նաև 4000-5000 բնակիչ ունեցող բնակավայրերով): Արդյունքում նաև զգալիորեն կնվազի գրասենյակների վերանորոգման և պահպանման ծախսերը, քանի որ անհրաժեշտ կլինի ունենալ միայն մեկ գրասենյակ – նախկինում առկա 3-4 (կամ ավել) գրասենյակների փոխարեն: *Սպասարկման գործառույթի տարանջատումը վարչարարությունից կհանգեցնի նաև պետական կառավարման մարմինների՝ իրենց մասնագիտական գործունեության իրականացման վրա կենտրոնանալուն, ինչի արդյունքում կապահովվի բուն վարչարարության որակի աճը:*

Միաժամանակ, կից ներկայացվում է մեկ միջին չափի գրասենյակի վերանորոգման և կահավորման ֆինանսական ծախսերի մոտավոր հաշվարկը:

ՏԵՂԵԿԱՆՔ N 1

«ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՌԵԳԻՍՏՐՆԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ (ԳՐԱՆՑՄԱՆ) ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳԻՆ ՀԱՎԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ՏԱԼՈՒ ՄԱՍԻՆ»
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅԱՄԲ ԱՅԼ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

«Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգին հավանություն տալու մասին» Հայաստանի Հանրապետության կառավարության որոշման ընդունման կապակցությամբ անհրաժեշտ է ընդունել «Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգից բխող միջոցառումների ցանկը հաստատելու մասին» ՀՀ կառավարության որոշում:

ՏԵՂԵԿԱՆՔ N 2

«ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՌԵԳԻՍՏՐՆԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ (ԳՐԱՆՑՄԱՆ) ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳԻՆ ՀԱՎԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ՏԱԼՈՒ ՄԱՍԻՆ»
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅԱՄԲ ՊԵՏԱԿԱՆ ԿԱՄ ՏԵՂԱԿԱՆ ԻՆՔՆԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՄԱՐՄՆԻ ԲՅՈՒՋԵՌԻ ԾԱԽՍԵՐԻ ԵՎ ԵԿԱՄՈՒՏՆԵՐԻ ԷԱԿԱՆ ԱՎԵԼԱՑՄԱՆ ԿԱՄ ՆՎԱԶԵՑՄԱՆ ՄԱՍԻՆ

«Հանրային ռեգիստրների վարման (գրանցման) միասնական սպասարկման կենտրոնների ներդրման հայեցակարգին հավանություն տալու մասին» Հայաստանի Հանրապետության կառավարության որոշման ընդունման կապակցությամբ պետական կամ տեղական ինքնակառավարման մարմնի բյուջեում ծախսերի և եկամուտների էական ավելացում կամ նվազեցում չի նախատեսվում: