



ՀՀ տարածքային կառավարման
և զարգացման նախարարություն

ՁԵՌՆԱՐԿ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՄԱՅՆՔՆԵՐՈՒՄ
ՔԱՂԱՔԱՅԻՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՆԵՐԻ
ՀԻՄՆՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԿՄԱՆ



Նախարան

Հայաստանում տեղական ինքնակառավարման համակարգի զարգացմանը զուգահեռ կարևոր է նաև ծառայությունների մատուցման որակի շարունակական բարելավումը: ՀՀ տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարությունը հետամուտ է այս խնդրի նպատակային ու արդյունավետ լուծմանը, ինչին վերջին տարիների ընթացքում էապես նպաստել է հանրապետության տարբեր համայնքներում Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների հիմնումը: ՔՍԳ-ները «մեկ պատուհան» սկզբունքի և էլեկտրոնային կառավարման գործիքների կիրառման շնորհիվ նկատելիորեն բարձրացնում են ծառայությունների մատուցման որակն ու արդյունավետությունը և քաղաքացիներին առաջարկում առավել հարմարավետ պայմաններ դրանցից օգտվելու համար:

Սույն ձեռնարկը մշակվել է Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության աջակցությամբ՝ հաշվի առնելով Հայաստանի 9 մարզերի 29 համայնքներում արդեն իսկ գործող ՔՍԳ-ների փորձը, ինչպես նաև տեղական մակարդակում վարչական ծառայություններ մատուցելու միջազգային պրակտիկան: Ձեռնարկում անդրադարձ է կատարվում ՔՍԳ հիմնելու ու դրա ընթացիկ աշխատանքը կազմակերպելու տարբեր ասպեկտների և կարող է ՏԻՄ-երի համար ծառայել որպես նոր ՔՍԳ հիմնելու, իսկ գործող ՔՍԳ-ների համար՝ սեփական աշխատանքը կատարելագործելու ուղեցույց:

Վստահ եմ՝ այս ձեռնարկում ներկայացված տեղեկությունները և ՔՍԳ-ների հիմնման քայլ առ քայլ մոտեցումը կարևոր նշանակություն կունենա ծառայությունների մատուցման արդյունավետության բարձրացման և ՏԻՄ-քաղաքացի հաղորդակցման դյուրացման գործում:

ՀՀ տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարի առաջին տեղակալ

Վաչե Տերտերյան

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՊԱԿՈՒՄՆԵՐԻ ՑԱՆԿ	6
ՀԱՄԱՌՈՏԱԳԻՐ	7
ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ	9
1. ՔՍԳ-Ի ՍԱՀՄԱՆՈՒՄԸ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿԸ	11
2. ՔՍԳ-Ի ՀԻՄՆՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԿՄԱՆ ՕՐԵՆՍԴՐԱԿԱՆ ՀԻՄՔԵՐԸ	13
3. ՔՍԳ-ՆԵՐԻ ՀԻՄՆՄԱՆ ՆԱԽԱՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՆԵՐԿԱ ԻՐԱՎԻՃԱԿԸ	14
4. ՔՍԳ-Ի ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	21
4.1. Ծառայությունների մատուցման մակարդակները	31
4.2. Ծառայությունների մատուցման եղանակները	32
5. ՔՍԳ-Ի ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՎԱԿԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ	38
6. ՔՍԳ-Ի ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄԸ	40
6.1. Փորձի փոխանակում և ներքին հաղորդակցություն	43
7. ՔՍԳ-Ի ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՈՒՄԸ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄԸ	44
7.1. Սեփական/պատվիրակված մշտադիտարկում	45
7.2. Քաղաքացիների արձագանք	48
8. ՔՍԳ-Ի ՀԻՄՆՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	52
8.1. Իրավիճակի գնահատում	53
8.2. Քննարկումների անցկացում	54

8.3. Ծառայությունների կազմի հաստատում	54
8.4. Կառուցվածքի հաստատում, անձնակազմի ընտրություն և վերապատրաստում	55
8.5. Ենթակառուցվածքների հիմնում	55
8.6. ՔՍԳ-ի գործարկում և հանրային իրազեկում	56
8.7. Մշտադիտարկում, գնահատում, բարելավում	56

9. ՔՍԳ-Ի ՀԻՄՆՈՒՄԸ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԿՈՒՄԸ ՀԱՄԱՅՆՔԻ ՊԼԱՆԱՎՈՐՄԱՆ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐՈՒՄ	57
10. ՔՍԳ-Ի ՏԱՐԱԾՔԸ, ԿԱՀԱՎՈՐՈՒՄԸ, ՇԻՆԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄԸ	58
10.1. ՔՍԳ-ի տարածքի ընտրությունը	58
10.2. ՔՍԳ-ի մուտքի ձևավորումը	59
10.3. ՔՍԳ-ի կառուցվածքային բաժանումը	61
10.4. ՔՍԳ հիմնման ճարտարապետաշինարարական աշխատանքները	72
10.5. ՔՍԳ տեխնիկական ապահովումը	77

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1. Հայաստանի Հանրապետությունում գործող ՔՍԳ-ների ցանկ (2018 թ. մարտի դրությամբ)	78
Հավելված 2. ՔՍԳ աշխատանքի մշտադիտարկման հարցաթերթի նմուշ	80
Հավելված 3. ՔՍԳ աշխատանքից քաղաքացիների բավարարվածության հետազոտության հարցաթերթի նմուշ	84
Հավելված 4. ՔՍԳ-ում անհրաժեշտ տեխնիկական սարքավորումների ցուցակ	88

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԱՐԲՅՈՒՐՆԵՐԻ ԵՎ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ	91
--	----

ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

ԳՄՀԸ	Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերություն
ԶԼՄ	Զանգվածային լրատվության միջոց
ՀԿՏՀ	Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգ
ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
ՎԾՄԿ	Վարչական ծառայությունների մատուցման կենտրոն
ՏԻՄ	Տեղական ինքնակառավարման մարմին
ՏԿԶՆ	Տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարություն
ՔՍԳ	Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակ

ՀԱՄԱՌՈՏԱԳԻՐ

«Հայաստանի Հանրապետության համայնքներում Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների հիմնման և գործարկման ձեռնարկը» (այսուհետ՝ Ձեռնարկ) նվիրված է Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների (ՔՍԳ) հիմնման և գործարկման, ընթացիկ աշխատանքի կազմակերպման, մշտադիտարկման և այլ հարցերին:

- **Ներածությունում** ներկայացվում են ՔՍԳ-ի ընդհանուր նկարագիրը, Ձեռնարկի մշակման նախադրյալներն ու արդիականության հիմնավորումը:

- **Առաջին բաժնում** տրվում են ՔՍԳ-ի սահմանումը, գործունեության նպատակներն ու սկզբունքները, ինչպես նաև առավելությունները քաղաքացիների և ՏԻՄ-երի համար:

- **Երկրորդ բաժնում** թվարկվում են ՔՍԳ-ի հիմնման և գործարկման օրենսդրական հիմքերը:

- **Երրորդ բաժնում** ներկայացվում է Հայաստանի Հանրապետությունում (ՀՀ) ՔՍԳ-ների հիմնման փորձը, բերվում Վանաձորի ՔՍԳ-ի օրինակը:

- **Չորրորդ բաժնում** ներկայացվում են ՔՍԳ-ում մատուցվող հիմնական ծառայությունները, դրանց տրամադրման մակարդակներն ու եղանակները և անդրադարձ է կատարվում ծառայությունների տրամադրման տեղեկատվական քարտերին:

- **Հինգերորդ բաժնում** քննարկվում է ՔՍԳ-ի կազմակերպական կառուցվածքը և առաջարկվում դրա երկու հիմնական մոդել:

- **Վեցերորդ բաժինը** վերաբերում է ՔՍԳ անձնակազմի ընտրության ու ներքին հաղորդակցության սկզբունքներին, ՔՍԳ աշխատակիցների վերապատրաստումների կազմակերպմանն ու փորձի փոխանակմանը:

- **Յոթերորդ բաժնում** ներկայացվում են ՔՍԳ-ի աշխատանքի մշտադիտարկման ու գնահատման եղանակները, տրվում դրանց նկարագրություններն ու իրականացման սկզբունքները:
- **Ութերորդ բաժնում** ներկայացվում են ՔՍԳ-ի հիմնման յոթ հիմնական փուլերը:
- **Իններորդ բաժինում** վերաբերում է ՔՍԳ-ի հիմնմանն ու գործարկմանը համայնքի պլանավորման փաստաթղթերում:
- **Տասներորդ բաժնում** արծարծվում են ՔՍԳ տարածքի ընտրությանն ու կահավորմանը, շինարարական աշխատանքներին, ՔՍԳ-ի տեխնիկական ու տեխնոլոգիական ապահովմանը վերաբերող հարցեր:

● **Հավելվածներում** ներկայացվում են ՀՀ-ում գործող ՔՍԳ-ների ցանկը, ՔՍԳ-ի աշխատանքի մշտադիտարկման հարցաթերթի նմուշ, ՔՍԳ-ի աշխատանքից քաղաքացիների գոհունակության հետազոտության հարցաթերթի նմուշ և ՔՍԳ-ում անհրաժեշտ տեխնիկական սարքավորումների ցուցակ, իսկ ծառայությունների տրամադրման տեղեկատվական քարտերը կցված են ձայնասկավառակով:

Ձեռնարկի վերջում տրվում է օգտագործված աղբյուրների և գրականության ցանկը:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

ՀՀ կառավարության որդեգրած քաղաքականության համաձայն հանրային կառավարման ոլորտում իրականացվել և իրականացվում են բարեփոխումներ, որոնց նպատակը ՀՀ քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավումն է¹: Բարեփոխումների հաջողությունը գերազանցապես պայմանավորված է քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների հասանելիությամբ, դրանց որակն ու արդյունավետությունն ապահովող գործուն միջոցների ու մեխանիզմների առկայությամբ: Իրենց իրավունքներին իրազեկվածության աստիճանի բարձրացմանը զուգահեռ քաղաքացիներն ակնկալում են ծառայությունների մատուցման առավել բարձր որակ ու մակարդակ՝ հաճախորդակենտրոն, ճկուն ու արդյունքահեռ:

Անկախ մատուցվող ծառայությունների քանակից ու բնույթից՝ դրանց բարձր որակի ապահովումը նաև տեղական ինքնակառավարման մարմինների (ՏԻՄ) առաջնային խնդիրներից է: Որքան թափանցիկ, մատչելի ու համակարգված է ծառայությունների մատուցումը, այնքան բարձր է

ՏԻՄ-ի նկատմամբ քաղաքացիների վստահությունը:

Ծառայությունների քանակն ու բնույթը կարող են տարբերվել, սակայն դրանց բարձր որակի ապահովումը մնում է ՏԻՄ-երի գերակա հանձնառություն, որի հաջող իրականացման ժամանակակից ու թիրախային տարբերակ է ՔՍԳ-ների հիմնումը: Սա նաև ժամանակի հրամայական է՝ պայմանավորված տեղական ինքնակառավարման համակարգի զարգացմամբ, ոլորտում իրականացված կառուցվածքային և օրենսդրական փոփոխություններով, կառավարության՝ ապակենտրոնացմանն ուղղված քաղաքականությամբ, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման մեթոդների, եղանակների ու գործիքների արդիականացման անհրաժեշտությամբ:

ՔՍԳ-ն թույլ է տալիս համայնքապետարանի կողմից տրամադրվող ծառայությունները «մեկ պատուհան» սկզբունքով մատուցել մեկ վայրում՝ քաղաքացիների համար դառնալով դրանցից օգտվելու առաջնային հարթակ:

¹ «Մատուցվող ծառայությունների որակի և արդյունավետության բարձրացումը», Հայաստանի Հանրապետության կառավարության գործունեության արդյունքներ, <http://report.gov.am/?id=31>:

ՔՍԳ-ների միջոցով հնարավոր է դառնում ծառայությունների մատուցումը համապատասխանեցնել քաղաքացիների կարիքներին՝ բարելավելով ՏԻՄ-քաղաքացի հաղորդակցությունը, ավելի թափանցիկ դարձնելով համայնքապետարանի գործունեությունը և բարձրացնելով տեղական ինքնակառավարմանը քաղաքացիների մասնակցության աստիճանը:

Սույն Ձեռնարկը մշակված է իբրև ուղեցույց, գործնական օգնություն ՏԻՄ-երին, համայնքապետարանների աշխատակազմերին՝ համայնքում պատշաճ կերպով հիմնելու և գործարկելու ՔՍԳ: Ձեռնարկում ներկայացված են ՔՍԳ-ների՝ որպես ծառայություններ մատուցող նոր կառույցների նպատակները, խնդիրներն ու առանձնահատկությունները:

Ձեռնարկը մշակելիս քննության է առնվել 2011 թ. հրատարակված «Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների ստեղծումը Հայաստանում» Ձեռնարկը² նպատակ ունենալով արդիականացնել այն՝ հաշվի առնելով կուտակված փորձն ու զարգացումները:

Ձեռնարկը հասցեագրված է ՀՀ ՏԻՄ-երին, համայնքապետարանների աշխատակազմերին, բնակիչներին, քաղաքացիական հասարակության, մասնավոր հատվածի կազմակերպություններին ու խմբերին, փորձագիտական հանրույթին, ինչպես նաև համայնքներում գործունեություն ծավալող այլ կառույցներին:

² Ձեռնարկը մշակվել է հրատարակվել է Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության (ԳՄՀԸ) «Համայնքային և տնտեսական զարգացում Հայաստանում» ծրագրի շրջանակներում, Գ. Խաչատրյան, Երևան - 2011:

1. ՔՍԳ-Ի ՍԱՀՄԱՆՈՒՄԸ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿԸ

ՔՍԳ-ն համայնքապետարանի կառույց է, որը «մեկ պատուհան» սկզբունքով քաղաքացիներին մատուցում է համայնքային վարչական և (կամ) այլ ծառայություններ:

ՔՍԳ-ի նպատակն է հարմարավետ պայմաններում և ժամանակակից տեխնոլոգիաների կիրառմամբ «մեկ պատուհան» սկզբունքի համաձայն քաղաքացիներին մատուցել բարձրորակ ծառայություններ՝ միևնույն ժամանակ դառնալով քաղաքացիների խնդիրների ու պահանջների հասցեագրման ու լուծման և ՏԻՄ-քաղաքացի հաղորդակցման հիմնական հարթակ, ինչպես նաև համայնքի տեղեկատվական կենտրոն:

ՔՍԳ-ն բարձրորակ ծառայություններ մատուցելու նպատակով իր աշխատանքում պետք է հետևի որոշ հիմնարար սկզբունքների, մասնավորապես.

- «մեկ պատուհան» սկզբունքով, թափանցիկ և մատչելի եղանակով քաղաքացիներին տրամադրի ծառայություններ,
- ծառայի որպես ՏԻՄ-քաղաքացի հաղորդակցման առաջնային հարթակ,
- լինի ճկուն և քաղաքացիներին առաջարկի ՔՍԳ-ի հետ հաղորդակցման իրենց հարմար եղանակի (անմիջական/ հեռահար) ու ժամանակի ընտրության հնարավորություն,
- յուրաքանչյուր քաղաքացու նկատմամբ ցուցաբերի անհատական մոտեցում և ծառայություններ մատուցելիս հաշվի առնի նրա կարիքները,
- ունենա արհեստավարժ ու բանիմաց աշխատակազմ, որը պատրաստ կլինի աջակցել քաղաքացուն և կապահովի բարձրորակ սպասարկում,
- քաղաքացիներին տրամադրի անհրաժեշտ ու ամբողջական տեղեկություններ ծառայությունների, դրանց մատուցման ընթացակարգերի և այլ հարցերի վերաբերյալ՝ դառնալով համայնքի միասնական տեղեկատվական հարթակ,
- սեփական աշխատանքում կիրառի վերահսկողության ու հաշվետվողականության մեխանիզմներ, ինչպիսիք են սեփական աշխատանքի մշտադիտարկումը, գնահատումն ու բարելավումը, հրապարակային հաշվետվությունների ներկայացումը, համայնքապետարանի տարբեր ստորաբաժանումների հետ արդյունավետ համագործակցությունը:

ՔՍԳ-ի արդյունավետությունը քաղաքացիների և ՏԻՄ-երի համար:

Քաղաքացիների համար.

- **ՔՍԳ-ն** բարելավում է ծառայությունների հասանելիությունը, ներքին ընթացակարգերի վերանայման միջոցով ավելի մատչելի դարձնում դրանց մատուցումն ու կրճատում ծառայությունների ստացմանը հատկացվող ժամանակը:
- **ՔՍԳ-ն** թույլ է տալիս քաղաքացուն իր խնդիրների լուծումը որոնելու ճանապարհին խուսափել համայնքապետարանի սենյակից սենյակ անհարկի բյուրոկրատական քաշքշուկներից:
- **ՔՍԳ-ում** քաղաքացիների նկատմամբ ցուցաբերվում է անհատական և հաճախորդակենտրոն մոտեցում, խնդիրներին տրվում են արագ ու նպատակաուղղված լուծումներ:
- **ՔՍԳ-ում** քաղաքացիներն ստանում են արդյունավետ սպասարկում վերապատրաստված անձնակազմի կողմից, ինչը հավելյալ դյուրություն է ապահովում ՏԻՄ-ի հետ հաղորդակցման համար:
- **ՔՍԳ-ն** ծառայում է որպես հարթակ հանրային այլ ծառայությունների հետ կապված հարցերով դիմելու համար:
- **ՔՍԳ-ն** քաղաքացուն հնարավորություն է տալիս հետադարձ կապի միջոցով ներկայացնել ՏԻՄ աշխատանքի վերաբերյալ իր կարծիքն ու հանդես գալ

դրա բարելավման առաջարկներով՝ այսպիսով գործուն մասնակցություն բերելով տեղական ինքնակառավարմանը և դրա կատարելագործմանը:

ՏԻՄ-ի համար.

- **ՔՍԳ** հիմնման արդյունքում ներքին ընթացակարգերի, աշխատառճի վերանայումն ու կառուցվածքային փոփոխությունները բարձրացնում են ծառայությունների մատուցման որակն ու արդյունավետությունը՝ վերաձևելով ու օպտիմալացնելով վարչական գործընթացները և կիրառելով նորարար տեխնոլոգիական լուծումներ:
- **ՔՍԳ-ն** բարձրացնում է համայնքապետարանի աշխատանքի թափանցիկությունն ու հաշվետվողականությունը, նվազեցնում կոռուպցիոն ռիսկերը:
- **ՔՍԳ-ն** քաղաքացիների համար ծառայում է որպես ՏԻՄ-ի հետ հաղորդակցման առաջնային օղակ, ինչը ՔՍԳ-ի անձնակազմի պրոֆեսիոնալ աշխատանքի պարագայում բնակիչների շրջանում բարձրացնում է ՏԻՄ-ի նկատմամբ վստահությունը:
- **ՔՍԳ-ն** ՏԻՄ-ը մոտեցնում է քաղաքացուն՝ առաջարկելով ծառայությունների բարելավման տարբեր գործիքներ և ապահովելով երկու կողմերի արդյունավետ հաղորդակցությունը:

2. ՔՍԳ-ի ՀԻՄՆՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԿՄԱՆ ՕՐԵՆՍԴՐԱԿԱՆ ՀԻՄՔԵՐԸ

ՔՍԳ հիմնման և գործարկման հիմնական օրենսդրական հիմքերն են.

- «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը,
- «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքը,
- «ՀՀ վարչատարածքային բաժանման մասին» ՀՀ օրենքը,
- «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքը,
- «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքը,
- Պետական լիազոր մարմնի այլ իրավական ակտեր:

3. ՔՍԳ-ՆԵՐԻ ՀԻՄՆՄԱՆ ՆԱԽԱՊԱՏՍՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՆԵՐԿԱ ԻՐԱՎԻՃԱԿԸ

ՀՀ-ում ՔՍԳ-ները հիմնելիս կիրառվել է Գերմանիայի ՔՍԳ-ների մոդելը, որը ԳՄՀԸ աջակցությամբ վերլուծվել, ընդհանրացվել և տեղայնացվել է՝ համապատասխանեցվելով հայաստանյան հնարավորություններին, պահանջներին, իրողություններին ու առանձնահատկություններին:

Ներդիր 1. ՔՍԳ-ների հիմնման փորձը Գերմանիայում³

Գերմանիայում գրեթե բոլոր խոշոր համայնքներում գործում են ՔՍԳ-ներ⁴, իսկ առավել խոշորներում՝ նաև ՔՍԳ մասնաճյուղեր: Առաջին ՔՍԳ-ները հիմնվել են 1980-ական թվականներին՝ նպատակ ունենալով բնակիչներին կենտրոնացված եղանակով մատուցել ծառայություններ:

Քյոլն քաղաքում գործում է մեկ ՔՍԳ՝ իր ութ մասնաճյուղերով, որոնցից յուրաքանչյուրն սպասարկում է միջինը 110.000 բնակչի: Քյոլնում մատուցվում են թե՛ համայնքային, թե՛ պետական ծառայություններ՝ բնակչության հաշվառում, անձնագրերի, նույնականացման քարտերի, վարորդական իրավունքի վկայականների ձևակերպում ու տրամադրում և այլն: Ծառայությունների դիմաց վճարումները կատարվում են գրասենյակի տարածքում տեղակայված դրամարկղով: Բազմաթիվ ծառայություններ մատուցվում են նաև առցանց՝ պաշտոնական կայքի⁵ միջոցով:

Մեկ այլ օրինակ է **Օֆենբախ** քաղաքի ՔՍԳ-ն, որն սպասարկում է ավելի քան 120.000 բնակչի: Այստեղ մատուցվում են ինչպես համայնքային ու պետական, այնպես էլ լրացուցիչ (արտաքին) ծառայություններ, ինչի նպատակով ՔՍԳ-ի տարածքում տարբեր մասնագիտացված կազմակերպությունների հատկացված են սպասարկման կետեր:

Գերմանիայում ՔՍԳ-ները հիմնականում համայնքապետարանների առանձնացված ստորաբաժանումներ են: ՔՍԳ-ի ղեկավարը պատասխանատու է ամենօրյա աշխատանքների կազմակերպման ու ՔՍԳ-ի զարգացման պլանավորման համար: ՔՍԳ-ն ղեկավարվում է իր կանոնակարգով ու ընթացակարգերով և ունի սեփական կնիք ՔՍԳ-ում պատրաստված փաստաթղթերի վավերացման համար: Գերմանիայի ՔՍԳ-ների մեծ մասում ժամանակ առ ժամանակ անցկացվում են քաղաքացիների գոհունակության հետազոտություններ, որոնց հիման վրա կատարելագործվում է ՔՍԳ-ների աշխատանքը:

³ «Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների ստեղծումը Հայաստանում» Ձեռնարկ, Երևան - 2011, էջ 7-9:
⁴ Գերմանիայի որոշ քաղաքներում ՔՍԳ-ները կոչվում են «Բնակչության սպասարկման գրասենյակներ»՝ հիմք ընդունելով այն, որ ծառայությունները մատուցվում են ոչ միայն Գերմանիայի քաղաքացիություն ունեցող անձանց, այլև համայնքի ցանկացած բնակչի՝ անկախ քաղաքացիությունից («Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների ստեղծումը Հայաստանում» Ձեռնարկ, Երևան - 2011, էջ 7):
⁵ Գերմանիայի Քյոլն քաղաքի պաշտոնական կայք, <http://www.stadt-koeln.de/buergerservice>:

2006-2017 թթ. ընթացքում ԳՄՀԸ աջակցությամբ ՔՍԳ-ներ են հիմնվել ՀՀ 26 համայնքներում: Էջմիածին և Եղվարդ համայնքներում ՔՍԳ-ներ հիմնվել են սեփական նախաձեռնությամբ ու

միջոցներով, իսկ Կապան համայնքում՝ Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) աջակցությամբ⁶:

Ստորև քարտեզի վրա ներկայացված են ՀՀ համայնքներում գործող ՔՍԳ-ները:



Սկար 1. ՀՀ համայնքներում գործող ՔՍԳ-ները

⁶ ՀՀ-ում գործող ՔՍԳ-ների ցանկը ներկայացված է Հավելված 1-ում:

Հայաստանում ՔՍԳ-ները համայնքապետարանների կազմում են, իսկ ՔՍԳ աշխատակազմում տվյալ համայնքապետարանի հաստիքային աշխատակիցներ են: ՔՍԳ-ները հիմնականում տեղակայված են համայնքապետարանների վարչական շենքերի առաջին հարկերում:

ՔՍԳ-ներում ծառայությունները մատուցվում են «մեկ պատուհան» սկզբունքով, թե՛ ստացիոնար, թե՛ առցանց եղանակներով: Համայնքների մեծ մասում գործում է նաև «Թեժ գիծ» ծառայությունը: ՔՍԳ-ներն իրենց գործառույթներն իրականացնում են Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգի (ՀԿՏՀ)⁷ միջոցով (տե՛ս ներդիր 2):

Ներդիր 2. Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգի նկարագրությունը

ՀԿՏՀ-ն տվյալների կառավարման միասնական տեղեկատվական համակարգ է, որը թույլ է տալիս բարձրացնել ՏԻՄ-երի կողմից իրականացվող աշխատանքների արդյունավետությունը, բարելավել մատուցվող ծառայությունների որակը և դրանք առավել հասանելի ու մատչելի դարձնել քաղաքացիներին, արդյունավետորեն կառավարել համայնքային բյուջեն ու սեփականությունը և քաղաքացիներին ներգրավել տեղական ինքնակառավարման գործընթացներին: ՀԿՏՀ-ի հիմնական բաղադրիչները ներկայացված են ստորև.

- Համայնքային բյուջեի կառավարման ենթահամակարգ,
- Համայնքային գույքի կառավարման ենթահամակարգ,
- Թույլտվությունների, տեղական տուրքերի և վճարների կառավարման ենթահամակարգ,

- Էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության կառավարման ենթահամակարգ,
- Համայնքի բնակչության տվյալների կառավարման ենթահամակարգ,
- «Կազմակերպությունների ռեգիստր» ենթահամակարգ,
- Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ենթահամակարգ,
- ՏԻՄ-ի և աշխատակազմի քարտուղարի գործառույթների կառավարման ենթահամակարգ,
- Ծառայությունների ընթացակարգերի վարման ենթահամակարգ,
- «Առցանց ծառայություններ» հավաքածու,
- «Թեժ գիծ» և այլն:

ՀԿՏՀ-ի հիման վրա են գործում ՀՀ համայնքների գերակշիռ մասի պաշտոնական էլեկտրոնային կայքերը:

⁷ ՀԿՏՀ-ն պատկանում է ՀՀ տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարությանը (ՏԿԶՆ): Համակարգը մշակվել է «Տեղեկատվական համակարգերի զարգացման և վերապատրաստման կենտրոն» հասարակական կազմակերպության կողմից:

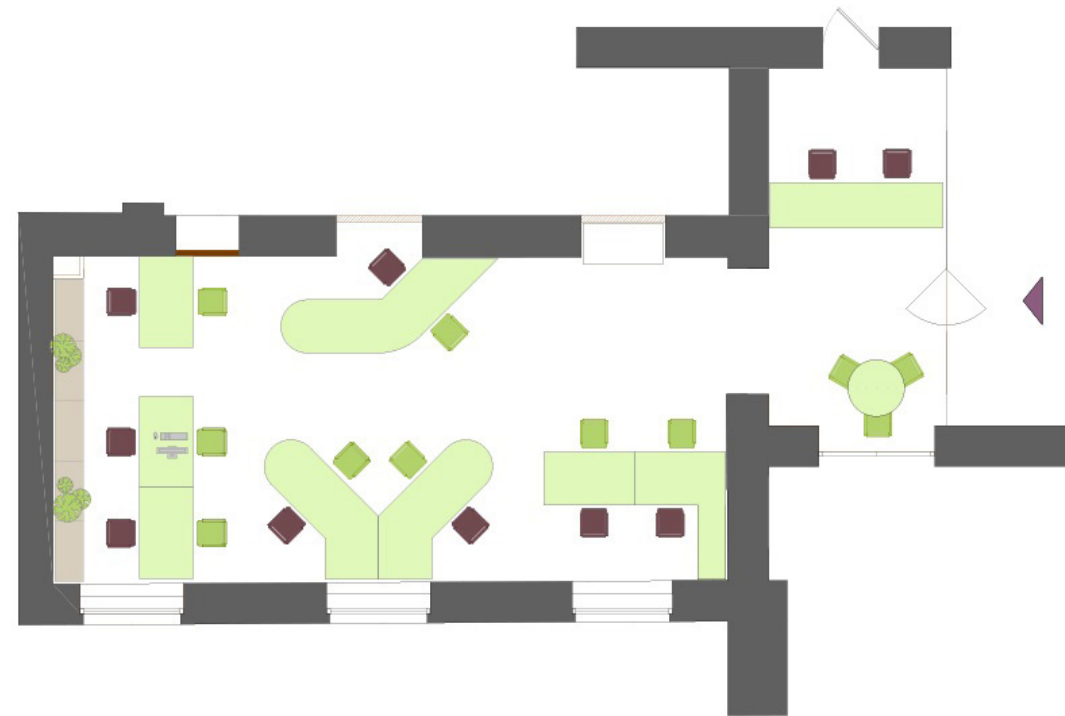
Որպես օրինակ՝ ներդիր 3-ում ներկայացվում է ՀՀ Լոռու մարզի Վանաձոր քաղաքային համայնքում հիմնված ՔՍԳ-ն:

Ներդիր 3. Վանաձորի ՔՍԳ-ի նկարագրություն

Վանաձորում ՔՍԳ հիմնվել է 2017 թ-ին: Այն տեղակայված է քաղաքապետարանի շենքի առաջին հարկում: ՔՍԳ տարածքը 84.2 մ² է՝ բաժանված երեք գոտիների.

1. ընդունարան,
2. քաղաքացիների սպասելու և խորհրդակցությունների,
3. սպասարկման:

Ստորև ներկայացված է ՔՍԳ-ի հատակագիծը:



Գծապատկեր 1. Վանաձորի ՔՍԳ-ի հատակագիծը



Նկար 2. Վանաձորի ՔՍԳ-ի մուտքը

ՔՍԳ մտնելով՝ քաղաքացիները հայտնվում են ընդունարանի գոտում: Ընդունարանի երկու աշխատակիցները պատասխանատու են քաղաքացիներին ընդունելու, հարցերին պատասխանելու, անհրաժեշտ տեղեկություններ տրամադրելու, քաղաքացիներին համապատասխան սպասարկման կետեր ուղղորդելու, ինչպես նաև քաղաքացիների դիմումներն ու գրություններն ընդունելու, պատասխաններ տրամադրելու համար: Հերթերի առկայության դեպքում աշխատակիցները քաղաքացուն առաջարկում են անցնել սպասարահ:



Նկար 3. Վանաձորի ՔՍԳ-ի ընդունարանը



Նկար 4. Վանաձորի ՔՍԳ-ի սպասելու և խորհրդակցությունների անկյունը

Ընդունարանի դիմաց տեղակայված սպասարահը և խորհրդակցությունների հատվածը նախատեսված է ՔՍԳ աշխատակիցների ու քաղաքացիների միջև քննարկումների, խորհրդակցությունների անցկացման, քաղաքացիների կողմից դիմումների, հայտերի, ձևաթղթերի լրացման և այլ նպատակների համար: Այս հատվածում տեղադրված է նաև ցուցադրավահան (սթենդ)՝ դիմումների ձևանմուշներով, հայտարարություններով և ՔՍԳ-ի մասին տեղեկատվական թերթիկներով, ինչպես նաև ցուցանակ, որի վրա նշված են ՔՍԳ-ում մատուցվող ծառայությունները, աշխատանքային

օրերն ու ժամերը (երկուշաբթի-ուրբաթ՝ 09:00-18:00, ընդմիջում՝ 13:00-14:00) և կոնտակտային տվյալներ:

Սպասարկման սրահում են քաղաքացիներին մատուցվում հիմնական ծառայությունները: Այստեղ կահույքը և գույքը համապատասխանեցված են աշխատակիցների և քաղաքացիների պահանջներին սպասարկումն առավել արդյունավետ կազմակերպելու համար: Յուրաքանչյուր սեղանի մոտ տեղադրված են աթոռներ աշխատակցի և քաղաքացու համար: Բոլոր սպասարկման կետերը հագեցած են համայնքապետարանի համակարգչային ցանցին միացված համակարգիչներով, ինչպես նաև անհրաժեշտ գրասենյակային տեխնիկայով (տպիչ, հեռախոս): Սպասարկման սրահում տեղադրված է նաև **տեքմինալ**՝ վճարումներ կատարելու նպատակով:

ՔՍԳ-ում մատուցվում են մեկ տասնյակից ավելի ծառայություններ, որոնք բաշխված են 10 աշխատանքային կայանների միջև: Յուրաքանչյուր կայանի մոտ տեղադրված է տրամադրվող ծառայությունների անվանաքարտ, ինչը քաղաքացիների համար հեշտացնում է ՔՍԳ-ում կողմնորոշվելը: Ծառայությունների մեծ մասը մատուցվում է ՀԿՏՀ-ի միջոցով: ՔՍԳ-ում մատուցվում է նաև «Թեժ գիծ» ծառայությունը:



Նկար 5-6. Ընդունարանի դիմաց տեղակայված սպասելու և խորհրդակցությունների անկյունը

4. ՔՍԳ-ի ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Ծառայությունների մատուցումը ՔՍԳ-ի գործունեության առանցքն է, ինչով էլ պայմանավորված են ՔՍԳ-ի տարածքի ընտրությունը, աշխատակիցների թիվը, տեխնիկական հագեցվածությունը: Ծառայությունների կազմը նախնառաջ որոշվում է՝ ելնելով օրենսդրությամբ ՏԻՄ-երին ներկայացվող պահանջներից, վերջիններիս իրավասություններից ու լիազորություններից և պայմանավորված է առկա տեխնիկական ու տեխնոլոգիական հնարավորություններով, տվյալ համայնքի բնակչության թվով, տեսակով (քաղաքային/գյուղական) և այլ

առանձնահատկություններով: ՔՍԳ-ում մատուցվող ծառայությունները կարելի է պայմանականորեն խմբավորել ըստ համայնքների՝ օրենքով սահմանված սեփական, պատվիրակված և այլ լիազորությունների:

● **Առաջին** խմբում այն ծառայություններն են, որոնք բխում են ՏԻՄ լիազորություններից և իրավասություններից: Այդպիսիք են տեղեկանքների ու թույլտվությունների տրամադրումը, տեղական հարկերի, տուրքերի ու վճարների գանձումը և այլն:

Ստորև բերված է ՀՀ ՔՍԳ-ներում մատուցվող հիմնական ծառայությունների ցանկը.

- դիմումների, գրությունների ընդունում և դրանց ընթացքի մասին տեղեկությունների ու պատասխանների տրամադրում,
- տեղեկանքների տրամադրում,
- թույլտվությունների տրամադրում,
- գույքահարկի հաշվարկում և (կամ) գանձում,
- հողի հարկի հաշվարկում և (կամ) գանձում,

- վարձակալական վճարների հաշվարկում և (կամ) գանձում,
- տեղական տուրքերի հաշվարկում և (կամ) գանձում,
- աղբահանության վճարների հաշվարկում և (կամ) գանձում,
- տվյալների հաշվառում,
- տեղեկությունների տրամադրում,
- խորհրդատվություն,
- ավագանու և համայնքի ղեկավարի որոշումների տրամադրում,
- համայնքի ղեկավարի մոտ ընդունելության գրանցում:

Երկրորդ խմբում այն ծառայություններն են, որոնք ՔՍԳ-ները քաղաքացիներին մատուցում են ՏԻՄ-երին պատվիրակված լիազորությունների շրջանակներում (անձնագրի, վարորդական իրավունքի և այլ վկայականների տրամադրում, քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցում, նոտարական ու կադաստրային ծառայություններ և այլն):

Երրորդ խմբում ներառված են այն ծառայությունները, որոնք մատուցվում են ՔՍԳ-ի տարածքում այլ կազմակերպության(ների) կողմից⁸:

ՔՍԳ-ների կողմից տրամադրվող ծառայությունների մասին անհրաժեշտ, բավարար և արդի տեղեկությունների հավաքատեղին ծառայությունների տրամադրման տեղեկատվական քարտերն են⁹:

Տեղեկատվական քարտի մշակման նպատակն ու իմաստը քաղաքացուն տվյալ ծառայության մասին առավել ամբողջական, անհրաժեշտ տեղեկությունների տրամադրումն է:

Տեղեկատվական քարտերում ներկայացված են.

1. ծառայության անվանումը,
2. ծառայության նկարագրությունը,
3. ծառայությունը տրամադրող ՏԻՄ-ի վերաբերյալ տեղեկություններ,
4. ծառայության շահառուն,
5. ծառայության տրամադրման համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը,
6. ծառայության համար սահմանված վճարի կամ տուրքի չափը, իրավական հիմքը, վճարման կարգը,
7. ծառայության տրամադրման ընթացակարգը,
8. ծառայության տրամադրման ժամկետը,
9. ծառայության տրամադրման իրավական հիմքերը,
10. ծառայության վերջնական արդյունքը,
11. ծառայության վերջնական արդյունքը ստանալու եղանակը,
12. ծառայության տրամադրման վերաբերյալ խորհրդատվություն ստանալու կարգը,
13. ծառայության մերժման հիմքերը,
14. ծառայության տրամադրման արդյունքների բողոքարկման կարգը:

Յուրաքանչյուր քարտին կից ներկայացված է նաև համապատասխան դիմումի կամ հայտի ձևը:

Համայնքի վարչական տարածքում թանկարժեք մետաղներից պատրաստված իրերի՝ որոշակի վայրում մանրածախ առք ու վաճառք

իրականացնելու թույլտվության տրամադրման տեղեկատվական քարտի նմուշը ներկայացված է ստորև, իսկ մնացած ծառայությունների քարտերի օրինակելի ձևերը կցված են ձայնասկավառակով¹⁰:

⁸ ՔՍԳ-ներում կարող են գործել առևտրային բանկերի մասնաճյուղեր, բնակչությանն էլեկտրաէներգիա, բնական գազ և խմելու ջուր մատակարարող կազմակերպությունների, հեռահաղորդակցության օպերատորների սպասարկման կետեր և այլն:

⁹ Ծառայությունների տրամադրման տեղեկատվական քարտերը մշակվել են ԳՄՀԸ աջակցությամբ ձևավորված համայնքային փորձագիտական խմբի կողմից: Քարտերը քննարկվել են Աբովյանի, Աշտարակի, Մեղրիի, Վանաձորի, Սիսիանի, Եղվարդի, Սևանի համայնքապետարանների ներկայացուցիչների հետ և փորձարկվել են մի քանի համայնքներում՝ հետագայում տարածելու նպատակով:

¹⁰ Տեղեկատվական քարտերի վերջին թարմացումն իրականացվել է 2018 թ. մարտին՝ այդ պահին գործող օրենսդրության հիման վրա:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՔԱՐՏ

1.	Ծառայության անվանում	Համայնքի վարչական տարածքում թանկարժեք մետաղներից պատրաստված իրերի՝ որոշակի վայրում մանրածախ առք ու վաճառք իրականացնելու թույլտվության տրամադրում
2.	Ծառայության նկարագրություն	Ծառայությունը տրամադրվում է համայնքի վարչական տարածքում գործող որոշակի վայրերում թանկարժեք մետաղներից պատրաստված իրերի մանրածախ առք ու վաճառք իրականացնելու համար տնտեսվարող սուբյեկտներին թույլտվություն տալու նպատակով:
3.	Ծառայությունը տրամադրող ՏԻՄ-ի վերաբերյալ տեղեկություններ	<p>_____ համայնքապետարան</p> <p>📍 Հասցե՝ ՀՀ, _____ մարզ,</p> <p>🏠 քաղաք/գյուղ՝ _____</p> <p>📠 փողոց՝ _____</p> <p>☎ հեռ.՝ +374 _____</p> <p>✉ էլ. փոստ՝ _____</p> <p>@ վեբ-կայք՝ _____</p> <p>📅 Աշխատանքային օրեր՝ երկուշաբթի-ուրբաթ ժամեր՝ ____:____ - ____:____ ընդմիջում՝ ____:____ - ____:____</p>
4.	Ծառայության շահառու	<input type="checkbox"/> Ֆիզիկական անձ <input type="checkbox"/> Իրավաբանական անձ

5.	Ծառայության տրամադրման համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր	<ol style="list-style-type: none"> Հայտ՝ լրացված սահմանված ձևով: Հայտի ձևը տրամադրում է համայնքապետարանի աշխատակազմի աշխատակիցը: Հայտի ձևը հնարավոր է ներբեռնել նաև համայնքապետարանի պաշտոնական էլեկտրոնային կայքի «Տեղեկատուներ» բաժնի ձևաթղթերի շտեմարանից: Հայտատու իրավաբանական անձի պետական գրանցման վկայականի բնօրինակ, ՀՎՀՀ, բանկային վավերապայմաններ, Հայտատու անհատ ձեռնարկատիրոջ (ԱԶ) պետական հաշվառման վկայականի և անձը հաստատող փաստաթղթի բնօրինակ, Գործունեության իրականացման վայրի՝ առևտրի օբյեկտի սեփականության կամ վարձակալության կամ անհատույց օգտագործման իրավունքը հավաստող փաստաթղթի բնօրինակ, Տեղական տուրքի վճարումը հաստատող անդորրագիր, Տեղեկանք՝ համայնքի բյուջեի նկատմամբ պարտավորությունների մասին:
6.	Ծառայության համար սահմանված վճարի կամ տուրքի չափը, իրավական հիմքը, վճարման կարգը	<p>Վճարվում է համայնքի ավագանու _____ թ. N ____-Ն որոշմամբ սահմանված տեղական տուրք, որի հաշվարկման համար հիմք է հանդիսանում օրացուցային տարվա համար սահմանված տեղական տուրքի չափը: Վճարումը կատարվում է մինչև թույլտվությունը ստանալը՝ ցանկացած բանկում, բանկումատում, գանձարկղում համայնքապետարանի _____ հաշվեհամարին՝ նշելով վճարման նպատակը:</p>
7.	Ծառայության տրամադրման ընթացակարգ	<ol style="list-style-type: none"> Հայտը ներկայացվում է համայնքապետարանի աշխատակազմի աշխատակցին անձամբ կամ լիազորված անձի միջոցով (լիազորագիրը կցվում է հայտին): Էլեկտրոնային ստորագրությամբ վավերացված հայտը հնարավոր է ուղարկել նաև համայնքապետարանի պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի միջոցով: Հայտի հետ ներկայացվում են ծառայության տրամադրման համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը (տե՛ս քարտի 5-րդ բաժինը), Համայնքապետարանի աշխատակազմի աշխատակիցը ներկայացված փաստաթղթերի բնօրինակները պատճենահանում

	<p>է, դրանց վրա կատարում գրառում բնօրինակների հետ համապատասխանության մասին և փաստաթղթերի բնօրինակները վերադարձնում հայտատուին: Անհրաժեշտության դեպքում վերցվում են փաստաթղթերի բնօրինակները,</p> <p>4. Փաստաթղթերի փաթեթը հանձնվում է աշխատակազմի համապատասխան բաժնին կամ մասնագետին,</p> <p>5. Կայացվում է համայնքի ղեկավարի որոշում և տրվում է թույլտվություն, կամ ծառայության տրամադրումը գրավոր մերժվում է:</p>
8.	<p>Ծառայության տրամադրման ժամկետ</p> <p>Առավելագույնը 30 օրացուցային օր</p>
9.	<p>Ծառայության տրամադրման իրավական հիմքեր</p> <p>1. «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենք (07.05.2002, ՀՕ-337), 2. «Տեղական տուրքերի և վճարների մասին» ՀՀ օրենք (26.12.1997, ՀՕ-185), 3. «Առևտրի և ծառայությունների մասին» ՀՀ օրենք (24.11.2004, ՀՕ-134-Ն), 4. Վարչական իրավախախտումների վերաբերյալ ՀՀ օրենսգիրք (06.12.1985), 5. Համայնքի ավագանու որոշում (տեղական տուրքերի դրույքաչափերը սահմանելու մասին), 6. Համայնքի ավագանու որոշում (տեղական տուրքեր վճարողների հաշվառման կարգի մասին):</p>
10.	<p>Ծառայության վերջնական արդյունք</p> <p>1. Համայնքի ղեկավարի որոշում և թույլտվություն, 2. Ծառայության տրամադրման գրավոր մերժում:</p>
11.	<p>Ծառայության վերջնական արդյունքը ստանալու եղանակը</p> <p>Ծառայության վերջնական արդյունքը հայտատուն ստանում է անձամբ (կամ նրա կողմից լիազորված անձի միջոցով) համայնքապետարանի աշխատակազմի աշխատակցից: Էլեկտրոնային ստորագրությամբ վավերացված փաստաթուղթը հնարավոր է ստանալ նաև պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի միջոցով:</p>

12.	<p>Ծառայության տրամադրման վերաբերյալ խորհրդատվություն</p> <p>Համայնքապետարանի աշխատակազմի _____ բաժնի կամ _____ մասնագետ</p> <p><input type="checkbox"/> հեռ.՝ _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> էլ. փոստ՝ _____</p>
13.	<p>Ծառայության տրամադրման մերժման հիմքեր</p> <p>1. Ծառայության տրամադրման համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի փաթեթի ոչ լիաժեք ներկայացում, 2. Ներկայացված փաստաթղթերի անհամապատասխանություն օրենսդրության պահանջներին, 3. Ներկայացված փաստաթղթերում կեղծ տեղեկությունների բացահայտում:</p>
14.	<p>Ծառայություն տրամադրման արդյունքների բողոքարկման կարգ</p> <p>1. Վարչական կարգ Բողոք կարող է ներկայացվել ակտն ընդունած վարչական մարմին. ա) վարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու օրվանից 2 ամսվա ընթացքում, բ) վարչական մարմնի կողմից գործողություն կատարելու օրվանից մեկ ամսվա ընթացքում, գ) վարչական մարմնի կողմից անգործություն ցուցաբերելու օրվանից 2 ամսվա ընթացքում:</p> <p>2. Դատական կարգ. վարչական դատարան հայց ներկայացնելու միջոցով՝ ՀՀ վարչական դատավարության օրենսգրքով սահմանված կարգով:</p> <p>3. Վերադասության կարգով ներկայացված բողոքները՝ տեղական տուրքերը հաշվարկող և գանձող պաշտոնատար անձանց գործողությունների դեմ, քննության են առնվում, և դրանց առթիվ որոշումներ են ընդունվում բողոքն ստացվելու օրվանից ոչ ուշ, քան հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p>

Հայտի ձև

..... համայնքի
ղեկավար

Հ Ա Յ Տ

**ՀԱՄԱՅՆՔԻ ՎԱՐՉԱՎԱՆ ՏԱՐԱԾՔՈՒՄ ԹԱՆԿԱՐԺԷ ՄԵՏԱՂՆԵՐԻՑ
ՊԱՏՐԱՍՏՎԱԾ ԻՐԵՐԻ՝ ՈՐՈՇԱԿԻ ՎԱՅՐՈՒՄ ՄԱՆՐԱԾԱԽ ԱՌՔ ՈՒ ՎԱՃԱՌՔ
ԻՐԱՎԱՆԱՑՆԵԼՈՒ ԹՈՒՅԼՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

1. Իրավաբանական անձի (կազմակերպության) անվանումը և կազմակերպարարական ձևը կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ անունը, ազգանունը, հարկ վճարողի հաշվառման համարը
.....
.....
2. Կազմակերպության կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ գտնվելու վայրը
.....
.....
3. Գործունեության տեսակի իրականացման վայրը, շինության տեսակը, հեռախոսահամարը, կապի այլ միջոցներ
.....
.....
4. Ապրանքի անվանումը, որի վաճառքի թույլտվություն ստանալու մասին հայտ է ներկայացվում
.....
.....
5. Թույլտվության ժամկետը
(նշել պահանջվող ժամկետը)

Ներկայացվող փաստաթղթերի ցանկ

No	Փաստաթղթի անվանումը	Կցված է (կատարվում է / նշում)
1.	Հայտ՝ լրացված սահմանված ձևով	
2.	Հայտատու իրավաբանական անձի պետական գրանցման վկայականի պատճենը, ՀՎՀՀ, բանկային վավերապայմաններ	
3.	Հայտատու անհատ ձեռնարկատիրոջ (ԱՁ) պետական հաշվառման վկայականի և անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը	
4.	Հայտատու ֆիզիկական անձի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը	
5.	Գործունեության իրականացման վայրի սեփականության կամ վարձակալության կամ անհատույց օգտագործման իրավունքը հավաստող փաստաթղթի պատճենը	
6.	Տեղական տուրքի վճարումը հաստատող անդորրագիր	
7.	Տեղեկանք՝ համայնքի բյուջեի նկատմամբ պարտավորությունների մասին	
8.	Այլ	

Ստորագրելով այս հայտը՝ չեմ առարկում և տալիս եմ համաձայնություն իմ կողմից հայցվող ծառայությունը ստանալու նպատակով համայնքապետարանի աշխատակազմում իմ անձնական տվյալների մշակման և օգտագործման համար:

Ես տեղյակ եմ «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված իրավունքների մասին:

Ցանկանում եմ ծառայության տրամադրման հետ կապված փաստաթղթերը և/կամ ծանուցումները ստանալ:

- էլեկտրոնային փոստի միջոցով
- ստորագրությամբ առձեռն հանձնելու միջոցով
- պատվիրված նամակով ուղարկելու միջոցով

Հայտատու՝ _____ (ստորագրություն) _____ (հայտատուի անուն, ազգանուն)

..... 20.... թ.

Տեղեկատվական քարտերը թույլ են տալիս քաղաքացուն խնայել ժամանակ, ծառայությունը հայցելու պահին իր հետ ունենալ բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, իմանալ դիմելուց մինչև ծառայության փաստացի ստացումն անհրաժեշտ ժամկետը, հասկանալ՝ ում դիմել խորհրդատվության համար, իսկ արդյունքներից գոհ չլինելու դեպքում՝ ինչպես բողոքարկել որոշումը:

ՏԻՄ-ի տեսանկյունից տեղեկատվական քարտերը ծառայությունները մատուցելու համար անհրաժեշտ վարչական գործողություններին համակարգային և պարզեցված բնույթ հաղորդելուն ծառայող գործիք են: Մասնավորապես՝ քարտերի համակարգի ներդրմամբ համայնքապետարանները հնարավորություն ունեն.

- վերանայել ներքին ընթացակարգերը մատուցվող ծառայությունները քաղաքացու համար առավել հարմարավետ և նվազագույնս ժամանակատար դարձնելու նպատակով,
- քարտերը դարձնել տվյալ ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկությունների տրամադրման հիմնական գործիք,
- կատարել ՔՍԳ աշխատակիցների միջև դերերի ճիշտ բաշխում և միմյանց փոխարինում,
- կատարել համայնքապետարանի աշխատակիցների պաշտոնի անձնագրերում պարտականությունների և լիազորությունների ամրագրում՝ կապված քաղաքացուն մատուցվող ծառայությունների հետ,
- պլանավորել աշխատակազմի կարողությունների զարգացման միջոցառումներ,

Տեղեկատվական քարտերը համայնքապետարանների վարչարարության գործիք են, և դրանք բարելավելու, տեղայնացնելու, փոփոխելու ու արդիականացնելու առաջնային օղակը համայնքապետարանն է:

4.1. Ծառայությունների մատուցման մակարդակները

ՔՍԳ-ներում մատուցվող ծառայությունները կարելի է պայմանականորեն դասակարգել ըստ մակարդակների՝ առանձնացնելով երկուսը՝ «տեղեկատվություն» և «գործարք»:

- **Առաջին՝ «տեղեկատվություն»** մակարդակը ենթադրում է քաղաքացուն հետաքրքրող տեղեկությունների տրամադրում (թույլտվություն ստանալու կարգ, գույքահարկի, հողի հարկի պարտավորություններ և այլն): Այս մակարդակում ծառայությունները քաղաքացուն մատուցվում են մեկ այցի ընթացքում և վերջինիս բանավոր հայցի հիման վրա՝ առանց փաստաթղթերի ներկայացման պահանջի:
- **Երկրորդ՝ «գործարք»** մակարդակը ենթադրում է ծառայության տրամադրման երկկողմանի գործընթաց: Օրինակ՝ թույլտվություն

ստանալու նպատակով քաղաքացու կողմից ՔՍԳ ներկայացված դիմումը և հարակից փաստաթղթերը հանձնվում են աշխատակազմի համապատասխան բաժին կամ մասնագետին և դրանց հիման վրա կայացվում է համայնքի ղեկավարի գրավոր որոշում թույլտվության տրամադրման կամ մերժման մասին: Այս մակարդակում ծառայության տրամադրումը ենթադրում է հետադարձ գործողություն համայնքապետարանի աշխատակազմի կողմից, և ի տարբերություն առաջին մակարդակի՝ կարող է պահանջվել քաղաքացու՝ մեկից ավելի այց ՔՍԳ:

4.2. Ծառայությունների մատուցման եղանակները

ՔՍԳ-ում ծառայությունները կարող են մատուցվել մի քանի եղանակներով, որոնց ընտրությունը կախված է մատուցվող ծառայության բնույթից, առկա մարդկային ու նյութատեխնիկական ռեսուրսներից, ինչպես նաև համայնքի աշխարհագրական առանձնահատկություններից:

ՔՍԳ-ների կողմից ծառայությունները կարող են մատուցվել հետևյալ եղանակներով՝ **ստացիոնար, շարժական, առցանց, հեռախոսային և տերմինալների միջոցով**:

Ստացիոնար եղանակով ծառայությունները մատուցվում են ՔՍԳ-ի տարածքում՝ ՔՍԳ-ի անձնակազմի կողմից, հետևաբար՝ ենթադրում են քաղաքացու անմիջական ներկայություն: Այս եղանակը կիրառելի է հատկապես այն ծառայությունների նկատմամբ, որոնք պահանջում են փաստաթղթի վավերացում կամ առնչվում են այնպիսի տվյալների/ տեղեկությունների հետ, որոնք հնարավոր չէ տրամադրել այլ ճանապարհով:

Շարժական¹¹ ծառայությունները մատուցվում են ՔՍԳ-ից դուրս՝ քաղաքացու

բնակության կամ աշխատանքի վայրում, անհրաժեշտության դեպքում՝ հիվանդանոցներում, զորամասերում, կալանավայրերում և այլն:

Դրանք կիրառելի են հատկապես սահմանափակ կարողություններ ունեցող և տարեց քաղաքացիներին սպասարկելու համար: Այս պարագայում աշխատակիցը պետք է իր հետ ունենա շարժական տերմինալ՝ համակարգիչ, տպիչ և պատկերամուտ (սկաներ) և այլ անհրաժեշտ պարագաներ՝ կախված մատուցվող ծառայությունների շրջանակից:

Ներդիր 4. Շարժական ծառայությունների տրամադրման փորձը Գերմանիայում և Վրաստանում

Բեռլինում 2002-2005 թթ. մշակվել է «Քաղաքացիների շարժական սպասարկում» (Mobile Bürgerdienste-MoBüD) նախագիծը, որը թույլ է տալիս պետական կառավարման

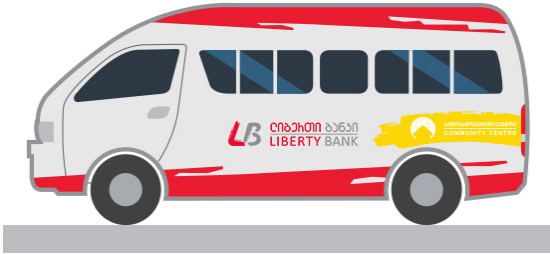
մարմինների և քաղաքացիների միջև հարաբերություններն իրականացնել համացանցի և շարժական տեխնոլոգիաների կիրառմամբ: MoBüD-ի միջոցով քաղա-

¹¹ Ներկայումս ՀՀ-ում այս եղանակը դեռևս չի կիրառվում, սակայն գնահատելով դրա կարևորությունն ու հարմարավետությունը շահառուի համար և հաշվի առնելով դրա լայն կիրառությունն այլ երկրներում (տես ներդիր 4)¹² սույն Ձեռնարկում այս եղանակի նկարագիրը կարող է հուշել ՏԻՄ պատասխանատուներին միջոցներ ձեռնարկել դրա գործարկման համար:

քացիները հնարավորություն ունեն ծառայություններն ստանալ իրենց տանը, աշխատանքի վայրում կամ սահմանված այլ վայրերում¹²:

2015 թ. սկսած Վրաստանում իրականացվում է «Հանրային ծառայությունների հասանելիության բարձրացում «Ճեպրնթաց համայնքային կենտրոնների» միջոցով» (Increasing Accessibility to Public Services through Express Community Centres) ծրագիրը, որի շնորհիվ ամսական 1000 գյուղական համայնքում մատուցվում է ավելի քան 200 ծառայություն: Ծրագիրն իրականացվում է «Լիբերթի» բանկի 71 ավտոմեքենաների

միջոցով, որոնք կոչվում են «Ճեպրնթաց համայնքային կենտրոններ» (նկար 7)¹³:



Նկար 7. «Ճեպրնթաց համայնքային կենտրոն» ավտոմեքենա

Շարժական ծառայությունները կիրառելի են վարչատարածքային բարեփոխումների համատեքստում և կարող են ապահովել վարչական ծառայությունների մատուցում խոշորացված համայնքի բնակավայրերում:

Առցանց ծառայությունները մատուցվում են վեբ-կայքերի, էլեկտրոնային փոստի կամ այլ էլեկտրոնային ռեսուրսների միջոցով և թույլ են տալիս քաղաքացիներին ներկայացնել դիմումներ կամ հարցումներ, հետևել դրանց ընթացքին, ստանալ

պատասխաններ, հետևել հարկային պարտավորությունների ու վճարումների մասին տեղեկություններին, կատարել առցանց վճարումներ, ստանալ խորհրդատվություն և տարատեսակ տեղեկություններ:

¹² «Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների ստեղծումը Հայաստանում» Ձեռնարկ, Երևան - 2011, էջ 10:

¹³ Աղբյուրը՝ "Increasing Accessibility to Public Services through Express Community Centres", http://sda.gov.ge/?page_id=9002&lang=en:

Լեռնորդի 5. Առցանց ծառայությունների մատուցումը ՀԿՏՀ-ի միջոցով

ՀԿՏՀ-ն հնարավորություն է տալիս վիրտուալ միջավայրում կազմակերպել քաղաքացի-համայնքապետարան հաղորդակցությունը, ինչը խնայում է թե՛ քաղաքացիների, թե՛ համայնքապետարանի աշխատակիցների ժամանակը: ՀԿՏՀ-ի միջոցով քաղաքացիները կարող են.

- ներկայացնել դիմումներ կամ հարցումներ, հետևել դրանց ընթացքին,
- հետևել գույքահարկի և հողի հարկի պարտավորությունների ու վճարումների վերաբերյալ տեղեկատվությանը, ստանալ տեղեկանքներ,
- հետևել վարձակալած գույքի դիմաց գոյացած պարտավորություններին, վճարումների ժամանակացույցին և ստանալ տեղեկանքներ,
- կատարել թույլտվությունների ստացման համար տեղական տուրքերի չափերի հաշվարկ,
- ստանալ տեղեկություններ ՏԻՄ-երի կողմից տրամադրվող վարչական ծառայությունների վերաբերյալ,
- մասնակցել ՏԻՄ-երի իրավական ակտերի ու դրանց նախագծերի քննարկումներին,
- հետևել ավագանու՝ առցանց հեռարձակվող նիստերին, ավագանու անդամների գործունեության վիճակագրությանը (քվեարկություններ, բացակայություններ և այլն), դիմել ավագանու անդամներին և այլն:

Առցանց ծառայությունների մատուցումը բարձրացնում է համայնքապետարանի աշխատանքի արդյունավետությունն ու թափանցիկությունը, նպաստում է քաղաքացիների մասնակցության բարձրացմանը:

• **Հեռախոսային** ծառայությունները կարող են էապես դյուրացնել տեղեկությունների տրամադրման գործընթացը: Նախ, հեռախոսային հաղորդակցությունը կարող է ծառայել որպես «Թե՛ժ գի՛ծ» քաղաքացիների խնդիրների, դժգոհությունների և առաջարկների ներկայացման համար: Երկրորդ, այս

եղանակով քաղաքացիները կարող են ստանալ անհրաժեշտ տեղեկություններ ՔՍԳ-ում մատուցվող ծառայությունների և ընթացակարգերի, համայնքում կազմակերպվող միջոցառումների վերաբերյալ, գրանցվել ընդունելության համայնքի ղեկավարի մոտ և այլն:

Լեռնորդի 6. Ավստրալիայի կառավարության «Centrelink» նախաձեռնության մասին

Ավստրալիայի կառավարության կողմից 1997 թ. մշակվել է «Centrelink» նախաձեռնությունը՝ նպատակ ունենալով միավորել պետական ծառայությունների մատուցումը: Այժմ այն մատուցում է տեղական ու պետական մակարդակի հարյուրավոր ծառայություններ բազմաթիվ եղանակներով՝ 313 ստացիոնար,

3 շարժական, 25 հեռախոսային կենտրոններ, ինչպես նաև ինտերնետ պորտալ: «Centrelink»-ի միջոցով մեկ տարում ստացվում է 33 մլն հեռախոսազանգ և հաճախորդներին ուղարկվում է 114 մլն նամակ¹⁴:

• **Տերմինալների** միջոցով կարելի է ապահովել գույքահարկի, հողի հարկի, աղբահանության և այլ վճարումների կատարում՝ առանց ՔՍԳ անձնակազմի հետ անմիջական շփման: Նման տերմինալներ կարող են տեղադրված լինել ՔՍԳ-ում, ինչպես նաև հանրային այլ վայրերում: Այս տարբերակը հնարավորություն է տալիս կրճատել բնակիչների հոսքը դեպի

ՔՍԳ, ինչպես նաև ծառայությունները տրամադրելու ու ստանալու ժամանակը՝ նվազեցնելով ՔՍԳ անձնակազմի ծանրաբեռնվածությունը: Տերմինալները ՔՍԳ-ի տարածքից դուրս տեղադրելը քաղաքացիներին հնարավորություն է տալիս ծառայություններից օգտվել ՔՍԳ-ի աշխատանքային ժամերից դուրս:

Լեռնորդի 7. Բրազիլիայի «Poupatempo» ծրագրի մասին

Բրազիլիայի Սան Պաուլո նահանգի կառավարությունն իրականացնում է «Poupatempo» (ժամանակի խնայում) ծրագիրը, որի միջոցով ավելի քան 400 վարչական ծառայություններ մատուցվում են մի քանի եղանակով, այդ թվում՝

10 ստացիոնար և 7 շարժական գրասենյակներ, հեռախոսային կենտրոն, ինտերնետ պորտալ և վճարային տերմինալներ: Այս եղանակների համադրությամբ օրական տրամադրվում է 75.000 ծառայություն¹⁵:

¹⁴ Աղբյուրը՝ "Centrelink Annual Report 2009-10", Commonwealth of Australia 2010, <https://www.humanservices.gov.au/sites/default/files/documents/centrelink-annual-report-0910-full-report.pdf>:

¹⁵ Աղբյուրը՝ Annenberg D., "Poupatempo Program: The Citizen Service Center and its Innovations", Powerpoint presentation, http://sitere-sources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/2006-Poupatempo_FINAL_FINAL.ppt:

Ներկայացված եղանակները կիրառվում են տարբեր երկրներում: Առանձին եղանակների կամ դրանց բաղադրիչների ընտրությունը պետք է պայմանավորված լինի առաջին հերթին՝ տվյալ համայնքում ծառայությունները

շահառուների համար հարմարավետ, արագ ու արդյունավետ մատուցելու մտայնությամբ, ինչպես նաև տվյալ համայնքի իրողություններով, իրավական, վարչական և այլ կարգավորող համակարգերի առանձնահատկություններով:

Ծառայությունների մատուցման հինգ եղանակների ուժեղ և թույլ կողմերը ներկայացված են աղյուսակ 1-ում:

Աղյուսակ 1. ՔՍԳ-ներում ծառայությունների մատուցման եղանակների ուժեղ և թույլ կողմերը

Մատուցման եղանակը	Ուժեղ կողմեր	Թույլ կողմեր
Ստացիոնար	<p>ծառայությունները կենտրոնացված են մեկ վայրում</p> <p>հնարավոր է մատուցել մեծաթիվ ծառայություններ</p>	<p>մեծ պահանջարկի դեպքում ծառայության ստացումը կարող է ժամանակատար լինել</p> <p>հնարավոր է հերթերի գոյացում</p> <p>պահանջում է ներդրումներ ֆիզիկական ենթակառուցվածքի ձևավորման նպատակով</p>
Շարժական	<p>հարմար է խոշոր և (կամ) բազմաբնակավայր համայնքների բնակիչների, հատուկ կարիքներ ունեցող մարդկանց համար</p>	<p>պահանջում է տեխնիկական և տեխնոլոգիական հագեցվածություն և համապատասխան հմտություններ</p>

Մատուցման եղանակը	Ուժեղ կողմեր	Թույլ կողմեր
Առցանց	<p>քիչ ծախսատար է</p> <p>հարմար է առանց ՔՍԳ այցելելու ծառայություններ ստանալու համար</p>	<p>պահանջում է տեխնոլոգիական հագեցվածություն</p> <p>մատչելի չէ համացանցին հասանելիություն չունեցող քաղաքացիներին</p>
Նեռախոսային	<p>մատչելի է քաղաքացիների մեծ մասին</p> <p>հարմար է առանց ՔՍԳ այցելելու ծառայություններ ստանալու համար</p>	<p>թույլ է տալիս մատուցել սահմանափակ թվով ծառայություններ</p> <p>շատ ժամանակ է խլում ՔՍԳ-ի աշխատակիցներից</p>
Տերմինալների միջոցով	<p>խնայում է քաղաքացիների ժամանակը</p> <p>հարմար է ՔՍԳ-ի աշխատակցի աջակցություն չպահանջող ծառայություններից օգտվելու համար</p>	<p>պահանջում է տեխնոլոգիական հագեցվածություն</p>

5. ՔՍԳ-Ի ԿԱԶՄԱԿԵՐՊԱԿԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

ՔՍԳ-ների կազմակերպական կառուցվածքը գերազանցապես պայմանավորված է համայնքապետարանի կողմից դրան վերագրվող կարգավիճակով: Ըստ այդմ, կարելի է առանձնացնել ՔՍԳ-ի կառուցվածքի երկու մոդել:

● **ՔՍԳ-ն՝ որպես համայնքապետարանի տարբեր ստորաբաժանումների աշխատակիցներից ձևավորված միավոր.** այս մոդելի պարագայում ՔՍԳ-ն չունի որևէ կազմակերպատարական կարգավիճակ: ՔՍԳ-ի աշխատակիցները համայնքապետարանի տարբեր ստորաբաժանումների աշխատակիցներ են, որոնք ծառայություններ են մատուցում քաղաքացիներին մեկ միասնական տարածքից՝ ՔՍԳ-ից: ՔՍԳ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից հաշվետու է իր համապատասխան

ստորաբաժանման ղեկավարին կամ աշխատակազմի քարտուղարին, և ՔՍԳ-ում չի գործում որևէ հիերարխիկ կառուցվածք: Այս դեպքում ՔՍԳ-ն ծառայում է որպես տարբեր ստորաբաժանումների համագործակցության օղակ: Այս մոդելի պարագայում ՔՍԳ-ն կարող է ունենալ ոչ ֆորմալ նշանակված համակարգող/ ղեկավար: ՀՀ-ում հիմնադրված ՔՍԳ-ների գերակշիռ մեծամասնությունում կիրառվում է այս մոդելը:

Ներդիր 8. Աբովյանի ՔՍԳ-ի օրինակը

Աբովյանի համայնքապետարանում ՔՍԳ-ն հիմնվել է 2016 թ. և աշխատակազմի կառուցվածքային ստորաբաժանում չէ: ՔՍԳ-ի աշխատանքների ընդհանուր ղեկավարումն իրականացնում է աշխատակազմի քարտուղարը, սակայն վերջինիս ցուցումով ՔՍԳ աշխատակիցներից մեկը կատարում է ՔՍԳ-ի համակարգողի գործառույթներ, որոնք սահմանվել և հաստատվել են «Աբովյանի համայնքապետարանի աշխատակազմի գործավարության կարգով»: Գործառույթները ներառում են.

- ընթացիկ աշխատանքների կազմակերպում,
- ՔՍԳ-ի աշխատակիցների կողմից անձնակազմի ներքին կարգապահական կանոնների պահպանման համակարգում,
- ՔՍԳ այցելուների ընդհանուր բնույթի հարցերին պատասխանների տրամադրում,
- ՔՍԳ-ի գույքի ու տեխնիկական միջոցների, աշխատանքային միջավայրի հարմարավետության ապահովման հետ կապված առաջարկների ներկայացում և այլն:

● **ՔՍԳ-ն՝ որպես համայնքապետարանի ստորաբաժանում.** այս մոդելի պարագայում ՔՍԳ-ն ինքնուրույն միավոր է, ունի բաժնի կարգավիճակ, առանձին կնիք, բաժնի պետ, աշխատակիցներ՝ ըստ հաստիքացուցակի: Այս մոդելը ներկայում կիրառվում է միայն Վեդու ՔՍԳ-ում: ՀՀ-ում առկա է նաև Կապանի գործելաձևը, որի պարագայում աշխատա-

կազմի Քարտուղարության բաժինը համայնքապետարանի վարչական շենքի առաջին հարկում գործող «մեկ պատուհան» սկզբունքով աշխատող գրասենյակից քաղաքացիներին մատուցում է ծառայություններ (դիմումների, հայտերի ընդունում, պատասխանների տրամադրում):

Ներդիր 9. Չեխիայի Մորավսկա Թշեբովա համայնքում գործող քաղաքացիների սպասարկման կենտրոնի օրինակը

Չեխիայի Սվիտավի շրջանի Մորավսկա Թշեբովա քաղաքային համայնքի քաղաքացիների սպասարկման կենտրոնը 2003-2009 թթ. ընթացքում եղել է համայնքապետարանի Ներքին գործերի բաժնի ստորաբաժանում, իսկ կենտրոնի ղեկավարը ենթարկվել է Ներքին գործերի բաժնի ղեկավարին: 2003 թ. կենտրոնը մատուցում էր 5, իսկ 2009 թ.՝ արդեն 24 ծառայություն, որոնց մեծ մասը

պատվիրակված էր կառավարության կողմից: Գործունեության ընդլայնման արդյունքում 2009 թ. սկսած փոխվել է կենտրոնի կազմակերպական կարգավիճակը. այժմ այն համայնքապետարանի առանձին ստորաբաժանում է, իսկ կենտրոնի ղեկավարը ենթարկվում է անմիջապես համայնքի ղեկավարին¹⁶:

ՔՍԳ-ի կազմակերպական կառուցվածքը որոշելիս համայնքապետարանը պետք է հաշվի առնի առկա մարդկային, ֆինանսական ու տեխնիկական ռեսուրսները և ընտրի առավել նպատակահարմար մոդելը՝ գործողությունների արդյունավետությունը պայմանավորելով շահառուի համար հարմարավետության նկատառումներով: Անկախ կառուցվածքի ընտրված մոդելից՝ կարևորագույն խնդիր է ՔՍԳ-ի և բուն համայնքապետարանի արդյունավետ փոխգործակցությունը: Տարբեր երկրներում գործում է **առաջնային սպասարկման** («front office») և **գործառնական մշակման** («back office») միավորների համակարգը: Ըստ էության, առաջնային

սպասարկման միավորը հենց ՔՍԳ-ն է, իսկ գործառնական մշակման միավորը՝ համայնքապետարանի կառուցվածքային ստորաբաժանումները: ՔՍԳ-ն քաղաքացու և համայնքապետարանի ստորաբաժանումների միջև միջնորդն է, ընդ որում՝ ՔՍԳ-ն տեղում լուծում է քաղաքացու խնդիրներն իր իրավասությունների սահմաններում, իսկ ավելի հանգամանալից, տևական քննություն պահանջող դեպքերը՝ ներկայացնում ստորաբաժանումներին՝ հետևելով դրանց կատարմանը: Ավելին, ՔՍԳ-ն այն օղակն է, որը քաղաքացուն ներկայացնում է քննության արդյունքները:

¹⁶ Աղբյուրը՝ «How can we help you? A toolkit for establishing a local government one stop desk», VNG International - 2010, էջ 25:

6. ՔՍԳ-ի ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄԸ

Յուրաքանչյուր ՔՍԳ-ի արդյունավետ աշխատանքի կարևոր նախապայման է որակավորված և հանձնառու անձնակազմի առկայությունը, քանզի քաղաքացի-ՏԻՄ հաղորդակցման առաջնային օղակը հենց ՔՍԳ-ն է: Անձնակազմի մասնագիտական պատրաստվածությունից է մեծապես կախված ՔՍԳ-ի աշխատանքից քաղաքացիների գոհունակությունն ու համայնքապետարանի նկատմամբ վստահությունը:

ՔՍԳ-ի աշխատակիցները համայնքային ծառայողներ են կամ համայնքապետարանի այլ աշխատողներ:

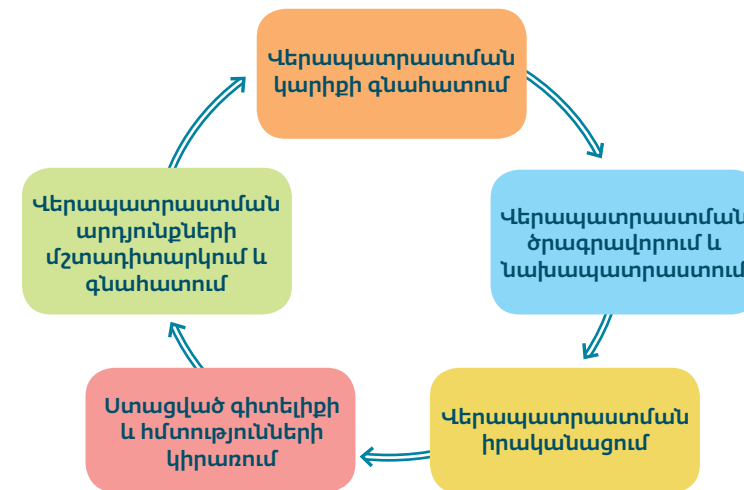
ՔՍԳ-ի աշխատակիցների պատշաճ ընտրություն կազմակերպելու համար կարևոր է իրականացնել աշխատակիցների գործառույթների վերլուծություն և գնահատում, պաշտոնների նկարագրությունների (անձնագրերի) մշակում/վերանայում: Պաշտոնի անձնագիրը պետք

է անմիջականորեն առնչվի աշխատակցի գործառույթներին և ներառի ինչպես աշխատանքային պարտականությունների մանրամասն նկարագրություն, այնպես էլ տվյալ պաշտոնին ներկայացվող որակավորման պահանջներ (գիտելիք և հմտություններ):

ՔՍԳ-ի աշխատակիցների վերապատրաստումն անհրաժեշտ է դիտարկել համայնքապետարանի, հատկապես՝ համայնքային ծառայողների վերապատրաստման ռազմավարության համատեքստում: Մոտեցման հիմքում պետք է ընկած լինի կարիքների գնահատումը՝ ըստ երկրում գործող համակարգերի, ընթացակարգերի ու կանոնների¹⁷: ՔՍԳ-ի աշխատակիցների վերապատրաստման առանցքային խնդիրը պետք լինի կատարողականի բարելավումը, ուստի կարևոր է մասնագիտական զարգացման խնդիրների ու նպատակների հստակ սահմանումը:

¹⁷ Որոշ մոտեցումներ առաջարկվել են ԳՄՀԸ կողմից մշակված «Վերապատրաստման կարիքների վերլուծության մեթոդաբանություն» և «Համայնքային ծառայողների վերապատրաստման համակարգի գույքագրում» աշխատություններում: Նշված փաստաթղթերը կարող են էապես օժանդակել նրանց, ովքեր ձգտում են իրենց համայնքում խելամուտ ու հիմնավորված կերպով իրականացնել անձնակազմի վերապատրաստում, որի վերջնական նպատակը որակյալ ծառայությունների մատուցումն է ու քաղաքացիների գոհունակությունը:

վերապատրաստման կազմակերպման գործընթացի գծապատկերը ներկայացված է ստորև¹⁸.



Գծապատկեր 2. ՔՍԳ-ի անձնակազմի վերապատրաստման կազմակերպման գործընթացը

ՔՍԳ-ի անձնակազմի վերապատրաստման պլանավորման և նախագծման գործընթացում անհրաժեշտ է հաշվի առնել **առկա մասնագիտական գիտելիքն ու հմտությունները, համակարգչային ու հաճախորդների հետ հաղորդակցման հմտությունները**: Նախքան դրանց նկարագրերին անցնելը նշենք, որ ստորև շարադրված հմտությունները համալրում են ՔՍԳ-ում աշխատողների պաշտոնների անձնագրերում արձանագրված պահանջները:

ա) Մասնագիտական գիտելիքի և հմտությունների զարգացումը ենթադրում է աշխատակցի՝ պաշտոնի անձնագրով սահմանված պարտականություններից ու որակավորումից բխող կարողությունների կատարելագործում, գիտելիքի ու հմտությունների ձևավորում:

բ) Համակարգչային հմտությունների զարգացումն անմիջականորեն նպաստում է ծառայությունների մատուցման որակի բարձրացմանը:

¹⁸ Աղբյուրը՝ «Համայնքային ծառայողների վերապատրաստման համակարգի գույքագրում», ԳՄՀԸ, Երևան - 2017:

Հիմնական գիտելիքների հետ մեկտեղ (օր.՝ Microsoft Office գործիքների տիրապետում) անհրաժեշտ է ՔՍԳ անձնակազմի համար ապահովել համայնքապետարանում ներդրված տեղեկատվական համակարգերի ուսուցումներ (ՀԿՏՀ և այլն):

գ) Հաղորդակցական հմտությունների զարգացումը ևս էական նշանակություն ունի ՔՍԳ-ի աշխատանքի հաջողության

գործում: ՔՍԳ-ի անձնակազմի վարվելակերպից և էթիկայից, արդյունավետ հաղորդակցության հմտություններից մեծապես կախված է քաղաքացիների շրջանում ՔՍԳ-ի հեղինակությունը: Ուստի անհրաժեշտ է ՔՍԳ-ի անձնակազմի համար սահմանել վարվելակերպի ու էթիկայի հստակ կանոններ և հետևել դրանց իրականացմանը:

ՔՍԳ աշխատակիցների հաղորդակցական հմտությունների զարգացման վերապատրաստումների հիմնական ասպեկտներն են.

- հաճախորդների հետ հաղորդակցման սկզբունքներ,
- տարբեր ծառայությունների մատուցման շուրջ հաղորդակցման առանձնահատկություններ,
- հաճախորդների պահանջները լիարժեք լսելու ու դրանց հարգալից և ստույգ արձագանքելու ունակություններ,
- հաճախորդների հետ հեռահար հաղորդակցման սկզբունքներ,
- բարդ իրավիճակներում կողմնորոշվելու, կոնֆլիկտները կառավարելու հմտություններ և այլն:

6.1. Փորձի փոխանակում և ներքին հաղորդակցություն

ՔՍԳ աշխատանքի արդյունավետության բարձրացման նպատակով կարևոր է նաև ապահովել **փորձի փոխանակում** այլ ՔՍԳ-ների անձնակազմերի կամ այլ կազմակերպությունների (ոլորտի հասարակական ու միջազգային կազմակերպություններ, խորհրդատվական ընկերություններ և այլն) ներկայացուցիչների հետ հանդիպում-քննարկումների, համաժողովների, փոխադարձ այցերի, առցանց ֆորումների ձևով: Դրանք հնարավորություն են տալիս ծանոթանալ լավագույն փորձին ու փոխանակել գիտելիք, ինչպես նաև ձևավորում են ՔՍԳ-ների գործունեության բարելավման առողջ միջավայր:

ՔՍԳ-ի ամենօրյա աշխատանքի պլանավորման ու արդյունավետ իրականացման համար կարևոր է նաև համայնքապետարանի ներսում հաղորդակցության ապահովումը: ՔՍԳ-ի աշխատանքն էապես կշահի, եթե ժամանակ

առ ժամանակ կազմակերպվեն ՔՍԳ-ի աշխատակիցների հանդիպումներ համայնքի ղեկավարի և համայնքապետարանի այլ ստորաբաժանումների ղեկավարների ու ներկայացուցիչների հետ: Դրանք կարող են նպաստավոր միջավայր ստեղծել ՔՍԳ-ի աշխատանքում առկա խնդիրների ու անհրաժեշտ փոփոխությունների քննարկման համար:

Մեկ այլ մեթոդաբանական և կազմակերպչական ռեսուրս պետք է համարել ՏԿՁՆ-ն, որը ոչ միայն «մեկ պատուհան» սկզբունքով ծառայությունների մատուցման գաղափարի կարգադրիչն ու ՀԿՏՀ-ի սեփականատերն է, այլ նաև դրանց գործադրողն ու գործունեության արդյունավետության հարցերին լուծում տվողը: Այսպիսով, ՏԿՁՆ-ն, բնականաբար, այն հիմնական ռեսուրսն է, որը ՏԻՄ-երին կարող է աջակցել ինչպես ռազմավարական, այնպես էլ տեխնիկական բոլոր հարցերով:

7. ՔՍԳ-ի գործունեության մշտադիտարկման նպատակն է տեղեկությունների հավաքագրման ու վերլուծության միջոցով հասկանալ և գնահատել գրասենյակի գործունեության արդյունավետությունը, բացահայտել և ուսումնասիրել գրասենյակի հաջող կամ անհաջող աշխատանքի պատճառներն ու շեղումները, միջոցներ ձեռնարկել դրանց վերացման ուղղությամբ՝ նպաստելով արդյունավետության, մատուցվող ծառայությունների որակի, քաղաքացիների գոհունակության բարձրացմանը: Մշտադիտարկումը ՔՍԳ-ի կատարողականի և արդյունավետության բարձրացման միջոց է:

ՔՍԳ-ի գործունեության մշտադիտարկման նպատակն է տեղեկությունների հավաքագրման ու վերլուծության միջոցով հասկանալ և գնահատել գրասենյակի գործունեության արդյունավետությունը, բացահայտել և ուսումնասիրել գրասենյակի հաջող կամ անհաջող աշխատանքի պատճառներն ու շեղումները, միջոցներ ձեռնարկել դրանց վերացման ուղղությամբ՝ նպաստելով արդյունավետության, մատուցվող ծառայությունների որակի, քաղաքացիների գոհունակության բարձրացմանը: Մշտադիտարկումը ՔՍԳ-ի կատարողականի և արդյունավետության բարձրացման միջոց է:

ՔՍԳ-ի աշխատանքի մշտադիտարկման ու գնահատման եղանակները, տվյալների հավաքագրման աղբյուրներն ու պարբերականությունը սահմանվում է համայնքապետարանի կողմից: Ինչպես մշտադիտարկման, այնպես էլ գնահատման արժանահավատությունն ու մասնակցայնությունն էապես կշահեն, եթե դրանցում ակտիվ ներգրավված լինեն քաղաքացիական հատվածի ներկայացուցիչները:

Մշտադիտարկումն իրականացվում է բազմաթիվ ու բազմապիսի գործիքների միջոցով: ՔՍԳ-ի դեպքում առաջարկվում է ամենատարածված, ավանդական ու պարզ երկու տարբերակ՝ **սեփական / պատվիրակված** մշտադիտարկում և **քաղաքացիների արձագանք**:

7.1. Սեփական/պատվիրակված մշտադիտարկում

Սեփական մշտադիտարկումն իրականացվում է համայնքապետարանների ներքին ուժերով: Սա ցանկացած պատշաճ գործող կազմակերպության առօրյա աշխատանքն է, որը թույլ է տալիս ժամանակին բացահայտել թերությունները և գտնելով պատճառները՝ վերացնել դրանք:

Պատվիրակված մշտադիտարկումը ենթադրում է հրավիրել արտաքին մասնագիտացված կառույց և հանձնարարել կազմակերպության կատարողականի որոշակի բաղադրիչ(ներ)ի գնահատում: Այս դեպքում անհրաժեշտ է նախատեսել որոշ ծախսեր: Մշտադիտարկման այս ձևի առավելությունն ավելի բարձր աստիճանի անաչառությունն է գնահատականներում:

Մշտադիտարկման սեփական կամ պատվիրակված իրականացումը կախված է դրա նկատմամբ համայնքապետարանի մոտեցումից և առկա ռեսուրսներից: Պետք է մտապահել, որ պատվիրակվածի դեպքում տեխնիկական առաջադրանքը կարող է նախատեսել վերոնշյալ երկու գործիքների համատեղում:

Մշտադիտարկման համար սահմանվում են ցուցանիշներ, որոնք կարող են լինել ինչպես քանակական, այնպես էլ որակական: Հավելված 2-ում բերված է մշտադիտարկման աղյուսակի օրինակելի ձև՝ որպես յուրաքանչյուր համայնքի մշտադիտարկման աղյուսակ կազմելու օժանդակ նյութ:

Ներդիր 10. Մշտադիտարկման նպատակով որակական ցուցիչների սահմանում

Առավել համակարգված գործելու նպատակով ՔՍԳ-ները կարող են սահմանել ծառայությունների մատուցման որակի ցուցիչներ: Դրանց միջոցով հնարավոր կլինի վերահսկողություն սահմանել աշխատանքի իրականացման, ընթացակարգերի պահպանման վրա և ուրվագծել անհրաժեշտ բարեփոխումները: Օրինակ՝ կարելի է

որոշ ծառայությունների մատուցման առավելագույն ժամանակ սահմանել և շարունակականաբար գրանցել, թե տվյալ ծառայությունների տրամադրման համար փաստացի քանի րոպե է պահանջվում: Դրական հարաբերակցության պարագայում ՔՍԳ-ն բավարարում է որակի ցուցիչը:

Մշտադիտարկումը կարող է իրականացվել ինչպես առաջնային (ծառայությունների շրջանակի ու մատուցման հաճախականության դիտարկում, առկա տեղեկությունների մատչելիության ու ՔՍԳ տարածքի հարմարավետության գնահատում, քաղաքացիների հետ ֆոկուս խմբեր և այլն), այնպես էլ երկրորդային (վիճակագրական տվյալների, էլեկտրոնային ռեսուրսներում առկա տեղեկությունների, ֆինանսական և այլ հաշվետվությունների ուսումնասիրություն և այլն) հետազոտության միջոցով: Հավաքագրված տվյալներն անհրաժեշտ է

մանրամասն վերլուծել՝ դիտարկելով դրանց փոխկապվածությունն ու առանձնացնելով ՔՍԳ աշխատանքում նկատված առավել մտահոգիչ խնդիրները: Որպես ամփոփում՝ անհրաժեշտ է կազմել մշտադիտարկման համապարփակ զեկույց՝ ներառելով բացահայտված խնդիրներն ու դրանց բարելավման առաջարկները: ՔՍԳ-ները պետք է նաև մշտապես հաշվառեն տարատեսակ տեղեկություններ սեփական աշխատանքի վերաբերյալ և պարբերական քննարկումների արդյունքում առանձնացնեն անհրաժեշտ բարեփոխումներ: Նման տեղեկություններ են.

- այցելուների թիվը,
- այցելուների սեռն ու տարիքը,
- օրական մատուցվող ծառայությունների տեսակներն ու քանակը,
- օրական ստացվող հեռախոսազանգերի քանակն ու նպատակը,
- յուրաքանչյուր ծառայության մատուցման համար ծախսվող ժամանակը,
- օրվա ամենազբաղված ժամերը, շաբաթվա ամենազբաղված օրերը և այլն:

Ներդիր 11. Ակնարկ Ուկրաինայի վարչական ծառայությունների մատուցման կենտրոններում կիրառվող մշտադիտարկման համակարգի մասին

Ուկրաինայում ՔՍԳ-ներին համարժեք են Վարչական ծառայությունների մատուցման կենտրոնները (ՎՕՄԿ, Центр надання адміністративних послуг), որոնց մշտադիտարկումն ու գնահատումն իրականացվում են՝ պարզելու համար

համապատասխանությունն Ուկրաինայի «Վարչական ծառայությունների մասին» օրենքին և «ծառայությունների միասնականության» («մեկ պատուհան») սկզբունքին, ինչպես նաև առանձնացնելու ՎՕՄԿ-ի աշխատանքի բարելավման առաջարկներ:

2017 թ. հրապարակված «Վարչական ծառայությունների մատուցման կենտրոնների ստեղծումը միավորված տարածքային համայնքներում. մեթոդական նյութերի ժողովածու» («Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ: Збірник методичних матеріалів») աշխատանքում ներկայացվում է ՎՕՄԿ-ի գործունեության մշտադիտարկման ստորև բերվող մոդելը:

Անկախ փորձագետների կողմից հանրային աղբյուրներից (հիմնականում՝ էլեկտրոնային ռեսուրսներ) տեղեկությունների հավաքագրման և անձնական այցերի միջոցով անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՎՕՄԿ տարածքի հարմարավետությունը թե՛ անձնակազմի, թե՛ հաճախորդների (այդ թվում՝ սահմանափակ կարողություններ ունեցող) համար, փաստաթղթաշրջանառության ու անձնակազմի ներքին հաղորդակցության կազմակերպումը և այլն, այնուհետև՝ դիտարկել տվյալ ՎՕՄԿ-ի գործունեությունը կարգավորող իրավական ակտերը, ծառայությունների տրամադրման տեղեկատվական ու տեխնիկական քարտերը և այլն:

Մշտադիտարկումը ենթադրում է փորձագետի (հնարավորության դեպքում միանգամից երկու փորձագետի) առնվազն մեկ այց տվյալ ՎՕՄԿ: Սովորաբար առաջին այցի մասին նախապես չի զգուշացվում, և ուսումնասիրությունն անցկացվում է «գաղտնի հաճախորդի» մեթոդով՝ փորձելով ստուգել ՎՕՄԿ աշխատակցի տեղեկացվածությունը մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ: Այս մեթոդը

կարելի է կիրառել նաև էլեկտրոնային եղանակով կամ հեռախոսազանգի միջոցով տեղեկության հայցման նպատակով: Գնահատման վրա ազդում են ՎՕՄԿ աշխատակցի կողմից տրամադրված տեղեկության ամբողջականությունը, արժանահավատությունը, հստակությունը, տրամադրման կազմակերպվածությունն ու արագությունը: Եթե առաջին այցի ընթացքում տարբեր պատճառներով հնարավոր չի եղել հավաքագրել պահանջվող տեղեկությունները, կազմակերպվում է երկրորդ այց: Այս պարագայում արդեն նախապես պայմանավորվածություն է ձեռք բերվում ՎՕՄԿ անձնակազմի հետ:

Հավաքագրված տեղեկություններն անհրաժեշտ է գրանցել հարցաթերթում, որտեղ գնահատումն իրականացվում է մի քանի չափանիշով՝ աշխատանքի կազմակերպում (այդ թվում՝ աշխատանքային գրաֆիկ), տարածքի ընտրություն (հասանելիություն), սպասարկման որակ, գործառնական մշակման բաժինների (back office) հետ աշխատանքի արդյունավետություն և այլն¹⁹: Մշտադիտարկման արդյունքում անհրաժեշտ է կազմել զեկույց՝ ներառելով գնահատականներ և տվյալ ՎՕՄԿ-ի աշխատանքի բարելավման հասցեական առաջարկներ:

ՎՕՄԿ անձնակազմի կողմից որևէ տեղեկության տրամադրումից հրաժարվելը կամ հնգօրյա ժամկետում էլեկտրոնային եղանակով հայցված տեղեկության չտրամադրումը գնահատվում է նվազագույն միավորով:

¹⁹ Ավելի մանրամասն տե՛ս “Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ: Збірник методичних матеріалів”, Київ 2017, էջ 92-98, http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf.

7.2. Քաղաքացիների արձագանք

Մշտադիտարկման համակարգի անքակտելի մասն է քաղաքացիների արձագանքը, որի պատասխանատուն աշխատակազմի քարտուղարն է՝ թեև, ի վերջո, մշտադիտարկման վերջնական պատասխանատուն համայնքի ղեկավարն է:

ՔՍԳ-ի աշխատանքի վերաբերյալ քաղաքացիների կարծիքն ստանալը թույլ է տալիս հասկանալ նրանց ակնկալիքները և կատարել համապատասխան բարելավումներ: Շարունակական հետազոտությունները

թույլ են տալիս կենտրոնանալ ծառայությունների բարելավման այն ասպեկտների վրա, որոնք առավել դրական ազդեցություն կունենան քաղաքացիների գոհունակության բարձրացման վրա:

Միևնույն ժամանակ, այն բարձրացնում է քաղաքացիների մասնակցությունը համայնքային կառավարման գործընթացներին: Քաղաքացիների կարծիքի ուսումնասիրության համար առաջարկվում է երեք հիմնական եղանակ.

1. քաղաքացիների գոհունակության հետազոտություն,

2. քաղաքացիների ընթացիկ կարծիքների հավաքագրում և վերլուծություն,

3. համայնքապետարանի ներկայացուցիչների հետ քաղաքացիների հանդիպումներ:

ա) *Քաղաքացիների գոհունակության հետազոտությունների* միջոցով հնարավոր է ստանալ ՔՍԳ-ի կողմից մատուցվող ծառայություններից, ՔՍԳ անձնակազմի սպասարկումից ու ՔՍԳ աշխատանքի այլ ասպեկտներից քաղաքացիների գոհունակության ընդհանրական

պատկեր: Նման հետազոտություններում անհրաժեշտ է կիրառել քանակական հարցումների, խորքային հարցազրույցների, ֆոկուս խմբերի կամ այլ մեթոդներ՝ օգտագործելով համապատասխան կիսաձևայնացված հարցաթերթ, հարցազրույցի/ֆոկուս

խմբի ուղեցույց և այլն: Ստացված քանակական ու որակական տվյալներն անհրաժեշտ է վերլուծել, իսկ արդյունքները՝ հրապարակել համայնքապետարանների պաշտոնական կայքերում, ինչպես նաև ՔՍԳ-ներում՝ պաստառների ձևով: Քանզի քաղաքացիների գոհունակության հետազոտությունները պահանջում են էական մարդկային ու նյութական ռեսուրսներ, դրանք կարելի է անցկացնել երկու տարին մեկ անգամ՝ նպատակ ունենալով ուրվագծել ՔՍԳ-ի երկարաժամկետ զարգացման ուղենիշերը:

Հավելված 3-ում ներկայացված է քաղաքացիների գոհունակության հետազոտության հարցաթերթի նմուշ:

բ) *Քաղաքացիների ընթացիկ կարծիքների հավաքագրումը և վերլուծությունը* թույլ են տալիս օպերատիվ կերպով ստանալ քաղաքացիների դիտարկումները ՔՍԳ-ի

աշխատանքի և համայնքապետարանի հետ կապված այլ խնդիրների վերաբերյալ ու բարելավել ՔՍԳ-ի ամենօրյա աշխատանքը:

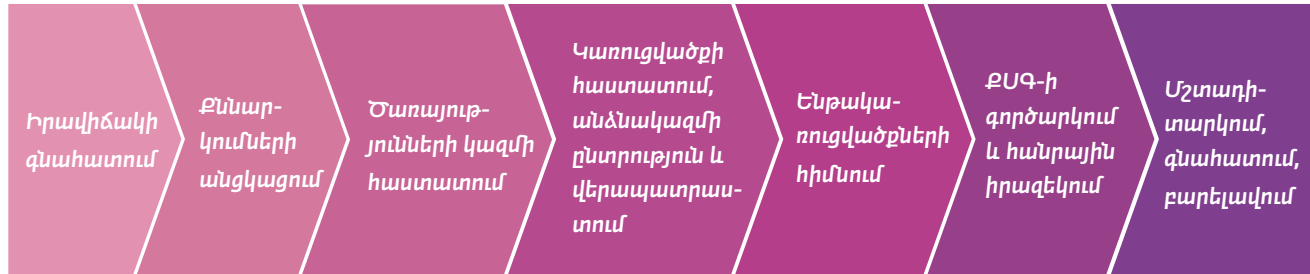
Նման ուսումնասիրություններ իրականացնելու համար անհրաժեշտ է ՔՍԳ-ի որևէ տեսանելի հատվածում տեղադրել համապատասխան թերթիկներ և արկղեր, որոնց միջոցով քաղաքացիները կկարողանան իրենց կարծիքը հասցեագրել համայնքապետարանին և ողջամիտ ժամանակում ստանալ պատասխան:

Քաղաքացի-համայնքապետարան հաղորդակցման այս եղանակը հնարավոր է շարունակաբար կիրառել, քանզի այն չի պահանջում էական ռեսուրսներ և աշխատանք: Ստորև ներկայացված է քաղաքացիների կարծիքի ներկայացման ձևաթղթի նմուշ:

8. ՔՍԳ-ի ՆԻՄՆՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

ՔՍԳ-ի հիմնումը պահանջում է պլանավորում, իրականացում ու վերահսկում: Որքան մտածված ու շրջահայաց իրականացվի պլանավորումը, որքան ավելի լայն ու խորն ուսումնասիրվի առկա փորձը, այնքան ավելի սահուն կընթանա իրականացման փուլը:

Ստորև ներկայացվում է մի սխեմա, որն այստեղ արծարծելու նպատակը ՏԻՄ-երին օգնելն է՝ կազմակերպելու ՔՍԳ-ների հիմնման աշխատանքները: Այս աշխատանքները բաժանված են յոթ հիմնական փուլերի:



Գծապատկեր 3. ՔՍԳ հիմնման փուլերը

Հաջորդիվ շարադրված են յուրաքանչյուր փուլի համառոտագրերը:

8.1. Իրավիճակի գնահատում

ՔՍԳ-ի հիմնման առաջին փուլը կարիքի, իրագործելիության, առկա մարդկային, ֆինանսական ու նյութատեխնիկական ռեսուրսների, իրավական դաշտի ուսումնասիրությունն ու գնահատումն է: Անհրաժեշտ է նախ հստակ պատկերացնել ՔՍԳ-ի հիմնման համար պահանջվող փոփոխությունների

մասշտաբը և հետո՝ գնահատել ՏԻՄ-ի պատրաստակամությունը դրանք իրագործելու: Այս փուլում է պետք իրականացնել նաև ՔՍԳ-ում մատուցվելիք ծառայությունների շրջանակի ու մատուցման եղանակների գույքագրում և վերլուծություն, տարածքի նախնական ընտրություն:

Այս փուլում անհրաժեշտ է.

- գնահատել ՔՍԳ-ի հիմնման կարիքն ու իրագործելիությունը, ուրվագծել համայնքի բնակիչների ակնկալիքները, ծառայությունների ստացման հետ կապված բարդությունները,
- սահմանել ՔՍԳ-ի առաքելությունն ու տեսլականը, որով և կուղղորդվի ՔՍԳ հետագա աշխատանքն ու զարգացումը,
- գնահատել համայնքապետարանում առկա մարդկային, ֆինանսական ու նյութատեխնիկական ռեսուրսները,
- կազմել համայնքապետարանի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը, իրականացնել գնահատում և առանձնացնել ՔՍԳ-ի միջոցով մատուցվողների նախնական ցանկը, ծառայությունները մատուցելու համար պատասխանատու աշխատակիցներին,
- կատարել ՔՍԳ-ի հիմնման համար համապատասխան տարածքի նախնական ընտրություն:

8.2. Քննարկումների անցկացում

Իրավիճակի գնահատումից հետո ցանկալի է քաղաքացիների, համայնքային կազմակերպությունների, քաղաքացիական հասարակության և այլ շահագրգիռ խմբերի, այլ համայնքներում գործող ՔՍԳ-ների ներկայացուցիչների հետ անցկացնել խորհրդակցություններ՝ քննարկելու ՔՍԳ հիմնման գաղափարը, նախատեսված փոփոխությունները, կառուցվածքը, ծառայությունների ցանկը, ընթացակարգերը և այլ հարցեր: Նման քննարկումները կարող են էապես հեշտացնել, ամբողջական ու մասնակցային դարձնել ՔՍԳ-ի հիմնման գործընթացը:

8.3. Ծառայությունների կազմի հաստատում

Առկա իրավիճակի ուսումնասիրության ու քննարկումների արդյունքների հիման վրա անհրաժեշտ է հստակեցնել և հաստատել ՔՍԳ-ում մատուցվելիք ծառայությունների ցանկն ու դրանց մատուցման եղանակները: Անշուշտ, թե՛ ծառայությունների ցանկը, թե՛ դրանց մատուցման եղանակները ժամանակի պահանջներից ելնելով կարող են փոփոխության ենթարկվել: Այստեղ կարևորվում է ՀՀ-ում գործող

Այս փուլում հատկապես կարևոր է տվյալ համայնքի բնակիչների դերը: Քաղաքացիների հետ խորհրդակցությունները կարող են անցկացվել կարծիքի հետազոտությունների կամ հանրային քննարկումների միջոցով: Դրանք նաև կխթանեն ՏԻՄ-քաղաքացի հաղորդակցությունն ու քաղաքացիներին հնարավորություն կտան իրենց մասնակցությունը բերել համայնքի բարեփոխումներին: Ավելին, այս խորհրդակցություններն ինքնին արդեն բնակչությանը ՔՍԳ-ների մասին իրազեկելու միջոցառում կլինեն՝ ծանոթացնելով դրա նպատակին, խնդիրներին, անելիքներին և առավելություններին:

ՔՍԳ-ների համապատասխան փորձի ուսումնասիրությունը (համադրելի համայնքներում), նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկի համեմատությունը խնդրո առարկա համայնքի կողմից մատուցվող ցանկի հետ: Կարևորվում է նաև առկա ռեսուրսների (մասնագիտացված ընկերություններ, ՏԿԶՆ, դոնորներ և այլն) հետազոտությունը լրացուցիչ տեղեկատվություն ստանալու համար:

8.4. Կառուցվածքի հաստատում, անձնակազմի ընտրություն և վերապատրաստում

Այս փուլում անհրաժեշտ է հստակեցնել ՔՍԳ կազմակերպական կառուցվածքը, կատարել աշխատակիցների ընտրություն և հաստատել ցանկը, վերլուծել և սահմանել յուրաքանչյուր աշխատակցի գործառույթները և համապատասխանաբար

կազմել (թարմացնել) պաշտոնների անձնագրերը, պլանավորել ու անցկացնել վերապատրաստումները: Այս փուլն առավել մանրամասն նկարագրված է Ձեռնարկի 5-րդ և 6-րդ բաժիններում:

8.5. Ենթակառուցվածքների հիմնում

Առկա առաջընթացի հիման վրա հնարավոր է արդեն անցնել տեխնիկական ու տեխնոլոգիական ենթակառուցվածքների պլանավորման ու իրականացման փուլին, որը կարելի է բաժանել երկու ենթափուլի՝ [1] շինարարական ու կահավորման աշխատանքներ և [2] տեխնիկական միջոցների ձեռքբերում ու տեղադրում:

Երբ հաստատված են մատուցվելիք ծառայություններն ու դրանց տրամադրման եղանակները, ՔՍԳ-ի աշխատակազմը, հնարավոր է անցնել նախագծային ու նախահաշվարկային փաստաթղթերի մշակմանը, շինարարական, վերանորոգման

և կահավորման աշխատանքների իրականացմանը: Հաջորդ ենթափուլում անհրաժեշտ է նախագծային փաստաթղթերի համաձայն իրականացնել ՔՍԳ-ի համակարգչային ցանցի ստեղծման և կարգաբերման աշխատանքներ, տեղադրել սարքավորումները (համակարգիչներ, տպիչներ, պատճենահանող, լուսածրող ու հեռախոսային սարքեր, ցանցային սարքավորումներ և այլ տեխնիկական միջոցներ):

Այս փուլն առավել մանրամասն նկարագրված է Ձեռնարկի 10-րդ բաժնում:

8.6. ՔՍԳ-ի գործարկում և հանրային իրազեկում

Այս փուլում անհրաժեշտ է ՔՍԳ-ի գործունեության մեկնարկի մասին իրազեկել համայնքի բնակչությանը՝ նպատակ ունենալով ապահովել հնարավորինս ակտիվ հանրային ներգրավվածություն: Դրա բաղկացուցիչ մասերից է ՔՍԳ-ի բացման հանդիսավոր արարողությունը՝ բացման մասին հայտարարությունը տեղադրելով համայնքային վեբ-կայքում, հանրային վայրերում՝ հրավիրելով համայնքի բնակիչներին, Կառավարության ու լրատվամիջոցների ներկայացուցիչներին (տեղական և պետական ՋԼՄ-ներ):

Ցանկալի է նաև ՔՍԳ-ի վերաբերյալ տեղեկատվական նյութերի ու թերթիկների տարածումը, ՔՍԳ-ի, տրամադրվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունների

տեղադրումը համայնքապետարանի վեբ-կայքում: ՔՍԳ գործունեության թափանցիկության ապահովման նպատակով անհրաժեշտ է բնակիչներին տեղեկացնել ընթացիկ աշխատանքների մասին՝ հրապարակելով հաշվետվություններ ՔՍԳ-ի աշխատանքի, մշտադիտարկման արդյունքների, ձեռքբերումների, նորությունների վերաբերյալ: Իրազեկման կարևոր գործին նպատակահարմար է ներգրավել ավագանու անդամներին, ինչպես նաև վարչական ղեկավարներին (խոշորացված համայնքների դեպքում)՝ համաձայնացնելով նրանց անելիքները: Իրազեկման աշխատանքները պլանավորելիս և իրականացնելիս պետք է հաշվի առնել 8.2-ում նշված աշխատանքները:

8.7. Մշտադիտարկում, գնահատում, բարելավում

ՔՍԳ-ի գործունեության նկատմամբ անհրաժեշտ է կիրառել հաշվետվողականության ու վերահսկողության մեխանիզմներ, որոնցից են պարբերական մշտադիտարկումների ու գնահատման

իրականացումը: Դրանց միջոցով հնարավոր է էապես բարելավել ՔՍԳ-ում ծառայությունների մատուցումը: Այս փուլին վերաբերող այլ կարևոր մանրամասներ զետեղված են Ձեռնարկի 7-րդ բաժնում:

9. ՔՍԳ-ի ՆԻՄՆՈՒՄԸ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԿՈՒՄԸ ՆԱՄԱՅՆՔԻ ՊԼԱՆԱՎՈՐՄԱՆ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐՈՒՄ

ՔՍԳ-ի հիմնումն ինքնին ծրագրային միջոցառում է: Ընթացիկ շրջանում ՔՍԳ-ներն առավելապես ծրագրավորվել, նախագծվել և գործարկվել են միջազգային կազմակերպությունների օժանդակությամբ: Առջևում են դեռ

մյուսների հիմնումն ու գործարկումը: ՔՍԳ-ների հիմնումը պետք է նախատեսված լինի համայնքի պլանավորման գործիքներով, այն է՝ հնգամյա ծրագիր, տարեկան աշխատանքային պլան և բյուջե:

Համայնքի վարչարարության և ծրագրավորման այս գործիքներում ՔՍԳ-ի հիմնումն և գործարկումն իբրև ծրագիր արձանագրելը շահեկան է մի քանի տեսանկյունից.

- ստեղծվում է ՔՍԳ-ների գործունեության ծրագրային հիմք,
- ՔՍԳ-ների մասին թե՛ ՏԻՄ-երին, թե՛ բնակչությանը հայտնի է դառնում աշխատանքների սկզբնավորման պահից, ինչը հետագայում ավելի առարկայական ու թիրախավորված է դարձնում իրազեկման և մշտադիտարկման աշխատանքները,
- թույլ է տալիս գործադրել հնգամյա ծրագրով ու տարեկան աշխատանքային պլանով նախատեսված մասնակցային գործիքները և շատ հարցեր լուծել ի սկզբանե՝ նպաստելով հետագա փուլերում աշխատանքների անխափան և համաձայնեցված իրականացմանը,
- բյուջետային ծախսերում միջոցառման ներառումը վստահություն է տալիս թե՛ իրականացնողներին, թե՛ բնակչությանը,
- թույլ է տալիս համայնքապետարանին հիմնավորված կերպով հայցել ֆինանսական և տեխնիկական

- ռեսուրսներ՝ աշխատանքներն իրականացնելու նպատակով,
- բարձրացնում է իրականացնողների պատասխանատվության աստիճանը՝ աշխատանքները ժամկետավորելու, ծրագրավորելու և ֆինանսական միջոցներ ապահովելու նպատակով,
- ավելի երկար ժամանակ է տալիս իրականացնողներին մի կողմից՝ լավ պլանավորելու բուն հիմնման աշխատանքները, մյուս կողմից՝ իրազեկելու բնակչությանը, հավաքելու և հաշվի առնելու նրանց կառուցողական առաջարկները,
- և վերջապես, այս մոտեցումն ամբողջ համայնքն ընդհանուր նախաձեռնության շուրջ համախմբելու և այդպիսով ՏԻՄ-ի հանդեպ վստահությունը բարձրացնելու լայն ու իմաստավորված հնարավորություն է տալիս:

10. ՔՍԳ-ի ՏԱՐԱԾՔԸ, ԿԱՀԱՎՈՐՈՒՄԸ, ՇԻՆԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄԸ

ՔՍԳ-ի հիմնման կարևոր փուլերից է համապատասխան ենթակառուցվածքի ստեղծումը: ՔՍԳ-ի տեղակայումը, տարածքի ձևավորումը, կահույքի ու տեխնիկայի դասավորությունն էական նշանակություն ունեն քաղաքացիների սպասարկման նպաստավոր ու հարմարավետ միջավայրի ստեղծման և ծառայությունների մատուցումն արդյունավետ կազմակերպելու գործում:

Հաջորդ պարբերություններում ներկայացվում են ՔՍԳ-ի ենթակառուցվածքի հիմնման հիմնական

նկատառումներն ու առաջարկները: Շինարարական և կահավորման աշխատանքների իրականացմանն աջակցելու նպատակով ներկայացվում են նաև գծագրեր՝ համապատասխան տեխնիկական նկարագրերով: Իհարկե, յուրաքանչյուր համայնք պետք է դրանք տեղայնացնի՝ հաշվի առնելով առկա հնարավորություններն ու պահանջները, ինչպես նաև փորձի բարելավել՝ առաջնորդվելով ծառայությունների մատուցման որակը բարձրացնելու հրամայականով:

10.1. ՔՍԳ-ի տարածքի ընտրությունը

ՔՍԳ-ն քաղաքացի-համայնքապետարան հաղորդակցման առաջնային օղակն է և համայնքապետարանում քաղաքացիների կողմից ամենահաճախ այցելվող վայրը, ուստի ՔՍԳ-ի տարածքի պատշաճ ընտրությունը և

կազմակերպումը հետագա արդյունավետ աշխատանքի գրավականն է: Հարմարավետ պայմաններն ու ակնհաճ ձևավորումը կարող են դրական ազդեցություն ունենալ նաև ՔՍԳ-ի հեղինակության և համբավի վրա:

ՔՍԳ-ի տարածքի ընտրությունը կատարելիս անհրաժեշտ է հաշվի առնել հետևյալ գործոնները.

- **Քաղաքացիների համար մատչելիություն.** ցանկալի է ՔՍԳ-ն տեղակայել համայնքապետարանի վարչական շենքի առաջին հարկում՝ հնարավորինս մոտ գլխավոր մուտքին, իսկ դրա անհնարինության պարագայում՝ համայնքապետարանին կից տեղակայված որևէ հարմարավետ շինությունում: ՔՍԳ-ն պետք է մատչելի ու հասանելի լինի բոլոր քաղաքացիների համար, ուստի ցանկալի է, որ ՔՍԳ-ի մուտքն ունենա թեքահարթակ՝ նախատեսված հաշմանդամների անվասայլակների համար:
- **Մատուցվելիք ծառայությունների կազմն ու քանակը.** անհրաժեշտ է հաշվի առնել հնարավոր ընդլայնումները

և նախատեսել համապատասխան տարածք:

- **Աշխատակիցների թիվը.** բոլոր աշխատակիցները պետք է ունենան բավարար և հարմարավետ աշխատանքային տարածք:
- **Այցելուների ակնկալվող թիվը.** անհրաժեշտ է հաշվի առնել համայնքի բնակչության թիվը, աճի միտումներն ու համայնքի խոշորացման հեռանկարը:
- **Սպասարկման ու գործառնական բաժինների միջև կապը.** ՔՍԳ տեղակայումը պետք է թույլ տա անընդհատ ու արդյունավետ կապի մեջ լինել համայնքապետարանի կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ:

10.2. ՔՍԳ-ի մուտքի ձևավորումը

ՔՍԳ-ն ցանկալի է առանձնացնել համայնքապետարանի մնացած հատվածներից՝ քաղաքացիների համար նկատելի և մատչելի դարձնելու նկատառումով: Այս նպատակով ՔՍԳ-ի մուտքի մոտ կարող են փակցվել տեղեկատվական ցուցանակներ՝ հետևյալ տեղեկություններով.

- ՔՍԳ-ի անվանում,
- մատուցվող ծառայությունների ցանկ,
- հասցե,
- աշխատանքային օրեր ու ժամեր,
- պաշտոնական վեբ-կայքի հասցե,
- ՔՍԳ-ի կոնտակտային տվյալներ (*հեռախոսահամար(ներ)*, «*Թեժ գիծ*» *համար*, էլ. փոստի *հասցե*),
- այլ տեղեկություններ:

Ստորև ներկայացվում են Ալավերդու ՔՍԳ-ի մուտքի մոտ փակցված տեղեկատվական ցուցանակները:



Նկար 8. Ալավերդու ՔՍԳ-ում փակցված տեղեկատվական ցուցանակները

ՔՍԳ-ի անվանումը պարունակող ցուցանակն անհրաժեշտ է փակցնել մուտքի մոտ, իսկ ծառայությունների ցանկի և այլ տեղեկությունների ցուցանակը կարող է

փակցվել նաև ՔՍԳ-ի ներսում, ցանկալի է՝ սպասասրահում (առկայության դեպքում) կամ ընդունարանում:

i Տեղեկատվական ցուցանակը պատրաստվում է երկշերտ օրգանական ապակուց և ձգվում պատին նիկելապատ զլանաձև դետալներով ու թաքնված պտուտակով: Հիմքը կարող է լինել անգույն, թափանցիկ կամ այլ՝ պայմանավորված ՔՍԳ-ի ճարտարապետությամբ:

10.3. ՔՍԳ-ի կառուցվածքային բաժանումը

Քաղաքացիներին ծառայությունների մատուցումը հնարավորինս դյուրացնելու նպատակով ցանկալի է ՔՍԳ-ում նախատեսել հետևյալ երեք գործառնական հատվածները:

1. **Ընդունարան.** տեղակայվում է ՔՍԳ-ի մուտքին հնարավորինս մոտ, քանզի ընդունարանի աշխատակիցն է դիմավորում քաղաքացուն, լսում այցի նպատակը, պատասխանում հարցերին և անհրաժեշտության դեպքում նրան ուղղորդում համապատասխան սպասարկման կետ: Ընդունարանում մատուցվում են նաև որոշ ծառայություններ, ինչպիսիք են դիմումների/գրությունների ընդունումն ու դրանց վերաբերյալ պատասխանների տրամադրումը, տեղեկությունների տրամադրումը և այլն: Հերթերի առաջացման պարագայում ընդունարանի աշխատակիցը պատասխանատու է նաև դրանց կարգավորման համար:

Հատկապես խոշոր համայնքներում այս խնդիրը կարող է լուծվել հերթերի կառավարման համակարգի միջոցով:

2. **Սպասասրահ.** նախատեսված է ծառայությունների ստացման համար սպասելու, քաղաքացիների կողմից դիմումների, հայտերի, ձևաթղթերի լրացման, խորհրդատվության տրամադրման, աշխատակիցների ու քաղաքացիների միջև քննարկումների անցկացման և այլ նպատակների համար:

3. **Սպասարկման սրահ.** այստեղ են տեղակայվում քաղաքացիների սպասարկման կետերը և տրամադրվում ծառայությունների գերակշիռ մասը:

Ցանկալի է ՔՍԳ-ի հատվածներն իրարից որևէ կերպ չբաժանել կամ բաժանել միայն ապակե պատնեշներով, որպեսզի այն ընկալվի որպես միասնական տարածք, սպասարկման կետերը տեսանելի լինեն թե՛ ընդունարանից,

թե՛ սպասասրահից, իսկ ՔՍԳ-ի աշխատակիցներն ավելի դյուրությամբ հաղորդակցվեն աշխատանքի ընթացքում: Այս սկզբունքով է նախագծված և կառուցված, օրինակ, Շիրակի մարզի Ամասիա համայնքի ՔՍԳ-ն (նկար 9):



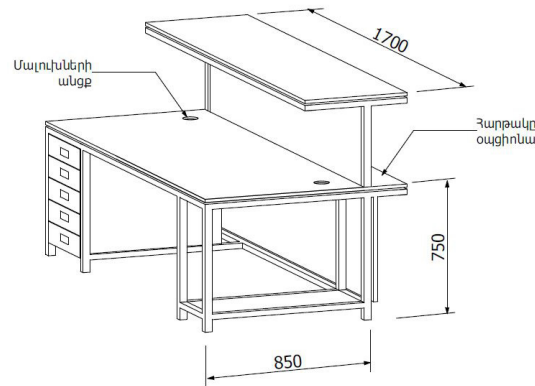
Նկար 9. Ամասիայի ՔՍԳ

Կախված առկա հնարավորություններից և անհրաժեշտությունից՝ ՔՍԳ-ում կարող են ավելացվել նաև խորհրդակցությունների սրահ, հեռախոսային կենտրոն, տեղեկատվական և ռեսուրսային կենտրոն, խորհրդակցությունների սրահ և այլն:

Ընդունարանի կազմակերպումը

ՔՍԳ մուտք գործելուն պես քաղաքացին հայտնվում է ընդունարանում: Ցանկալի է՝ ընդունարանը վիզուալ կերպով առանձնացնել ՔՍԳ-ի մնացած հատվածներից, ինչը հնարավոր է իրականացնել մեծ ու բարձր սեղանի օգնությամբ:

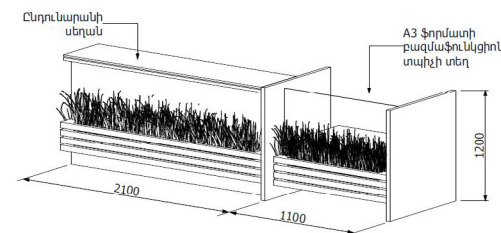
Ստորև ներկայացվում են ընդունարանի սեղանի գծապատկերների նմուշներ՝ համապատասխան տեխնիկական նկարագրով:



Չափսերը՝ 1700-2100 (երկարություն) x 850 (լայնություն) x 750/1200 (բարձրություն) մմ: Բարձրությունը հաճախորդի կողմից՝ 1.2 մ:

Համապատասխան սարքավորումների տեղադրման նկատառումներից ելնելով՝ ընդունարանի սեղանը պետք է ավելի երկար լինի այլ սեղանների համեմատ:

Ընդունարանի սեղանի դիմային մասում կարելի է նախատեսել միջանկյալ դարակ իրերի տեղադրման համար, ստորին հատվածում տեղադրել ծաղկաման և այլն:



Գծապատկեր 4-5. ՔՍԳ ընդունարանի սեղանի նմուշներ

Ընդունարանի, ինչպես նաև ՔՍԳ-ի մնացած աշխատակիցների համար նախատեսված աթոռների նմուշները ներկայացված են ստորև.



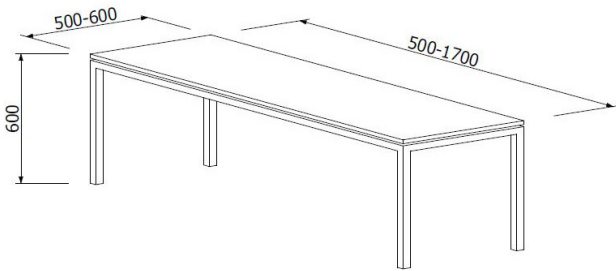
Նկար 10-11. ՔՍԳ աշխատակցի աթոռի նմուշներ

Աշխատակիցների աթոռները պետք է լինեն անիվներով, բարձրորակ մեխանիզմով, նստատեղի բարձրության և մեջքի հենակի (բարձր/ցածր) անկյան կարգավորման հնարավորությամբ: Աթոռի փափուկ մասերը պետք է պատրաստված լինեն կտորից (նախընտրելի է՝ ցանց կամ արհեստական կաշի): Աթոռների հիմնակմախքը պետք է լինի մետաղական (սիկել/քրոմ) կամ պլաստիկ: Նստատեղի օպտիմալ խորությունը 50 սմ է:

Սպասարահի կազմակերպումը

Սպասարահի տարածքը նախագծելիս անհրաժեշտ է հաշվի առնել այցելուների ակնկալվող քանակը և ապահովել առավելագույն հարմարավետություն քաղաքացիների համար:

Սպասարահում տեղադրվում են աթոռներ, հնարավորության դեպքում՝ նաև բազկաթոռներ, ինչպես նաև սեղան՝ դիմումներ և այլ փաստաթղթեր լրացնելու նպատակով:



Գծապատկեր 6. ՔՍԳ սպասարահի սեղան

Չափերը՝ 500-1700 (լայնություն) x 500-600 (խորություն) x 600 (բարձրություն) մմ: Կախված ճարտարապետական լուծումներից՝ այս սեղանի մոտ կարող են տեղադրվել սպասարկման սրահում հաճախորդների համար նախատեսված կամ այլ աթոռներ:

Ստորև ներկայացվում են լուսանկարներ Արտաշատի և Աշտարակի ՔՍԳ-ների սպասարահները:



Նկար 12. Արտաշատի ՔՍԳ-ի սպասարահը



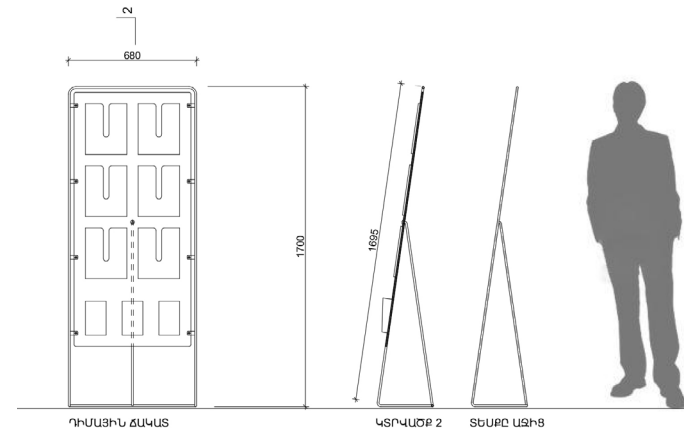
Նկար 13. Աշտարակի ՔՍԳ-ի սպասարահը

Սպասարահում ցանկալի է նախատեսել տարատեսակ ձևաթղթերի, տեղեկատվական և այլ նյութերի տեղադրման համար անհրաժեշտ գրպանիկներով ցուցափեղկ կամ առանձին ցուցադրավահան:

Ստորև ներկայացվում են ցուցափեղկի և ցուցադրավահանի նմուշներ:



Նկար 14. Շինտիայրի ՔՍԳ-ում փակցված ցուցափեղկը



Գծապատկեր 7. Ցուցադրավահան

Ցուցադրավահանը նախատեսված է հայտարարությունների, տարատեսակ ձևաթղթերի (6 գրպան՝ A4 Ֆորմատի թղթի չափով), ինչպես նաև տեղեկատվական թերթիկների (2 փոքր գրպան) համար: Այն պատրաստվում է օրգանական ապակուց: Գրպանիկներն անգույն են, թափանցիկ, իսկ հիմքի գույնը կարող է լինել տարբեր՝ պայմանավորված ՔՍԳ-ի նախագծային մոտեցմամբ:

Ճարտարապետական սահմանափակումների պարագայում ցուցափեղկի յուրաքանչյուր գրպանիկ կարող է պատրաստվել և տեղադրվել առանձին (առանց մեկ ընդհանուր հիմքի): Դրանք կարող են ամրացվել նաև ընդունարանի սեղանի դիմային հատվածի վերնամասում (տես նկար 15) կամ ընդունարանին կից պատի վրա:



Նկար 15. Արտաշատի ՔՍԳ-ի ընդունարանի սեղանը՝ ամրացված գրպանիկներով

Սպասարահում կարելի է տեղադրել նաև համայնքապետարանի համակարգչային ցանցին ու ինտերնետին միացված համակարգիչ, տպիչ ու պատճենահանող սարք, որպեսզի հաճախորդները կարողանան փնտրել իրենց անհրաժեշտ տեղեկությունները և լրացնել, տպել, պատճենահանել անհրաժեշտ փաստաթղթերը:

Սպասելաժամանակը հաճախորդների համար ավելի հետաքրքիր դարձնելու համար կարելի է սպասարահում տեղադրել հեռուստատեկրան, ստեղծել մանկական անկյուն և այլն:

Սպասարկման սրահի կազմակերպումը

Ծառայություններն առավելագույնս արդյունավետորեն մատուցելու նպատակով սպասարկման սրահն ու սպասարկման կետերը պետք է հարմարավետորեն ձևավորված ու կահավորված լինեն թե՛ ՔՍԳ-ի անձնակազմի, թե՛ քաղաքացիների համար:

Սպասարկման յուրաքանչյուր կետում անհրաժեշտ է տեղակայել.

- Աշխատասեղան

Չափսերը՝
ա) 1700 (երկարություն) x 850 (լայնություն) x 750 (բարձրություն) մմ

բ) 2100 (երկարություն) x 850 (լայնություն) x 750 (բարձրություն) մմ, երբ լազերային տպիչը դրվում է սեղանի վրա (պայմանավորված է սենյակի մակերեսի սահմանափակումներով)

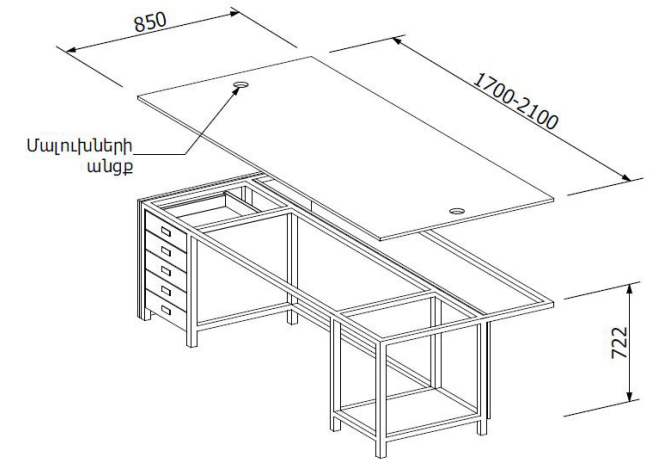
Սեղանի երկարությունը կարող է լինել ավելի փոքր՝ կախված ճարտարապետական սահմանափակումներից, սակայն ֆունկցիոնալ հարմարավետության նպատակով հնարավորության դեպքում խորհուրդ է տրվում կիրառել վերը նշված չափսերը:

Գրասեղանը պետք է ունենա քաշովի դարակներ (լայնությունը՝ մինչև 40 սմ), համակարգիչ և անխափան սնուցման սարք տեղադրելու մեկ ընդհանուր դարակ (լայնությունը՝ մինչև 40 սմ):

Գրասեղանի տակ աշխատակցի աթոռի համար նախատեսվող լայնությունը պետք է լինի առնվազն 90 սմ:

Դիմային մասից սեղանը պետք է լինի անթափանց, իսկ դիմային պանելը պետք

- Պտտվող հարմարավետ թիկնաթոռ աշխատակցի համար (տես նկար 16-17)
- Մեկ կամ երկու թիկնաթոռ հաճախորդների համար



Գծապատկեր 8. Սպասարկման սրահի աշխատակցի գրասեղան

է 300 մմ հետ դրված լինի: Սեղանի վրա պետք է լինի երկու անցք մալուխների մոնտաժման համար: Սեղանի երեսի պարագծով պետք է փակցված լինի PVC կամ ABS ժապավեն՝ եզրերը պաշտպանելու նպատակով:

Սեղանի հիմնակմախքը խորհուրդ է տրվում պատրաստել մետաղական ստանդարտ քառակուսի կամ ուղղանկյուն խողովակներով և փոշեներկել էլեկտրոլիզի եղանակով:



Նկար 16-17. Հաճախորդի աթոռի նմուշներ

Աթոռները պետք է լինեն առանց անիվների, մոտավոր չափսերը՝ 47x57x81 սմ: Աթոռի փափուկ մասերը կարող են պատրաստված լինել կտորից, պլաստիկից, փայտից, արհեստական կաշվից և այլն: Աթոռի հիմնակմախքը պետք է լինի մետաղական (նիկել/քրոմ) կամ փայտե: Նստատեղի օպտիմալ խորությունը 50 սմ է:

Սպասարկման կետերում սեղանի և աթոռների դասավորությունը պետք է ապահովի սպասարկման առավելագույն հարմարավետություն թե՛ աշխատակցի, թե՛ հաճախորդի համար:



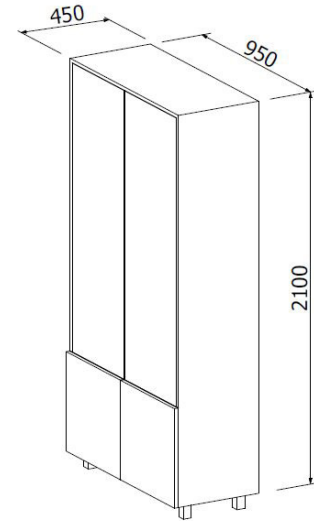
Գծապատկեր 9-10. ՔՍԳ սպասարկման կետում սեղանի և աթոռների դասավորությունը

Սպասարկման կետերը պետք է լինեն համարակալված, իսկ համարները՝ տեղադրվեն սեղանների վրա, կամ կախվեն առաստաղից՝ ՔՍԳ-ի տարբեր հատվածներից տեսանելիություն ապահովելու համար:

Սպասարահում են տեղադրվում նաև գրապահարան(ներ) և սարքավորումների տեղադրման համար նախատեսված կահույքը:



Նկար 18. Զառիթափի ՔՍԳ-ի սպասարկման կետերի համարակալումը



Գծապատկեր 11. Բարձր գրապահարան

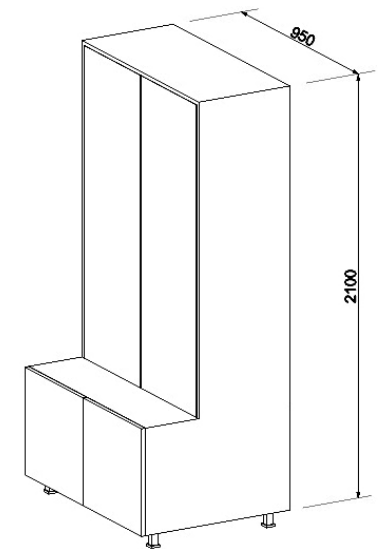
Նվազագույնը չափսերը՝ 450-1100 (լայնություն) x 450 (խորություն) x 2100 (բարձրություն) սմ:

Ստորին մասում խորհուրդ է տրվում նախատեսել անթափանց, կոշտ դռներ, ներսում՝ մեկ դարակով, իսկ վերին դռները կարող են լինել թափանցիկ ապակիով, հետևում՝ մի քանի դարակով (դարակների միջև հեռավորությունն՝ առնվազն 35 սմ): Բռնակները կարող են լինել ներկառուցված կամ tip-on/push մեխանիզմով:

Պահարանը խորհուրդ է տրվում պատրաստել լամինացված փայտատաշեղային թերթասալերով կամ ՄԴՖ-ով: Պահարանի ոտքերն անհրաժեշտ է նախատեսել բարձրության կարգավորման հնարավորությամբ:

Միայն սերվերի և բոլոր ցանցային սարքավորումների հատվածի նվազագույն չափսերը՝ 450 (լայնություն) x 700 (խորություն) x 2100 (բարձրություն) սմ:

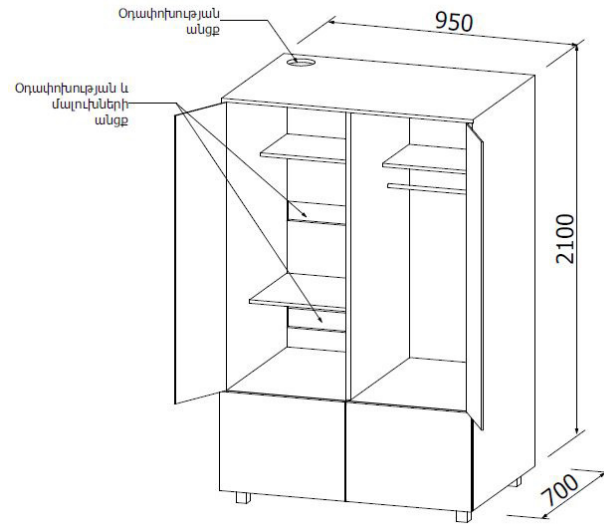
Սերվերի պահարանը կարող է լինել առանձին կամ համատեղված գրապահարանի կամ հագուստի պահարանի հետ, սակայն սերվերի հատվածը պետք է լինի մեկուսացված և ունենա բնական և արհեստական օդափոխության բացվածքներ հովացման համար: Սերվերը կարող է տեղադրվել ստորին բաժանմունքում (խորությունը՝ 70 սմ) և այդ



Գծապատկեր 12. Սերվերի պահարան

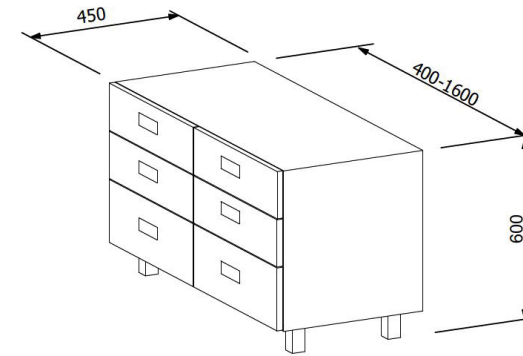
դեպքում պահարանի վերնամասը կարող է ունենալ գրապահարանի խորություն (40 սմ): Հագուստի հատվածի հետ համատեղելու պարագայում սերվերի պահարանի խորությունը պետք է լինի 70 սմ (հնարավոր են նաև այլ լուծումներ): Պահարանի ստորին դռները խորհուրդ է տրվում նախագծել խուլ, ամուր նյութով, իսկ վերին դռները կարող են պատրաստվել անթափանց ապակուց: Սերվերի պահարանի դուռը պետք է ունենա բանալիով փական: Սերվերի պահարանում են տեղադրվում նաև անխափան սնուցման սարքը, տվյալների պահոցը, ցանցային կոնցենտրատորը (switch), սերվերի մոնիտորը, ստեղնաշարը և մկնիկը:

Պահարանը խորհուրդ է տրվում պատրաստել լամինացված փայտատաշեղային թերթասալերով կամ MDF-ով: Պահարանի ոտքերն անհրաժեշտ է նախատեսել բարձրության կարգավորման հնարավորությամբ: Հետևի պանելը պետք է լինի կոշտ նյութից և օդափոխության ու հոսանքի վարդակների բացվածքներով, օրինակ՝ լամինացված փայտատաշեղային թերթասալ: Բռնակները կարող են լինել ներկառուցված կամ tip-on/push մեխանիզմով:



Գծապատկեր 13. Սերվերի պահարան

Հագուստի պահարանի նվազագույն չափսը կարող է լինել նույնը, ինչ սերվերի հատվածինը, սակայն հնարավորության դեպքում ցանկալի է նախատեսել ավելի մեծ չափսեր բոլոր աշխատակիցների համար:

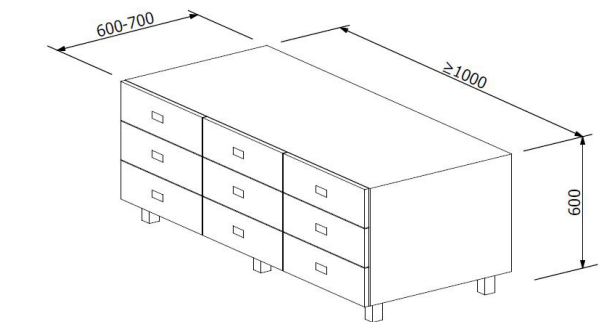


Գծապատկեր 14. Բազմաֆունկցիոնալ տպիչ սարքավորման համար նախատեսված սեղան-պահարան (A3 չափի թղթի համար)

Նվազագույնը չափսերը՝ 400-1600 (լայնություն) x 450 (խորություն) x 600 (բարձրություն) մմ:

Սեղան-պահարանի համար ցանկալի է նախատեսել 3-9 քաշովի դարակներ: Դարակների փոխարեն կարող են լինել դռներ, ներսում՝ մեկ դարակով: Բոլոր սողնակների մեխանիզմները պետք է լինեն բարձրորակ: Բռնակները խորհուրդ է տրվում նախատեսել ներկառուցված:

Խորհուրդ է տրվում պատրաստել լամինացված փայտատաշեղային թերթասալերով կամ ՄԴՖ-ով: Պահարանի ոտքերն անհրաժեշտ է նախատեսել բարձրության կարգավորման հնարավորությամբ:



Գծապատկեր 15. Քաշովի դարակներով սեղան-պահարան լազերային տպիչի, փաստաթղթերի և այլ պարագաների համար

Նվազագույնը չափսերը՝ 1000 (լայնություն) x 600-700 (խորություն) x 600 (բարձրություն) մմ:

Սեղան-պահարանի համար ցանկալի է նախատեսել մինչև 6 քաշովի դարակներ: Դարակների փոխարեն կարող է լինել երկփեղկ դուռ, ներսում՝ մեկ դարակ: Հետևի պանելը պետք է լինի կոշտ նյութից, օրինակ՝ լամինացված փայտատաշեղային թերթասալ:

Սեղան-պահարանը խորհուրդ է տրվում պատրաստել լամինացված փայտատաշեղային թերթասալերով կամ ՄԴՖ-ով: Պահարանի ոտքերն անհրաժեշտ է նախատեսել բարձրության կարգավորման հնարավորությամբ:

10.4. ՔՍԳ հիմնման ճարտարապետաշինարարական աշխատանքները

ՔՍԳ-ում ճարտարապետաշինարարական աշխատանքները պետք է նախագծվեն համայնքապետարանի կողմից տրված ընդհանուր առաջադրանքի և ճարտարապետ-խորհրդատուի կողմից կազմված սենյակների և շենքի տեխնիկական զննման զեկուցագրի հիման վրա՝ հաշվի առնելով առկա հնարավորություններն, ինչպես նաև առաջնորդվելով հետևյալ սկզբունքներով.

- **Ֆունկցիոնալ հարմարավետություն,**
- **շահագործման հարմարավետություն,**
- **առողջ և անվտանգ պայմաններ,**
- **հաճելի և անկաշկանդ միջավայր,**
- **տնտեսապես մատչելի էներգաարդյունավետ լուծումներ,**
- **շահագործման ծախսերի նվազեցմանը նպաստող լուծումներ,**
- **սենյակների ամբողջական և լիարժեք նորոգում,**
- **հնարավորինս ճկուն նախագծային լուծումներ՝ հետագա ընդլայնման կամ փոփոխման նպատակով:**

ՔՍԳ-ում իրականացվելիք շինարարական և մոնտաժային աշխատանքները կարելի է բաժանել հետևյալ բաղադրիչ մասերի.

- **շինարարական աշխատանքներ,**
- **ալյումինե լուսամուտների, ապակե դռների և ապակե միջնորմների տեղադրում,**
- **էլեկտրատեխնիկական աշխատանքներ,**
- **ջեռուցման համակարգի տեղադրում,**
- **անվտանգության համակարգի տեղադրում,**
- **լուսատուների պատրաստում և տեղադրում, լամպերի տեղադրում,**
- **կահույքի պատրաստում և տեղադրում,**
- **արևապաշտպան համակարգերի տեղադրում:**

Ճարտարապետաշինարարական աշխատանքների առավել մանրամասը բաժանումը հետևյալն է.

1. առկա միջնորմների, հատակի և անպիտան սարքավորումների քանդում/ապամոնտաժում,
2. նոր էներգաարդյունավետ լուսամուտների տեղադրում,
3. ՔՍԳ-ի ճակատային մասերի ջերմամեկուսացում և հարդարում,
4. արևապաշտպան արտաքին և ներքին լուծումների ապահովում,
5. ՔՍԳ-ում նոր հատակի կառուցում ամբողջությամբ նախասրահի նիշի վրա,
6. նոր ապակե միջնորմների և ապակե դռների տեղադրում,
7. առկա լուսամուտագոգերի փոխարինում արևային ճառագայթներին դիմացկուն լուսամուտագոգերով,
8. պատերի և առաստաղի հարդարում,
9. առկա ջեռուցման խողովակների մոնտաժման ուղիների վերափոխում,
10. էլեկտրամատակարարման համակարգի և էլ. սարքերի ամբողջական արդիականացում, էլ. հողանցման կառուցում,
11. ՔՍԳ-ի ներսում վերջինին չառնչվող այլ մալուխների տեղափոխում ՔՍԳ-ից դուրս:
12. նոր լուսատուների մոնտաժում,
13. օդափոխության ապահովում,
14. ծխի ազդարարիչների և անվտանգության ազդանշանային համակարգի տեղադրում,
15. ՔՍԳ-ի կահավորում:

ՔՍԳ-ի հատակն անհրաժեշտ է հարդարել դիմացկուն նյութերով, ինչպիսիք են լամինատը կամ կերամոգրանիտը (տե՛ս նկար 19-20): Լամինատի պարագայում ցանկալի է օգտագործել AC4 բարձր դասը, որը դժվարամաշ է, իսկ կերամոգրանիտը նաև ամուր է ու խոնավադիմացկուն:



Նկար 19-20. Ճատակի հարդարման նյութեր՝ լամինատ և կերամոգրանիտ

Պատերի հարդարումը խորհուրդ է տրվում իրականացնել թունավոր նյութերից զերծ, հրակայուն կամ դժվար այրվող, էկոլոգիապես մաքուր և առողջության համար անվնաս նյութերով:

ՔՍԳ-ում անվտանգության ապահովման նպատակով անհրաժեշտ է տեղադրել նաև կրակմարիչ, շարժման և ծխի տվիչ և ձայնային շչակ (տե՛ս նկար 21-24):

Կրակմարիչ

Ծավալը՝ 750-1000 գրամ, CO2 գազով: Անհրաժեշտ է նախատեսել մեկ կրակմարիչ՝ նախատեսված 2-3 անձանց համար:



Ձայնային շչակ

Անհրաժեշտ է տեղադրել շենքի դրսից:



Շարժման տվիչներ

Անհրաժեշտ է տեղադրել H>2.2մ կամ առաստաղին (360 աստիճան տեսադաշտով մոդել):



Ծխի տվիչներ՝ ներկառուցված ազդարարիչով

Անհրաժեշտ է տեղադրել առաստաղին: Մինչև 40 մ2 պարփակված (պատերով/ հեծաններով) մակերեսի պարագայում մեկ տվիչը բավարար է:



Նկար 21-24. Կրակմարիչ, շարժման տվիչ, ծխի տվիչ՝ ներկառուցված ազդարարիչով, ձայնային շչակ

Արդյունավետ լուսավորություն ապահովելու նպատակով ՔՍԳ-ում կարելի է տեղադրել նկար 25-27-ում ներկայացված լուսատուներից մեկը:

Առաստաղի վերադիր/կախովի/ներկառուցվող լուսատու՝ ներկառուցված 36/40/72 Վտ, 4000-6000K, 2700/3200/5700 lm LED լամպով

Չափսը՝ 600 x 600 x 151/200 x 300 x 151/200 x 600 x15 մմ, գույնը՝ սպիտակ, նյութը՝ ալյումին և պլաստիկ, IP20, լույսի ցրելու անկյունը՝ 120 աստիճան, էներգաարդյունավետության դասը՝ A: Ցանկալի է նախատեսել առնվազն երկու տարվա երաշխիքով գործարանային արտադրության մոդելը՝ առաստաղին ձգելու բոլոր պիտույքների հետ միասին, ներառյալ՝ էլեկտրական հոսանքի փոխարկիչը: Շահագործման ժամկետը մինչև 20 տարի է:



Կախովի լուսատու

Չափսը՝ 1250x150x140 մմ: Լուսատուն պետք է լինի հողանցումով, իսկ հիմնակմախքը՝ պատրաստված նրբատախտակից (հղկված, լաքապատված) 3x18Վտ LED T5 ձողային լամպերի համար: Առաստաղից կախելու բոլոր պիտույքների հետ միասին՝ կոմպլեկտով: Ցանկալի է ձեռք բերել գործարանային արտադրության մոդել՝ առաստաղին ձգելու բոլոր պիտույքների հետ միասին: Այս լուսատուն պատրաստվում է հատուկ նախագծով, ներսում տեղադրվում են 3 էներգաարդյունավետ ձողային LED լամպեր, յուրաքանչյուրը՝ L=1200 մմ, 16 Վտ, 6000K, T5, 1100 Լյումեն, առանց տրանսֆորմատորի անհրաժեշտության:



Առաստաղին վերադիր լուսատու՝ 24-36 Վտ, 4000-6000K, LED լամպով, գլանաձև

Չափսը՝ Ø(200-250)x300 մմ, գույնը՝ սպիտակ, նյութը՝ մետաղ և պլաստիկ, լույսի ցրելու անկյունը՝ 120 աստիճան: Անհրաժեշտ է նախատեսել առնվազն երկու տարվա երաշխիքով գործարանային արտադրության մոդել՝ առաստաղին ձգելու բոլոր պիտույքների հետ միասին:



Նկար 25-27. Լուսատուների նմուշներ

ՔՍԳ-ի տարածքը ջեռուցելու համար կարելի է տեղադրել նկար 28-29-ում ներկայացված սարքերից մեկը:



Ջեռուցման էլեկտրական կոնվեկտոր անվտանգության անջատիչով

Չափսերը՝ 400-1000 (երկարություն) x 80 (լայնություն) x 400 (բարձրություն) մմ: Երկարությունը կախված է ընտրված հզորությունից: Հզորությունը պետք է լինի 500-2500 կՎտ:



Ջեռուցման ալյումինե սեկցիոն մարտկոց

Բարձրությունը՝ 40-60 սմ: Սեկցիաների քանակը սահմանվում է ճարտարապետական նախագծով: Ջրագծերը խորհուրդ է տրվում մոնտաժել թաքնված, հատակի և պատերի միջով, բարձրորակ նյութերով և մոնտաժման հանգույցներով: Այս մարտկոցը կարելի է միացնել ջեռուցման առկա կաթսային կամ տեղադրել նոր կաթսա (պահանջում է համապատասխան նախագծային լուծումներ):

Նկար 28-29. Ջեռուցման սարքերի նմուշներ

ՔՍԳ տարածքն արևից պաշտպանելու նպատակով կարելի է բոլոր պատուհաններին տեղադրել գալավարագույրներ:



Նկար 30-31. Արևապաշտպան գալարավարագույր

Անվտանգության նկատառումներից ելնելով չափազանց կարևոր է ՔՍԳ-ի որևէ տեսանելի վայրում փակցնել արտակարգ իրավիճակներում սենյակներից/շենքից մարդկանց տարհանման հատակագիծ: Կարելի է ՔՍԳ-ում տեղադրել նաև տեսախցիկ:

Նկար 32-33-ում ներկայացված են լուսանկարներ Շիրակի մարզի Ամասիա գյուղական համայնքի համայնքապետարանից մինչև ՔՍԳ-ի կառուցումը, իսկ նկար 34-35-ում՝ ՔՍԳ-ի կառուցումից հետո:



Նկար 32-33. Ամասիայի ներկայիս ՔՍԳ-ի տարածքը նախքան կառուցումը



Նկար 34-35. Ամասիայի ՔՍԳ-ն

10.5. ՔՍԳ տեխնիկական ապահովումը

ՔՍԳ հիմնման կարևոր աշխատանքներից է նաև համակարգչային լոկալ մալուխային ցանցի մոնտաժումը (շրիշակներով (ներկառուցված կամ վերադիր) և անհրաժեշտ սարքերի տեղադրումը: ՔՍԳ-ի համակարգիչները պետք է միացած լինեն համայնքապետարանի

համակարգչային ցանցին, ինտերնետին, ՀԿՏՀ-ին և ինտրանետ համակարգին (առկայության դեպքում): ՔՍԳ-ում անհրաժեշտ տեխնիկական սարքավորումների նկարագրություններն աղյուսակով ներկայացված են հավելված 4-ում:

Հավելված 1.

Հայաստանի Հանրապետությունում գործող ՔՍԳ-ների ցանկ (2018 թ. մարտի դրությամբ)

N ²	Համայնք	Մարզ	Համայնքի բնակչության թիվ (իզ մարդ)	ՔՍԳ տարածքի մակերես (մ ²)	Սպասարկման կետերի թիվ
1.	Ապարան	Արագածոտն	23 914	47.7	5
2.	Աշտարակ		24 882	69.8	10
3.	Արտաշատ	Արարատ	28 522	57.1	8
4.	Վեդի		13 409	113	7
5.	Ուրցաձոր		4 201	47.4	5
6.	Էջմիածին	Արմավիր	58 739	40	5
7.	Ալավերդի	Լոռի	24 610	44.2	7
8.	Թումանյան		4 616	42.6	5
9.	Վանաձոր		122 708	84.2	10
10.	Աբովյան	Կոտայք	58 828	63.5	11
11.	Եղվարդ		25 667	56.16	6
12.	Չարենցավան		39 403	65	7
13.	Ամասիա	Շիրակ	15 573	49.5	5
14.	Արփի		2 041	38	3
15.	Պեմզաշեն		3 044	39.7	5
16.	Սարապատ		3 695	35.8	3

17.	Գորայք	Սյունիք	1 843	27	3
18.	Գորիս		29 539	60	7
19.	Կապան		45 184	55,52	10
20.	Մեղրի		11 732	36	4
21.	Սիսիան		30 610	44.8	6
22.	Տաթև		6 144	79.4	5
23.	Եղեգնաձոր	Վայոց Ձոր	9 749	80	6
24.	Զառիթափ		4 194	40	5
25.	Զերմուկ		9 333	96	5
26.	Վայք		7 966	74.3	7
27.	Դիլիջան	Տավուշ	26 624	65	8
28.	Իջևան		19 000	71	9
29.	Նոյեմբերյան		16 644	64.6	6

Հավելված 2.

ՔՍԳ աշխատանքի մշտադիտարկման հարցաթերթի նմուշ

Գնահատման չափանիշ	Պատասխան	Գնահատում	Մեկնաբանություն
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՈՒՄ ԵՎ ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՈՒՄ			
ՔՍԳ-ի կողմից տրամադրվող ծառայությունների ցանկը հաստատված է համայնքի ղեկավարի կամ ավագանու որոշմամբ			
Տրամադրվող բոլոր ծառայությունների համար մշակվել են տեղեկատվական քարտեր			
Տրամադրվող բոլոր ծառայությունների համար ՔՍԳ-ում հասանելի են տեղեկատվական քարտերը			
Տրամադրվող բոլոր ծառայությունների համար առցանց հասանելի են տեղեկատվական քարտերը			
Տեղեկատվական քարտերում առկա տեղեկություններն ամբողջական են ու արդիական			
Տեղեկատվական քարտերը հաստատված են համայնքի ղեկավարի կամ ավագանու որոշմամբ			
ՔՍԳ-ում առկա է կնիք, փաստաթղթերը կնքվում են տեղում			
Իրականացվում է տրամադրվող ծառայությունների մշտադիտարկում և (կամ) հաշվառում			

Գնահատման չափանիշ	Պատասխան	Գնահատում	Մեկնաբանություն
Իրականացվում է քաղաքացիների այցերի մշտադիտարկում և (կամ) հաշվառում			
Մշտադիտարկման արդյունքները վերլուծվում են			
Մշտադիտարկման արդյունքների հիման վրա կայացվում են որոշումներ (որոշման առկայություն)			
Իրականացվում է տրամադրվող ծառայությունների վրա ծախսվող ժամանակահատվածի մշտադիտարկում և (կամ) հաշվառում			
Գրասենյակում քաղաքացիներին տրամադրում է մասնագիտական խորհրդատվություն			
Քաղաքացիներին տրամադրվում է հեռախոսային խորհրդատվություն Քաղաքացիներին տրամադրվում է խորհրդատվություն էլ. փոստի միջոցով			
Եթե ծառայությունը հնարավոր չէ մատուցել տեղում, քաղաքացին որևէ եղանակով տեղեկացվում է ծառայության արդյունքի պատրաստ լինելու վերաբերյալ			
ՔՍԳ-Ի ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ			
ՔՍԳ-ն ունի առաքելություն և տեսլական			
ՔՍԳ-ն ունի հաստատված կանոնակարգ			
ՔՍԳ-ն ունի հաստատված վարքագծի կանոններ			

Գնահատման չափանիշ	Պատասխան	Գնահատում	Մեկնաբանություն
ՔՍԳ-ի կողմից պարբերաբար հրապարակվում են հաշվետվություններ կատարված աշխատանքների վերաբերյալ			
ՔՍԳ-Ի ԱՇԽԱՏԱՆՔՈՒՄ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԳՈՐԾԻՔՆԵՐԻ ԿԻՐԱՌՈՒՄ			
ՔՍԳ-ում կիրառվում է էլեկտրոնային կառավարման տեղեկատվական համակարգ			
Համայնքապետարանի տարբեր բաժինների հետ փաստաթղթաշրջանառությունն էլեկտրոնային է			
Քաղաքացիներին տրամադրվում են առցանց ծառայություններ (դիմումների, հայտերի ընդունում, դրանց ընթացքին առցանց հետևում, գույքահարկի և հողի հարկի, վարձակալած գույքի դիմաց գոյացած պարտավորությունների առցանց հետևում և այլն) <i>(մեկնաբանություն դաշտում նշել տրամադրվող առցանց ծառայությունները)</i>			
Համայնքի պաշտոնական վեբ-կայքում տեղադրված են ՔՍԳ կոնտակտները և տեղեկություններ ՔՍԳ, աշխատակիցների, աշխատանքային գրաֆիկի ու մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ			
ՔՍԳ-Ի ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄ ԵՎ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՏՈՒՄ			
ՔՍԳ-ի աշխատակիցների պաշտոնների անձնագրերում հստակորեն նշված են ՔՍԳ-ին առնչվող գործառույթները			
ՔՍԳ-ն ունի համակարգող			

Գնահատման չափանիշ	Պատասխան	Գնահատում	Մեկնաբանություն
Վերջին մեկ տարվա ընթացքում իրականացվել է ՔՍԳ-ի աշխատակիցների վերապատրաստման կարիքների գնահատում			
Վերջին մեկ տարվա ընթացքում աշխատակիցներն անցել են վերապատրաստում (ներ)			
ՔՍԳ-Ի ՏԱՐԱԾՔԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ			
ՔՍԳ-ում առկա է ընդունարան			
ՔՍԳ-ում առկա է սպասասրահ			
ՔՍԳ-ում առկա է ցուցատախտակ՝ մատուցվող ծառայությունների ցանկով, ՔՍԳ աշխատանքային ժամերով և ՔՍԳ-ի կոնտակտներով			
Քաղաքացիների համար սպասարկման յուրաքանչյուր կետի դիմաց տեղադրված են աթոռներ			
ՔՍԳ-ում առկա է քաղաքացիների համար նախատեսված համակարգիչ՝ միացված համացանցին			
ՔՍԳ մուտքը մատչելի է սահմանափակ կարողություններով անձանց համար			
ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ՆԵՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔ			
Վերջին մեկ տարվա ընթացքում անցկացվել է ՔՍԳ աշխատանքից քաղաքացիների գոհունակության վերաբերյալ հետազոտություն			
ՔՍԳ-ում առկա են քաղաքացիների բողոքների և (կամ) առաջարկների ներկայացման ձևաթղթեր և արկղ			

Հարգելի քաղաքացի,

Համայնքապետարանը նպատակ ունի բարելավելու վարչական ծառայությունների մատուցման որակը: Սույն հակիրճ հարցմանը մասնակցելով՝ Դուք կօգնեք գնահատել Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակի (ՔՍԳ) աշխատանքը և կնպաստեք դրա բարելավմանը: Հարցումն անանուն է: Ձեր կողմից տրված պատասխանները ներկայացվելու են ընդհանրացված տեսքով: Մենք գնահատում ենք Ձեր օբյեկտիվությունն ու անկեղծությունը: Հարցաթերթի հետ կապված հարցերի դեպքում կարող եք դիմել ՔՍԳ-ի աշխատակիցներին:

Ամսաթիվ՝ ____ __ 20__ թ. Ժամ՝ ____:____ Համայնք՝ _____

I. ՁԵՐ ՓՈՐՁԱՌՈՒԹՅՈՒՆԸ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ

Ա) Խնդրում ենք նշել՝ որ ծառայություններից եք օգտվել ՔՍԳ-ում և որքանով եք բավարարված դրանց մատուցումից:

Խնդրում ենք ընտրել (✓) ՔՍԳ-ում Ձեզ մատուցված ծառայությունները և գնահատել Ձեր գոհունակությունը 5-ից (լիովին բավարարված եմ) 1 (ընդհանրապես բավարարված չեմ) միավորանոց սանդղակով կամ ընտրել ԴՊ (դժվարանում եմ/չեմ կարող պատասխանել):

✓	ՔՍԳ-ի կողմից տրամադրվող ծառայություններ	5	4	3	2	1	ԴՊ
	Տեղեկանքների տրամադրում						
	Թույլտվությունների տրամադրում						
	Գույքահարկի հաշվարկում և (կամ) գանձում						
	Հողի հարկի հաշվարկում և (կամ) գանձում						
	Վարձակալական վճարների հաշվարկում և/կամ գանձում						
	Տեղական տուրքերի հաշվարկում և (կամ) գանձում						
	Աղբահանության վճարների հաշվարկում և/կամ գանձում						
	Դիմումների, գրությունների ընդունում						
	Դիմումների, գրությունների ընթացքի մասին տեղեկությունների և պատասխանների տրամադրում						
	Տվյալների հաշվառում						
	Տեղեկությունների տրամադրում						
	Խորհրդատվություն						
	Ավագանու և համայնքի ղեկավարի որոշումների տրամադրում						
	Համայնքի ղեկավարի մոտ ընդունելության գրանցում						
	Առցանց ծառայություններ						
	Այլ ծառայություն(ներ)՝ _____						

Հավելված 3.

ՔՍԳ աշխատանքից քաղաքացիների բավարարվածության հետազոտության հարցաթերթի նմուշ

Բ) Խնդրում ենք կիսվել ՔՍԳ-ում ունեցած Ձեր փորձով:

Խնդրում ենք գնահատել ներքոնշյալ պնդումները 5-ից (լիովին համաձայն եմ) 1 ընդհանրապես համաձայն չեմ) միավորանոց սանդղակով կամ ընտրել ԴՊ (դժվարանում եմ/չեմ կարող պատասխանել):

ՔՍԳ-ի հիմնումից հետո...	5	4	3	2	1	ԴՊ
... ծառայությունները մատուցվում են ավելի արագ և արդյունավետ						
... ավելի լավ եմ տեղեկացված ծառայությունների վերաբերյալ						
Համայնքային ծառայությունների մատուցման որակը բարելավվել է						

ՔՍԳ-ի անձնակազմը...	5	4	3	2	1	ԴՊ
... պատրաստ է աջակցել						
... բանիմաց է						
... տրամադրում է լիարժեք տեղեկատվություն և խորհրդատվություն						
... աշխատում է սպասարկել հնարավորինս արագ						
Բավարարված եմ ՔՍԳ-ի անձնակազմի սպասարկման ընդհանուր որակից						

Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակի...	5	4	3	2	1	ԴՊ
... աշխատանքային ժամերը հարմար են						
... ցուցատախտակն ու տեղեկատվական տախտակն օգտակար են						
... սրահը հարմարավետ է						
... լրացվող ձևաթղթերը պարզ են և մատչելի						
Բավարարված եմ ՔՍԳ-ի ընդհանուր աշխատանքից						

Երբևէ օգտվել էք ՔՍԳ-ի «Թեժ գիծ» ծառայությունից:

Այո (նշել՝ ինչ նպատակով). _____ Ոչ

Եթե այո, ապա խնդրում ենք կիսվել մեզ հետ Ձեր փորձով.

	5	4	3	2	1	ԴՊ
Սպասարկող աշխատակիցը պատրաստ էր աջակցել						
Ստացա ինձ անհրաժեշտ տեղեկությունը						
Իմ խնդրին արագ լուծում տրվեց						
Բավարարված եմ «Թեժ գիծ» ծառայության մատուցումից						

Գ) Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակը՝ մեկ բառով:

Ինչ բառով կնկարագրեք Ձեր փորձը ՔՍԳ-ում:

«.....»

II. Ձեր ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐԸ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԲԱՐԵԼԱՎՄԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

Ինչ այլ ծառայություններ կցանկանայիք ստանալ ՔՍԳ-ում.

Խնդրում ենք ներկայացնել Ձեր առաջարկները ՔՍԳ-ի աշխատանքի բարելավման վերաբերյալ.

III. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Սեռ՝ Արական Իգական

Տարիք՝ 18-34 35-54 55-64 65-ից ավելի

Զբաղվածություն՝ ուսանող ինքնազբաղ զբաղված գործազուրկ

Որքան ժամանակ է՝ բնակվում եք համայնքում.

1 տարուց պակաս 1-5 տարի 6-10 տարի 10 տարուց ավել

Ինչ հաճախականությամբ եք այցելում Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակ.

ամեն օր շաբաթը մի քանի անգամ ամիսը մի քանի անգամ

ամիսը 1 անգամ ավելի հազվադեպ

Սովորաբար որքան եք սպասում նախքան սպասարկվելը.

5 րոպեից պակաս 5 րոպեից ավել

Սովորաբար քանի՞ անգամ եք այցելում Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակ Ձեր հարցի վերջնական լուծման նպատակով.

1 անգամ 2 անգամ 3 անգամ կամ ավել

Ինչ հաճախականությամբ եք օգտվում ՔՍԳ-ի «Թեժ գիծ» ծառայությունից

շաբաթը մի քանի անգամ ամիսը մի քանի անգամ ամիսը 1 անգամ

ավելի հազվադեպ երբեք

ՇՆՈՐՅԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ ՆԱՐՑՄԱՆԸ ՄԱՍՆԱԿՑԵԼՈՒ ՆԱՄԱՐ

Հավելված 4.

ՔՍԳ-ում անհրաժեշտ տեխնիկական սարքավորումների ցուցակ²¹

<p>Համակարգիչ</p> <p>CPU: should be worked at designated CPU frequency at: Processor Base Frequency-3.3 GHz, Max Turbo Frequency: 3.7 GHz, number of cores 4, threads 4, RAM: 4GB DDR3 , HDD: 1TB 7200 rpm SATA or equivalent Optical drive: DVD+/-RW IO Ports: min 6 USB (USB 3, USB 2); 1 RJ-45; 1 VGA; 1 Mic-in & 1 Headphone out Display port 1.2 preferable Network Interface: 10/100/1000 USB Keyboard, USB Optical scroll mouse ~220V, 50 Hz Operating System: Preinstalled licensed MS Windows 7 professional 64 bit English Software: Licensed MS Office Standard English 2013, Warranty: 3 years</p>
<p>Սերվեր</p> <p>CPU must have minimum score of 45 under SPECint2006 result benchmark, number of CPU – 1, number of cores per processor - 4. CPU should be worked at designated CPU frequency by the CPU vendor, copies of the benchmark tests certified by the benchmarking institutions should be provided in the Bids. RAM: 32GB RDIMM, 1600MT/s, Low Volt memory HDD: 2 x 2TB, 7.2K RPM, NLSAS, Hot Plug, RAID 1 Network Interfaces: 2 x 2Gb Network interfaces Raid Support: levels 0, 1, 5, 10, 50 RAID Adapter: Hardware Power Supplies: Dual Hot Plug Power Supplies Form Factor: Tower Keyboard, Mouse, power cords, cables for connecting to UPSs must be included Warranty: 3 years</p>
<p>Ծրագրային ապահովում սերվերի համար (1)</p> <p>Microsoft® SQL Server™2014 Standard, Microsoft® SQL Server™2014 STD, 5USER CALs, NFI, Downgrade Media – English, 5 USER CALs, NFI, with Media.</p>
<p>Ծրագրային ապահովում սերվերի համար (2)</p> <p>Microsoft Windows Server 2012 R2, Standard Edition, English, with Media, + 5 USER CALs</p>

²¹ Բոլոր նկարագրերը կազմված են 2018 թ. մարտի դրությամբ արդի չափանիշներով:

Համակարգիչ/սերվերի մոնիտոր

Panel Size: 21.5" Widescreen,
Maximum Resolution: Full HD 1920 x 1080 at 60 Hz,
Contrast Ratio: 1000:1 (static),
Brightness: 250 cd/m2 (typical),
Connectivity: VGA, DVI-D (HDCP) or Display port 1.2 (preferable)
~220V, 50Hz
Warranty: 3 years

Տվյալների պահոց

Storage System, 2 TB, 4x500 GB 3.5 inch SATA, Processor,
2x RJ-45 Ethernet ports, 2xUSB 2.0 Ports
Warranty: 3 years

Ցանցային կոնցետրատոր (1)

Min. 8 10/100/1000 Mbps LAN ports, min. 16 Gbps switching fabric, MAC Address Table Size min. 4000
Warranty 1 year

Ցանցային կոնցետրատոր (2)

Min. 16 10/100/1000 Mbps LAN ports, min. 32 Gbps switching fabric, MAC Address Table Size min. 8000, Auto MDI/MDIX adjustment for all ports, 9 216 byte jumbo frames
Warranty: 1 year

Լազերային տպիչ

Monochrome Laser printer, Format A4,
print speed up to 35 ppm: min 600x600 dpi, duplex printing, memory 64 Mb, monthly duty cycle min 30,000 pages, min 250 sheet input tray 2, connectivity 1 high speed USB 2.0 port, 1 Ethernet,
Driver must be compatible with OS (MS Windows 7 professional 64 bit English)
Cartridge and refill materials must be readily available in Armenian market, USB cable must be included.
~220V, 50Hz
Warranty: 3 years

Սկաներ

Scanner Type – Document Scanner with Duplex ADF, A4
Optical Resolution: 1,200 dpi x 1,200 dpi
Optical resolution (ADF) – min 600 dpi x 600 dpi
Scanning options (ADF) - Two-sided
Speed (Flatable – Black/Colour) - 300 dpi: 8.0 sec/8.0 sec, 600 dpi: 22 sec/22 sec,
Speed (ADF) - Mono: 200 dpi: 25ppm / 50ipm, 300 dpi: 25ppm / 50ipm, 600 dpi: 6.0ppm / 12ipm
Speed (ADF) – Colour (Simplex / Duplex): 200 dpi: 25ppm / 50ipm, 600 dpi: 4.0ppm / 8.0ipm

ADF Capacity- min. 50 Sheets
 Interface -USB 2.0 (1.1 compatible)
 Driver must be compatible with OS (MS Windows 7 professional 64 bit English)
 USB cable, power supply adapter/power cord must be included
 ~ 220V, 50Hz

Պատճենահանող սարք
 A3 Copier (Copy, Print)
 Print and copy speed at A4 format – print speed min 22 ppm,
 Print and copy speed at A3 format – print speed min 10 ppm
 Resolution - Reading: 600 x 600dpi; Printing: 600 x 600dpi
 Paper Feeding System - Paper Drawer: 250 sheets (80gsm); Stack Bypass Tray: 80 sheets (80gsm),
 connectivity 1 high speed USB 2.0 port, 1 Ethernet
 Driver must be compatible with OS (MS Windows 7 professional 64 bit English)
 Cartridge, USB cable must be included.
 Cartridge and refill materials must be readily available in Armenian market.
 ~ 220V, 50Hz
 Warranty: 3 years

Անխափան սնուցման սարք
 UPS 650VA, 390W, AVR
 LED Indicator and Audible Alarms
 Input voltage range 140-300 V
 4 x(IEC-320-C13) Battery Backup and Surge Protected
 Output Voltage / Frequency (On battery) 230V , 50 or 60 Hz +/-1Hz (auto-sensing)
 Warranty 2 years

Անխափան սնուցման սարք սերվերի համար
 Smart UPS 1000 Watts / 1.5 kVA, LCD, 230V
 Line Interactive, Sine wave
 Output Connections
 (8) IEC 320 C13 (Battery Backup)
 Output Frequency (sync to mains) 47 - 53 Hz for 50 Hz nominal, 57 - 63 Hz for 60 Hz nominal
 Input frequency 50/60 Hz +/- 3 Hz (auto sensing)
 Input voltage range for main operations 160 - 286 V
 Connecting cables must be included, output connectors must be compatible with offered servers
 Warranty 2 years

ՕԳՏԱԳՈՐԾԿԱԾ ԱՂԲՅՈՒՐՆԵՐԻ ԵՎ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. «Համայնքային ծառայողների վերապատրաստման համակարգի գույքագրում», ԳՄՀԸ, Երևան - 2017:
2. «Մատուցվող ծառայությունների որակի և արդյունավետության բարձրացումը», Հայաստանի Հանրապետության կառավարության գործունեության արդյունքներ, <http://report.gov.am/?id=31>:
3. «Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների ստեղծումը Հայաստանում» Ձեռնարկ, ԳՄՀԸ, Երևան - 2011:
4. Annenberg, D., "Poupatempo Program: The Citizen Service Center and its Innovations", Powerpoint presentation, http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/2006-Poupatempo_FINAL_FINAL.ppt.
5. "Centrelink Annual Report 2009-10", Commonwealth of Australia 2010, <https://www.human-services.gov.au/sites/default/files/documents/centrelink-annual-report-0910-full-report.pdf>.
6. "How can we help you? A toolkit for establishing a local government one stop desk", VNG International 2010.
7. "Increasing Accessibility to Public Services through Express Community Centres", http://sda.gov.ge/?page_id=9002&lang=en.
8. "Restructuring Citizen Office Institution in Armenia: Concept Framework", Yerevan 2015.
9. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ: Збірник методичних матеріалів, Київ 2017, http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf.

Ծրագրի մասին

«Լավ տեղական ինքնակառավարում Նարավային Կովկասում» ծրագիրն աջակցում է տեղական ինքնակառավարման մարմիններին՝ կատարելագործելու իրենց գործառույթների իրականացումը լավ կառավարման սկզբունքներին համապատասխան: Ծրագրի նպատակներն են համայնքային կառավարման գործընթացների արդիականացումը, հանրային միջոցների թափանցիկ և հաշվետվողական օգտագործումը, տարածաշրջանային և տեղական զարգացումը, ինչպես նաև գիտելիքի փոխանակման և լավ տեղական ինքնակառավարման վերաբերյալ համատեղ ուսումնառության խթանումը տարածաշրջանի երկրների միջև:

Ծրագիրն իրականացվում է Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության (ԳՄՀԸ) կողմից Գերմանիայի տնտեսական համագործակցության և զարգացման դաշնային նախարարության աջակցությամբ ՀՀ տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարության (ՏԿԶՆ) հետ համատեղ: Հայաստանում ծրագիրը համաֆինանսավորվում է Շվեյցարիայի զարգացման և համագործակցության գործակալության (ՇԶՀԳ) և ԱՄՆ միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) կողմից:

Հրատարակության մեջ առկա տեսակետները չեն արտացոլում ԳՄՀԸ, ՇԶՀԳ, ԱՄՆ ՄԶԳ և համապատասխան կառավարությունների դիրքորոշումները:

Հրատարակված է
Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության (GIZ) կողմից

Ընկերության կենտրոնական գրասենյակներ՝
Բոնն և Էջբորն, Գերմանիա

«Լավ տեղական ինքնակառավարում Նարավային Կովկասում» ծրագիր
Բաղրամյան 4/1,
Երևան, Հայաստան, 0019

Հայեցակարգը՝ ՄԱՐՕԳ ԿՐԵԱՏԻՎ ԳՈՐԾԱԿԱԼՈՒԹՅԱՆ

Լուսանկարները՝ Վահրամ Բաղդասարյանի և Դոմինո Պրոդաքշնի

2018 թ.
© GIZ



ԵՐԵՎԱՆ - 2018



Գերմանական
համագործակցություն
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz

Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE