Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակ

Բարձրորակ ու արդյունավետ հանրային ծառայություններ, թափանցիկություն և քաղաքացիամետ մոտեցում

Ծրագրի մասին

Համայնքների զարգացում Հարավային Կովկասում ծրագիրը Հայաստանում, Վրաստանում և Ադրբեջանում աջակցում է գործընկեր կազմակերպություններին ազգային, մարզային և տեղական մակարդակներում իրականացնելու տեղական ինքնակառավարման բարելավմանն ուղղված համագործակցային նախաձեռնություններ:

Ծրագիրն աջակցում է տեղական ինքնակառավարման մարմինների շրջանակային պայմանների բարելավմանը, անդրադառնում է մարզային կառավարման հարցերին և աշխատում է համայնքային ծառայությունների բարելավման ուղղությամբ: Ըստ Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության մոտեցումների ծրագրի նպատակները բխում են Կովկասյան նախաձեռնությունների համատեքստից, ուստի, երկրների միջև բարելավված մասնագիտական փոխանակումը և նրանց միջև զարգացող համագործակցությունն առանցքային խնդիրներ են Հարավային Կովկասի տարածաշրջանային մակարդակում:

Ծրագիրն իրականացվում է Գերմանիայի Տնտեսական համագործակցության և զարգացման դաշնային նախարարության աջակցությամբ և ՀՀ Տարածքային կառավարման և զարգացման նախարարության հետ համատեղ՝ որպես հիմնական քաղաքական գործընկեր: Ծրագիրը համաֆինանսավորվում է Շվեյցարիայի զարգացման և համագործակցության գործակալության (ՇԶՀԳ) ու ԱՄՆ Միջազգային Զարգացման Գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) կողմից:

Մեր մոտեցումը

Քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների (ՔՍԳ) նպատակն է կենտրոնացնել համայնքապետարանի կողմից տրամադրվող ծառայությունների մատուցումը «մեկ պատուհան, մեկ կանգառ» սկզբունքի համաձայն՝ կիրառելով գերմանական փորձը:

Ծրագրի աջակցությունը ՔՍԳ-ների հիմնադրմանը ներառում է համայնքապետարանում համապատասխան սենյակի վերանորոգում (ներառյալ շինարարական նախագծերի պլանավորում, իրականացում, ընդունում), համակարգչային սարքավորումների և Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգի (ՀԿՏՀ) ներդրում:

Ծրագրի կողմից համայնքապետերին և աշխատակազմի քարտուղարներին տրամադրվում է խորհրդատվություն և աջակցություն կազմակերպչական կառուցվածքի, կառավարման և վարչական գործընթացների վերակազմակերպման վերաբերյալ (օր. ծառայությունների տրամադրում գործառնական բաժնում և համակարգում հետգործառնական բաժնի հետ): Ծրագիրն աջակցում է նաև ՔՍԳ աշխատակազմի վերապատրաստմանը, տրամադրում է ընթացիկ խորհրդատվություն:

Գերմանական համագործակցության աջակցությամբ Հայաստանի 6 մարզերում հիմնվել է 10 ՔՍԳ, բոլոր մարզերի 130 համայնքներում ներդրվել է ՀԿՏՀ: ՇԶՀԳ և ԱՄՆ ՄԶԳ համաֆինանսավորմամբ հիմնվել է չորս նոր գրասենյակ, իսկ մինչ 2016թ. ավարտը կհիմնվի ևս վեց ՔՍԳ, ևս 100 համայնքում կտեղադրվի ՀԿՏՀ :

Արդյունքներ

- Մատչելիության ապահովում. քաղաքացիները ստանում են դիմումների կամ վարչական ընթացակարգերի վերաբերյալ տեղեկատվություն և աջակցություն մեկ վայրում (մեկ պատուհան, մեկ կանգառ սկզբունք):
- Օպերատիվության, հաշվետվողականության և թափանցիկության բարելավում տեղական ինքնակառավարման մարմինների և քաղաքացիների անմիջական փոխգործակցության շնորհիվ:
- Արդյունավետության բարձրացում ուղղորդված և պարզեցված վարչական ընթացակարգերի, զուգահեռ գործընթացների կրճատման և ՀԿՏՀ միջոցով գործառնական և հետգործառնական բաժինների ինտեգրման և տվյալների ավտոմատացված հոսքի շնորհիվ:

Co-financed by

german cooperation
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

Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգ

Թափանցիկություն և հաշվետվողականություն, ակտիվ քաղաքացիական մասնակցություն և բարելավված հանրային ծառայություններ

Ծրագրի մասին

Հայաստանում Համայնքների զարգացում Հարավային Կովկասում ծրագրի նպատակներից է նպաստել հանրային ծառայությունների մատուցման որակի և վարչական կարողությունների բարելավմանը, ինչպես նաև մասնակցային որոշումների կայացմանը:

Համայնքային կառավարման տեղեկատվական համակարգը (ՀԿՏՀ) մշակվել է՝ խթանելու տեղական ինքնակառավարման մարմինների արդյունավետությունը, նորարարական մեթոդների և գործիքների միջոցով բարելավելու հանրային ծառայությունների տրամադրումը, ինչպես նաև նպաստելու քաղաքացիների ներգրավվածությանը տեղական ինքնակառավարման գործընթացներին:

ՀԿՏՀ-ն տվյալների կառավարման միասնական տեղեկատվական համակարգ է, որը ստեղծվել է տեղական ինքնակառավարման մարմինների համար: Այն բաղկացած է կառավարման և վարչական բազմաթիվ ենթահամակարգերից, գրանցամատյաններից, տեղեկատվական ռեսուրսներից, էլեկտրոնային ծառայություններից և ներքին ու արտաքին հաղորդակցման գործիքներից: ՀԿՏՀ-ն նաև ապահովում է համայնքապետարանների պաշտոնական կայքերի գործարկում և առաջարկում է առցանց մասնակցության տարբեր մեխանիզմներ:

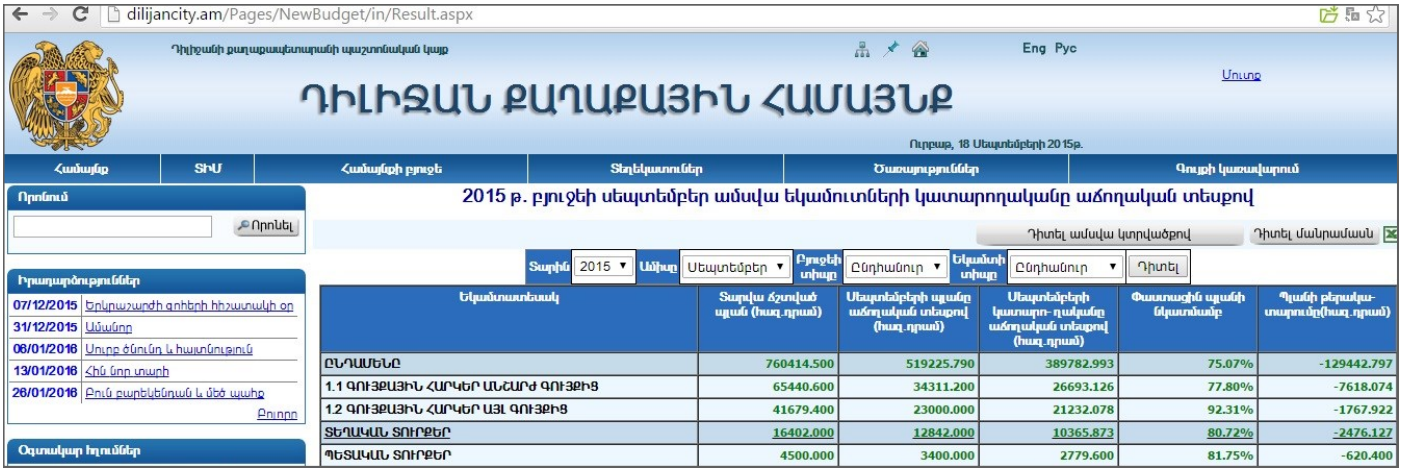
Մեր մոտեցումը

Ծրագիրն աջակցում է համայնքապետարաններում համակարգչային սարքավորումների, ծրագրային ապահովման, ներքին ցանցի ներդրմանը, ինչպես նաև աշխատակազմի կարողությունների զարգացմանը: Մոտեցման կայունությունն ապահովելու նպատակով ծրագրի կողմից իրականացվում են ՀԿՏՀ կիրառման մշտադիտարկումներ, տրամադրվում է աջակցություն համայնքների միջև գիտելիքի ու փորձի պարբերաբար փոխանակման և ուսուցումների կազմակերպման ուղղությամբ: Համակարգը բարելավելու և զարգացնելու նպատակով ծրագիրն աջակցում է նաև տեղական մակարդակում կիրառվող այլ էլ. համակարգերի հետ փոխգործելիության ապահովմանը:

Արդյունքներ

- **Արդյունավետության բարձրացում և վարչական ծառայությունների տրամադրման վրա ծախսվող ժամանակի կրճատում:** Օրինակ՝ շինթույլտվության տրամադրումը նախկինում տևում էր 10-15 օր, մինչդեռ ՀԿՏՀ ներդրումից հետո այն տրամադրվում է 3-7 օրում: Իսկ առավել պարզ գործարքների (օրինակ՝ տեղեկանքների տրամադրում) կատարման ժամանակը նվազել է երկու երրորդով:
- **Հաշվետվողականություն և թափանցիկության բարձրացում՝** ծառայությունների զգալի մասը տրամադրվում է առցանց. դրանք հասանելի են համայնքապետարանների կայքէջերում: Քաղաքացիները կարող են առցանց հետևել իրենց դիմումների ընթացքին, իսկ որոշ հարցերի դեպքում՝ նույնիսկ առցանց դիմել մասնագետներին:
- **Քաղաքացիական մասնակցության ապահովում.** ՀԿՏՀ-ն քաղաքացիներին հնարավորություն է տալիս հետևել իրենց համայնքի վերաբերյալ կարևոր տեղեկատվությանը (ավագանու որոշումներ, համայնքային բյուջե, վիճակագրական տվյալներ և այլն): Զարգացման պլանավորման գործընթացներն այժմ թափանցիկ են սկսած նախագծման փուլից մինչև իրականացում և մշտադիտարկում: Էլ. մասնակցության գործիքները քաղաքացիներին հնարավորություն են տալիս առցանց եղանակով ուղարկել իրենց առաջարկները, մասնակցել առաջնահերթությունների քննարկմանը և որոշումների կայացմանը, վերահսկել դրանց իրականացումը:

2015 թ. հոկտեմբերին Մեքսիկայում կայացած «Բաց կառավարման գործընկերություն» մրցանակաբաշխությանը ՀԿՏՀ-ն հռչակվել է Ասիա-խաղաղօվկիանոսյան տարածաշրջանի հաղթող արդյունավետ և կայուն հանրային ծառայություններ մատուցելու համար:



Հրապարակված է

Գերմանիայի միջազգային համագործակցության ընկերության (ԳՄՀԸ) կողմից
Գրանցված գրասենյակներ՝ Բոնն և Էշբորն, Գերմանիա

Մայիս 2016

Համայնքների զարգացում Հարավային Կովկասում ծրագիր
4/1, Բաղրամյան պող.
0019 Երևան, Հայաստանի Հանրապետություն
Հ +374 (0) 10 58 05 39; 58 93 00
Ֆ +374 (0) 10 58 92 70
Էլ. Փոստ՝ info@giz.de
www.giz.de