



**USAID**  
ԱՄԵՐԻԿԱՅԻ ԺՈՂՈՎՐԴԻՑ



ԹՐԱՆՍՓԱՐԵՆՍԻ  
ԻՆԹԵՐՆԵՇՆԼ  
ԽԱՂԱՆԴՈՒՆԱԳԻՏՈՂԱՆԵՐՈՒՄ

ԱՍՊԱՐԵԶ  
  
ASPAREZ

ՊԵՏԱԿԱՆ ԲՅՈՒՋԵԻՑ  
ՏՐԱՄԱԴՐԿՈՂ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ  
ԱԶԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԳՈՒՄԱՐՆԵՐԻ  
ԲԱՇԽՈՒՄԸ 2018-2019ԹԹ.



Սույն հետազոտությունն իրականացվել է Ժողնալիստների «Ասպարեզ» ակումբի կողմից՝ Ամերիկայի Ժողովրդի աջակցությամբ՝ Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) միջոցով՝ Թրանսփարենսի Ինթերնեշնլ հակակոռուպցիոն կենտրոնի (ԹԻՀԿ) կողմից իրականացվող «Պահանջատեր հասարակություն հանուն պատասխանատու կառավարման» ծրագրի շրջանակներում:

Նյութի բովանդակության պատասխանատուն Ժողնալիստների «Ասպարեզ» ակումբի հասարակական կազմակերպությունն է, և պարտադիր չէ, որ այն արտացոլի ԱՄՆ ՄԶԳ-ի կամ Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների կառավարության տեսակետները:

Ձեկույցը մշակել և կազմել է Արուս Մանուկյանը:

Ժողնալիստների «Ասպարեզ» ակումբ ՀԿ  
Գյումրի 3102, Պուշկինի 96  
Հեռ.՝ +374 312 50622  
Էլ. հասցե՝ [admin@asparez.am](mailto:admin@asparez.am)  
Կայքէջ՝ [www.asparez.am](http://www.asparez.am)

ԵՐԵՎԱՆ 2021

## Բովանդակություն

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ամփոփագիր.....                                                                              | 3  |
| Պետական բյուջեից տրամադրվող ֆինանսական աջակցության գումարների բաշխումը 2018-2019 թթ.....    | 5  |
| Հետազոտության մեթոդաբանությունը .....                                                       | 6  |
| Հետազոտության նպատակն է.....                                                                | 6  |
| Հետազոտության խնդիրները.....                                                                | 6  |
| Հետազոտության մեթոդները.....                                                                | 7  |
| Իրականացված հետազոտության սահմանափակումները.....                                            | 7  |
| Վերլուծություն.....                                                                         | 8  |
| Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի ուսումնասիրություն.....                        | 11 |
| Սյունիքի մարզ.....                                                                          | 11 |
| Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, եթե ամփոփենք, ապա ստանում ենք հետևյալ պատկերը.....     | 17 |
| Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի ուսումնասիրություն.....                        | 19 |
| Լոռու մարզ.....                                                                             | 19 |
| Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, երբ ամփոփում ենք, ապա ստանում ենք հետևյալ պատկերը..... | 24 |
| Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի ուսումնասիրություն.....                        | 26 |
| Շիրակի մարզ.....                                                                            | 26 |
| Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, եթե ամփոփենք, ապա կստանանք հետևյալ պատկերը.....        | 29 |
| Դիտարկումներ.....                                                                           | 34 |
| Իրադրության բարեփոխման առաջարկություններ ՀՀ պետական իշխանության մարմիններին.....            | 35 |
| Հավելված 1.....                                                                             | 37 |
| Հավելված 2.....                                                                             | 42 |
| Հավելված 3.....                                                                             | 45 |
| Հավելված 4.....                                                                             | 46 |

## Ամփոփագիր

Այս ծրագրի շրջանակներում նպատակ է սահմանվել մոնիտորինգի ենթարկել ՀՀ պետական բյուջեի միջոցներից 2018-2019 թթ. մարզպետարանների, մարզպետների կողմից կարիքավոր քաղաքացիների հատկացվող դրամական օժանդակության առանձնահատկությունների և դրության ուսումնասիրությունը, բացահայտել, թե ինչ իրավակարգավորումներ կան այդ ֆինանսական օժանդակությունների իրականացման համար, ինչպիսին է մարդկանց ընկալումը, ինչպե՞ս են կայացվել օժանդակությունների մասին որոշումները, ինչպիսի խնդիրներ են բացահայտվել այդ նպաստամատույցի ուսումնասիրման ընթացքում: Մոնիտորինգի խնդիրների էին պարզել, թե ինչ սկզբունքով է պետությունը պետական բյուջեից մարզպետարանին տրամադրում սոցիալական աջակցության համար նախատեսված ֆինանսական միջոցները, արդյո՞ք այդ օժանդակությունները տարբեր չափեր ունեն, եթե այո, ապա ինչու, արդյո՞ք քաղաքացիների ներկայացրած դիմումների քանակից կախված այն փոփոխվում է, ով և ինչպես է վերահսկում ֆինանսական օժանդակության հասցեականությունը, ինչպես է ապահովվում սոցիալական աջակցության հաշվետվողականությունը և հասցեականությունը, հանրությունն ինչ եղանակով է տեղեկանում այդ հնարավորության մասին, ինչ թերություններ կան այս սոցիալական աջակցության տրամադրման ընթացակարգերում և այլն:

Հետազոտության համար օգտագործվել են որակական մեթոդը՝ անհատական խորին հարցազրույցներ և փաստաթղթերի վերլուծությամբ: Հարցազրույցներն իրականացվել են ինչպես սոցիալական օժանդակություն ստացած շահառուների շրջանում, այնպես էլ որոշում կայացնողների հետ: Հարցազրույցների համար մասնակիցները շահառուների շրջանում ընտրվել են հնարավորինս պահպանելով պատահականության սկզբունքը՝ ներառելով ուսումնասիրվող մարզերի թե՛ գյուղաբնակներին, թե՛ քաղաքաբնակներին և տարբեր չափի ֆինանսական աջակցություն ստացածներին:

Մոնիտորինգի բացահայտումների հիման վրա կազմվել իրադրության բարեփոխման առաջարկությունների փաթեթ, որը ներառում է հետևյալը.

1. Կառավարության կողմից, որպես կարիքավորներին մարզպետարանների միջոցով ֆինանսական օժանդակություն, տրամադրվող ֆինանսական միջոցները հատկացվեն՝ հաշվի առնելով մարզի մեծությունը, բնակչության թիվը, աղքատության և գործազրկության և այլ ցուցանիշները:
2. Բյուջեն բաժանվի մասերի հաշվի առնելով մարզում բնակիչների սոցիալ դեմոգրաֆիական կազմը, աղքատության մակարդակը, նպաստառուների քանակը և այլն, ինչպես նաև առկա խնդիրները՝ յուրաքանչյուր կատեգորիայի համար հատկացվեն ֆինանսական միջոցներ: Օժանդակման բյուջեն բաշխելիս հաշվի առնել համայնքներում բնակչության համամասնությունը հատկացվող ֆինանսական միջոցներին:
3. Ֆինանսական միջոցների բաշխումը չլինի տարերայնորեն, այլև կանոնակարգվի հստակ և միասնական ընթացակարգերով, որով առաջնորդվեն բոլոր մարզային իշխանությունները:
4. Դիմումները քննարկելու ժամկետները, պատասխանի ձևաչափը հստակ մշակված լինի և հասանելի լինի քաղաքացիներին:

5. Լինի որոշում կայացնողների հանդիպումների ժամանակացույց և այն հասանելի լինի բոլորին, որպեսզի ֆինանսական աջակցության համար դիմող քաղաքացին տեղյակ լինի, թե երբ է դիտարկվելու իր դիմումը:
6. Որոշում կայացնողների խմբում ներառվեն նաև ֆինանսական աջակցության տրամադրման մեջ հետաքրքրվող մարդիկ օրինակ՝ հասարակական կազմակերպությունների ներկայացուցիչներ, այլ շահագրգիռ անձիք:
7. Ֆինանսական աջակցության գումարի չափի սահմանման հիմնավորումներ լինեն, որով կգնահատվեն բոլոր դիմումները, որպեսզի գործընթացը լինի օբյեկտիվ:
8. Մարզպետարանի կողմից դիտարկվի՝ արդյոք նշված խնդիրները լուծվել է աջակցության միջոցով, եթե ֆինանսական աջակցությունը մեծ է 50.000-ից:
9. Նախապես հավաքել աղբատության և սոցիալական խմբերի վերաբերյալ տվյալներ, վերլուծել դրանք՝ վերհանելով աղբատության մարզային առանձնահատկությունները, ինչը կնպաստի նաև աղբատության տարածքային և մշակութային առանձնահատկությունների բացահայտմանը:
10. Մարզպետարանի աշխատակիցների կողմից՝ ըստ մասնագիտացումների, բացի ֆինանսական աջակցությունը, իրականացվեն նաև շահառուների անհատական կարիքներից բխող խորհրդատվական ծառայություններ:
11. Եթե մերժվում է ֆինանսական աջակցություն ստանալու շահառուի դիմումը, ապա ուղղորդել նրան, թե որ կառույցներ կարող է դիմել:
12. Մշակվի տվյալների բազա, որտեղ կներառվեն ֆինանսական աջակցություն ստացած շահառուների տվյալները, ինչը կհեշտացնի դիմումի մեջ ներկայացված տվյալների ստուգման, ինչպես նաև շահառուին տրամադրված աջակցության վերաբերյալ տվյալների հասանելիությունը:
13. Կատարելագործել հետադարձ կապի մեխանիզմները սկսած քաղաքացիներին ֆինանսական աջակցության մասին իրազեկման գործընթացից մինչև ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը:
14. Օրենսդրական փոփոխությամբ սահմանել, որ պետական և համայնքային ֆինանսական օժանդակություն հայցող քաղաքացին գրավոր համաձայնում է, որ օժանդակող լիազորված մարմինը հրապարակի օժանդակություն ստացողի մասին բավարար տվյալներ՝ հանրային միջոցների օգտագործման մասին թափանցիկություն ապահովելու համար. անուն-ազգանուն, հասցե, դրամի չափ և նպատակ:

## Պետական բյուջեից տրամադրվող ֆինանսական աջակցության գումարների բաշխումը 2018-2019 թթ.

### Ներածություն

Սոցիալական ոլորտը միշտ և բոլոր հասարակություններում առանձնակի ուշադրության է արժանանում, քանի որ այս ոլորտն է, որ պահանջում է համագործակցություն տարբեր կառույցների միջև, կարիք ունի պարբերական վերլուծության և գնահատման:

Սոցիալական ոլորտում իրականացվող գործողությունները մեծամասամբ միտված են իրականացնել հասցեական աջակցություն, որը կնպաստի աղքատության նվազմանը:

Աղքատությունը հասարակության անբաժանելի մասն է և ազդում է հասարակական կյանքի բոլոր ոլորտների վրա՝ հնարավորություն չտալով զարգացնել տնտեսությունը:

Նյութական աղքատությունը ծնելով ոչ նյութական աղքատություն խոցելի է դարձնում հասարակության անդամների մեծ մասին:

Ըստ վիճակագրական տվյալների (2019թ-ի ուսումնասիրության արդյունքներ) Հայաստանի բնակչության 23,5%-ը պաշտոնապես համարվում է աղքատ:

Այսօրվա իրականությունում հայաստանյան հասարակությունում առկա են նյութական աղքատության բարձր ցուցանիշներ, ինչով պայմանավորված սոցիալապես ծանր վիճակում են գտնվում մեծ թվով հայաստանյան քաղաքացիներ:

Բացի վերոնշյալը նյութական աղքատությունը անխուսափելիորեն հանգեցնում է ոչ նյութական աղքատության, ինչն էլ հղի է տարբեր ծանր և խորը հետևանքներով ու խնդիրներով:

Սոցիալական պետություններում նման իրավիճակում պետությունը իր վրա է վերցնում հասարակության կենսամակարդակը բարձրացնելու գործառույթը՝ տարբեր ուղղություններով սոցիալական աջակցություն տրամադրելով սոցիալապես անապահով ընտանիքներին և քաղաքացիներին, որոնց անապահովության շեմը ցածր է 30 միավորից: Սոցիալական աջակցության միջոցներից են օրինակ՝ աղքատության նպաստը, հրատապ օգնությունը, որը ներառում է եռամսյակային հրատապ օգնություն, միանվագ հրատապ օգնություն, (տրամադրվում է՝ ընտանիքում երեխայի ծննդյան դեպքում, ընտանիքում երեխայի առաջին դասարան ընդունվելու դեպքում), ընտանիքի անդամի մահվան դեպքում, ինչը թույլ է տալիս մեղմել կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքի և քաղաքացու [վիճակը](#)<sup>1</sup>:

Վերոնշյալ խմբերին տրամադրվող ֆինանսական և նյութական օգնության մի մասը տրամադրվում է տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից:

Բացի վերոնշյալ մարզպետարանի կողմից տրամադրվում է սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար Սոցիալական աջակցության «Այլ նպաստ բյուջեից» կետով ֆինանսական աջակցություն, ինչն էլ կոչված է որոշակիորեն բարելավվելու նման ընտանիքների բարեկեցությունը:

Ինչպես նաև այն ենթադրում է մարդու արժանապատվության հարգում, հասցեականության, մատչելիության, համաչափության, խորհրդապահության և օրինականության ապահովում:

<sup>1</sup><https://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=87738/>

Սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացն, ընդհանուր առմամբ, կանոնակարգվում է վերոնշյալ օրենքի համապատասխան կետերով, սակայն անհրաժեշտություն է առաջանում իրականացնել հետազոտություն՝ պարզելու ֆինանսական աջակցության տրամադրման առանձնահատկությունները տարբեր մարզերում:

Իրականացվող հետազոտությունը հնարավորություն կտա վերհանել խնդիրները, կապված գործընթացի կազմակերպման և իրագործման հետ, ինչպես նաև պարզել «Այլ նպաստ բյուջեից» նպաստի տրամադրման գործընթացի արդյունավետությունը բարելավելու ուղիները:

## **Հետազոտության մեթոդաբանությունը**

### **Հետազոտության նպատակն է.**

Պարզել, թե ինչպես են բաշխվում կառավարության կողմից տրամադրվող և մարզպետարանների կողմից տնօրինվող սոցիալական աջակցության միջոցները, որոնք տրամադրվում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված բնակչությանը, ինչ ռիսկեր և խնդիրներ է պարունակում վերոնշյալ գործընթացը և դրա արդյունավետությունը բարձրացնելու ինչ ուղիներ կան:

### **Հետազոտության խնդիրները**

Պարզել.

- Ինչ սկզբունքով է պետությունը պետական բյուջեից մարզպետարանին տրամադրում սոցիալական աջակցության համար նախատեսված ֆինանսական միջոցները: Ամեն տարի նույն չափով է մարզպետարանին պետության կողմից տրամադրվում ֆինանսական միջոցներ, թե՞ ըստ քաղաքացիների ներկայացրած դիմումների քանակի այն փոփոխվում է:
- Ինչպես և ում կողմից է վերահսկվում սոցիալական աջակցության տրամադրման հասցեականությունը:
- Ինչպես է ապահովվում սոցիալական աջակցության հաշվետվողականությունը և հասցեականությունը:
- Ինչպես/ինչ միջոցներով է տեղեկանում բնակչությունը սոցիալական աջակցության մասին:
- Ովքեր են մարզպետարանի կողմից տրամադրվող սոցիալական աջակցության հիմնական շահառուները:
- Ինչ թերություններ, բացթողումներ ու առավելություններ ունի սոցիալական աջակցության տրամադրումը:
- Որքանով է պրակտիկ աշխատանքում նյութական և ֆինանսական բաշխումը համապատասխանում օրենքով կամ այլ իրավական նորմով սահմանված համապատասխան կարգին:
- Որքանով է աշխատում սոցիալական աջակցության տրամադրման մեխանիզմը, այսինքն՝ օրենքով սահմանվածը պրակտիկ աշխատանքում ինչ խնդիրների է բախվում:

## Հետազոտության մեթոդները

Հետազոտության շրջանակներում կիրառվելու է որակական մեթոդը՝ անհատական խորին հարցազրույցներ և փաստաթղթերի վերլուծության մեթոդը:

Հարցազրույցներն իրականացվել են սոցիալական աջակցություն ստացած շահառուների շրջանում, որոշում կայացնողների և որոշում կայացնողների խմբի ձևավորողների:

Հարցազրույցների մասնակիցները շահառուների շրջանում ընտրվել են հնարավորինս պահպանելով պատահականության սկզբունքը՝ ներառելով ուսումնասիրվող մարզերի թե՛ գյուղաբնակներին, թե՛ քաղաքաբնակներին և տարբեր չափի ֆինանսական աջակցություն ստացածներին:

Որոշում կայացնողների շրջանում ընտրությունը իրականացվել է ըստ հարցազրույցին մասնակցելու նրանց ցանկության:

## Իրականացված հետազոտության սահմանափակումները

- Հետազոտության արդյունքում սոցիալական աջակցություն ստացած շահառուների տվյալների ձեռքբերումը բավականին բարդ էր, պայմանավորված նրանով, որ կայքէջում տեղադրված հավելվածներն ամբողջական չեն(բացառությամբ Շիրակի մարզի), իսկ մարզպետարաններից հրաժարվել են տրամադրել կոնտակտային տվյալներ պատճառաբանելով, որ դա շահառուների իրավունքների խախտում է:
- 2018-19թթ. սոցիալական աջակցություն ստացած ոչ բոլոր շահառուների տվյալներն են հասանելի՝ բացառությամբ Շիրակի մարզպետարանի, որտեղ բոլոր ժամանակների համար ամբողջությամբ կցված են հավելվածները՝ շահառուների ցանկերով:
- Խորին հարցազրույցների արդյունքում(սոցիալական աջակցություն ստացած շահառուների շրջանում իրականացված) ստացված տեղեկատվությունը ոչ լիարժեք է, քանի որ ամբողջական տեղեկատվություն չի տրամադրվել հարցազրուցավարներին:
- Պետական իշխանության մարմինների աշխատակիցների շրջանում իրականացվելիք հարցազրույցների ձևաչափը փոփոխվել է՝ պայմանավորված նրանց՝ մեզ հետ դեմ առ դեմ զրուցելու ցանկության բացակայությամբ: Արդյունքում դեմ առ դեմ հարցազրույցները փոխարինվել են արդեն իսկ մշակված հարցաշարը մարզպետարանների էլեկտրոնային հասցեներին ուղարկելու միջոցով, ինչի արդյունքում տեղեկատվությունը ստացվել է այնքանով, որքանով, որ համապատասխան պաշտոնյաները լրացրել են հարցաշարերը:
- Այսպիսով՝ որոշում կայացնողների շրջանում նախատեսված խորին հարցազրույցներն իրականացվել են գրավոր տարբերակով դիմելով պաշտոնյաներին՝ կցելով հարցազրույցի համար նախատեսված հարցաշարը(բացառությամբ Սյունիքի մարզպետարանի, որտեղ որոշում կայացնողների հետ անցկացվել է խորին հարցազրույց):
- Գրավոր տարբերակով իրականացված հարցումը հնարավորություն չի ընձեռել ամբողջական պատկերը վերհանելու համար լրացուցիչ հարցեր ուղղել հարցվողին:
- Ինֆորմացիայի մասնակի փակ լինելը խոչընդոտում է փաստաթղթերի համապարփակ և ամբողջական վերլուծություն, ինչպես նաև համեմատական վերլուծություն իրականացնելուն:
- Ի սկզբանե նախատեսված է եղել հարցազրույցներ ֆինանսական աջակցության համար դիմած և մերժված քաղաքացիների հետ, սակայն կոնտակտային տվյալներին հասանելիություն չունենալու պատճառով այն դուրս է թողնվել:
- Վերոնշյալ խոչընդոտները հիմք են, որ հետազոտության շրջանակներում առաջ քաշված դիտարկումներն ունենան **հիպոթետիկ բնույթ**:

• Հետազոտությունն իրականացվել է երեք մարզերում՝ Շիրակ, Լոռի, Սյունիք, չնայած, որ նախապես ներառվել էին վեց մարզեր՝ բացի վերոնշյալ մարզերը նաև Արարատ, Արագածոտն և Վայոց Ձոր:

Քանի որ վերջին երեք մարզերում սոցիալական աջակցություն ստացած շահառուների ցանկը բացակայում էր, իսկ մարզպետարանները պատրաստ չէին տրամադրել նրանց ցանկը, մենք հասանելիություն չենք ունեցել շահառուներին՝ բացառությամբ Արագածոտնի մարզի, սակայն այն ևս բացառել ենք ընտրանքից, որպեսզի մարզերի ընտրության սկզբունքը չխաթարվի, արդյունքում դուրս են մնացել վերոնշյալ երեք մարզերը:

## Վերլուծություն

Որպես ուսումնասիրության համար օրինակ առանձնացվել է երեք մարզ՝ Շիրակի, Լոռու և Սյունիքի: Վերոնշյալ մարզերի օրինակով վերհանվել են «Այլ նպաստ բյուջեից» ծրագրի շրջանակներում տրամադրվող ֆինանսական աջակցության կազմակերպման և իրականացման առանձնահատկությունները, առանձնացվել են դիտարկումներ և առաջարկներ, որն ավելի արդյունավետ կարող է դարձնել իրականացվող գործընթացը:

Այսպիսով՝ ուսումնասիրելով գործընթացի փաստաթղթային բազան, կարելի է առանձնացնել որոշ նկատառումներ: Ինչպես երևում է ներքոնշյալ տվյալներից (տե՛ս աղյուսակ 1), մեր կողմից դիտարկվող մարզերի փաստաթղթերի ուսումնասիրության արդյունքից կարելի է եզրակացնել, որ ֆինանսական միջոցների տրամադրման ժամանակ պետության կողմից հաշվի չի առնվում համայնքի մեծությունն ու բնակչության թվաքանակը, բոլոր մարզերին հավասարաչափ տրամադրվում է գրեթե 30 մլն դրամ (բացառությամբ Տավուշի մարզի), ինչը մարզպետարանները բաշխում են սոցիալապես անապահով շահառուների շրջանում մեկ տարվա կտրվածքով:

Աղյուսակ 1

### 2018-19թթ ֆինանսական աջակցության տրամադրման պատկերը

| ՄԱՐԶ    | ՏԱՐԵԹԻ Վ | ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ<br>ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ<br>ՀՅՂ | ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ<br>ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ<br>ՍՏԱՑԱԾ<br>ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԹԻՎԸ | ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ<br>ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ<br>ՍՏԱՑԱԾ<br>ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԹԻՎԸ<br>%-ԱՅԻՆ<br>ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆԸ՝ ԸՍՏ<br>ԲՆԱԿԿՈՒԹՅԱՆ ԹՎԻ | ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ<br>ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ<br>ՉՍՏԱՑԱԾ<br>ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ<br>ԹԻՎԸ                                      |
|---------|----------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Լոռի    | 2018     | 30.000.000                          | 1366                                                        | 0,6                                                                                                              | Մարզպետարանների կողմից ֆինանսական աջակցության համար դիմած և մերժված թաղաքացիների ցանկ չի տրամադրվել: |
|         | 2019     | 30.000.000                          | 1449                                                        | 0,6                                                                                                              |                                                                                                      |
| Շիրակ   | 2018     | 30.000.000                          | 1037                                                        | 0,4                                                                                                              |                                                                                                      |
|         | 2019     | 30.000.000                          | 1334                                                        | 0,5                                                                                                              |                                                                                                      |
| Սյունիք | 2018     | 29.026.000                          | 913                                                         | 0,6                                                                                                              |                                                                                                      |
|         | 2019     | 27.515.000                          | 811                                                         | 0,5                                                                                                              |                                                                                                      |

## Աղյուսակ 2

### 2018-19թթ. բնակչության թիվն՝ ըստ երեք մարզերի

| Լոռու մարզ    | Բնակչության թիվ  | Զաղաքային բնակչություն | Գյուղական բնակչություն |
|---------------|------------------|------------------------|------------------------|
| 2018          | 217,4 հազար մարդ | 128,8 հազար մարդ       | 88,6 հազար մարդ        |
| 2019          | 213,3 հազար մարդ | 126,1 հազար մարդ       | 87,2 հազար մարդ        |
|               |                  |                        |                        |
| Շիրակի մարզ   | Բնակչության թիվ  | Զաղաքային բնակչություն | Գյուղական բնակչություն |
| 2018          | 235,4 հազար մարդ | 138,0 հազար մարդ       | 97,4 հազար մարդ        |
| 2019          | 233,3 հազար մարդ | 136,9 հազար մարդ       | 96,4 հազար մարդ        |
|               |                  |                        |                        |
| Սյունիքի մարզ | Բնակչության թիվ  | Զաղաքային բնակչություն | Գյուղական բնակչություն |
| 2018          | 138,4 հազար մարդ | 93,8 հազար մարդ        | 44,6 հազար մարդ        |
| 2019          | 137,6 հազար մարդ | 93,4 հազար մարդ        | 44,2 հազար մարդ        |

Երբ համադրվում են ֆինանսական աջակցություն ստացած շահառուների թիվը հետազոտության երկու օբյեկտում՝ Շիրակ և Լոռի, ապա ակնհայտ է դառնում, որ Նրանց քանակը Եականորեն տարբեր է: Շիրակի մարզում ֆինանսական աջակցություն ստացած քաղաքացիների թիվն ավելի փոքր է, քան Լոռու մարզում, չնայած որ Շիրակի մարզում աղբատության մակարդակը ավելի բարձր է, քան Լոռու մարզում:

Ինչպես նաև Լոռու մարզում սոցիալապես անապահովներին սոցիալական աջակցությունը տրամադրվել է սկսած 5000 ՀՀ դրամից, և բավականին մեծ թիվ են կազմում այն անձինք, ովքեր մարզպետարանից որպես ֆինանսական աջակցություն ստացել են 5000 ՀՀ դրամ, ինչը չի կարող լուծել սոցիալապես անապահով ընտանիքի որևէ խնդիր, իսկ Շիրակի մարզում դրամական նվազագույն շեմը եղել է 10000ՀՀ դրամ, ինչպես նաև Շիրակի մարզում տրամադրվող գումարների չափն, ընդհանուր առմամբ ավելի բարձր է, քան Լոռու մարզում: Սյունիքի մարզում ևս աջակցությունը սկսում է 10.000 ՀՀ դրամից:

Սյունիքի մարզն ըստ աղբատության ցուցանիշների ՀՀ-ի «հարուստ» մարզերից է, բնակչության թվով բավականին փոքր է, քան Լոռու և Շիրակի մարզերը, սակայն պետության կողմից տրամադրվում է գրեթե նույն գումարը, ինչը փաստարկված չէ և անհասկանալի է՝ ինչ գործոններ են հաշվի առնվում պետության կողմից դրամական միջոցների տրամադրման գործընթացում:

**Այսպիսով՝ դրամական աջակցության չափը հստակ որոշված չէ որևէ նորմատիվային ակտով, և յուրաքանչյուր մարզում համապատասխան մարմիններն են հայեցողաբար որոշում շահառուին գումարի տրամադրման չափը, ինչով պայմանավորված նույն ժամանակահատվածի համար՝ մեկ տարվա, նույն գումարի չափը՝մոտավորապես 30 մլն դրամ, բաշխվում է տարբեր թվով շահառուների միջև տարբեր չափերով:**

Ինչպես ցույց տվեցին փաստաթղթերի ուսումնասիրությունները, գումարի բաշխումը տեղի է ունենում ամսվա կտրվածքով հիմնականում երկու անգամ հաճախականությամբ(կախված տարբեր հանգամանքներից այն կարող է փոփոխվել):

**Այսինքն՝ շահառուների դիմումներին ի պատասխան համապատասխան որոշումների կայացման գործընթացը ևս հստակ կանոնակարգված չէ, հնարավոր է մեկ ամսվա կտրվածքով մեկ, երկու կամ երեք որոշումներ կայացվեն, չկա որևէ նորմատիվային ակտով սահմանված կարգավորում, թե ինչ պարբերականությամբ կամ փուլերով պետք է որոշումներ կայացվեն քաղաքացիների դիմումներին ի պատասխան՝ մերժման կամ բավարարման, կամ մասնակի բավարարման մասին:**

«Այլ նպաստ բյուջեից» սկզբունքով տրամադրված գումարի չափը տատանվում է հիմնականում 5000 դրամից մինչև 100.000 դրամի սահմաններում:

**Չկան գումարի բաշխման համար առանձնացված հստակ ցուցիչներ, ինչի համեմատությամբ իրականացվել են կամ պետք է իրականացվեն ֆինանսական աջակցությունը:**

Առանձնացված չեն ըստ մարզի հրատապ օգնության կարիք ունեցող անձանց կատեգորիաներ կամ խմբեր:

Չնայած որ մարզպետարանների կողմից ֆինանսական աջակցությունը տրամադրվում է հաշվի առնելով պետության կողմից հրատապ օգնության կարիք ունեցող սոցիալապես անապահովների բնութագրիչներին համապատասխանությունը, բայց և այնպես այս գործընթացը լիարժեք կանոնակարգված չէ:

Քանի որ սոցիալական ոլորտը ամենախոցելիս է և ամենադժվար ուղղորդվողը, շատ կարևոր է այն հանգամանքը, թե ֆինանսական աջակցությունն ում է տրամադրվում, այսինքն՝ կարևոր է հասցեականությունը:

**Առավել նպատակահարմար կլինի իրականացնել ֆինանսական աջակցության կանխատեսում, ծրագրավորում և մոդելավորում:**

Քաղաքացուն տրամադրվող գումարի չափը որոշվում է որոշում կայացնողների խմբի կողմից՝ հաշվի առնելով դիմումի մեջ նշված խնդիրներն ու ակնկալվող գումարի չափը և նշված խնդրին վերաբերող փաստաթղթային հիմքն ըստ անհրաժեշտության: Արդյունքում շահառուի կողմից նշված գումարի չափը կարող է փոփոխվել՝ ավելանալ կամ պակասել, չնայած, որ ինչպես երևում է հարցազրույցներից ստացված արդյունքներից, հիմնականում մնում է նույնը:

Բացի վերոնշյալը, ինչպես ցույց են տալիս դիտարկումները կան մարզպետարաններ, որտեղ գումարը ծախսվում է նաև ըստ անհրաժեշտության տարբեր միջոցառումների կազմակերպման համար՝ մասնավորապես, օրինակ՝ վետերաններին նվիրված միջոցառման և այլ նմանօրինակ միջոցառումների համար, ինչպես նաև համայնքային ծրագրերի իրականացման համար:

Այսինքն՝ այս հանգամանքը ևս հիմք է տալիս եզրակացնելու, որ չկա համապատասխան մարմինների կողմից հստակ չափանիշներ պետության կողմից տրամադրվող ֆինանսական միջոցների բաշխման հետ կապված:

Յուրաքանչյուր մարզպետարանում որոշում կայացնողների խումբը տարբեր մեծության են՝ ներառված մասնագետները հիմնականում մարզպետարանի աշխատակիցներն են, ովքեր այս կամ այն կերպ առնչվում են և պատասխանատու են տարբեր ոլորտների համար, օրինակ՝ կրթության, առողջապահության, սոցիալական և այլն:

Ստացված արդյունքները և հարցազրույցների միջոցով հավաքագրված տեղեկատվությունը վերլուծելու համար առանձնացվել են հետևյալ միավորները՝

- **ֆինանսական աջակցության տրամադրման քայլերը,**
- **որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման առանձնահատկությունները,**
- **ֆինանսական աջակցության ստանալու համար դիմելու գործընթացը,**
- **ֆինանսական աջակցության տրամադրման սկզբունքներն ու հաճախականությունը,**
- **ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ իրազեկման մոտեցումները:**

Այս մոնիտորինգի շրջանակներում դիտարկված մարզերում՝ Սյունիք, Լոռի, Շիրակ իրականացվել են խորին հարցազրույցներ<sup>2</sup> որոշում կայացնողների խումբ ձևավորողի, որոշում կայացնողների և շահառուների կարծիքն ուսումնասիրելու համար:

Համադրվել են վերհանված կարծիքները և կազմվել է վերջնական վերլուծությունը:

Այսպիսով, եթե դիտարկում ենք վերոնշյալ մարզերի մարզպետարանների գործունեությունը՝ որպես առանձին դեպքեր, ապա ունենում ենք հետևյալ պատկերը:

## **Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի ուսումնասիրություն**

### **Սյունիքի մարզ**

#### **➤ ֆինանսական աջակցության տրամադրման քայլերը,**

Ինչպես ցույց են տալիս խորին հարցազրույցների արդյունքները, սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացի հնարավորինս համակարգման, ինչպես նաև՝ «Այլ նպաստներ բյուջեից» կետով մարզպետարանին տրամադրված միջոցների հասցեական և նպատակային բաշխման նպատակով մարզպետարանն իր համար մշակել է մեխանիզմ, որում ներառված և կանոնակարգված են շահառուի դիմումի ընդունումից մինչև աջակցության տրամադրման քայլերը:

Մարզպետարանի աշխատակիցների կողմից մշակված փաստաթուղթը կոչված է կանոնակարգելու նյութական աջակցության համար դիմած քաղաքացիների սոցիալական վիճակի ուսումնասիրման համար ստեղծված խմբի գործունեությունը և քաղաքացիների դիմումների ուսումնասիրման կարգը:

Այսպիսով, ըստ կանոնակարգի որոշում կայացնում է մարզպետը՝ հաշվի առնելով որոշում կայացնողների խմբի կողմից արված առաջարկները գումարի չափի հետ կապված:

Մշակված կանոնակարգում առանձնացված է նաև բացառություններ, ինչպիսին է առանձին դեպքերում մարզպետի իրավասությունն ունի առանց հանձնաժողովի որոշման դրամական օգնություն տրամադրի քաղաքացիներին, ինչպես նաև բացառություն են արցախյան պատերազմի մասնակիցներն ու սահմանամերձ համայնքների մասնակիցները, որոնց չի վերաբերում այն կետն, ըստ որի յուրաքանչյուր քաղաքացի կարող է տարվա մեջ մեկ անգամ ստանալ մարզպետարանից ֆինանսական աջակցություն:

*Այսինքն՝ ինչպես երևում է առկա փաստաթղթից, այն ունի բացառություններ, ինչը ամբողջապես չի «գծում սահմաններ», թե որ դեպքերում է պետք միանշանակ ֆինանսական աջակցություն տրամադրել, որ դեպքում չի կարելի:*

Ըստ հարցազրույցի մասնակիցների այս մեխանիզմը հեշտացնում և առավել համակարգված է դարձնում գործընթացը (մշակված կանոնակարգը տե՛ս հավելված 5):

Այսպիսով՝ սոցիալական աջակցություն տրամադրելու ցանկացած որոշում կայացվում է համապատասխան հանձնաժողովի՝ որոշում կայացնողների, շրջանակներում, ինչպես նաև սոցիալական աջակցություն տրամադրել/չտրամադրելու մասին կարող է որոշում կայացնել մարզպետը:

<sup>2</sup>Ինչպես արդեն հիշատակվել է խորին հարցազրույցների փոխարեն իրականացվել է գրավոր հարցում:

## ➤ որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման առանձնահատկությունները

Ըստ մշակված կանոնակարգի, որոշում կայացնողների խումբը ձևավորվում է մարզպետի որոշմամբ: Որոշում կայացնողների մեջ ընդգրկվում են մարզպետարանի աշխատակիցները, ովքեր ներկայացնում են տարբեր ոլորտներ: Նրանցից յուրաքանչյուրն ունի պարտավորվածություն մասնակցելու որոշում կայացնողների հանդիպումներին: Հանդիպումների հստակ ժամանակացույց չի նշվում, դրանք իրականացվում են ըստ անհրաժեշտության: Որոշում կայացնողների խումբը ունի նախագահ և քարտուղար, և, ըստ կանոնակարգի, նիստը տեղի է ունենում, երբ ներկա են հանձնաժողովի անդամների առնվազն 50%-ը:

Որոշում կայացնողների հետ հարցազրույցի ժամանակ ևս անդրադարձ է կատարվել որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման առանձնահատկություններին, արդյունքում մարզպետարանի աշխատակիցն, ով ներառված է որոշումների կայացման խմբում, նշում է, որ մարզպետի կարգադրությամբ ստեղծվել է հանձնաժողովը, որում ներառվել է նաև նա, քանի որ «շփվում է» դիմումների, և դիմումատուների հետ, այսինքն՝ որպես քարտուղարության բաժնի աշխատող ինքն ընդգրկվել է որոշում կայացնողների խմբի մեջ:

*Որոշում կայացնող խմբի հանդիպումներն իրականացվում են հիմնականում տարբեր ժամանակացույցով՝ կախված դիմումների հրատապության աստիճանից և քանակից:*

*Հարցազրույցի ընթացքում մարզպետարանի աշխատակիցը նշում է, որ հանդիպումներն իրականացվում են ըստ անհրաժեշտության, կարող են լինել շաբաթը 2 անգամ, կախված դիմումների քանակից:*

Ինչպես փաստում է մարզպետարանի աշխատակիցը, որոշում կայացնողների հանդիպմանը ներկայացվում են արդեն իսկ ուսումնասիրված դիմումները, եթե քննարկման արդյունքում որոշակի հարցեր են առաջանում կապված դիմումի հետ, այն նորից հանձնվում է ուսումնասիրության, եթե արդեն բավարար են լինում հիմքերը, արդեն կամ հաստատվում է, կամ չբավարարող փաստերի պարագայում՝ մերժվում:

*Վերոնշյալից կարելի է եզրակացնել, որ հանդիպումների հստակ ժամանակացույց չկա, և որոշում կայացնողները դժվարանում են նշել նաև ամսական կտրվածքով դրանց հաճախականությունը, քանի որ այդ գործընթացը կախված է նաև նրանից, թե ամսական քանի դիմում է տրվել քննարկման:*

*Ինչպես նաև վերջնական որոշումը կայացվում է համագործակցության արդյունքում քվեարկությամբ, որը հաջորդում է կարծիքների փոխանակմանը:*

### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, իգական**

«Որոշում կայացնում ենք քվեարկությամբ: Ես, եթե վստահ եմ, որ եղ մարդը բարեկեցիկ ա և կարիք չունի օգնության ես պնդում եմ իմ կարծիքը, այդպես յուրաքանչյուր հանձնաժողովի անդամ իրա կարծիքն արտահայտելու մեջ ազատ է, որոշումը կայացվում է ձայների պարզ մեծամասնությամբ, այսինքն՝ նիստին ներկա անդամների կեսից ավելին պետք է դրական կարծիք ունենա, որ եղ մարդուն տան»:

Որոշում կայացնողների խմբի ներկայացուցիչը նշում է նաև, որ բացի քննարկումների արդյունքում և քվեարկության միջոցով հաստատված ֆինանսավորվող դիմումները, որը վերջնական հաստատում է մարզպետը, կարող է նաև ինքը՝ մարզպետը, ֆինանսական աջակցության տրամադրման որոշում կայացնել:

*Այսինքն՝ չնայած կանոնակարգի առկայությանն ու որոշումների կայացման համար առկա խմբին, կան դեպքեր, երբ ֆինանսական աջակցության համար որոշում է կայացնում մարզպետն անձնապես:*

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, իգական**

«Ուրեմն բյուջեից հատկացված գումարները բաշխվում են հանձնաժողովի միջոցով, հանձնաժողովի նիստով քննարկվում են քաղաքացիների դիմումներ և մարզպետը անձնապես ինքը կարող է դիմում մակագրել և այդ գումարից հատկացնել քաղաքացուն»:

#### **➤ ֆինանսական աջակցության ստանալու համար դիմելու գործընթացը**

*Ֆինանսական աջակցություն ստանալու համար ֆորմալ տեսանկյունից դիմումատուն պարտավոր է ներկայացնել դիմում, անձը հաստատող փաստաթուղթ և իր առկա խնդիրը նկարագրող փաստաթուղթ:*

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Ներկայացնում է դիմում, պարտադիր պայման է անձնագրի պատճենը, մարդու դեմքին նայելով հիշում ես ով ա, ինչ ա, վերջը փոքր քաղաքում ենք ապրում և տարիներ փորձն էլ թույլ է տալիս, եթե նա ունի առողջական խնդիրներ, կցում է վերջին անգամ ստացած փաստաթուղթը բժշկի կողմից տրված: Կարող է նաև չներկայացնել և, եթե նա ներկայացնում է, մենք պարտավոր ենք նրա հետ հարցազրույց ունենալ և հասկանալ նա ճիշտ է ասում, թե չէ»:

*Ֆինանսական աջակցության համար ներկայացված դիմումը հանձնվում է սոցիալական բաժնին, որտեղ հարցման միջոցով, ճշտվում է դիմումատուի բարձրացրած խնդիրների իսկությունը. հարցումը կարող է լինել գրավոր ուղղված ՏԻՄ մարմիններին և բանավոր հարցազրույց, որն անցկացվի շահառուի հետ, այնուհետև ստացված տվյալները ներկայացվում է որոշում կայացնողների խմբին:*

Ֆինանսական աջակցության համար դիմելու և հետագա քայլերն այսպես է ներկայացվում որոշում կայացնողների խմբում ընդգրկված մարզպետարանի աշխատակցի կողմից. նախ դիմումը ստանալուց հետո բաժնի աշխատակիցը զանգահարում է դիմումատուին, ներկայանում և առկա մշակված հարցաշարով ճշտում դիմումի մեջ առկա խնդրի և նրանց սոցիալական վիճակի մասին, եկամտի աղբյուրների, ընտանիքի կազմի աշխատանքի բնույթի, եթե աշխատում է, և այլն:

Նաև լրացուցիչ ուսումնասիրություններ է իրականացվում, եթե դիմումի մեջ նշված տվյալների իսկությունը կասկածի տակ է դրվում, կապ են հաստատում բնակչի վարչական տարածքի ղեկավարի հետ՝ ճշտելու բարձրացված խնդիրների առկայությունը, արդյունքում ընդհանուր նկարագիրը ներկայացվում է որոշում կայացնողներին, ովքեր էլ կամ հաստատում են կամ մերժում ֆինանսական աջակցություն տրամադրելու առաջարկը:

Նաև նշվում են դեպքեր, երբ մարզպետարանի աշխատակիցները ճանաչում են դիմումատուին և արդեն իսկ տեղյակ են լինում նրա խնդիրներից, օրինակ, հարցազրույցի մասնակիցը, երբ նշում է, որ. «լինում ա, որ ինքը փոխմարզպետի մոտ ա գնացել, ինքը անձամբ ճանաչում ա, գիտի՝ ինչ վիճակում ա էդ մարդը» կամ «մարդու դեմքին նայելով հիշում ես ով ա ինչ ա, վերջը փոքր քաղաքում ենք ապրում»:

Այսինքն՝ վերոնշյալը փաստում է այն, որ պայմանավորված տարածքի փոքրությամբ կան դեպքեր, որ մարդիկ արդեն իսկ անձնապես ճանաչում են և գիտեն դիմումատուի խնդիրների մասին:

*Եթե սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող անձը ֆիզիկապես ի վիճակի չէ անձամբ ներկայանալ և դիմում ներկայացնել, ապա դա արվում է նաև Էլեկտրոնային Նամակի միջոցով:*

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, իգական**

«Էլեկտրոնային կարգով կամ պոչտայի միջոցով, այսինքն՝ Նամակը կամ պոչտայով ուղարկում ա կամ էլ միասնական Էլեկտրոնային համակարգով»:

*Պետական բյուջեից ստացված աջակցությունն օբյեկտիվ բաշխելու համար ինչպես յուրաքանչյուր դիմումատուի համար հարցում է արվում համապատասխան համայնքի ղեկավարին՝դիմումի մեջ նկարագրված խնդիրների և իրավիճակի նկարագրության իսկությունը հաստատելու նպատակով, այնպես էլ մարզպետարանի յուրաքանչյուր բաժնի, ում իրավասության տակ է խնդիրը, ներկայացուցչի ելույթային քննարկման միջոցով է կայացվում ելույթայինությունը:*

*Դիմումատուի հետ նաև վարվում են հարցապրոյեկտներ, որպեսզի կարողանան հասկանալ նրա կարիքավորության աստիճանը:*

*Քննարկման ներկայացվում են այն դիմումները, որոնք արդեն իսկ անցել են ուսումնասիրության որոշակի փուլերը: Այսինքն՝ համապատասխան հարցապրոյեկտների և հարկ եղած դեպքում ՏԻՄ ղեկավարներից հարցումների միջոցով ճշտվել է դիմումատուի կողմից նշված տեղեկատվությունը և նախնական գտնվում են ենթարկվել:Ինչպես նաև հաշվի է առնվում վերջին անգամ դիմած լինելու ժամանակահատվածը, որը պիտի գերազանցի 12 ամիսը:*

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Քննարկման ժամանակ կարող է 25-60 դիմում ներկայացվել, չեն ներկայացվում քննարկման այն դիմումները, որոնք արդեն են նշել եմ մեր սահմանված կարգով, մենք տեղեկատվական բազայով ասենք ստանում ենք,ուսումնասիրում ենք, եթե ասենք՝ Պողոսը գումար ա ստացել և 12 ամիսը դեռ չի լրացել, ես իրան իմաստ չունի ներկայացնեմ հանձնաժողովին, քանի որ 12 ամիս չի լրացել: Միայն ոչ բարեկեցիկ վիճակի, սոցիալապես անապահով մարդկանց: Բարձր աշխատավարձ ստացողը, եթե դիմում է մարզպետարան 20.000 ստանալու համար, իմաստ չունի եղ դիմումը քննարկել»:

*Այսպիսով՝ դիմումների գտնված գործընթաց է տեղի ունենում մինչ ներկայացվել որոշում կայացնողներին և այս գործընթացը կանոնակարգված չէ, ներքին պայմանավորվածության արդյունք է, այսինքն՝ այն դիմումներն են քննարկման դրվում, երբ դիմումատուն վերջին մեկ տարվա ընթացքում չի դիմել ֆինանսական աջակցության համար և/կամ աշխատավարձը ցածր է, բայց թե ինչքան պիտի լինի աշխատավարձը, որ դիմումը դրվի քննարկման նշված չէ:*

*Վերոնշյալ գործընթացի հետ կապված միակ խնդիրը, որի մասին բարձրաձայնվել է՝ տնայցերի բացակայությունն է:*

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Ես ներկայացրել եմ արդեն, որ մինչև հանձնաժողովին հասնելը կարիքի գնահատում է արվում, ցանկալի է, բայց շատ դժվար իրագործելի, որ ասենք ռեալ պատկեր ստանալու համար պիտի տնային այցելություն կատարես, ինչը արվում ա միասնական սոցիալական ծառայությունը նպաստի նշանակման ժամանակ»:

*Շահառուներին տրամադրված սոցիալական աջակցության օգտագործման վերահսկողություն չի իրականացվում մարզպետարանի կողմից, սակայն, ինչպես որ արդեն նշվել է, նախնական՝ մարզպետարանին դիմած քաղաքացիների դիմումների գտնվում աշխատանք է իրականացվում ըստ իր ընտանիքի բարեկեցության մակարդակի, վերջին*

անգամ մարդպետարանից ֆինանսական աջակցություն ստանալու ժամկետների, եթե ստացել է նախկինում և այլն:

Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը վերահսկվում է միակողմանիորեն, այսինքն վերահսկվում է հենց որոշում կայացնելու գործընթացը, իսկ շահառուներն արդյո՞ք ինչպես են տնօրինում այդ եկամուտները, չի վերահսկվում մարդպետարանի կողմից, քանի որ ըստ մարդպետարանի ներկայացուցչի, իրենց խնդիրը հասցեականությունն ապահովելն է, իսկ ֆինանսական աջակցություն ստացած քաղաքացու՝ գումարի ծախսման նպատակայնությունը ստուգելը մարդպետարանի կողմից չի իրականացվում:

### **Մարդպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Եթե մենք գումար ենք բաժանում ոչ թե մենք պիտի վերահսկենք, այլ մեզ պետք է վերահսկեն, իսկ մեր խնդիրը տվյալ դեպքում հասցեականության ապահովումն է, այսինքն՝ եղած գումարները առավել անապահովին հասցնելը, վերահսկողությունն իրականացվում է պետական մարմինների կողմից»:

Այսինքն՝ մարդպետարանը դիմումների գտման մեխանիզմներ է մշակում, որով ինքն առաջնորդվում է, սակայն տրամադրած գումարների ծախսման վերահսկողությունը իր գործառույթը չի համարում:

Բացի վերոնշյալը մարդպետարանի աշխատակցի կողմից նշվում է այն հանգամանքը, որ նպատակահարմար է նախապես ուսումնասիրել արդյո՞ք տվյալ անձի դիմումին համապատասխան տրամադրել ֆինանսական աջակցություն, թե ոչ, ինչը մանրամասն ներկայացված է, քանի որ հետագայում գումարի ծախսման գործընթացի նպատակայնությանը հետևելը բավականին աշխատատար և ծախսատար է, որովհետև մարդպետարանի կողմից վերահսկողությունը բարդանում է նաև մարզի աշխարհագրական առանձնահատկություններից ելնելով:

Իսկ ահա մարդպետարանի աշխատանքը վերահսկում է հաշվեքննիչ պալատը:

Այսպիսով՝ ֆինանսական աջակցության տրամադրման համար որոշում կայացնողների խումբը կազմվում է մարդպետի որոշումով հիմնականում մարդպետարանի համապատասխան բաժինների՝ կրթական, առողջապահական, սոցիալական հարցերով զբաղվող բաժինների ղեկավարները, ովքեր ի պաշտոնե ունեն սոցիալապես անապահով անձանց վերաբերյալ տեղեկատվությանը հասանելիություն:

Որպես որոշում կայացնողներ ներառված չեն արտաքին շահառուներ՝ ՀԿ-ներ, համայնքային ներկայացուցիչներ, սոցիալական աշխատողներ և այլն: Սակայն ըստ անհրաժեշտության տեղեկատվություն ստանալու համար դիմում են համապատասխան մարմիններին՝ համայնքի ղեկավարների, տարբեր մասնագետների:

Ֆինանսական աջակցության տրամադրման վերաբերյալ վերջնական որոշման կայացումից հետո հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում փոխանցվում են գումարները շահառուներին:

Ըստ մարդպետարանի աշխատակցի, որոշման կայացման գործընթացը բաց է բոլոր ցանկացողների համար, և որոշումը՝ դրական, թե բացասական արդեն տեղադրվում է կայքում:

Չնայած վերոնշյալին՝ ինչպես ցույց են տալիս կայքի դիտարկման արդյունքները, կայքում հրապարակված չեն այն շահառուների անունները, ովքեր դիմել են և աջակցություն չեն ստացել, ինչպես նաև սոցիալական աջակցություն ստացած շահառուների տվյալները կցված են մարդպետի որոշմանը որոշակի ժամանակահատվածի համար, մնացած դեպքերում այն

բացակայում է, այսինքն՝ ֆինանսական աջակցության տրամադրման վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը հասանելի չէ:

Շահառուներն, ովքեր դիմում են ֆինանսական աջակցության համար մեծամասամբ առողջական խնդիրներից ելնելով, սոցիալական ծանր պայմաններից, այնուհետև կրթական խնդիրներից ելնելով են դիմում մարզպետարանին:

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Դիմում են հիմնականում կարիքից ելնելով, դժվարին իրավիճակում հայտնված, առողջության հետ կապված հիմնական խնդիրները, դիմումների գրեթե 80-90 տոկոսը եղ. կարգի է, դիմում են զուտ սննդամթերքի գնելու համար, ես կինը, որ եկավ, սոված էր, թոշակը չի հերիքում, երբեմն լինում է մարդ, որ վիրահատական միջամտություններ են պետք, բավականին մեծ գումարներ են, բայց էլի, որ մեր տված 20-30 հազար դրամը իրենց օգնում է՝ ճանապարհածախս որպես երևան հասնելու համար: Ուսման վճար չենք տալիս, քանի որ մենք ունենք մոտ 5000 ուսանողներ, որոնց կեսից ավելին վճարովի»:

Շահառուները ֆինանսական աջակցություն ստանալու մասին իրազեկվում են մարզպետարանի կողմից հեռախոսազանգի միջոցով:

Եթե շահառուն ինչ-ինչ պատճառով չի ստանում իրեն տրամադրված ֆինանսական աջակցությունն, ապա այն տրամադրվում է մեկ այլ շահառուի:

Չնայած՝ ըստ մարզպետարանի ներկայացուցչի, նման դեպքեր չեն եղել:

Ֆինանսական աջակցության հաշվետվությունը, որի մեջ ներառվում է աջակցության համար դիմած, աջակցություն ստացած և մերժված քաղաքացիների թիվը, ներկայացվում է անմիջական ղեկավարին՝ մարզպետին:

#### **➤ ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ իրազեկման մոտեցումները**

Ինչ վերաբերվում է պոտենցիալ շահառուների իրազեկման գործընթացին, ապա հստակ առանձնացված իրազեկման մեխանիզմ առկա չէ:

Ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ իրազեկումը/տեղեկատվության տրամադրումն ու ստացումն իրականացվում է հիմնականում միջանձնային կապերով:

Մարզպետարանի աշխատակիցն, անդրադառնալով իրազեկման գործընթացին, նշում է, որ ով «որ հարցնում ա, ասում ենք» կամ «լրատվամիջոցները նախկինում գալիս էին, հարցնում էին, ելույթներ էինք ունենում, ասում էինք»:

Կամ՝ հնչում է նման կարծիք, որ շահառուներն արդեն գիտեն, իրար ասելով, հիմնականում շահառուները խիստ անապահովներ են, հաշմանդամներ, թոշակառուներ, ովքեր արդեն գիտեն, տարեկան մեկ անգամ կարող են դիմել:

Այս մոտեցումը պայմանավորված է նաև նրանով, որ մեր հասարակությունում միջանձնային կապերը բավականին սերտ են և ցանկացած հանգամանքի մասին մարդիկ իրազեկվում են հենց իրենց անմիջական շրջապատից:

Որպես ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի հետ կապված խնդիր, առանձնացվել է մեկ բազայի բացակայությունը, որտեղ կլինեն բոլոր շահառուների տվյալները, որպեսզի սոցիալապես անապահովների ամբողջական պատկերը լինի և անհրաժեշտության դեպքում կարողանան տեղեկատվություն ստանալ առանց խնդիրների:

### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող, արական**

«Էս պահին, որ իմ համար ավելի դժվար ա, ասենք ծրագիր ունենանք համադրելու, մի քիչ բարդ ծրագիր ա էլի դա, որ ընտանիքի տարբեր անդամներ են լինում, Էս համադրումը ստանամ»:

*Մարզպետարանի որոշում կայացնողների կողմից որպես առաջարկ նշվում է, որ անհրաժեշտ է սերտացնել համագործակցությունը Սոցիալական ծառայության հետ և այդ կառույցն անմիջապես գործունեություն ծավալելի համայնքում, կապը մարզպետարանի բաժինների հետ չլինի միջնորդավորված:*

### **Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, եթե ամփոփենք, ապա ստանում ենք հետևյալ պատկերը.**

*Ֆինանսական աջակցության համար դիմած և աջակցություն ստացած շահառուների կողմից ևս նկարագրվել է վերոնշյալ գործընթացը և իրենց մասնակցությունը դրանց:*

*Շահառուները դիմում են մարզպետարանին ֆինանսական աջակցություն ստանալու համար, տարբեր խնդիրների առկայության պարագայում՝ մասնավորապես՝ առողջական խնդիրների, սոցիալական ծանր վիճակի կրթության հետ կապված վճարների համար և այլն, ինչը փաստվում է նաև որոշում կայացնողների կարծիքներում և Սոցիալական աջակցության տրամադրման օրենքում:*

### **Շահառու, իգական**

«Դե իրա աչքերն ենք վիրահատած 3 անգամ, դրա համար ինքը դիմել ա մարզպետարան ու օգնություն ա ստացել, թոռնիկս է, բժշկական ինստիտուտի ուսանող է»:

### **Շահառու, իգական, 61 տ**

«Ով որ ունի պահանջ, քյասիբ մարդիկ էլի իմ կարծիքով, ում ապրուստը մի քիչ ցածր մակարդակի է»:

*Այսպիսով, շահառուների՝ մարզպետարանին դիմելու գործընթացը տարբեր կերպ է տեղի ունենում՝ կամ, ի սկզբանե, դիմում են մարզպետարանին ֆինանսական աջակցություն ստանալու համար, կամ որևէ այլ կառույցի միջոցով՝ միջնորդավորված, այսինքն՝ դիմում են տարբեր կառույցների, որոնք էլ ուղղորդում են մարզպետարան:*

### **Շահառու, իգական**

«Էս մարզպետարանին չեմ դիմել իմ համար, դիմել եմ կազմակերպությանը, ազատամարտ կոմիտեին, իսկ մարզպետը տվել ա մեզ 20.000 դրամ անհայտ ազատամարտիկի օրվան նվիրված: Մենք միշտ ներկայացնում ենք նախարարության թուղթը, մեր պասպորտը, մեկ էլ՝ դիմում»:

*Մարզպետարանի կողմից տրամադրվող ֆինանսական աջակցությունը ամբողջությամբ չի լուծում շահառուների խնդիրները, բայց ևայնպես աջակցության ձև է, որը միտված է «թերևսացնելու» քաղաքացիների կյանքը:*

*Այսինքն, կախված իրավիճակից և խնդրի տեսակից, մարզպետարանի կողմից տրամադրվող ֆինանսական աջակցությունը կարող է տեղին լինել և նպաստել խնդիրների լուծմանը, կարող է շատ չնչին և գրեթե աննկատ աջակցություն լինել:*

*Սա ևս փաստում է այն, որ ֆինանսական աջակցության գործընթացի արդյունավետության բարձրացման անհրաժեշտություն կա:*

*Շահառուներին ֆինանսական աջակցության տրամադրման ժամանակահատվածը տատանվում է մեկ շաբաթից մինչև մեկ ամիս, ինչը նախատեսված է նաև Սոցիալական աջակցության մասին օրենքով:*

#### **Շահառու, իգական**

«Կարճ, կարող ա ամենաշատը մի ամիս տևի»:

#### **Շահառու, իգական**

«ԶԷ, չենք սպասել ընդհանրապես, դիմումը տվել ենք, մի շաբաթից հետո պատասխանը ստացել ենք»:

*Բնակիչներն իրազեկվում են մարզպետարանի կողմից տրամադրվող ֆինանսական աջակցության մասին հիմնականում միջանձնային կապերով, ինչը նշվում էր նաև մարզպետարանի որոշում կայացնողների խոսքում: Սա փաստում է, որ հասարակության իրազեկման համար չկան մշակված բավարար մեխանիզմներ, որոնց կիրառումը հասանելի կդարձներ ֆինանսական աջակցության մասին տեղեկատվությունը պոտենցիալ շահառուներին և հասարակությանը:*

*Մարզպետարան դիմում ներկայացնելու հարցում որևէ դժվարության չեն բախվում շահառուները, այդ գործընթացը բավականին դյուրին է ըստ նրանց: Դիմումի հետ կապված խնդիրների դեպքում նրանց՝ մարզպետարանի համապատասխան բաժնում ուղղորդում են:*

*Որպես ֆինանսական աջակցություն տրամադրվող գումարի չափը որոշում է, թե քաղաքացին, թե մարզպետարանը, այսինքն, այստեղ ևս չկա հստակություն կամ որևէ հաշվարկի մեխանիզմ, որի կիրառումով փաստարկվեր գումարի վերջնական չափի որոշումը, հստակ լիներ, թե շահառուների որ խնդրի դեպքում ինչ չափով աջակցություն պետք է տրամադրվի:*

*Այսպիսով՝ այժմյան կարգավորումը հետևյալն է. լինում են դեպքեր, երբ շահառուն իր դիմումի մեջ նշում է գումարի չափ, որը կցանկանար որպես աջակցություն ստանալ մարզպետարանից, կան դեպքեր, որ շահառուի կողմից նկարագրվում է միայն խնդիրը, իսկ գումարի չափը որոշում են որոշում կայացնողների խումբը:*

#### **Շահառու, իգական, 61տ**

«Ես չեմ նշել՝ իրանք ինձ ինչքան պետք է տան, ինչքան տվել են՝ տվել են, մոտավորապես 80.000, ավել չեմ ստացել»:

#### **Շահառու, իգական**

«Սխալ ենք գրել, պետք է գրեինք 170 հազար, բայց գրել ենք ընդամենը 85.000, իմացել ենք, թե մի աչքն են անում, ակազիվացեց 2 աչքն ա, ինչքան դիմել ենք, էնքան էլ տվել են»:

*Շահառուներին այս գործընթացում, բացի ֆինանսական աջակցությունը, իրենց խնդրի հետ կապված որևէ ուղղորդում չի տրամադրվում:*

*Շահառուների կողմից որպես առաջարկ նշվում է, որ անհրաժեշտ է տնայցեր կատարել, որպեսզի պատկերը լիարժեք լինի:*

*Սակայն որոշում կայացնողների կողմից նշվում է, որ տնայցերի համար կան տարբեր խնդիրներ և դժվարություններ:*

## **Շահառու, իգական**

«Իհարկե, կցանկանայի մտնեն տենան՝ ոնց են ապրում, տես շատ վատ ենք, եսքան էլ որ անում ենք, ես չեմ խորանում՝ մենք ինչ միջոցներով ենք անում, վարկ ենք վերցնում, ես ընդամենը 11 տարի տուն ունեմ, ստանում եմ 30000 դրամ, թոշակի չեմ գնացել, հիվանդության թոշակ չեմ ստանում, հըլ 2 տարի ունեմ թոշակ ստանալու համար»:

*Ֆինանսական աջակցության գործընթացն առավել արդյունավետ դարձնելու համար շահառուներն առաջարկում են նաև բնակիչների կեցությունն իմանալու համար հաճախ հանդիպեն, նրանց խնդիրներին անձամբ ծանոթանան և կարիքավորներին աջակցեն:*

*Այսպիսով՝ ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացում կարևոր խնդիր է նաև սոցիալական արդարության պահպանումը, որովհետև քաղաքացիները մեծ ուշադրություն են դարձնում պետական ֆինանսների բաշխմանը և դրա հասցեականությանը:*

Այսպիսով, եթե ընդհանրացնենք ստացված կարծիքները, կստանանք հետևյալ պատկերը.

*Ֆինանսական աջակցություն ստանալու նպատակով մարզպետարան դիմում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված քաղաքացիները՝ մասնավորապես նրանք, ովքեր ունեն առողջական, սոցիալական և կրթության վճարունակության հետ կապված խնդիրներ:*

*Ֆինանսական աջակցություն տրամադրել/չտրամադրելը որոշվում է որոշում կայացնողների խմբում՝ հիմնվելով քննարկման արդյունքների և քվեարկության արդյունքների վրա:*

*Որոշում կայացնողների խումբը ձևավորվում է մարզպետի որոշումով և կարգադրությամբ:*

*Մարզպետարանի կողմից տրամադրվող ֆինանսական աջակցության մասին իրազեկվում են հիմնականում միջանձնային կապերի միջոցով:*

*Ֆինանսական աջակցության համար դիմելու գործընթացում շահառուներն որևէ խնդիր չեն բախվում և նրանց կողմից շեշտվում է տնայցեր կատարելու կարևորության մասին:*

## **Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի ուսումնասիրություն**

### **Լոռու մարզ**

Այժմ անդադառնալով Լոռու մարզում իրականացված ուսումնասիրության արդյունքներին: Լոռու մարզպետարանի կողմի իրականացվող ֆինանսական աջակցության գործընթացն ունի հետևյալ առանձնահատկությունները.

#### **➤ ֆինանսական աջակցության տրամադրման քայլերը**

*Սոցիալական աջակցության համար պետքույզեից տարեկան կտրվածքով տրամադրվում է 30 մլն դրամ, որը մեկ տարվա ընթացքում բաշխվում է կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված մարդկանց:*

*Ըստ մարզպետարանի աշխատակցի, ով ներգրավված է որոշում կայացնողների խմբում, գումարները տրամադրվում են մարզպետարանի ապարատի պահպանման «Այլ*

նպաստներ» հողվածով՝ մարզպետարանի կողմից ներկայացված բյուջետային հայտի հիման վրա: Գումարի վերջնական չափը սահմանվում է ՀՀ ֆինանսների նախարարության կողմից:

Մարզպետարանի կողմից ներկայացված հայտի հիման վրա վերջնական որոշումը կայացվում է ֆինանսների նախարարության կողմից, բայց թե ինչ հիմնավորմամբ է դա իրականացվում, հարցվողների կողմից չի պարզաբանվում:

Պետության կողմից մարզպետարանին հատկացված գումարի բաշխումն իրականացվում է մարզպետի որոշումներով, որն էլ հիմնվում է արդեն իսկ ձևավորված որոշում կայացնողների խմբի կարծիքի վրա:

Սակայն կարելի է առանձնացնել այն հանգամանքը, որ մարզպետարանում թե պետբյուջեից տրամադրվող գումարի չափի հետ կապված, թե սոցիալապես անապահով ընտանիքներին տրամադրվող ֆինանսական աջակցության չափի հետ կապված չկան մշակված մեխանիզմներ:

Այսինքն՝ սոցիալապես անապահով ընտանիքների աջակցման համար չկան առանձնացված առաջնահերթություններ, ֆինանսական աջակցությունը տրամադրվում է ըստ առկա կարիքի:

Ինչպես փաստում է որոշում կայացնողների խմբում ընդգրկված մարզպետարանի աշխատակիցը, սոցիալապես անապահով ընտանիքների ֆինանսավորման հարցում առաջնահերթություն չկա, դրսևորվում է անհատական մոտեցում՝ ըստ կարիքի, ինչպես նաև ֆինանսների բաշխումը շահառուների միջև իրականացվում է «գերծախս չունենալու» նպատակադրվածությամբ:

#### ➤ որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման առանձնահատկությունները

Այսպիսով, ինչպես ցույց են տալիս ուսումնասիրությունների արդյունքները, մարզպետարանում սոցիալական աջակցության տրամադրման համար որոշում կայացնողների խումբը կազմվում է հրնթացս՝ կախված նրանից, թե ինչ դիմում է ուսումնասիրվում, ինչ խնդրով է դիմել շահառուն, ով է դիմումի հասցեատերը: Այնուհետև տարբեր բնագավառների մասնագետների կողմից ներկայացված տեղեկատվությունը ամփոփվում է հանձնարարականի առաջին կատարողի կողմից և ներկայացվում է վերջնական պատասխանը. կամ տրամադրվում է սոցիալական աջակցությունը, կամ մերժվում է, կամ ուղղորդվում է նամակն՝ ըստ պատկանելիության (վերահասցեագրում, միջնորդություն ՏԻՄ-երին, նախարարություններ կամ գերատեսչություններ, ովքեր իրավասու են քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցի լուծման համար): Մի քանի խնդիր պարունակող դիմումները ուսումնասիրվում են ի պաշտոնե բոլոր պատասխանատուների միջոցով: Վերջնական որոշումը կայացվում է ընդհանուր քննարկման արդյունքում:

Վերոնշյալ քայլերից հետո ներկայացվում է վերջնական որոշում/առաջարկը մարզպետին, ով էլ ստորաբաժանումներից տրված առաջարկություններից ելնելով՝ ձևավորված ամփոփ արդյունքի հիման վրա կազմում է մարզպետի որոշման նախագիծը:

Մարզպետի որոշման նախագիծ ներկայացվում է տարբեր հաճախականությամբ՝ ամիսը մեկ կամ մի քանի անգամ:

Չնայած որ նշվում է, որ «Անձնական տվյալների պաշտպանության» մասին ՀՀ օրենքը պահպանելով տեղադրվում են շահառուների որոշակի տվյալներ, բայցևայնպես կայքում կան տեղադրված մարզպետի որոշումներ, որոնց կցված չեն հավելվածները:

Դիմումի ներկայացման և հետագա գործընթացը ենթադրվում է, որ կատարվում են ներքին կարգավորումներով, քանի որ չկա մասնավորաբար հենց ֆինանսական աջակցության գործընթացի կարգավորման համար պետության կողմից մշակված ընթացակարգ, որը նույնը լիներ բոլոր մարզերի և մարզպետարանների համար:

Եվ ահա մեր կողմից դիտարկվող մարզպետարանում կարգավորումը հետևյալ կերպ է. քաղաքացու դիմումը մուտքագրվում է (կամ անձամբ, կամ էլեկտրոնային տարբերակով), ապա մարզպետը, գլխավոր քարտուղարը, կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները՝ վարչությունների/բաժինների պետերը դիմումի բովանդակությունից ելնելով համապատասխան հանձնարարություն են տալիս աշխատակիցներին:

Ինչ վերաբերվում է որոշման կայացման գործընթացին, ապա նշվում է, որ այն բաց է, չնայած, որ աջակցության մասին տեղեկատվությունը ոչ ամբողջական է ներառած կայքում, կան որոշ հավելվածներ՝ շահառուների տվյալներով, սակայն, ինչպես արդեն իսկ նշվեց, ամբողջական տեղեկատվությունը բացակայում է:

Բացի վերոնշյալը նշվում է, որ ֆինանսական աջակցության տրամադրման/չտրամադրման համար քննարկումներին այլ՝ որոշում կայացնողների խմբի անդամ չհանդիսացողների ներգրավումը քննարկմանն արգելված չէ, բայց նման ցանկություն հայտնող դեռևս չի եղել:

Ինչպես ֆինանսական աջակցության գումարները, այնպես էլ դրանց տրամադրումն ամսական կտրվածքով է և, ինչպես նշվում է հարցման մասնակցի կողմից, մարզպետի որոշումից հետո արդեն քաղաքացին կարող է այն ստանալ, եթե առկա են բավարար ֆինանսական միջոցներ տվյալ ժամանակահատվածում (հնարավոր է գումարի սակավություն, սակայն դիմումների մեծ հոսք):

Այսինքն՝ կախված նրանից, թե ինչքան գումար է նախատեսել մարզպետարանն այդ ժամանակահատվածի համար, կարող են դիմումները մերժվել ֆինանսների սակավության պատճառով, ինչը կարող է ռիսկեր պարունակել այն իմաստով, որ սոցիալապես անապահովները կարող են իրենց խիստ անհրաժեշտ ֆինանսական աջակցություն չստանալ, որովհետև այդ փուլի համար այլևս ֆինանսները բաշխված լինեն:

Ֆինանսական աջակցության տրամադրման համար վերջնական որոշման կայացման հստակ մշակված կանոնակարգ առկա չէ: Վերջնական որոշումը կայացվում է մարզպետի կողմից՝ հաշվի առնելով ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկատվությունը: Այսինքն՝ ֆինանսների բաշխման օբյեկտիվության և հասցեականության ապահովման համար մշակվել են քայլեր, որոնք հաջորդականորեն պահպանվում են մինչև վերջնական որոշման կայացումը:

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, որոշում կայացնող**

«Օրենքով կարգավորված չէ, հենց երկարգավորված չլինելը, մենք մտածել ենք մեխանիզմներ, որպեսզի կարողանանք պետական բյուջեից հատկացված գումարները առավել նպատակային օգտագործել»:

Բոլոր դիմումները քննարկվում են նախնական փուլում այն ստորաբաժանման կողմից, որին ուղղված է, որտեղ, համագործակցելով ՏԻՄ-երի և Միասնական սոցիալական ծառայության հետ, տեղեկատվություն է ձեռք բերվում դիմումում նշված խնդիրների մասին:

Դիմումների քանակը ամսական կտրվածքով կարող է տարբեր լինել՝ կախված նրանից, թե քանի շահառու է դիմել, քանի որ ըստ հարցման մասնակցի հնարավոր է մեկ հոգին մեկ ամսվա ընթացքում մի քանի անգամ դիմում ներկայացնի:

Նախքան ֆինանսական աջակցության տրամադրումը կարիքի գնահատումը իրականացվում է տարբեր ինֆորմացիոն աղբյուրներից ձեռք բերված տվյալների համադրման

արդյունքում, տնայցեր կատարվում են խիստ հապավողեպ, ըստ անհրաժեշտության, սակայն այն իրականացվում է Միասնական սոցիալական ծառայությունների աշխատակիցների կողմից:

Համագործակցությունն այս ոլորտում շատ կարևոր գործոն է դիտարկվում մարզպետարանի աշխատակիցների կողմից:

Այսպիսով ըստ մարզպետարանի աշխատակցի, ով ընդգրկված է որոշում կայացնողների խմբում, սոցիալական համագործակցությունը շատ կարևոր է սոցիալական աշխատանքում: Մարզպետարանի Առողջապահության և սոցիալական ապահովության վարչության սոցիալական ապահովության բաժնի բոլոր մասնագետները ընդգրկված են Միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային կենտրոններում ձևավորված Համակարգող խորհրդի կազմում և այդ հանգամանքը համագործակցության ազդեցիկ գործիք է ընտանիքների կարիքավորությունը գնահատելիս: Տեղեկատվական ընդգրկուն շտեմարանը բավականին լավ պատկերացում է տալիս: Որոշ տարածքային կենտրոնների Համակարգող խորհուրդների կազմում ընդգրկված են համայնքային սոցիալական աշխատողներ, որոնք անհրաժեշտության դեպքում, իրականացնում են դեպքի վարում:

Քաղաքացիներին ֆինանսական աջակցություն տրամադրելու գործընթացում հաշվի է առնվում այն հանգամանքը, որ շահառուները մարզպետարանից աջակցություն ստանան տարեկան մեկ անգամ, որովհետև մեծամասամբ դիմում են սոցիալապես անապահով ընտանիքները, և անհրաժեշտություն է առաջանում նման սահմանափակման, որպեսզի շատ թվով քաղաքացիների օգնեն:

Ֆինանսական օգնության չափը որոշվում է ելնելով դիմումի մեջ նշված գումարի չափից և դիմումի բովանդակությունից, այսինքն՝ կախված, թե ինչ դժվարությունների մասին է նշվում, և տարբեր տեղեկատվական շտեմարաններից ստացված տվյալների համադրության արդյունքում:

Այսպիսով՝ համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարն է ուսումնասիրության արդյունքում որոշում, թե որքան ֆինանսական աջակցություն տրամադրեն շահառուին, չնայած որ մարզպետարանում չկան մշակված հստակ չափանիշներ, որոնց համադրելով կարող են որոշել տրամադրվող գումարի չափը:

Ֆինանսական օգնության չափը հիմնականում միջինը կազմում է 15.000-ից մինչև 20.000 դրամ:

Երբ արդեն իսկ տրամադրվում է ֆինանսական օգնությունը, մարզպետարանի կողմից չի վերահսկվում, թե արդյոք նպատակային են ծախսվում տրամադրված գումարները, թե ոչ, քանի որ, ըստ հարցվողների, մարզպետարանը նման իրավասություն չունի:

Այսինքն՝ տրամադրվում է ֆինանսական աջակցություն, բայց թե արդյոք քաղաքացու կողմից նշված կարիքի համար է այն ծախսվում, թե ոչ այլևս չի վերահսկվում:

### **Մարզպետարանի աշխատակից, արական**

«Շահառուներին հատկացված ֆինանսական օգնության նպատակային ծախսը մարզպետարանի կողմից չի հսկվում (նման իրավասություն չունի)»:

Որպես ֆինանսական աջակցության վերահսկողություն առանձնացվում է մարզպետարանի աշխատանքի և գումարների բաշխման վերահսկողությունը, որն իրականացվում է տարբեր մոտեցումներով և տարբեր պատկան մարմինների կողմից, ինչը ևս չունի հստակ ժամանակացույց և մեխանիզմներ:

Այսպիսով՝ ֆինանսական աջակցության պարբերաբար վերահսկողությունն իրականացվում է ՀՀ ֆինանսների նախարարության կողմից:

*Ինչպես նաև բյուջեի վերահսկողությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է ներքին առևտրի միջոցով, որի ընթացքում իրականացվում է փաստաթղթերի ստուգում, մուտքագրված և ելքագրված գումարների շարժը:*

*Այսինքն, թե գործընթացի վերահսկողությունն ու կողմից պիտի իրականացվի կամ ինչպես, ևս հստակ առանձնացված չէ:*

#### ***Մարզպետարանի աշխատակից, արական***

«Վերահսկողությունը և վերլուծությունը կատարվում են չափաքանակի գերաժախս թույլ չտալու համար և գործընթացը վերահսկում է ֆինանսական և սոցիալ-տնտեսական վարչությունը: ՀՀ ֆինանսների նախարարության կողմից նախորդ տարի ստուգվեց վերջին երեք տարիների բաղաբացիներին տրամադրված օգնության գումարների ծախսման գործընթացը»:

*Ֆինանսավորման համար եռամսյակային կտրվածքով սահմանվում է գումարի չափը, որի շրջանակներում իրականացվում է սոցիալական աջակցությունը:*

*Ֆինանսական աջակցության համար դիմելու գործընթացը ճկուն է այնքանով, որ հնարավորություն է տալիս դիմում ներկայացնել օնլայն տարբերակով կամ այլ անձի միջոցով:*

Ինչպես նշվում է մարզպետարանի աշխատակցի կողմից, հիմնականում բաղաբացին ինքն է ստանում իրեն տրված ֆինանսական աջակցությունը, և գրեթե բացակայում են դեպքերը, որ բաղաբացին չստանա այն:

*Կատարված աշխատանքի հաշվետվությունն որպես այդպիսին չի ենթադրվում, նման աշխատանք կատարվում է հաշվարկելու համար դիմումների քանակը, վճարված գումարների և առկա ֆինանսական միջոցների չափը հետագա գործունեությունը ճիշտ կապմակերպելու համար:*

#### ***Մարզպետարանի աշխատակից, արական***

«Կարիքի դեպքում քարտուղարության կողմից կատարվում է որոշակի ժամանակահատվածում թվային տվյալներով վերլուծություն: Այս գործընթացը հաշվետվողական ընթացք չունի, այն միայն իրականացվում է ֆինանսական հնարավորությունները գնահատելիս (որբա՞ն է ստացվել, որբա՞ն է բաշխվել, որբա՞ն գումար դեռևս կա՝ որպեսզի այն բաշխվի բաղաբացիների դիմումների հիման վրա)»:

### **➤ ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ իրազեկման մոտեցումները**

*Սոցիալապես անապահովների իրազեկման ուղիները տարբեր են. մարզպետարանների աշխատակիցների կողմից նշվում է, որ ՀՀ Լոռու մարզում գործող տեղեկատվական միջոցների կողմից լայնորեն լուսաբանվել են աջակցության հարցերը (հոդվածներ, հրապարակումներ, ռեպորտաժներ և այլն), որոնք նաև մարզպետի կամ մարզպետարանի աշխատակիցների կողմից համայնքներ կատարվող այցելությունների ժամանակ է ներկայացվում բնակչությանը՝ իրազեկելով կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքներին/անձանց սոցիալական աջակցության հարցերում սատարելու հնարավորությունների մասին:*

Եթե համայնքը չի օգնում, ապա այդ դեպքում բաղաբացին դիմում է մարզպետին, վարչապետին և այլն:

*Ինչպես նշում են հարցվողները, իրազեկման գործընթացը կատարվում է նաև օրինակ մարզպետարանի ներկայացուցիչների համայնքներ և բնակավայրեր այցելությունների ժամանակ, տնայցեր իրականացնելիս, կամ շահառուներն իրազեկվում են միջանձնային կապերով, կամ էլ ուղղորդվում համապատասխան կառույցների կողմից,*

օրինակ՝ հասարակական կազմակերպությունների, չնայած վերոնշյալին, այս ամենը ևս հստակ կանոնակարգվածություն չունի:

Որպես ֆինանսական աջակցության տրամադրման բացթողում է համարվում այն, որ կան շահառուներ, ովքեր շատ հաճախ են դիմում աջակցություն ստանալու համար և միշտ դժգոհում են, որ իրենց դիմումները չեն բավարարվել, չնայած որ մարդպետարանում ֆինանսական աջակցություն տրամադրվում է շահառուին տարեկան կտրվածքով մեկ անգամ:

Որպես աշխատանքի արդյունավետության բարձրացման առաջարկ, նշվում է, որ

- կարելի է ֆինանսական աջակցության տրամադրման աշխատանքներում ներգրավվել կամավորներին, որպեսզի նրանք և օգնեն և փորձ ձեռք բերեն այդ ոլորտում աշխատելու համար,

- ձևավորվի մեկ միասնական աշխատանքային,

- քաղաքացիների դիմումները պետք է հասցեագրվեն միասնական տեղեկատվական հարթակին, որը կարող է ներառել բազմապիսի տեղեկույթ: Քանի որ պետական կառավարչական հիմնարկի կամ համայնքային պաշտոնյան չունի նման բազմաբովանդակ տեղեկատվություն, որը շատ հաճախ կարող է ամբողջական պատկեր չձևավորել,

- ցանկալի է հասարակական կազմակերպությունների մասնակցությունը սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացներին, քանի որ այդ տարբերակով մեծանում է նաև հանրային վստահությունը: Միանգամայն պարզ է, որ այդ աշխատանքներին ՀԿ-ների չմասնակցելը միշտ էլ իր մեջ ներառում է անվստահության տարր, որքան էլ որ սոցիալական աջակցությունը լինի բավարար չափի և հասցեական:

Այսպիսով՝ առանձնացված կարծիքները հիմք են այն եզրակացության, որ այս ոլորտը լիարժեք կանոնակարգված չէ, չկան ստանդարտներ, ինչն էլ առաջացնում է իրավիճակային մոտեցումների և լուծումների անհրաժեշտություն:

## **Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, երբ ամփոփում ենք, ապա ստանում ենք հետևյալ պատկերը.**

Շահառուների մեծ մասը գտնում է, որ մարդպետարան ֆինանսական օգնություն ստանալու համար պետք է դիմեն սոցիալապես անապահով ընտանիքներին, ովքեր դժվարին իրավիճակում են հայտնվել, ինչպես նաև առողջական խնդիրների պարագայում:

Սակայն կա հետաքրքրական կարծիք, որը տարբերվում է նրանով, որ հարցվողը գտնում է, որ մարդպետարանից կարող են ֆինանսական աջակցություն ստանալ նաև այն քաղաքացիներին, ովքեր ունեն հետաքրքիր գաղափարներ, սակայն գումարը չի բավականացնում կյանքի կոչել այն:

Մասնավորապես հարցվողը նշում է, որ ֆինանսական աջակցության համար կարող են դիմել սոցիալապես անապահով լինելու ժամանակ կամ գաղափարներ ունենալու օրինակ համայնքային խնդիրների լուծման համար՝ մասնավորապես զբոսայգին կահավորելու, որի պարագայում անհրաժեշտ է ֆինանսական օգնություն:

Հարցմանը մասնակցած շահառուների կողմից ֆինանսական աջակցություն ստանալու համար ներկայացվելիք փաստաթղթերի հետ կապված որևէ խոչընդոտներ չեն առանձնացվում:

Ֆինանսական աջակցությունը ստանալու համար շահառուների կողմից հիմնականում ներկայացվում է դիմումը և անձը հաստատող փաստաթուղթ, փաստաթղթեր ներկայացվում են, եթե դրա անհրաժեշտությունը լինում է:

Շահառուների կարծիքով մարզպետարանի կողմից տրամադրած ֆինանսական աջակցությունը մասամբ կամ լիովին օգնել է իրենց խնդիրների լուծմանը:

Ֆինանսական աջակցության համար դիմած քաղաքացիները պատրաստվում են հարկ եղած դեպքում նորից դիմել մարզպետարան՝ անկախ նրանից առաջին անգամ են դիմել, թե ոչ:

Հիմնականում քաղաքացիների դիմումների պատասխանները տրվում են սկսված մի քանի օրից մինչև մեկ ամիս:

Այսինքն՝ դիմումների քննարկումը չունի հստակ սահմանված ժամանակացույց, սակայն պատասխանը տրվում է մինչև մեկ ամսվա կտրվածքով, ինչը նախատեսված է «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով:

Չնայած որ մարզպետարանի աշխատակիցները նշում էին քաղաքացիների իրազեկման տարբեր միջոցներ, շահառուների մեծ մասը մարզպետարանի կողմից ֆինանսական աջակցության տրամադրման մասին տեղեկությունը ստանում են հիմնականում հարապատներից և խնամի/ծանոթներից, կան դեպքեր, երբ շահառուները իրազեկվել են մարզպետարանի կայքէջից, համայնքապետարանի աշխատակիցներից կամ սոցիալական աշխատողից:

Մարզպետարանում հիմնականում տրամադրում են այն գումարի չափը, ինչ, որ նշում է շահառուն իր դիմումում, ինչպես և առկա են դեպքեր, երբ մարզպետարանն ինքն է որոշում տրամադրվելիք գումարի չափը, եթե այն նշված չէ:

### **Շահառու, արական**

«Գումարի չափ չեմ նշել, ուղղակի իրանք տրամադրել են»:

Դիմումի ընդունումից հետո մեծամասամբ ուղղակի ֆինանսական աջակցություն են տրամադրում, իսկ շահառուի հետ հանդիպում, նրա խնդիրների քննարկում չի իրականացվում:

Չնայած շահառուների կողմից նշվում են դեպքեր, երբ մարզպետարանի աշխատակցի հետ կրուցել են, նրանց իրազեկել են առկա աշխատատեղերի մասին:

Բայց վերոնշյալը հազվադեպ է լինում և նման խորհրդատվություններ նախատեսված չեն:

Շահառուները ֆինանսական աջակցության տրամադրման աշխատանքն ավելի արդյունավետ դարձնելու համար առաջարկում են.

- մարզպետարանների կողմից պարտադիր այցեր լինեն դիմումատուների բնակարաններ, որպեսզի համոզվեն շահառուների կողմից բարձրացված խնդրի առկայության մեջ, որ բացառվի այն դեպքերը, երբ մարդիկ դիմեն, սակայն դրա կարիքը չունենան,

- կայքում տեղադրված լինի պարզ ու հասկանալի մշակված ձևաթուղթ, որը կարող են բոլորը հեշտությամբ լրացնել, որպեսզի ուրիշների օգնության կարիքը չլինի,

- ֆինանսական աջակցության մասին ավելի շատ տեղեկատվություն տան քաղաքացիներին,

- բացի ֆինանսական աջակցությունը, սոցիալապես անապահով մարդկանց տրամադրվի նաև այլ աջակցություն,

- մարդկանց հետ հարցապրոյեկտներ վարվեն, որպեսզի նրանց խնդիրներին քաջատեղյակ լինեն:

## **Շիրակի մարզ**

Այժմ անդրադառնանք Շիրակի մարզպետարանի կողմից իրականացվող ֆինանսական աջակցության գործընթացին. այն ունի հետևյալ առանձնահատկությունները.

### **➤ ֆինանսական աջակցության տրամադրման քայլերը**

Մարզպետարանի աշխատակիցն, ով ընդգրկված է ֆինանսական աջակցության որոշում կայացնողների խմբում, նշում է, որ դրամական աջակցությունը տրամադրվում է քաղաքացիների դիմումների հիման վրա «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված դեպքերում: Օգնությունը տրամադրվում է կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված քաղաքացիներին՝ ընտանիքում կոնֆլիկտների, դաժան վերաբերմունքի, անօգնականության, միայնակության, դժբախտ պատահարի կամ արտակարգ իրավիճակներում հայտնվելու, ազատագրված վայրերից վերադառնալու հանգամանքով պայմանավորված, ինչպես նաև հաշմանդամություն ունեցող անձանց, ընտանեկան, սոցիալական կամ միանվագ դրամական օգնություն ստացող ընտանիքներին կամ քաղաքացիներին, բազմազավակ ընտանիքներին, առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաներին, միայնակ չաշխատող կենսաթոշակառուներին (անժառանգ), Արցախյան պատերազմում զոհված զինծառայողների ընտանիքներին, ինչպես նաև ծառայության ընթացքում հաշմանդամ ճանաչված զինծառայողներին, Հայրենական Մեծ պատերազմի վետերաններին:

*Այսպիսով, ֆինանսական աջակցություն տրամադրվում է շահառուներին՝ նրանց դասակարգելով տարբեր խմբերի՝ սկսած կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված շահառուներից, մինչև արցախյան պատերազմի մասնակիցներ (առաջին արցախյան պատերազմի մասնակիցներ): Այսինքն՝ շահառուների դիմումները դիտարկվում են «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի կետերով:*

*Ինչպես նաև նշվում է, որ ֆինանսական աջակցության մասին որոշումը կայացվում է ըստ իրավիճակի հիմք ընդունելով Պետական բյուջեի մասին օրենքը <https://www.arlis.am/documentview.aspx?docid=75497> և առկա ֆինանսական միջոցները:*

*Այսինքն՝ աջակցության տրամադրման առաջնահերթություններն առանձնացվում է հաշվի առնելով նաև բյուջեում առկա ֆինանսական միջոցները:*

### **Մարզպետարանի աշխատակից, իգական**

«Յուրաքանչյուր տարի մարզպետարանի սոցիալական աջակցության բյուջեն սահմանվում է տվյալ տարվա պետական բյուջեի մասին օրենքով: Սոցիալապես անապահովների ֆինանսավորման առաջնահերթությունները տարանջատվում են՝ հաշվի առնելով տվյալ պահին ֆինանսական միջոցների առկայությունը»:

*Ըստ հարցման մասնակիցների, բյուջեի վերահսկողությունն իրականացվում է գործող օրենսդրության միջոցով, սակայն չի մանրամասնվում, թե ինչ կետեր են ներառված օրենսդրության մեջ, ինչ քայլեր են իրականացվում:*

Մարզպետարանին պետության կողմից սոցիալական աջակցության համար ֆինանսական միջոցները տրամադրվում են «Բյուջետային համակարգի մասին» ՀՀ օրենքի դրույթներով:

Մարզպետարանն դիմած քաղաքացիներին ֆինանսական աջակցություն տրամադրել/չտրամադրելու հարցը քննարկվում է արդեն իսկ ձևավորված աշխատանքային խմբում և ներկայացվում է մարզպետի հաստատմանը:

### ➤ որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման առանձնահատկությունները

Ֆինանսական աջակցության որոշում կայացնողների խումբը ձևավորվում է մարզպետի կարգադրությամբ:

Ինչպես փաստում է մարզպետարանի աշխատակիցը 2018-19թթ. Գործել է ՀՀ Շիրակի մարզպետի 2012թ. հունվարի 20-ի N 04 կարգադրությամբ ստեղծված աշխատանքային խումբը, որի քննարկումների արդյունքում կայացված ֆինանսական աջակցության տրամադրման որոշումը ներկայացվում է մարզպետի հաստատմանը:

Մարզպետի կարգադրությամբ ձևավորված խմբում ներառվում են մարզպետարանի աշխատակիցները:

Շահառուների դիմումներն ըստ անհրաժեշտության մակագրվում են համապատասխան բաժիններին, այնուհետև բաժինների կողմից իրականացված ուսումնասիրությունների արդյունքում մշակվում են ֆինանսական աջակցություն տրամադրելու կամ մերժելու առաջարկներ, որն էլ քննարկվում է որոշում կայացնողների խմբում և կայացվում է վերջնական որոշումը:

Որոշում կայացնողների խմբի հանդիպումներն իրականացվում են ըստ անհրաժեշտության, այսինքն՝ չկան հստակ սահմանված ժամանակացույց և ընթացակարգ: Ինչպես նաև խմբի քանակը կարող է փոփոխվել ըստ իրավիճակի և ըստ անհրաժեշտության:

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, արական**

«Աշխատանքային խումբը իր աշխատանքները կազմակերպում է Նիստերի միջոցով, որոնք հրավիրվում են **ըստ անհրաժեշտության**, արձանագրվում և ստորագրվում են խմբի անդամների կողմից: Աշխատանքային խմբի **կազմը կարող է փոփոխվել**»:

Այսինքն՝ որոշում կայացնողների աշխատանքային խումբը թե մասնակիցների քանակը, թե ներառված անձիք կարող են փոփոխվել: Սակայն, թե որ պարագայում և ինչպես է այն փոփոխվում, հստակ չէ:

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, արարական**

«Դրամական օգնություն տրամադրելու նպատակով տրված առաջարկությունները քննարկվում են աշխատանքային խմբում: Աշխատանքային խումբը իր աշխատանքները կազմակերպում է Նիստերի միջոցով, որոնք հրավիրվում են ըստ անհրաժեշտության, արձանագրվում և ստորագրվում են խմբի անդամների կողմից: Աշխատանքային խմբի կազմը (անվանական և քանակական) փոփոխական է»:

Արդյո՞ք դիմումների քննարկման գործընթացը բաց է և հասանելի բոլորի համար, հարցի հետ կապված կարծիքներ չեն հնչել: Ինչ վերաբերվում է հանդիպումների արդյունքների հասանելիությանը, դրանք տեղադրված են մարզպետարանի կայքէջում:

Քաղաքացիներին դրամական աջակցություն տրամադրելու վերաբերյալ մարզպետի որոշումները հրապարակվում են մարզպետարանի [shirak.mtad.am](http://shirak.mtad.am) պաշտոնական կայքի հրավական ակտերի բաժնի «մարզպետի որոշումներ» ենթաբաժնում:

Աջակցության տրամադրումը տեղի է ունենում որոշման կայացումից հետո հաշված օրերի ընթացքում:

Ֆինանսական օգնությունը շահառուին տրամադրվում է մարպպետի որոշման կայացումից ամենաուշը երկրորդ օրը՝ պայմանավորված կանխիկ դրամի ստացման գործընթացով:

#### **➤ ֆինանսական աջակցության ստանալու համար դիմելու գործընթացը**

Քաղաքացիների դիմումների համաձայն որոշում կայացնելու գործընթացը չի կարգավորվում որևէ օրենքով, որոշումը կայացվում է աշխատանքային խմբի քննարկման արդյունքում:

#### **Մարպպետարանի աշխատակից, արական**

«Սոցիալական աջակցության տրամադրման որոշումների կայացումը ներկայումս որևէ ֆորմալ օրենքով չի կարգավորվում: Որոշումները կայացվում են քաղաքացիների դիմումների քննարկման արդյունքում»:

Երբեմն, շահառուների կողմից տարբեր օղակների հասցեագրված դիմումները ևս վերահասցեավորվում են մարպպետարանի համապատասխան ստորաբաժանումներ, որտեղ ուսումնասիրվում են շահառուի կողմից նկարագրված խնդիրները, նրա սոցիալական վիճակը և առաջարկություններով են հանդես գալիս, որոնք քննարկվում են որոշում կայացնողների խմբում և կայացվում են որոշումները:

Տրամադրված բոլոր դիմումները ուսումնասիրվում են, դիմումատուի հետ հարցում են անցկացնում, ճշտում ստացված տեղեկատվությունը, այնուհետև քննարկման ընթացքում ներկայացնում են իրենց կարծիքը:

Որոշումների կայացման յուրաքանչյուր նիստի քննարկվող դիմումների քանակը տարբեր է լինում:

#### **Մարպպետարանի աշխատակից, արական**

«Դիմումները նախ քննարկվում են դիմումատուի հետ: Ներկայացված փաստերը ճշտվում կամ ստուգվում են համապատասխան կառույցների հետ, որից հետո ներկայացվում են աշխատանքային խմբի քննարկմանը: Ներկայացված դիմումների քանակը յուրաքանչյուր նիստին տարբեր են»:

#### **➤ ֆինանսական աջակցության ստանալու համար դիմելու գործընթացը**

Շահառուները ֆինանսական աջակցության համար դիմելու օրենքով սահմանված որևէ պահանջ չունեն, իսկ իրենց խնդիրն վերաբերվող փաստաթղթերը ներկայացվում է ըստ պահանջի:

Ըստ անհրաժեշտության սոցիալապես անապահով ընտանիքների խնդիրներին քաջատեղյակ տարբեր կառույցների ներկայացուցիչներ ներառվում են ֆինանսական աջակցության տրամադրման հարցում որոշում կայացնելու գործընթացին:

Անհրաժեշտության դեպքում շահառուների սոցիալական կարիքի գնահատումն իրականացնում են հավաստագիր ունեցող սոցիալական աշխատողները:

Սակայն, չնայած վերոնշյալին, որևէ մեկնաբանություն առկա չէ, թե ինչ է ենթադրվում «ըստ անհրաժեշտության» ասելով:

Ֆինանսական աջակցության համար սահմանված չէ պարբերականություն, այն կարգավորվում է հաշվի առնելով դիմումների քանակը և առկա ֆինանսական ռեսուրսները:

Ֆինանսական աջակցության հարցը քննարկվում է աշխատանքային խմբի հետ և կայացվում է որոշումը, այսինքն՝ որոշումը միանձնյա չի կայացվում, այլև խմբային քննարկման արդյունք է լինում:

Մարզպետարանը չի վերահսկում, թե ինչպես են ծախսվում իր կողմից տրամադրված գումարները, քանի որ նման իրավասություն մարզպետարանին վերապահված չէ:

Գործում է քաղաքացիների դիմումների ընդունման թե դեմառդեմ, թե առցանց տարբերակ:

Եթե շահառուն չի ներկայանում, չի ստանում ֆինանսական աջակցությունը, ապա այն հետ է վերադարձվում և կրկին ներառվում բյուջե մեկ այլ սոցիալապես անապահով շահառուին հատկացնելու նպատակով:

#### **Մարզպետարանի աշխատակից, արական**

«Եթե տրամադրվել է սոցիալական աջակցություն և շահառուն չի ներկայացել և չի ստացել օգնությունը, ապա այդ գումարը համարվում և ձևակերպվում է որպես մարզպետարանի դրամարկղի մնացորդ և ներառվում է մարզպետի հաջորդ որոշմամբ տրամադրվող գումարի շրջանակներում»:

Մարզպետարանը, որպես այդպիսին ֆինանսական աջակցության տրամադրման առանձին հաշվետվություն չի տրամադրում, այն ներառվում է մարզպետարանի տարեկան հաշվետվության մեջ: Այսինքն՝ տարվա կտրվածքով առանձին չի վերլուծվում ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը, որպես այդպիսին, այլև ներառվում է մարզպետարանի ընդհանուր ֆինանսական հաշվետվության մեջ:

Ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ հասարակության իրազեկման հստակ միջոցներ չեն նշվում:

Ըստ մարզպետարանի աշխատակցի քաղաքացիների իրազեկումն իրականացվում է կախված սոցիալական աջակցության տեսակից, սակայն չի մանրամասնում, թե ինչ միջոցներ և ինչ գործիքներ են կիրառում իրազեկման գործընթացում կամ ում միջոցով են իրականացնում այն:

Իսկ ահա ֆինանսական աջակցություն ստանալու վերաբերյալ շահառուներն իրազեկվում են հեռախոսազանգի միջոցով:

Այսպիսով՝ հարցապրոյեկտի մասնակիցների կողմից ֆինանսական աջակցության բարելավմանն ուղղված որևէ առաջարկ չի նշվել:

### **Շահառուների կողմից հնչած կարծիքները, եթե ամփոփենք, ապա կստանանք հետևյալ պատկերը.**

Երբ շահառուները նկարագրում են խումբը, ովքեր կարող են դիմել մարզպետարան ֆինանսական օգնության համար, հիմնականում առանձնացնում են սոցիալապես անապահով ընտանիքներին, առողջական խնդիրներ ունեցողներին, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվածներին:

**Հարցմանը մասնակցած շահառուն նշում է**, որ այն դեպքերում կարելի է դիմել մարզպետարանին ֆինանսական աջակցության համար, երբ օգնության կարիք ունես և ուրիշ ոչ մի տեղ չես կարող դիմել, կարելի է ուզել հենց նրանցից, պետությունից կամ պետության ներկայացուցիչներից:

Ֆինանսական աջակցություն ստանալու հնարավորություն ունեցողներից յուրաքանչյուրը պատկանում է վերոնշյալ խմբերից որևէ մեկին:

*Մարդպետարանին դիմելու գործընթացը շահառուների համար բարդ չէ, նրանք փաստաթղթերի ներկայացման հետ կապված հիմնականում չեն բախվում խնդիրների:*

*Երբեմն, նշվում են դեպքեր, երբ շահառուն դիմել է այլ կառույցի օրինակ մի դեպքում գյուղապետարան, մյուս դեպքում՝ նախարարություն, սակայն ուղղորդվել է մարդպետարան:*

*Նախքան մարդպետարան դիմելը շահառուները նախապես խորհրդակցում են այն անձանց հետ, ովքեր արդեն իսկ դիմել են ֆինանսական աջակցության համար, որպեսզի իրապեք լինեն՝ ինչ փաստաթղթային պահանջներ կան և ինչպես պետք է լրացնեն դիմումը:*

### **Շահառու, իգական**

«Դիմումը առանց խնդիրների գրել եմ, դիմել եմ, մեր բարեկամն օր ըսել էր (ասել էր), ըդպես (այդպես) եմ գրել էլի»:

### **Շահառու, արական**

«Զե գրել եմ բարտուղարուհու մոտ, մտել, գրել եմ, որից շատ գոհ եմ, չիղեի (չգիտեի) նման գրելու ձևն որն է, խնդրել եմ իրանք գրել են, ես էլ հետո բնօրինակել (հավանաբար՝ ընդօրինակել) եմ իմ ձեռագրով դրկել եմ մարզպետի մոտ»:

*Ֆինանսական աջակցության գումարի չափի հետ կապված կամ մարդպետարանն է չափը որոշում քաղաքացու դիմումի մեջ արժարժված խնդիրները հաշվի առնելով կամ վճարում են հենց դիմումի մեջ նշված գումարի չափը:*

*Եթե դիտարկում ենք այն հանգամանքը, թե արդյոք մարդպետարան դիմած քաղաքացու հետ բնակարկում են նրա խնդիրները, հիմնականում նշում են, որ ոչ: Որոշ դեպքերում խոսում են աշխատանք տրամադրելու կամ սննդի տեսքով սոցիալական աջակցությունը տրամադրելու մասին:*

### **Շահառու, արական**

«Առաջարկել են աշխատել, դե քանի որ ես էլ մի քիչ առողջական պրոբլեմ ունիմ, ըսել եմ, որ եթե հնարավոր է, թեթև աշխատանք, որ ես կարողանամ անեմ, որովհետև ես ունիմ լեղապարկի պրոբլեմ, վիրահատության կարիք ունեմ, նշել էի դիմումի մեջ, հըլ առայժմ ընծի նեղություն չի տալիս»:

### **Շահառու, իգական**

«Ոչ, ֆինանսից բացի ուրիշ աջակցություն չի եղել, սովորաբար միշտ եղել են ֆինանսական աջակցություններ»:

*«Մինչ աջակցություն տրամադրելն այցելել են բնակարաններ, թե՞ ոչ» հարցին պատասխանելով մեծամասամբ նշում են, որ անհրաժեշտ է տնայցը մինչ ֆինանսական աջակցություն տրամադրելը, սակայն կա նաև դեպք, երբ մարդիկ չեն հավատում, որ դրանից էական փոփոխություն կլինի:*

Օրինակ շահառուներից մեկը նշում է, որ իր կարծիքով չկա տնայցերի անհրաժեշտություն, որովհետև հնարավոր է այդ պահին գան բնակարան, տեսնեն ամեն ինչով ապահովված է, բայց դա ընդհանրապես կապ չունի, քանի որ տվյալ պահին դու այդ գումարի կարիքը ունեիր, թե չէ, այդ պահին կարող է գույք ունենալ տարիներով կուտակված աշխատանքի շնորհիվ, դա կապ չունի տվյալ պահի հետ:

Մեկ այլ շահառու նշում է, որ իհարկե՝ կարելի է, մինչև բնակարանը չտեսնեն, չնկարեն, ինչպես կարող են կողմնորոշվել, ինքն էլ նկարել, ուղարկել է նկարները:

Այսինքն՝ տնայց իրականացվի, թե ոչ, տարբեր կարծիքներ կան, ինչը ևս հետագա բնակարանների առիթ է:

Շահառուների կողմից ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացի հետ կապված առանձնացրել են հետևյալ առաջարկները.

- թափանցիկ լինի ֆինանսական աջակցության իրազեկման գործընթացը,
- տնայցեր կատարեն,
- կարիքավոր մարդկանց մասին իրազեկ լինեն,
- բացի դիմումատուներին ֆինանսական աջակցություն հատկացնելը, գտնեն նաև այն մարդկանց, ովքեր աջակցության կարիք ունեն, սակայն իրազեկ չեն կամ խուսափում են դիմել մարզպետարան:

Եվս մեկ հետաքրքիր առաջարկ է հնչում շահառուներից մեկի կողմից, նա նշում է, որ պետք է ավելի լավ աշխատեն, որ բոլորը տեղյակ լինեն՝ ում է հասնում ֆինանսական աջակցությունը, ում չի հասնում, ինչպես են տրամադրում այդ աջակցությունը, իր հարևանը որ չասեր, ինքը չպիտի իմանար:

### Մեր կողմից դիտարկվող մարզպետարանների գործունեության համեմատությունը

Եթե համեմատում ենք մեր կողմից դիտարկվող մարզերում՝ Սյունիքի, Լոռու և Շիրակի ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը, ստացվում է հետևյալ պատկերը:

| Տարբերություն                                                                              | Նմանություն                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ֆինանսական աջակցության տրամադրման առանձնահատկությունները</b>                            |                                                                                                                      |
| Ֆինանսական աջակցության տրամադրման տարբեր մեխանիզմներ:                                      | Ֆինանսական աջակցության տրամադրման ապահովում նույն անձին մեկ տարվա կտրվածքով մեկ անգամ:                               |
| Ֆինանսական աջակցության համար առկա մշակված կանոնակարգ և ձևաթղթեր:                           | Շահառուների նույն բնութագրիչներով խմբերին ֆինանսական աջակցության տրամադրում:                                         |
| Ֆինանսական աջակցություն ստացած շահառուների անձնական տվյալների ներկայացման տարբեր ձևաչափեր: |                                                                                                                      |
| <b>Ֆինանսական աջակցության տրամադրման համար որոշում կայացնողների խումբ</b>                  |                                                                                                                      |
| Որոշում կայացնողների խմբի տարբեր չափեր:                                                    | Ընտանիքներին ֆինանսական աջակցություն տրամադրելու համար որոշում կայացնողների գործող խմբերի առկայություն:              |
| Որոշում կայացնողների խմբի քանակը կարող է փոփոխվել:                                         | Ֆինանսական աջակցության համար որոշում կայացնողների խումբը կազմված է մարզպետարանի համապատասխան բաժինների ղեկավարներից: |
| Որոշում կայացնողների խմբի հանդիպումների տարբեր ժամանակացույցեր:                            | Որոշում կայացնողների խմբի ձևավորում մարզպետի կարգադրությամբ:                                                         |
|                                                                                            | Որոշում կայացնողների խմբի հանդիպումների նախապես չմշակված ժամանակացույց:                                              |

| <b>Շահառուների դիմումների ընդունման գործընթացը</b>        |                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Հարցազրույցների վարում շահառուների հետ (Սյունիքի մարզում) | Շահառուների կողմից դիմումների ընդունում թե դեմառդեմ, և թե առցանց տարբերակով:                            |
|                                                           | Դիմումների մակագրում բարձրացված խնդրի համար պատասխանատու բաժնին:                                        |
|                                                           | Դիմումի մեջ նշված տեղեկատվության ճշգրտում համապատասխան կառույցներից:                                    |
|                                                           | Տնայցերի բացակայություն:                                                                                |
| <b>Ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը</b>       |                                                                                                         |
|                                                           | Ֆինանսական միջոցների հասանելիության մասին շահառուին տեղեկացում հեռախոսազանգի միջոցով:                   |
|                                                           | Մարզպետարանի կողմից տրամադրված ֆինանսական միջոցների ծախսման նպատակայնության հսկողության բացակայություն: |
|                                                           | Գումարի չափի սահմանման սուբյեկտիվ մոտեցում:                                                             |
| <b>Շահառուների իրազեկման գործընթաց</b>                    |                                                                                                         |
|                                                           | Իրազեկման թույլ մեխանիզմներ                                                                             |

Այսպիսով՝ ընդհանրացնելով և համադրելով մարզպետարանների՝ ֆինանսական աջակցության տրամադրման վերաբերյալ տեղեկատվությունը, եկանք եզրակացության, որ յուրաքանչյուր մարզպետարանում ֆինանսական աջակցության գործընթացի կազմակերպումը իրականացվում է տարբեր մեխանիզմների միջոցով, չնայած որ հիմքում դրված են այն օրենքները, որով առաջնորդվում են պետական մարմինները և ՏԻՄ-երը (Սոցիալական աջակցության տրամադրման մասին օրենքը), բայց և այնպես պրակտիկ դաշտում գործընթացները միանման չեն:

Զկան մշակված ստանդարտներ, որով կառաջնորդվեն բոլոր մարզպետարանները:

Ֆինանսական աջակցության բյուջեն գրեթե նույնն է բոլոր մարզերի համար, այսինքն՝ հստակ մեխանիզմներ չկան, թե ինչպես է ձևավորվում բյուջեն, մարզի կտրվածքով ինչ գործոններ են դրվում պետության կողմից մարզպետարաններին հատկացվող ֆինանսական աջակցության միջոցների տրամադրման հիմքում:

*Ֆինանսական աջակցություն տրամադրման/չտրամադրման համար որոշում կայացնողների խումբը տարբեր մարզպետարաններում ձևավորվում է տարբեր կերպ և ներառում է տարբեր թվով մասնակիցներ, այսինքն՝ որոշում կայացնողների խմբերի ձևավորման գործընթացի համար չկան հստակ առանձնացված չափանիշներ, որով կկապմվեն վերոնշյալ խմբերը:*

*Ֆինանսական աջակցության տրամադրման համար որոշումներ կայացնողների խմբերը որոշ դեպքերում կապմվում են հընթացս՝ կախված շահառուների կողմից նշված խնդիրներից, այսինքն՝ կան մարզպետարաններ, որտեղ խումբը կարող է չունենալ հստակ կապ:*

Այսպիսով՝ յուրաքանչյուր մարզպետարան կապմում է որոշում կայացնողների խմբերը՝ ըստ իր հայեցողության:

Այսպիսով, ընդհանրացնելով ուսումնասիրության արդյունքները, կարելի է փաստել, որ սոցիալական աջակցության համար տրամադրման համար որոշում կայացնողների խմբի ձևավորումը և հանդիպում/քննարկումների ձևաչափը, պատասխանատուն և հանդիպման ժամանակացույցը տարբեր մարզպետարաններում տարբեր են: Չկան մշակված ստանդարտներ, որին համապատասխան կիրականացվեն ֆինանսական աջակցության համար որոշում կայացնողների խմբերի ձևավորումը, ինչը կհեշտացնի մարզպետարանների աշխատանքն այս առումով և այն կդարձնի բոլորի համար միանման:

Կան դեպքեր, երբ մարզպետարանի կողմից ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացն առավել կառավարելի և դյուրին դարձնելու նպատակով մշակվել և ներդրվել է ներքին կանոնակարգ, որով առաջնորդվում են ֆինանսական աջակցության տրամադրման ժամանակ: Կանոնակարգում ներառված են ընթացակարգային քայլերը, ինչն ավելի հստակ է դարձնում աշխատանքը:

Նման փաստաթղթի առկայությունն առավել նպատակահարմար է, քանի որ այն կանոնակարգում և ամրագրում այն քայլերը, որը բոլոր մարզպետարաններում էլ իրականացվում է փաստացի:

Եթե առանձնացնեք չափանիշներ, որով գնահատենք ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը, կունենանք հետևյալ պատկերը.

### **Ինստիտուցիոնալ մակարդակ**

Մարզպետարաններում առկա են ձևավորված խմբեր, որոնք տարբեր մարզպետարաններում տարբեր թվով մասնակիցներ ունեն, ովքեր, ուսումնասիրելով հայտադիմումները, կայացնում են ֆինանսական աջակցության տրամադրման կամ մերժման որոշումները: Որոշում կայացնող խմբերի կողմից կայացված որոշումների հիման վրա մարզպետը «Այլ նպաստեր բյուջեից» կետով ֆինանսական աջակցություն է տրամադրում շահառուներին:

Որպես այդպիսին չկան միասնական կամ օրինակի հիման վրա մշակված կանոնակարգեր և ընթացակարգեր, որոնցով առաջնորդվեն բոլոր մարզերի պետական մարմինները:

### **Իրազեկում**

Ֆինանսական աջակցության մասին հասարակության իրազեկման մոտեցումները ևս հստակ չեն և յուրաքանչյուր մարզպետարան ինքն է որոշում, թե ինչ միջոցներով իրազեկի հասարակությանը:

Մի մասը դա իրականացնում է ՏԻՄ-երի, կայքէջի և այլ միջոցով, մյուս մասն այդ գործընթացում ներառում է նաև սոցիալական աշխատողների:

Չնայած այս քայլերին, շահառուների կողմից նշվում է ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ իրազեկման թույլ մեխանիզմները և իրենց՝ հիմնականում միջանձնային կապերով տեղեկատվություն ստանալու հանգամանքը:

Այսինքն, այս մասով մարզպետարանները շատ անելիքներ ունեն, որպեսզի իրենց թիրախ լսարանը իրազեկված լինի աջակցության և դիմելու կարգի վերաբերյալ:

### **Թափանցիկություն**

Մարզպետարաններն իրենց աշխատանքի թափանցիկությունն ապահովում են իրենց տարեկան հաշվետվություններում ներկայացնելով ծախսված գումարը և իրականացրած աշխատանքը, չնայած որ ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ մանրամասն անդրադարձ չի կատարվում այդ միջոցների ծախսման գործընթացի մասին:

Որպես գործընթացի թափանցիկության հիմք է նշվում մարզպետարանների կայքէջերը, որտեղ տեղադրված են մարզպետի որոշումները՝ կցված հավելվածներով, որտեղ նշվում են անձնային տվյալներ օրենքով սահմանված կարգով, և գումարի չափը: Սակայն մեծամասամբ տեղադրված են միայն որոշումներն, առանց կցված հավելվածների: Հասկանալի չէ՝ արդյոք հավելվածները, եթե կցված են, օրենքի խախտում է, եթե այո, ինչու են մի մասը կցված, եթե օրենքի խախտում չէ՝ ինչու բոլորը կցված չեն:

Այսինքն՝ «թափանցիկություն» ասելով ինչ է նկատի առնվում լիարժեքորեն պարզ չէ, քանի որ այստեղ ևս տարբեր մոտեցումներ են առկա:

### **Հետադարձ կապ**

Հաճառուների հետ հետադարձ կապը որոշ մարզպետարաններում կանոնակարգվում է հետևյալ կերպ. նախ, որպեսզի մանրամասն հասկանան շահառուի դիմումի մեջ նշված խնդիրները, կապ են հաստատում համայնքի պատկան մարմինների հետ երբեմն նաև բանավոր հարցում է անցկացվում դիմումատուի հետ:

Ինչ վերաբերվում է նրան, թե մարզպետարանի կողմից տրամադրվող ֆինանսական միջոցներն ինչքանով արդյունավետ եղան շահառուի համար, մարզպետարանը չի անդրադառնում և անտեղյակ է մնում ֆինանսական օժանդակություն ցուցաբերելուց հետո:

Որպես հետադարձ կապի մեխանիզմ առանձնացվում է այն հանգամանքը, որ եթե շահառուի դիմումը բավարարվում է, ապա նա այդ մասին տեղեկանում է հեռախոսազանգի միջոցով:

Որպես այդպիսին շահառուներին ֆինանսական աջակցություն տրամադրելու մասին իրազեկման այլ մեխանիզմներ և գործիքներ չեն մշակվել ու չեն կիրառվում, որոնք կարող են առավել արդյունավետ լինել:

### **Վերահսկողություն**

Ֆինանսական աջակցության գործընթացի վերահսկողությունն որպես այդպիսին իրականացվում է հիմնականում տարեկան հաշվետվությունների միջոցով, երբեմն իրականացվում է նաև աուդիտ, որը կարող է լինել՝ մարզպետարանի ներքին կամ արտաքին՝ պետական իշխանության այլ մարմինների կողմից:

Ինչ վերաբերվում է շահառուների տրամադրած ֆինանսական միջոցների տնօրինման գործընթացի վերահսկողությունը, նման քայլեր չեն իրականացվում ոչ մի մարզպետարանի կողմից՝ փաստելով, որ մարզպետարանը նման իրավասություն չունի:

## **Դիտարկումներ**

Այսպիսով, եթե ընդհանրացնենք վերոնշյալը, կարելի է արձանագրել հետևյալ փաստերը.

1. Որպես այդպիսիք տարանջատված չեն սոցիալական աջակցության տրամադրման առաջնահերթությունները, օրինակ՝ որ սոցիալական կամ այլ խմբի դիմողին պետք է առաջնահերթ աջակցել՝ կրթական խնդիր ունեցող, առողջապահական խնդիր ունեցող, թե սոցիալական խնդիր ունեցող, թե՞ այլ:
2. Չեն տարանջատվում, թե որ սոցիալական խմբին ինչքան դրամական օգնություն պետք է տրամադրել, որոնք են հիմքերը կամ խնդիրները, որոնց համապատասխան որոշվում է գումարի չափը:
3. Աջակցությունն իրականացվում է տարերայնորեն. հրատապ խնդիրներին ի պատասխան և չկա հստակ սահմանված ռազմավարական ծրագիր կամ կազմակերպական կանոնակարգ:

4. Չկան մշակված հետադարձ կապի մեխանիզմներ, որը կնպաստեր գործընթացի առավել արդյունավետ կազմակերպմանը:
5. Չկան շահառուների հետ կապի պահպանման մշակված գործիքներ և մեխանիզմներ:
6. Չկա հանրությանը ֆինանսական օժանդակության հնարավորության մասին պրոակտիվ կերպով իրազեկման մեխանիզմ:

## **Իրադրության բարեփոխման առաջարկություններ ՀՀ պետական իշխանության մարմիններին**

1. Կառավարության կողմից, որպես կարիքավորներին մարզպետարանների միջոցով ֆինանսական օժանդակություն, տրամադրվող ֆինանսական միջոցները հատկացվեն հաշվի առնելով մարզի մեծությունը, բնակչության թիվը, աղքատության և գործազրկության և այլ ցուցանիշները. այսինքն՝ այն մարզերը, որոնք համեմատաբար ավելի աղքատ են ավելի շատ գումար հատկացվի, քան այն մարզերին, որտեղ բարեկեցության մակարդակը համեմատաբար բարձր է:
2. Բյուջեն բաժանվի մասերի հաշվի առնելով մարզում բնակիչների սոցիալ դեմոգրաֆիական կազմը, աղքատության մակարդակը, նպաստառուների քանակը և այլն, ինչպես նաև առկա խնդիրները՝ յուրաքանչյուր կատեգորիայի համար հատկացվեն ֆինանսական միջոցներ: Օժանդակման բյուջեն բաշխելիս հաշվի առնել համայնքներում բնակչության համամասնությունը հատկացվող ֆինանսական միջոցներին:
3. Ֆինանսական միջոցների բաշխումը չլինի տարերայնորեն, այլև կանոնակարգվի հստակ և միասնական ընթացակարգերով, որով առաջնորդվեն բոլոր մարզային իշխանությունները:
4. Դիմումները քննարկելու ժամկետները, պատասխանի ձևաչափը հստակ մշակված լինի և հասանելի լինի քաղաքացիներին:
5. Լինի որոշում կայացնողների հանդիպումների ժամանակացույց և այն հասանելի լինի բոլորին, որպեսզի ֆինանսական աջակցության համար դիմող քաղաքացին տեղյակ լինի, թե երբ է դիտարկվելու իր դիմումը:
6. Որոշում կայացնողների խմբում ներառվեն նաև ֆինանսական աջակցության տրամադրման մեջ հետաքրքրվող մարդիկ օրինակ՝ հասարակական կազմակերպությունների ներկայացուցիչներ, այլ շահագրգիռ անձիք:
7. Ֆինանսական աջակցության գումարի չափի սահմանման հիմնավորումներ լինեն, որով կգնահատվեն բոլոր դիմումները, որպեսզի գործընթացը լինի օբյեկտիվ:
8. Մարզպետարանի կողմից դիտարկվի՝ արդյոք նշված խնդիրները լուծվել է աջակցության միջոցով, եթե ֆինանսական աջակցությունը մեծ է 50.000-ից:
9. Նախապես հավաքել աղքատության և սոցիալական խմբերի վերաբերյալ տվյալներ, վերլուծել դրանք՝ վերհանելով աղքատության մարզային առանձնահատկությունները, ինչը կնպաստի նաև աղքատության տարածքային և մշակութային առանձնահատկությունների բացահայտմանը:
10. Մարզպետարանի աշխատակիցների կողմից՝ ըստ մասնագիտացումների, բացի ֆինանսական աջակցությունը, իրականացվեն նաև շահառուների անհատական կարիքներից բխող խորհրդատվական ծառայություններ:
11. Եթե մերժվում է ֆինանսական աջակցություն ստանալու շահառուի դիմումը, ապա ուղղորդել նրան, թե որ կառույցներ կարող է դիմել:

12. Մշակվի տվյալների բազա, որտեղ կներառվեն ֆինանսական աջակցություն ստացած շահառուների տվյալները, ինչը կհեշտացնի դիմումի մեջ ներկայացված տվյալների ստուգման, ինչպես նաև շահառուին տրամադրված աջակցության վերաբերյալ տվյալների հասանելիությունը:
13. Կատարելագործել հետադարձ կապի մեխանիզմները սկսած քաղաքացիներին ֆինանսական աջակցության մասին իրազեկման գործընթացից մինչև ֆինանսական աջակցության տրամադրման գործընթացը:
14. Օրենսդրական փոփոխությամբ սահմանել, որ պետական և համայնքային ֆինանսական օժանդակություն հայցող քաղաքացին գրավոր համաձայնում է, որ օժանդակող լիազորված մարմինը հրապարակի օժանդակություն ստացողի մասին բավարար տվյալներ՝ հանրային միջոցների օգտագործման մասին թափանցիկություն ապահովելու համար. անուն-ազգանուն, հասցե, դրամի չափ և նպատակ:

Ինչպես նաև կարելի է փաստել, որ աղքատության նկարագիրը ցույց է տալիս, որ մարդու վարքային դրսևորումները մեծամասամբ կապված են նրա աղքատության մակարդակի հետ, ինչն էլ հիմք է, որպեսզի աղքատության խնդրի վերացմանն ուղղված գործընթացներում ներառվեն հատուկ մասնագետներ՝ մասնավորապես սոցիալական աշխատողներ, որպեսզի նախնական ախտորոշումն ու ուղղորդումը լինի հնարավորինս ճիշտ և ռացիոնալ:

Ինչպես նաև ֆինանսական աջակցություն տրամադրվեն այն մարդկանց, ովքեր ցանկանում են հետագայում եկամուտ ստանալու ակնկալիքով ինչ-որ գործ նախաձեռնել: Սա կարող է որոշ չափով բարձրացնել մարդկանց բարեկեցությունը և հնարավորություն տալ, որ ոչ թե ուղղակի պասիվ դերում լինի շահառուն և միշտ ակնկալի օգնություն մարզպետարանից, այլև ինքը կարողանա կայանալ և ապահովել իր մինիմալ պահանջները:

## Հավելված 1

### ՄԱՐԶՊԵՏԱՐԱՆԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՀԵՏ (ԽՈՒՄԲ ՁԵՎԱՎՈՐՈՂԻ) ԽՈՐԻՆ ՀԱՐՑԱԶՐՈՒՅՑԻ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

Պետական բյուջեից տրամադրվող սոցիալական աջակցության գումարների բաշխումը 2018-2019թթ.

Ժողովախոսների «Ասպարեզ» ակումբը իրականացնում է հարցում, որի նպատակ է պարզել, թե ինչպես են բաշխվում կառավարության կողմից տրամադրվող և մարզպետարանների կողմից տնօրինվող սոցիալական աջակցության միջոցները, որոնք տրամադրվում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված բնակչությանը, ինչ ռիսկեր և խնդիրներ է պարունակում վերոնշյալ գործընթացը և դրա արդյունավետությունը բարձրացնելու ինչ ուղիներ կան: Շնորհակալություն ժամանակ տրամադրելու և պատրաստակամորեն հարցազրույցին մասնակցելու համար:

1. Խնդրում եմ մի փոքր ներկայացնել մարզպետարանի բյուջեից հատկացվող սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացը:

|  |
|--|
|  |
|--|

2. Ինչպե՞ս է նախագծվում/կազմվում սոցիալական աջակցության բյուջեն, մշակվում գործողությունների պլանը: Տարանջատվո՞ւմ են արդյոք սոցիալապես անապահովների ֆինանսավորման առաջնահերթությունները:

|  |
|--|
|  |
|--|

3. Ինչպե՞ս եք իրականացնում սոցիալական աջակցության տրամադրման բյուջեի վերահսկումն ու վերլուծությունը:

|  |
|--|
|  |
|--|

4. Ի՞նչ սկզբունքով է պետության կողմից սոցիալական աջակցության համար ֆինանսական միջոցներ տրամադրվում մարզպետարանին և պատկան մարմինների կողմից վերահսկվում է արդյոք այդ միջոցների բաշխումը: Եթե այո՝ ինչպե՞ս:

|  |
|--|
|  |
|--|

5. Սոցիալական աջակցություն ստանալու համար դիմելու պարագայում օրենքով սահմանված ի՞նչ պահանջների պիտի բավարարի շահառուն, ի՞նչ հիմնավորումներ կամ փաստաթղթեր պետք է ներկայացնի:

6. Սոցիալական աջակցություն տրամադրելու/չտրամադրելու հարցում ո՞վ/ովքե՞ր են որոշում կայացնում:

7. Որոշում կայացնողների խմբի ձևավորման համար կա՞ն ֆորմալ չափանիշներ, գործընթացը կարգավորող մեխանիզմներ, եթե կա ձևավորված խումբ: Եթե չկա խումբ՝ ինչպե՞ս է կազմակերպվում գործընթացը:

8. Խմբի անդամներն ի՞նչ մասնագետներ են և ի՞նչ սկզբունքով են ընտրվում: Կարո՞ղ են մարդիկ (այլ մասնագետներ) իրենց ցանկությամբ ընդգրկվել այդ խմբում, ինչպե՞ս: Եթե ոչ, ինչո՞ւ:

9. Ինչպե՞ս է գործում (ի՞նչ հաճախականությամբ են հանդիպում) որոշում կայացնողների խումբը, քանի հոգուց է բաղկացած լինում, ի՞նչպես են վերջնական որոշում կայացնում սոցիալական աջակցության տրամադրման հարցում (քվեարկության միջոցով, դիտարկումների...):

10. Արդյոք սոցիալական աջակցության հանձնաժողովի քննարկումների արդյունքները բա՞ց են (բոլոր ցանկացողները կարող են ծանոթանալ կայացված որոշումներին):

11. Որոշման կայացումից հետո ի՞նչ ժամանակահատվածում է տրամադրվում սոցիալական օգնությունը շահառուին:

12. Արդյոք սոցիալական աջակցության տրամադրման որոշումների կայացումը կարգավորվում է ըստ ֆորմալ օրենքի: Եթե այո՝ ո՞րն է այն, եթե ոչ, ապա ի՞նչ սկզբունքով է կայացվում որոշումները:

13. Ի՞նչ փուլերով և օղակներով է անցնում սոցիալական աջակցության համար դիմած քաղաքացու դիմումը մինչև համապատասխան օգնության տրամադրումը:

14. Արդյոք սոցիալական աջակցության տրամադրման համար առկա բոլոր դիմումներն են քննարկվում/քննարկման ներկայացվում: Եթե այո, ապա միջինում քանի՞ դիմում է ներկայացվում յուրաքանչյուր քննարկման ժամանակ: Եթե ոչ, որն է քննարկման համար ընտրված դիմումի ընտրության հիմքը:

15. Անհրաժեշտություն կա՞ սոցիալական աջակցության համար դիմած քաղաքացիների կարիքի գնահատումն իրականացնել մինչ օգնության տրամադրումը: Եթե ոչ, ինչու՞: Եթե այո՝ արդյոք առկա մեխանիզմներն ու ռեսուրսները բավական են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված մարդկանց կարիքի գնահատման համար: Դուք իրականացնում եք կարիքի գնահատում մինչ սոցիալական աջակցության տրամադրումը:

16. Ինչքանո՞վ են անհրաժեշտ համագործակցության տարբեր ուղիների առկայությունն այս գործընթացում: Համագործակցության ի՞նչ նոր ուղիներ եք տեսնում այս ոլորտում (օրինակ համայնքային սոցիալական աշխատողների կամ դեպք վարողների ներառում և այլն):

17. Ի՞նչ պարբերականությամբ են քաղաքացիներին տրամադրվում սոցիալական օգնություններ: Առավելագույն ի՞նչ օգնության համար են դիմում քաղաքացիները:

18. Ինչպե՞ս եք որոշում շահառուին տրամադրվող օգնության գումարի չափը՝ ըստ դիմումի, թե այլ սկզբունքով, եթե այլ սկզբունքով, խնդրում եմ մանրամասնել:

19. Հետևում եք, թե նպատակային են արդյոք ծախսվում շահառուների կողմից ստացված գումարները:

20. Եթե մարդիկ չեն կարողանում անձամբ դիմում ներկայացնել սոցիալական աջակցության համար (հեռու բնակավայրում են կամ ֆիզիկապես ի վիճակի չեն), ինչպե՞ս է կարգավորվում խնդիրը:

21. Եթե տրամադրվել է սոցիալական աջակցություն և շահառուն չի ներկայացել, չի ստացել օգնություն՝ ինչ է նախատեսվում այդ պարագայում:

22. Ո՞ր և ինչպե՞ս է ներկայացվում հաշվետվություն տրամադրված սոցիալական աջակցության վերաբերյալ:

23. Ինչպե՞ս եք տեղեկացնում հասարակությանը առկա սոցիալական աջակցության տեսակների մասին:

|  |
|--|
|  |
|--|

24. Հիմնականում ինչպե՞ս են սոցիալապես անապահով ընտանիքները/մարդիկ տեղեկանում սոցիալական աջակցության մասին:

|  |
|--|
|  |
|--|

25. Ի՞նչ բացթողումներ և ի՞նչ առավելություններ ունի սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացի կազմակերպումն ու իրականացումը:

|  |
|--|
|  |
|--|

26. Ի՞նչ նոր մեխանիզմներ/լուծումներ կառաջարկեք, որը կբարելավվի սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացը:

|  |
|--|
|  |
|--|

27. Ի՞նչ այլ առաջարկներ ունեք:

|  |
|--|
|  |
|--|

ՇՆՈՐՀԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ

## Հավելված 2

### ՈՐՈՇՈՒՄ ԿԱՅԱՑՆՈՂՆԵՐԻ ՀԵՏ ԽՈՐԻՆ ՀԱՐՑԱԶՐՈՒՅՑԻ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

Հաստատության \_\_\_\_\_ Անուն \_\_\_\_\_, Հարցվողի  
սեռը՝ \_\_\_\_\_, Տարիքը՝ \_\_\_\_\_  
Ամսաթիվ \_\_\_\_\_ // \_\_\_\_\_

Պետական բյուջեից տրամադրվող սոցիալական աջակցության գումարների  
բաշխումը 2018-2019թթ.

Ժողովատնիսների «Ասպարեզ» ակումբը իրականացնում է հարցում, որի նպատակ է  
պարզել, թե ինչպես են բաշխվում կառավարության կողմից տրամադրվող և  
մարզպետարանների կողմից տնօրինվող սոցիալական աջակցության միջոցները, որոնք  
տրամադրվում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված բնակչությանը, ինչ ռիսկեր  
և խնդիրներ է պարունակում վերոնշյալ գործընթացը և դրա արդյունավետությունը  
բարձրացնելու ինչ ուղիներ կան: Շնորհակալություն ժամանակ տրամադրելու և  
պատրաստակամորեն հարցազրույցին մասնակցելու համար:

1. Խնդրում եմ մի փոքր ներկայացնել մարզպետարանի բյուջեից հատկացվող  
սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացը:

2. Ինչպե՞ս եք իրականացնում սոցիալական աջակցության տրամադրման բյուջեի  
վերահսկումն ու վերլուծությունը:

3. Ի՞նչ սկզբունքով եք դուք ընդգրկվել սոցիալական աջակցություն տրամադրելու  
համար որոշումներ կայացնողների խմբում:

4. Սոցիալական աջակցություն ստանալու համար դիմելու պարագայում օրենքով  
սահմանված ի՞նչ պահանջների պիտի բավարարի շահառուն, ի՞նչ հիմնավորումներ  
կամ փաստաթղթեր պետք է ներկայացնի:

5. Սոցիալական աջակցություն տրամադրելու/չտրամադրելու հարցում ո՞վ/ովքե՞ր  
են որոշում կայացնում:

6. Ինչպե՞ս է գործում /ի՞նչ հաճախականությամբ են հանդիպում/ որոշում  
կայացնողների խումբը, քանի հոգուց է բաղկացած լինում, ինչպե՞ս են վերջնական  
որոշում կայացնում սոցիալական աջակցության տրամադրման  
հարցում/քվեարկության միջոցով, դիտարկումների.../:

7. Արդյոք սոցիալական աջակցության հանձնաժողովի քննարկումների արդյունքները բա՞ց են /բոլոր ցանկացողները կարող են ծանոթանալ կայացված որոշումներին/:

8. Որոշման կայացումից հետո ի՞նչ ժամանակահատվածում է տրամադրվում սոցիալական օգնությունը շահառուին:

9. Արդյոք սոցիալական աջակցության տրամադրման որոշումների կայացումը կարգավորվու՞մ է ըստ ֆորմալ օրենքի/հատուկ մշակված կանոնակարգով ու ընթացակարգով/: Եթե այո՞րն է այն, եթե ոչ, ապա ի՞նչ սկզբունքով է կայացվում որոշումները:

10. Արդյոք սոցիալական աջակցության տրամադրման համար առկա բոլոր դիմումներն են քննարկվում/քննարկման ներկայացվում: Եթե այո, ապա միջինում քանի դիմում է ներկայացվում յուրաքանչյուր քննարկման ժամանակ: Եթե ոչ, որն է քննարկման համար ընտրված դիմումի ընտրության հիմքը/պատճառը:

11. Անհրաժեշտություն կա՞ սոցիալական աջակցության համար դիմած քաղաքացիների կարիքի գնահատումն իրականացնել մինչ օգնության տրամադրումը: Եթե ոչ, ինչու՞: Եթե այո՝ արդյոք առկա մեխանիզմներն ու ռեսուրսները բավական են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված մարդկանց կարիքի գնահատման համար: Դուք իրականացնու՞մ եք կարիքի գնահատում մինչ սոցիալական աջակցության տրամադրումը:

12. Ինչքանո՞վ են անհրաժեշտ համագործակցության տարբեր ուղիների առկայությունն այս գործընթացում: Համագործակցության ի՞նչ նոր ուղիներ եք տեսնում այս ոլորտում/օրինակ համայնքային սոցիալական աշխատողների կամ դեպք վարողների ներառում և այլն/:

13. Ի՞նչ պարբերականությամբ են քաղաքացիներին տրամադրվում սոցիալական օգնություններ: Առավելապես ի՞նչ օգնության համար են դիմում քաղաքացիները:

14. Ինչպե՞ս եք որոշում շահառուին տրամադրվող գումարի/օգնության չափը/ըստ դիմումի, թե այլ սկզբունքով/:

15. Հետևու՞մ եք, թե նպատակային են արդյոք ծախսվում շահառուների կողմից ստացված գումարները:

16. Եթե մարդիկ չեն կարողանում անձամբ դիմում ներկայացնել սոցիալական աջակցության համար(հեռու բնակավայրում են կամ ֆիզիկապես ի վիճակի չեն), ինչպե՞ս է կարգավորվում խնդիրը:

17. Եթե տրամադրվել է սոցիալական աջակցություն և շահառուն չի ներկայացել, չի ստացել օգնություն՝ ինչպե՞ս է կարգավորվում խնդիրը:

18. Ո՞ր և ինչպե՞ս է ներկայացվում հաշվետվություն տրամադրված սոցիալական աջակցության վերաբերյալ:

19. Ըստ Ձեզ հիմնականում ինչպե՞ս են սոցիալապես անապահով ընտանիքները/մարդիկ տեղեկանում սոցիալական աջակցության մասին:

20. Ի՞նչ բացթողումներ և ի՞նչ առավելություններ ունի սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացի կազմակերպումն ու իրականացումը:

21. Ի՞նչ նոր մեխանիզմներ/լուծումներ կառաջարկեք, որը կբարելավվի սոցիալական աջակցության տրամադրման գործընթացը:

22. Ի՞նչ այլ առաջարկներ ունեք:

ՇՆՈՐՀԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ

### Հավելված 3

Հարցազրուցավարի Անուն Ազգանուն \_\_\_\_\_  
Հաստատության Անուն \_\_\_\_\_, Հարցվողի սեռը՝ \_\_\_\_\_, Տարիքը՝ \_\_\_\_\_  
Ամսաթիվ \_\_\_\_\_ Հարցման ժամեր \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ՍՏԱՑԱԾՆԵՐԻ ՀԵՏ

#### ԽՈՐԻՆ ՀԱՐՑԱԶՐՈՒՅՑԻ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

Պետական բյուջեից տրամադրվող սոցիալական աջակցության գումարների բաշխումը 2018-2019թթ.

Հարգելի՛ \_\_\_\_\_, անունս \_\_\_\_\_ է, ես ներկայացնում եմ Ժողովրդաստանների «Ասպարեզ» ակումբը: Կազմակերպությունը իրականացնում է հարցում, որի նպատակ է պարզել, թե ինչպես են բաշխվում կառավարության կողմից տրամադրվող և մարզպետարանների կողմից տնօրինվող սոցիալական աջակցության միջոցները, որոնք տրամադրվում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված բնակչությանը, ինչ դիմումներ և խնդիրներ է պարունակում վերոնշյալ գործընթացը և դրա արդյունավետությունը բարձրացնելու ինչ ուղիներ կան: Շնորհակալություն ժամանակ տրամադրելու և պատրաստակամորեն հարցազրույցին մասնակցելու համար:

1. Ըստ Ձեզ՝ ո՞ր դեպքերում կարելի է դիմել մարզպետարանին ֆինանսական/սյուրբական աջակցություն ստանալու համար:
2. Հիմնականում ովքե՞ր են դիմում մարզպետարան սոցիալական աջակցություն ստանալու համար:
3. Ի՞նչպիսի աջակցություն եք ստացել Դուք մարզպետարանից: Ձեր խնդրի հետ կապված ի՞նչ հիմքեր եք ներկայացրել:
4. Ըստ Ձեզ մարզպետարանի կողմից տրամադրվող սոցիալական աջակցությունն ինչքանո՞վ է օգնել Ձեր այն խնդրի լուծման հարցում, որի համար դիմել էիք:
5. Զանի՞ անգամ եք դիմել մարզպետարան սոցիալական աջակցություն ստանալու համար: Նորից կդիմե՞ք:
6. Ինչքա՞ն ժամանակ է պահանջվում/պահանջվել սոցիալական աջակցություն ստանալու համար:
7. Ինչպե՞ս եք իրազեկվում/իրազեկվել սոցիալական աջակցության և դրան դիմելու կարգի վերաբերյալ:
8. Կպատմե՞ք՝ ո՞ւմ մոտ եք գրել դիմում, խնդիրներ ունեցել եք արդյոք դիմելու կարգի հետ կապված, ո՞վ է Ձեզ տեղեկացրել, որ դիմումի համաձայն ստացել եք սոցիալական օգնություն:
9. Ըստ Ձեր նշած գումարի չափի եք ստացել աջակցություն, թե ավելի շատ կամ ավելի քիչ, ինչու՞:
10. Բացի ֆինանսական/սյուրբական օգնություն տրամադրելը Ձեզ հետ խոսել են Ձեր խնդրի մասին, խնդրի լուծման տարբերակներ առաջարկե՞լ են: Եթե այո՝ ովքե՞ր:
11. Ձեր կարծիքով անհրաժեշտություն կա՞ աջակցության համար դիմած քաղաքացիների բնակարաններ այցելության, կարիքի գնահատման մինչև որոշում կայացնելը:
12. Ինչ եք կարծում ի՞նչ պետք է անի մարզպետարանը, որպեսզի օգնության տրամադրումը լինի ավելի հեշտ և տեղին:
13. Ի՞նչ այլ առաջարկներ ունեք:

ՇՆՈՐՀԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ

## Հավելված 4

### ԱՆՀԱՏԱԿԱՆ (ԽՈՐԻՆ) ՀԱՐՑԱԶՐՈՒՅՑԻ ԱՆՑԿԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՁԱՅՆԱԳԻՐ

Հարգելի մասնակից,

«Ասպարեզ» ակումբը, մարզպետարանների կողմից տրամադրվող սոցիալական աջակցության արդյունավետության գնահատման համար ընդգրկում տեղեկատվություն ստանալու նպատակով, անցկացնում է խորին հարցազրույցներ:

Քննարկման նպատակն է պարզել՝ թե ինչ սկզբունքներով են բաշխվում կառավարության կողմից տրամադրվող և մարզպետարանների կողմից տնօրինվող սոցիալական աջակցության միջոցները, որոնք տրամադրվում են կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված բնակչությանը, ինչ ռիսկեր և խնդիրներ է պարունակում վերոնշյալ գործընթացը և դրա արդյունավետությունը բարձրացնելու ինչ ուղիներ կան:

Ձեր կարծիքները շատ կարևոր են մեզ համար:

Ձեր կողմից հնչեցված կարծիքներն ընդհանրացվելու են, Ձեր անունը ոչ մի տեղ չի նշվելու և չի կապվելու Ձեր բարձրաձայնած կարծիքի հետ:

Ցանկանում ենք քննարկումը ձայնագրել, որպեսզի ստացված տեղեկատվությունը հետագայում հնարավոր լինի սղագրել և վերլուծել ու ոչ մի կարծիք բաց չթողնենք: Ձայնագրության հասանելիությունը ամենայն պատասխանատվությամբ վերահսկվելու է: Դուք կարող եք հրաժարվել որևէ հարցի պատասխանելուց, ազատ եք դադարեցնել Ձեր մասնակցությունը, երբ ցանկանաք: Հարցազրույցը կտևի 50-55 րոպե: Ցանկացած հարցի դեպքում կարող եք դիմել մեզ:

Եթե համաձայն եք մասնակցել քննարկմանը, խնդրում եմ նշում կատարել ստորև:

Համաձայն եմ մասնակցել

Ստորագրություն \_\_\_\_\_