

Ծ Ր Ա Գ Ի Ր

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԻՆՏԵԳՐՎԱԾ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՄԱԿԱՐԳ ՆԵՐԴՆԵԼՈՒ

1. Յուրաքանչյուր երկրի սոցիալական պաշտպանության համակարգն ապահովում է հասարակության և նրա առանձին անդամների բարեկեցությունը:

2. Հաշվի առնելով սոցիալական պետության առջև դրված խնդիրները, սոցիալ-տնտեսական ու հասարակական կյանքում արձանագրվող գործընթացները՝ ժամանակակից պետություններում անընդհատ կատարելագործվում են սոցիալական պաշտպանության համակարգերը՝ ներդնելով նոր կառուցակարգեր (գործիքակազմ):

3. Յուրաքանչյուր պետության սոցիալական պաշտպանության ոլորտում կիրառվող կառուցակարգերը (գործիքակազմը), իրականացվող բարեփոխումները առանձնահատուկ են՝ կախված բազմաթիվ գործոններից:

4. Սակայն, ինչպես ցույց է տալիս միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը, ժամանակակից աշխարհում ընդհանրական է իրականացվող բարեփոխումների նպատակը, այն է՝ շարունակաբար բարձրացնել սոցիալական պաշտպանության համակարգի արդյունավետությունը:

5. Խնդիրն արդիական է նաև Հայաստանի Հանրապետությունում՝ հաշվի առնելով սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման անցած ճանապարհը, ոլորտի առջև ծառայած խնդիրները և առկա մարտահրավերները:

6. Խնդրո առարկա է նաև այն հանգամանքը, որ Հայաստանի Հանրապետությունում դեռևս ձևավորման փուլում է գտնվում սոցիալական աշխատանքի (սոցիա-

լական աշխատողի) ինստիտուտը, իսկ հասարակության գերակշիռ մեծամասնությունը սոցիալական աշխատանքն ընկալում է որպես դրամական վճարների նշանակում:

7. Ստեղծվել է մի իրավիճակ, երբ սոցիալական ծառայություն տրամադրող պետական պաշտոնյայի գործունեությունը միտված է ոչ թե հաճախորդի կարիքների համապարփակ գնահատմանը և դրանց բավարարման ուղղությամբ շարունակական միջոցառումներ իրականացնելուն, այլ զուտ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով վարչարարություն իրականացնելուն: Ընդ որում, հաճախորդի հանդեպ պատասխանատվությունը դադարում է համապատասխան վարչական ակտ ընդունելուց (հաճախորդին որոշակի իրավունքներ տրամադրելուց կամ տրամադրելը մերժելուց) հետո:

8. Հաշվի առնելով նշվածը՝ Հայաստանի Հանրապետությունում նախատեսվում է ներդնել ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգ:

9. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրումը նշանակում է նոր որակի ծառայությունների տրամադրում, հաճախորդի սոցիալական վիճակի վրա ներազդելու սկզբունքորեն նոր մեթոդների և մեխանիզմների կիրառում:

10. Մասնավորապես, նախատեսվում է սոցիալական պաշտպանության ոլորտում անցում կատարել դեպի ակտիվ, նախաձեռնողական քաղաքականության իրականացմանը, որի շրջանակներում հետևանքները վերացնելուն միտված պասիվ ծրագրերի (դրամական վճարներ, արտոնություններ) հաշվին ընդլայնվում են սոցիալական անբավարարվածություն (սոցիալական պաշտպանության անհրաժեշտություն) ծնող պատճառները վերացնելուն և կանխարգելելուն միտված ծրագրերը՝ հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ կանխարգելումը շատ ավելի արդյունավետ և նվազ ծախսատար է: Արդյունքում, սոցիալական պաշտպանության ոլորտը, զուտ վերաբաշխման գործառույթ

կատարելու փոխարեն նպաստելու է մարդկային կապիտալի զարգացման միջոցով տնտեսական աճի ապահովմանը:

11. Նշված անցումը ենթադրում է նաև հաճախորդին տրամադրվող սոցիալական ծառայությունների տեսակների ընտրության հիմքում դրված սկզբունքների փոխակերպում: Մասնավորապես, նշված գործընթացի հիմքում դրվելու է ոչ թե հաճախորդի ներկայացրած «պահանջարկը», այլ առկա իրավիճակի համապարփակ վերլուծության արդյունքում բացահայտված հաճախորդի կարիքը:

12. Խնդրո առարկա վերափոխման անհրաժեշտությունը պայմանավորված է այն հանգամանքով, որ հաճախորդի կողմից ներկայացված «պահանջարկը» ոչ միշտ է համապատասխանում հաճախորդի իրական կարիքներին:

13. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման շրջանակներում կվերախմաստավորվի նաև սոցիալական աշխատանքի բովանդակությունը, ինչպես նաև սոցիալական աշխատողի տեղն ու դերը հասարակական հարաբերություններում:

14. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրումը չի հանդիսանում մեկ գերատեսչության առջև դրված խնդիր և չի կարող իրականացվել մեկ գերատեսչության ուժերով:

15. Այն համապետական նշանակության խնդիր է, որը հնարավոր է լուծել պետական կառավարման, տարածքային կառավարման, տեղական ինքնակառավարման մարմինների, ինչպես նաև ոչ պետական կազմակերպությունների համակարգված գործողությունների արդյունքում, և ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման աշխատանքները համակարգելու է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման կառավարման խորհուրդը:

16. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման կառավարման խորհուրդն իրականացնում է հետևյալ գործառնությունները՝

1) ապահովում է սոցիալական պաշտպանության ոլորտում գործող հանրապետական գործադիր, պետական, տարածքային կառավարման մարմինների, ինչպես նաև տեղական ինքնակառավարման մարմինների համագործակցությունը.

2) համակարգում և մոնիթորինգի է ենթարկում սոցիալական պաշտպանության ոլորտում գործող հանրապետական (ազգային՝ հաշմանդամության հարցերով զբաղվող, երեխաների պաշտպանության, գեղերային բռնության դեմ պայքարի, կանանց հարցերով և այլն) հանձնաժողովների աշխատանքները՝ այդ հանձնաժողովների կատարած աշխատանքների մասին հաղորդումների քննարկումների ձևով.

3) քննարկում և հավանության է արժանացնում ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրումն ապահովող իրավական ակտերի նախագծերը.

4) ըստ անհրաժեշտության՝ քննարկում է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման կապակցությամբ առկա խնդիրները և առաջադրում է լուծումներ:

17. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգը պետական, համայնքային և ոչ պետական կազմակերպությունների կողմից իրականացվող գործառնությունների (գործողությունների, քայլերի) ամբողջություն է՝ միտված անձի սոցիալական ապահովության իրավունքի իրականացմանը, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանը, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անհատի կամ ընտանիքի սոցիալական պաշտպանությանը և կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու պատճառների վերացմանը:

18. Անձը (ընտանիքը), որպես կանոն, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվում է տարբեր պատճառներով՝ երբեմն միմյանց հետ փոխկապակցված մի քանի գործոնների (դեպքերի, իրողությունների, հանգամանքների) ազդեցության արդյունքում:

19. Իստեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի խնդիրն է՝

1) բացահայտել անձի (ընտանիքի) համար սոցիալական անբավարարվածություն (սոցիալական պաշտպանության անհրաժեշտություն) առաջացնող գործոններն ու դրանց փոխկապակցվածությունը, պատճառահետևանքային կապերը՝ գնահատելով անձի (ընտանիքի) կարիքները.

2) համալիր միջոցներ ձեռնարկել այդ գործոնների բացասական ազդեցությունը չեզոքացնելու, կարիքները բավարարելու ուղղությամբ:

20. Հայաստանի Հանրապետությունում իստեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի շրջանակներում տրամադրվելիք սոցիալական ծառայությունները պայմանականորեն կարելի է բաժանել 3 խմբի՝

1) սոցիալ-վարչարարական ծառայություններ.

2) ընդհանուր մասնագիտական ծառայություններ.

3) նեղ մասնագիտական ծառայություններ:

21. Սոցիալ-վարչարարական են այն ծառայությունները, որոնց տրամադրումը ենթադրում է վարչարարության իրականացում՝ վարչական ակտի ընդունմամբ:

22. Սոցիալ-վարչարարական ծառայությունների հիմնական առանձնահատկությունը կայանում է նրանում, որ այդ ծառայությունների տրամադրման (ծառայություններից օգտվելու) պայմաններն ու կարգը, անհրաժեշտ փաստական հանգամանքները (փաստաթղթերի ցանկը) սահմանված են Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, իսկ ծառայությունների տրամադրումը հաճախորդի համար առաջացնում է իրավունքներ և պարտականություններ:

23. Միաժամանակ, սոցիալ-վարչարարական ծառայություն տրամադրողի կողմից հայեցողական լիազորություններ իրականացնելու հնարավորությունը սահմանափակ է, քանի որ այս դեպքում կիրառվում է ստանդարտ գործիքակազմ (կառուցակարգեր), իսկ հաճախորդը բնութագրվում է սեռային (խմբային) հատկանիշներով:

24. Սոցիալ-վարչարարական ծառայություններ են բոլոր տեսակի դրամական վճարների նշանակումը և վճարման ապահովումը, անձին սոցիալական կարգավիճակի տրամադրումը, ուղեգրումը, սոցիալական պաշտպանության ոլորտում իրականացվող պետական ծրագրերում ընդգրկելը և այլն:

25. Ընդհանուր մասնագիտական են այն սոցիալական ծառայությունները, որոնց տրամադրումը չի ենթադրում վարչարարության իրականացում (չեն հանդիսանում սոցիալ-վարչարարական):

26. Ընդհանուր մասնագիտական ծառայությունների հիմնական առանձնահատկությունն այն է, որ այդ ծառայությունների տրամադրումն անձանց համար անմիջականորեն չի առաջացնում իրավունքներ և պարտականություններ, այլ միտված են այդ անձանց իրավունքների իրականացման ապահովմանը կամ պաշտպանությանը կամ ունեն կանխարգելիչ բնույթ:

27. Ընդհանուր մասնագիտական ծառայություններ տրամադրողի կողմից հայեցողական լիազորություններ իրականացնելու հնարավորությունն ավելի լայն է, քանի որ այս դեպքում կիրառվում է ոչ ստանդարտ գործիքակազմ (կառուցակարգեր), իսկ հաճախորդը բնութագրվում է անհատական հատկանիշներով:

28. Ընդհանուր մասնագիտական ծառայություններ են խորհրդատվության տրամադրումը (ուղղորդումը), սոցիալական դեպքի վարումը՝ կարիքների գնահատումը և դրանց բավարարման ուղղությամբ միջոցներ ձեռնարկելը:

29. Նեղ մասնագիտական են սոցիալական ցանցի պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող ծառայությունները:

30. Նեղ մասնագիտական ծառայությունների հիմնական առանձնահատկությունն այն է, որ այս ծառայությունների տրամադրումը ենթադրում է հատուկ մասնագիտական կարողություններ (տրամադրվում են մասնագիտացված կազմակերպությունների կողմից): Նեղ մասնագիտական ծառայությունների համար անհրաժեշտ են համապատասխան շենքային պայմաններ, նյութատեխնիկական բազա:

31. Նեղ մասնագիտական ծառայություններ են խնամքի տրամադրումը, սոցիալաշխատանքային և սոցիալ-հոգեբանական վերականգնողական ծրագրերի իրականացումը և այլն:

32. Ընդհանուր մասնագիտական և նեղ մասնագիտական ծառայությունների հիմնական տարբերությունը կայանում է նրանում, որ ընդհանուր մասնագիտական ծառայությունների շրջանակներում որոշվում է կարիքը, իսկ նեղ մասնագիտական ծառայությունների շրջանակներում՝ բավարարվում է այդ կարիքը՝ հաճախորդի վրա անմիջական ներգործության արդյունքում:

33. Սոցիալ-վարչարարական և ընդհանուր մասնագիտական սոցիալական ծառայություններ տրամադրողները հանդիսանում են հանրային ծառայողներ:

34. Նեղ մասնագիտական ծառայությունները կարող են տրամադրել հանրային ծառայողները կամ ոչ պետական կազմակերպությունները:

35. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրումը կամ տրամադրվող սոցիալական ծառայությունների ինտեգրումը մեկանգամյա գործողություն չէ, այլ սոցիալական ծառայությունների որակի բարելավմանը միտված շարունակական գործընթաց է, որը հնարավորություն է տալիս պետության, համայնքի և ոչ պետական կազմակերպությունների արդյունավետ համագործակցության ու սոցիալական ծառա-

յությունների տրամադրման հիմքում դրված մոտեցումների, սկզբունքների, մեթոդների վերանայման արդյունքում տրամադրվող սոցիալական ծառայությունները հաճախորդի համար դարձնել էլ ավելի հասանելի (մատչելի) և արդյունավետ:

36. Իստեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի կարևորագույն բնութագրիչներից (պարտադիր պայմաններից) մեկը համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային կենտրոնների առկայությունն է (այսուհետ՝ ՀՄԾՏԿ):

37. ՀՄԾՏԿ-ների առկայությունը հնարավորություն է տալիս հաճախորդի կարիքների բավարարման գործընթացը կազմակերպել մեկ վայրում, ինչի համար պետք է ստեղծվեն բավարար պայմաններ (շենքային պայմաններ, տեխնիկական հագեցվածություն, գույքային բազա):

38. ՀՄԾՏԿ-ների շենքերն ամրացվելու են Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության աշխատակազմին կամ դրանք նույն նպատակով, համապատասխան համայնքի ղեկավարի հետ պայմանագրային հիմունքներով, անհատույց և անժամկետ պայմաններով տրամադրվելու են օգտագործման Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության աշխատակազմին, իսկ պահպանման և սպասարկման (այդ թվում՝ տեխնիկական սպասարկման) համար անհրաժեշտ միջոցները ֆինանսավորվելու են Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությանը հատկացված միջոցների շրջանակներում:

39. Նախատեսվում է ստեղծել 54-56 ՀՄԾՏԿ, որից՝ 42-44-ը մարզերում (սախլկին վարչական շրջկենտրոններում), իսկ 10-12-ը՝ Երևան քաղաքում (վարչական շրջաններում): Հարկ է նկատի ունենալ, որ ՀՄԾՏԿ-ների թիվը կարող է փոփոխվել նորացույցերի շրջանակներում:



40. ՀՄԾՏԿ-ն կունենա միասնական ընդունարան, որտեղ կներկայացվեն բոլոր սոցիալական ծառայություններ ստանալու վերաբերյալ դիմումները: Միասնական ընդունարաններում կներդրվի դիմումների հաշվառման (հաճախորդների սպասարկման) էլեկտրոնային համակարգ, որի շրջանակներում կպահպանվեն դիմումին կից ներկայացված բոլոր փաստաթղթերի էլեկտրոնային պատճենները: Միասնական ընդունարանների և դիմումների հաշվառման (հաճախորդների սպասարկման) էլեկտրոնային համակարգի ներդրումը, հարմարավետություն ապահովելուց բացի, ունի նաև հակակոռուպցիոն ուղղվածություն, քանի որ՝

1) նվազագույնի է հասցվելու վարչարարություն իրականացնող (սոցիալ-վարչարարական ծառայություններ տրամադրող) պետական պաշտոնյայի և հաճախորդի միջև կենդանի շփումը.

2) բացառելու է ներկայացված փաստաթղթերի պատահական կամ միտումնավոր կորստյան ռիսկը.

3) իրական հնարավորություն է ընձեռնելու վերահսկողություն իրականացնել ընդունված որոշումների իրավաչափության, ինչպես նաև դիմումներին պատասխանելու՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգի պահպանման նկատմամբ:

41. Միջազգային պրակտիկայում գոյություն ունեն սոցիալական ծառայությունների ինտեգրման տարբեր ձևեր (մեթոդներ, մեխանիզմներ), որոնցից յուրաքանչյուրն ունի թույլ և ուժեղ կողմեր:

42. Սոցիալական ծառայությունների ինտեգրման ձևերից մեկը «ծառայություններ մեկ պատուհանից» սկզբունքի կիրառումն է, երբ մեկ շենքում տեղակայվում են սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունները:

43. «Ծառայություններ մեկ պատուհանից» սկզբունքի կիրառումն անհրաժեշտ նախադրյալներ է ստեղծում հաճախորդին նոր որակի ծառայություններ տրամադրելու համար:

44. Սակայն «ծառայություններ մեկ պատուհանից» սկզբունքի կիրառումն ինքնին բավարար չէ սոցիալական ծառայությունների ինտեգրման կապակցությամբ առկա բոլոր խնդիրները լուծելու համար: Մասնավորապես, այս դեպքում՝

1) տարբերակված գերատեսչական ենթակայությունը կարող է էապես խոչընդոտել սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մարմինների արդյունավետ համագործակցությանը.

2) խնդիրներ կարող են առաջանալ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մարմինների լիազորությունների և պատասխանատվության շրջանակի հստակեցման (տարանջատման) կապակցությամբ.

3) առկա է գործառույթների վերածածկի ռիսկը:

45. Սոցիալական ծառայությունների ինտեգրման հաջորդ ձևը տեղեկատվական ինտեգրումն է, երբ մեկ միասնական ենթակառուցվածքում ինտեգրվում են սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերը:

46. Տեղեկատվական ինտեգրումը հնարավորություն է տալիս՝

1) ներդնել և կիրառել հաճախորդին տրամադրվող ծառայությունների արդյունավետության գնահատման գործուն համակարգ.

2) համակողմանի վերլուծությունների արդյունքում բարելավել սոցիալական պաշտպանության ոլորտում ռազմավարական որոշումների ընդունման գործընթացի արդյունավետությունը.

3) պարզեցնել ծառայությունների տրամադրման ընթացակարգերը.

4) որոշումների ընդունման գործընթացն ավտոմատացնելու միջոցով էապես նվազեցնել կոռուպցիոն ռիսկերը:

47. Ինտեգրման հաջորդ ձևը կազմակերպագործառնության ինտեգրումն է, երբ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունների գործառնությունները միավորվում են մեկ միասնական մարմնի ներքո: Կազմակերպագործառնության ինտեգրման շրջանակներում էապես բարձրանում է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի կառավարելիությունը, հնարավորություն է ընձեռվում ավելի արդյունավետ օգտագործելու մարդկային ռեսուրսները, իսկ ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների մեթոդական ղեկավարման խնդիրն ստանում է երկարաժամկետ, կայուն լուծում:

48. Միաժամանակ, կազմակերպագործառնության ինտեգրումը համարվում է խնդրի ամենաարմատական լուծումը, քանի որ ենթադրում է կառուցվածքային լայնածավալ փոփոխություններ, գործող, կայացած մարմինների հիման վրա սկզբունքորեն նոր մարմնի ստեղծում, որի կայացման համար կպահանջվի բավականին լուրջ միջոցներ և ջանքեր, տևական ժամանակ: Այս դեպքում ռիսկի տակ են հայտնվում նաև արդեն իսկ գործող ծրագրերի իրականացումը:

49. Հաշվի առնելով միջազգային փորձը, ինչպես նաև Համաշխարհային բանկի խորհրդատուի ներկայացրած առաջարկությունները՝ Հայաստանի Հանրապետությունում նախատեսվում է կիրառել ինտեգրման՝ նշված ձևերը:

50. Տարածքային մակարդակում կկիրառվի սոցիալական ծառայությունների տրամադրման «Մեկ պատուհան» սկզբունքը, որի շրջանակներում ՀՄԾՏԿ-ներում կտեղակայվեն Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության սոցիալական ապահովության պետական ծառայության տարածքային բաժինները, Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության «Զբաղվածության պետական ծառայություն» գործակալության

զբաղվածության մարզային, ինչպես նաև տարածքային կենտրոնները, Հայաստանի Հանրապետության մարզպետարանների սոցիալական ծառայությունների տարածքային գործակալությունները, Երևանի, Գյումրու, Վանաձորի, Արարատի և Ջերմուկի սոցիալական ծառայությունների տարածքային բաժինները:

51. Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության բժշկասոցիալական փորձաքննական գործակալության տարածքային մարմինների՝ ՀՄԾՏԿ-ներում տեղակայվելու խնդիրը կքննարկվի յուրաքանչյուր ՀՄԾՏԿ-ի համար առանձին՝ հաշվի առնելով շենքային պայմանները և հանձնաժողովի սպասարկման տարածքը:

52. «Մեկ պատուհան» սկզբունքի կիրառումը հնարավորություն կընձեռի՝

1) բավարար հիմքեր ստեղծել սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարբեր կազմակերպությունների միջև արդյունավետ համագործակցություն ապահովելու համար.

2) հանրային գիտակցության մեջ արմատավորել այն ինստիտուտոցիոնալ կառույցը (շինությունը), որտեղ անձը կարող է դիմել սոցիալական որևէ խնդրով՝ առանց հաշվի առնելու խնդրի «պատկանելությունը» այս կամ այն ենթաոլորտին (կենսաթոշակ, նպաստներ, զբաղվածություն և այլն).

3) կրճատել ծառայություն ստանալու համար հաճախորդի կողմից ծախսվող ժամանակը.

4) իրական նախապայմաններ ստեղծել հաճախորդի խնդիրը ոչ թե նեղ ոլորտային տեսանկյունից, այլ ընդհանուր սոցիալական պաշտպանության համակարգի տեսանկյունից դիտարկելու համար:

53. Տեղեկատվական ինտեգրումը կիրականացվի թե՛ տարածքային, թե՛ կենտրոնական մակարդակում:

54. Միասնական կրիչի (սերվերի) վրա կտեղակայվեն սոցիալական պաշտպանության ոլորտի բոլոր տեղեկատվական համակարգերը (առկա և ստեղծվելիք), ինչը կկրճատի տեղեկատվական համակարգերի սպասարկման ծախսերը:

55. Աստիճանաբար, սոցիալական պաշտպանության ոլորտում անցում կկատարվի դեպի կենտրոնացված սկզբունքով վարվող տեղեկատվական համակարգերի ներդրումը, որն էապես կբարելավի տեղեկատվական համակարգերում ներառվող տեղեկատվության հավաստիությունն ու համակարգին կապահովի հաճախորդի վերաբերյալ ակտուալ տեղեկատվությամբ՝ բացառելով տարածքներում և կենտրոնական շտեմարաններում առկա տեղեկատվության միջև անհամապատասխանությունը:

56. Ի լրումն դիմումների հաշվառման (հաճախորդների սպասարկման) տեղեկատվական համակարգի ներդրման, կմշակվի համապատասխան ծրագրային ապահովում, որի շրջանակներում՝

1) հաճախորդի նույնականացումը կիրականացվի բնակչության պետական ռեգիստրի համակարգի տվյալների հիման վրա.

2) կիրականացվի տեղեկատվության ինքնաշխատ փոխանակություն տարբեր տեղեկատվական համակարգերի միջև՝ ապահովելով սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվության հասանելիությունը ծառայություններ տրամադրողներին՝ իրենց իրավասությունների շրջանակներում.

3) կապահովվի սոցիալական դեպքի վարումը:

57. Պետական մարմնի ներքո կառուցված քաղաքացիական ինտեգրման կենթարկվեն բոլոր տեսակի դրամական վճարների նշանակման և վճարման ապահովման գործառնությունները:

58. Ըստ այդմ, Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջեից վճարվող բոլոր գումարները կնշանակվեն մեկ մարմնի կողմից:

59. Նշված մոտեցումը մի կողմից թույլ կտա էլ ավելի բարձրացնելու Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջեից կատարվող ծախսերի հասցեականությունը, կրճատելու համակարգի կառավարման ծախսերը, միասնական մեթոդներ և մոտեցումներ կիրառելու միջոցով՝ բարելավելու հաճախորդների սպասարկման որակը:

60. Միաժամանակ, ըստ անհրաժեշտության, կիրականցվեն համապատասխան կառուցվածքային փոփոխություններ ու պետական մարմինների գործառույթների վերաբաշխում:

61. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի կարևոր բնութագրիչներից է տեղական (տարածքային) սոցիալական ծրագրերի մշակումն ու իրականացումը:

62. Տեղական (տարածքային) սոցիալական ծրագիրը կազմվում է տարածքային առանձնահատկությունների, տարածքում առկա խնդիրների հաշվառմամբ՝ կարճաժամկետ և միջնաժամկետ կտրվածքով՝ համայնքի (տարածքի) սոցիալական կարիքների գնահատման, դրա հիման վրա տեղական (տարածքային) սոցիալական ծրագրերի մշակման՝ հաստատված մեթոդաբանության հիման վրա:

63. Տարածքային սոցիալական ծրագրերը պետք է ունենան չափելի մոնիթորինգային ցուցանիշներ:

64. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման շրջանակներում փոփոխությունների կենթարկվեն նաև սոցիալական աջակցության խորհուրդների ձևավորման սկզբունքներն ու գործառույթները՝ (ձևավորելով տարածքային մակարդակում ռազմավարական պլանավորում իրականացնելու), և հաստատված տեղական (տարածքային) սոցիալական ծրագրերի իրականացման գործուն կառուցակարգեր:

65. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման կապակցությամբ առկա են ռիսկեր, որոնք էական ազդեցություն կարող են ունենալ համակարգի արդյունավետության վրա:

66. Հիմնական ռիսկերից մեկը մարդկային գործոնի ռիսկն է: Ակնհայտ է, որ տրամադրված ծառայությունների արդյունավետությունն ուղղակիորեն կախված է ծառայություններ տրամադրողի անհատական որակներից, հաճախորդի հանդեպ դրսևորված վերաբերմունքից և պատասխանատվության զգացումից, մոտիվացիայից:

67. Ըստ այդմ, մարդկային գործոնի ռիսկը կառավարելու նպատակով անհրաժեշտ է, զուգահեռաբար, իրականացնել համալիր միջոցառումներ, այդ թվում՝

- 1) հնարավորինս ավտոմատացնել որոշումների ընդունման գործընթացները.
- 2) մշակել և շարունակաբար իրականացնել վերապատրաստման ու ուսուցման ծրագրեր.
- 3) Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանել սոցիալական ծառայություններ տրամադրող հանրային ծառայողների իրավական կարգավիճակի առանձնահատկությունները՝ հաշվի առնելով նրանց իրավունքներն ու պարտականությունները.

4) քայլեր ձեռնարկել բոլոր դեպքերում ի շահ հաճախորդի գործելու պատասխանատվությունը սոցիալական ծառայություններ տրամադրող հանրային ծառայողների մոտ արմատավորելու ուղղությամբ:

68. Մարդկային գործոնի ռիսկի առումով կարևոր նշանակություն ունի նաև ծառայություններ տրամադրող անձանց սոցիալ-աշխատանքային երաշխիքների համակարգը, մասնավորապես, նրանց աշխատավարձերի չափը՝ հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ սոցիալական պաշտպանության համակարգի միջոցով են իրակա-

նացվում Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջեի ծախսերի շուրջ մեկ քառորդը:

69. Որպես լուծման տարբերակ՝ նախատեսվում է՝

1) վերանայել սոցիալական ծառայություններ տրամադրող հանրային ծառայողների աշխատավարձերի ձևավորման սկզբունքները՝ զուգահեռաբար բարձրացնելով նրանց պատասխանատվության աստիճանը.

2) հայտնաբերված չարաշահումների հետևանքով խնայված և Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջե վերադարձված գումարների որոշակի մասնաբաժինն ուղղել հանրային ծառայողների խրախուսմանը:

70. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրման կապակցությամբ էական ռիսկ է նաև կազմակերպական ռիսկը: Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացում ներգրավվում են տարբեր պետական, համայնքային, ոչ պետական կազմակերպություններ և համակարգի արդյունավետության վրա հավասարապես բացասական ազդեցություն կունենան թե՛ ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի որևէ օղակի, որևէ հանգույցի «խափանումը», թե՛ այդ օղակների չհամակարգված գործունեությունը:

71. Ըստ այդմ, չափազանց կարևոր է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի բոլոր օղակների՝ պետական, համայնքային և ոչ պետական կազմակերպությունների իրավունքների, պարտականությունների, պատասխանատվության շրջանակի հստակեցումը: Ընդ որում, եթե պետական և համայնքային կազմակերպությունների պարագայում հստակեցումները կատարվելու են Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության շրջանակներում, ապա ոչ պետական կազմակերպությունների պարագայում այն իրականացվելու է պայմանագրային հիմունքներով:



72. Հաշվի առնելով նշվածը՝ Հայաստանի Հանրապետության ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի ներդրումը կիրականացվի փուլային տարբերակով:

73. Առաջին փուլում (նախապատրաստական փուլ)՝

1) կիրականացվի փորձնական ծրագիր «ծառայություններ մեկ պատուհանից» սկզբունքի կիրառմամբ.

2) փորձնական ծրագրի արդյունքների հաշվառմամբ՝

ա. կլրամշակվեն ՀՄԾՏԿ-ի օրինակելի կառուցվածքն ու կանոնադրությունը,

բ. ավարտուն տեսքի կրելվեն ինտեգրված սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու մեթոդաբանությունը և ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների բիզնես գործընթացները,

գ. կհստակեցվեն սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մարմինների տեղն ու դերն ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի շրջանակներում,

դ. կգնահատվեն անհրաժեշտ կառուցվածքային փոփոխությունների ու պետական մարմինների գործառույթների վերաբաշխման անհրաժեշտությունը և Հայաստանի Հանրապետության կառավարությանը կներկայացվեն համապատասխան առաջարկություններ,

ե. կմշակվի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի միջև տեղեկատվության ինքնաշխատ փոխանակությունն ապահովող ծրագրային ապահովման տեխնիկական առաջադրանքը, այդ թվում՝ առաջարկություններ կներկայացվեն սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի կատարելագործման ուղղությամբ,

զ. կմշակվի սոցիալական դեպքի վարումն ապահովող ծրագրային գործիքի տեխնիկական առաջադրանքը:

74. Երկրորդ փուլում (իրականացման փուլ)՝

1) համապատասխան օրենսդրական փոփոխությունների միջոցով կառուցվածքագործառնության ինտեգրման կենթարկվեն Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջեից ֆինանսավորվող կենսաթոշակների, պետական նպաստների, դրամական օգնությունների և այլ վճարումների նշանակման և վճարման գործառնությունները.

2) կմշակվի, կփորձարկվի և կներդրվի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի միջև տեղեկատվության ինքնաշխատ փոխանակությունն ապահովող ծրագրային ապահովումը, ինչպես նաև սոցիալական դեպքի վարումն ապահովող ծրագրային գործիքը.

3) դիմումների հաշվառման (հաճախորդների սպասարկման) տեղեկատվական համակարգը կինտեգրվի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի հետ.

4) մեկ տանիքի տակ կտեղակայվեն սոցիալական ծառայություններ տրամադրող պետական ու համայնքային կազմակերպություններն ու կգործարկվեն միասնական ընդունարանները.

5) կմշակվեն ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրումն ապահովող մեթոդական ձեռնարկներն ու ուսուցողական նյութերը.

6) կկազմակերպվի աշխատողների համապատասխան ուսուցում և կգործարկվի համակարգը:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ  
ՂԵԿԱՎԱՐ

Դ. ՍԱՐԳՍՅԱՆ

Փ Ո Ր Ձ Ն Ա Կ Ա Ն Ծ Ր Ա Գ Ի Ր

ԻՆՏԵԳՐՎԱԾ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴԻՄԱՆ

1. Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման փորձնական ծրագիրն իրականացվում է Հայաստանի Հանրապետության Արարատի մարզում՝ Արտաշատի, Մասիսի, Վեդու և Արարատի տարածաշրջաններում:

2. Փորձնական ծրագրի նպատակներն ու խնդիրներն են՝

1) ավարտուն տեսքի բերել ինտեգրված սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու մեթոդաբանությունը և ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների բիզնես գործընթացները.

2) հստակեցնել սոցիալական ցանցի այլ կազմակերպությունների հետ համագործակցության ընթացակարգերը.

3) առաջարկություններ ներկայացնել համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային կենտրոնների (այսուհետ՝ ՀՄԾՏԿ) օրինակելի կառուցվածքի (հաստիքացուցակի) և կանոնադրության, ՀՄԾՏԿ-ի աշխատողների պաշտոնների անձնագրերի վերաբերյալ.

4) մշակել սոցիալական դեպքի վարումն ապահովող ծրագրային գործիքի տեխնիկական առաջադրանքը.

5) մշակել սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի միջև տեղեկատվության ինքնաշխատ փոխանակությունն ապահովող ծրագրային ապահովման տեխնիկական առաջադրանքը, այդ թվում՝ առաջարկություններ

ներկայացնել սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեղեկատվական համակարգերի կատարելագործման ուղղությամբ.

6) փորձարկել միասնական ընդունարաններում կիրառվող՝ դիմումների միասնական հաշվառման էլեկտրոնային համակարգը և, ըստ անհրաժեշտության, առաջարկություններ ներկայացնել համակարգը կատարելագործելու ուղղությամբ.

7) հստակեցնել սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մարմինների տեղն ու դերն ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգի շրջանակներում, Հայաստանի Հանրապետության կառավարությանը համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնել անհրաժեշտ կառուցվածքային փոփոխությունների ու գործառնությունների վերաբաշխման վերաբերյալ:

3. Փորձական ծրագիրն իրականացվում է 2012 թվականի սեպտեմբերի 1-ից մինչև 2013 թվականի մայիսի 31-ը:

4. Փորձական ծրագրի արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի հրամանով ստեղծվում է աշխատանքային խումբ՝ նախարարության և մարզպետարանի ներկայացուցիչների մասնակցությամբ: Աշխատանքային խմբում համաձայնությամբ կարող են ընդգրկվել նաև տեղական ինքնակառավարման մարմինների և մարզում գործունեություն իրականացնող հասարակական կազմակերպությունների ներկայացուցիչներ: Աշխատանքային խմբի ղեկավարին նշանակում է Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարը:

5. Փորձական ծրագրի իրականացումն ապահովելու նպատակով սկսած 2012 թվականի սեպտեմբերի 1-ից Համաշխարհային բանկի վարկային միջոցներով վերանորոգված ՀՄԾՏԿ-ներում կտեղակայվեն Արտաշատի, Մասիսի, Վեդու և Արարատի տարածաշրջանների սոցիալական ապահովության պետական ծառայության տարած-

քային բաժինները, սոցիալական ծառայությունների տարածքային բաժինները, գրավածության տարածքային կենտրոնները (այսուհետ՝ սոցիալական բաժին):

6. Հայաստանի Հանրապետության Արարատի մարզի N 1 բժշկասոցիալական փորձաքննական հանձնաժողովը կտեղակայվի Արտաշատի կամ Արարատի ՀՄԾՏԿ-ում, իսկ Հայաստանի Հանրապետության Արարատի մարզի N 2 բժշկասոցիալական փորձաքննական հանձնաժողովը՝ Վեդու կամ Մասիսի ՀՄԾՏԿ-ում:

7. Միաժամանակ կիրականացվի սոցիալական բաժինների աշխատողների գործառույթների վերաբաշխում:

8. Յուրաքանչյուր ՀՄԾՏԿ-ում Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի հրամանով, ըստ նպատակահարմարության, սոցիալական բաժինների ղեկավարներից մեկը կամ այլ անձ կնշանակվի ՀՄԾՏԿ-ի համակարգող:

9. ՀՄԾՏԿ-ի համակարգողի գործառույթներն են՝

1) ապահովել ՀՄԾՏԿ-ի բնականոն գործունեությունը.

2) ապահովել ՀՄԾՏԿ-ում տեղակայված սոցիալական բաժինների և սոցիալական ցանցի այլ կազմակերպությունների միջև համագործակցությունը.

3) ամփոփել ՀՄԾՏԿ-ի գործունեության կապակցությամբ առկա խնդիրները և ներկայացնել աշխատանքային խմբի ղեկավարին:

10. Սոցիալական բաժիններից կառանձնացվեն միասնական ընդունարանի աշխատողներ՝ կախված ՀՄԾՏԿ-ի սպասարկման տարածքի բնակչության թվից:

11. Ընդունարանի աշխատողի գործառույթներն են՝

1) սոցիալ-վարչարարական ծառայություններ ստանալու համար քաղաքացիների ներկայացրած դիմումների ընդունումը և հաշվառումը դիմումների հաշվառման էլեկտրոնային համակարգի միջոցով.

2) ՀՄԾՏԿ այցելած հաճախորդին նախնական խորհրդատվություն տրամադրելը (ուղղորդելը).

3) ընդունված դիմումների մշակման (դիմումի հիման վրա համապատասխան վարչական ակտ ընդունելու)՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետների նկատմամբ մշտադիտարկում իրականացնելը և մշտադիտարկման արդյունքները ՀՄԾՏԿ-ի համակարգողին ներկայացնելը:

12. Սոցիալական բաժիններից կառանձնացվեն դիմումներ մշակողներ՝ կախված ՀՄԾՏԿ-ի սպասարկման տարածքի բնակչության թվից: Դիմում մշակողի գործառույթներն են՝

1) հաճախորդների կողմից ներկայացված դիմումներին կից ներկայացված փաստաթղթերի մուտքագրումը համապատասխան տեղեկատվական համակարգ.

2) ըստ անհրաժեշտության, դիմումի կապակցությամբ պետական կառավարման այլ մարմիններին հարցումներ կատարելը.

3) ներկայացված տեղեկատվության հիման վրա համապատասխան վարչական ակտերի ընդունումը.

4) դիմումը մերժելու դեպքում պատասխան կազմելը և հաճախորդին տրամադրելն ապահովելը:

13. Սոցիալական աշխատանքը կամ սոցիալական դեպքի վարումը կիրակահացնեն սոցիալական ծառայությունների տարածքային մարմինների մասնագետները՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի հրամանով հաստատված մեթոդաբանության:

14. Սոցիալական աշխատողի (դեպք վարողի) գործառույթներն են՝

1) գնահատել հաճախորդի կարիքները.

2) կազմել հաճախորդի անհատական սոցիալական ծրագիրը և համակարգել ծրագրով նախատեսված միջոցառումների իրականացումը՝ հաշվի առնելով հաճախորդի իրավունքներն ու օրինական շահերը.

3) միջնորդել պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմիններին, պետական, համայնքային և ոչ պետական կազմակերպություններին՝ հաճախորդի կարիքների բավարարման ուղղությամբ քայլեր ձեռնարկելու համար.

4) եզրակացություն տալ հաճախորդին սոցիալական պաշտպանության ոլորտում իրականացվող պետական ծրագրերում ընդգրկվելու անհրաժեշտության (նպատակահարմարության) վերաբերյալ.

5) հայտնաբերել ռիսկի գոտում հայտնված անձանց (ընտանիքներին), նրանց համար մշակել անհատական սոցիալական ծրագիր՝ միտված ռիսկային գործոնների նվազեցմանը, և համակարգել ծրագրով նախատեսված միջոցառումների իրականացումը:

15. Սոցիալական աշխատողն անհատական սոցիալական ծրագիրը կազմելու գործընթացում ներգրավում է սոցիալական ցանցի մեջ մտնող սոցիալական ծառայություններ տրամադրող այլ կազմակերպությունների, կրթական և առողջապահական հաստատությունների մասնագետներին:

16. Կկատարվի սպասարկման տարածքների վերաբաշխում սոցիալական աշխատողների միջև: Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ սոցիալական ծառայողի գործառույթների իրականացումը ենթադրում է նաև արտագրասենյակային աշխատանք՝ կսահմանվի համապատասխան ժամանակացույց, այն հաշվով, որ հաճախորդը միշտ կարողանա ՀՄԾՏԿ-ում հանդիպել սոցիալական աշխատողին:

17. Խորհրդատվությունների սենյակում կտեղակայվեն մեկական աշխատող՝ յուրաքանչյուր սոցիալական բաժնից, ինչպես նաև մեկ սոցիալական աշխատող:

18. ՀՄԾՏԿ-ի գործունեության շրջանակներում՝

1) գործատուների հետ տարվող աշխատանքների համար, գործող Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված իրենց լիազորությունների շրջանակներում պատասխանատու են զբաղվածության տարածքային կենտրոնի տնօրենը և սոցիալական ապահովության տարածքային բաժնի պետը.

2) հասարակական, բարեգործական կազմակերպությունների, տեղական ինքնակառավարման մարմինների, համայնքային կազմակերպությունների հետ աշխատանքների համար պատասխանատու է սոցիալական ծառայությունների տարածքային մարմնի ղեկավարը.

3) մարզային կառույցների և մարզպետարանների ենթակայության տակ գտնվող կրթական, առողջապահական բժշկական կազմակերպությունների հետ աշխատանքների համար պատասխանատու է ՀՄԾՏԿ-ի համակարգողը:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ  
ՂԵԿԱՎԱՐ

Դ. ՍԱՐԳՍՅԱՆ