

Armenia: Fourth Public Sector Modernization Project (PSMP4) P176803

Stakeholder Engagement Plan

(SEP)

November 4, 2021

Contents

Abbreviations and Acronyms	3
1. Introduction.....	4
2. Project Description.....	4
2.1 Introduction to the Third Public Sector Modernization Project (PSMP3)	4
2.2 Fourth Public Sector Modernization Project (PSMP4)	5
2.3 Implementing Agency and Implementation Arrangements	10
2.4 Prior Stakeholder Engagement Activities carried out under the PSMP3 and relevant to PSMP4....	11
3. Stakeholder Identification and Analysis	11
3.1 Key Definitions.....	11
4. Stakeholder Engagement Methodology	14
4.1 Key Principles.....	14
4.2 Summary of Project Stakeholder Needs and Methods, Tools, and Techniques for Stakeholder Engagement.....	15
4.3 Stakeholder Engagement Plan	16
5. Grievance Redress Mechanism.....	18
5.1 General principles	18
5.2 Intake and Record	19
5.3 Review, Investigation and Resolution of Grievances	19
5.4 GRM Log.....	20
5.5 Close out and Follow up of Grievances	20
5.6 Handling of Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) Issues	20
5.7 Communicating GRM to the Project Stakeholders	21
6. Monitoring and Reporting of the SEP.....	21
7. Resources and Responsibilities for Implementing Stakeholder Engagement Activities	21
7.1 Management Functions and Responsibilities.....	21
7.2 Resources	22
8. SEP Implementation Risks	23

Abbreviations and Acronyms

AI	Artificial Intelligence
API	Application Program Interface
CMU	Country Management Unit
CPC	Competition Protection Commission
CPF	Country Partnership Framework
DPMO	Deputy Prime Ministers Office of the Republic of Armenia
EKENG	E-Governance Infrastructure Implementation Agency
ENPV	Economic Net Present Value
EU	European Union
FM	Financial Management
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizens
GoA	Government of Armenia
GRM	Grievance Redress Mechanism
GRS	Grievance Redress Service
HR	Human Resources
HRMIS	Human Resource Management Information System
IBRD	International Bank for Reconstruction Development
ICT	Information and communication technology
M&E	Monitoring and Evaluation
mGOV	Mobile Government
MLSA	Ministry of Labor and Social Affairs
MoFA	Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Armenia
MoI	Ministry of Interior of the Republic of Armenia
MoJ	Ministry of Justice of the Republic of Armenia
MTAI	Ministry of Territorial Administration and Infrastructure of the Republic of Armenia
PGO	Prosecutor General's Office
PMG	Project Management Group
PMO	Prime Minister Office of the Republic of Armenia
PSMP 3	Third Public Sector Modernization Project
PSMP 4	Fourth Public Sector Modernization Project
RA	Republic of Armenia
SEP	Stakeholder Engagement Plan
SJC	Supreme Judicial Council of the Republic of Armenia
SRC	State Revenue Committee of the Republic of Armenia
ToR	Terms of Reference
UN	United Nations
UNDP	United Nations Development Programme
WB	World Bank

1. Introduction

1.1 The following Stakeholder Engagement Plan (SEP) is developed to describe proposed stakeholder engagement activities within the framework of the Fourth Public Sector Modernization Project (PSMP4) P176803, which will follow successful implementation of Third Public Sector Modernization Project (PSMP3). The project supports modernization and digitization of public sector activities and is anchored on the Government's newly adopted Digitalization Strategy. This SEP outlines the project's citizen engagement strategy and the action plan that will feature mechanisms for enhancing multi-stakeholder dialogue and inclusion throughout project preparation and implementation.

Proposed Development Objective: The project development objective is to improve the efficiency of and access to selected public services for businesses and citizens.

Purpose of the SEP

1.2 The purpose of the present SEP is to outline the key stakeholders of the PSMP4 project and its associated action plan, identify the methods of stakeholder engagement and establishment of a constructive dialogue between the parties, and introduce responsibilities in the implementation of stakeholder engagement activities. The intention of the SEP is to ensure broad and active participation of stakeholders and establish an atmosphere of constructive and timely dialogue throughout the project preparation and implementation process.

1.3 Specifically, SEP serves the following purposes:

- stakeholder identification and analysis;
- planning of inclusive engagement modalities and effective communication tools for consultations, enabling stakeholders' views to be taken into account;
- ensuring that appropriate information on the PSMP4 activities is disclosed to stakeholders in a timely, accessible and appropriate manner, including in term of format and disclosure;
- defining roles and responsibilities of different actors in implementing the SEP;
- defining the project's Grievance Redress Mechanism (GRM);
- providing feedback to stakeholders; and
- monitoring and reporting of the SEP.

1.4 This draft SEP will be disclosed and open to feedback and consultation. Feedback from stakeholders will be incorporated in the final version of SEP.

2. Project Description

2.1 The Third Public Sector Modernization Project (PSMP3)

2.1 The Republic of Armenia (RA) received 21.0 million USD financing from the International Bank for Reconstruction Development (IBRD) funds for the implementation of the Third Public Sector Modernization Project, according to the Loan Agreement dated November 18, 2015. The project supported the roll-out of the previously tested innovations and includes the following components:

Component 1: Public Financial Management Information Systems: This component is intended to support the Borrower's implementation of public financial management reforms and change management processes related to public expenditure and budget preparation and execution.

Component 2: e-Governance Solutions for Improved Service Delivery: This component is intended to support the Government of Armenia's e-Governance policy and institutional reforms and e-Governance platforms and services enhancement through, the design and implementation of an interoperability platform to obtain data integration and interconnection across the Borrower's key line agencies , the carrying out of

investments on IT systems architecture, design, deployment, hardware, and software, including the provision of technical assistance required therefore and etc.

Component 3: Capacity Building and Small Capacity Building Interventions: This component is intended to strengthen the institutional capacity of the Civil Service Council (CSC) and Armenian Academy of Public Administration (AAPA), through the transfer of skills to both entities on the management of information technology, evidence based decision making, and consultation and citizen engagement, the revision and systemization of CSC's existing civil service training system and etc.

Component 4: Project Management: This Component is intended to cover the cost of project management activities, mainly related to project implementation, procurement, financial management, monitoring and reporting, development of the technical requirements/specifications based on the input provided by the project's stakeholders for procurement documents and monitoring of the procurement process, and advisory services to agencies which implement project activities. This component also includes the activities related with training, financial audit, monitoring and evaluation (M&E).

2.2 The governmental entities that directly benefited from the Project, included:

1. Prime Minister's Office
2. The RA Ministry of Finance (MoF),
3. The RA Ministry of Foreign Affairs (MFA),
4. The RA Ministry of Justice (MoJ),
5. The RA Prosecutor General's Office,
6. The RA Police,
7. The RA State Commission for the Protection of Economic Competition (SCPEC),
8. Civil Service Office (CSO) of the Staff of the Prime Minister of the RA,
9. E-Governance Infrastructure Implementation Unit (EKENG).

2.3 The closing date of PMP3 is 30 November, 2022.

2.2 Fourth Public Sector Modernization Project (PSMP4)

2.4 Following on the activities of PSMP3, the Government of Armenia is preparing a Fourth Public Sector Modernization project (PSMP4) to be conducted from 2022 to 2028. The proposed PSMP4 with an indicative budget of US\$ 35.90 mil. (out of which US\$29.9 mil. IBRD/IDA financing) comprises four components: (i) Modernization of Public Administration, (ii) Digital Service Delivery, (iii) Data Management and Digital Infrastructure, (iv) Project Management.

2.5 The proposed project is anchored in the Government's newly adopted Digitalization Strategy which emphasizes that the development of advanced technologies plays a decisive role in the competitiveness, security, and living standards of the state.

2.6 The project has three technical components and a project management component. The three technical components encompass a more uniform change set that further resolve issues of stability, efficiency, and promote ongoing innovation within a broadly interoperable GovTech infrastructure. Component 1 will focus on modernizing the public administration. Component 2 will support digital service delivery by introducing several unified information systems, improving access and raising the efficiency of public services provided by the central and local governments. Component 3 will improve and strengthen data governance/management, cloud computing, cybersecurity, and Artificial Intelligence (AI). Component 4 will support project management to ensure timely and successful implementation. The proposed components of the project are detailed below:

2.6.1 Component 1: Modernization of the public administration

- l. The objective of this component is to improve efficiency and service delivery offerings of the civil service administration, the newly established Ministry of Interior (MoI), and the MoJ. The component will have three sub-components that are focused on improving internal efficiencies of the public administration. The sub-components will focus on i) modernizing the civil service, ii) digitalization of databases and business processes under the MoJ and judiciary, and iii) supporting the MoI, a newly established agency, to deliver civilian services formerly under the responsibilities of the police.

Subcomponent 1.1: Modernization of the civil service

- a. The project will improve the efficiency of the civil service administration. This project will fund the following activities: 1) establishment of a senior executive service; 2) business process review of human resource management processes; 3) implementation of Human Resource Management Information System (HRMIS), including hardware, software, implementation services, training, and change management; 4) modernization of the Civil Service Office.
- b. Support under this sub-component will improve the performance of the civil service through the addition of highly qualified staff and systems, modernized Civil Service Office, and use of modern HR practices and systems for public administration leading to higher productivity and increased operational efficiency.

Subcomponent 1.2: Electronic justice and court systems

- c. The project will fund key activities to improve the efficiency and compliance of judicial processes in several ways: 1) digitalization of National Archive documents to establish a comprehensive digital archive with large, expansive, data processing and storage capabilities; 2) digitization of document scanning, data entry, retrieval, and document storage services; 3) digitalization of each phase of the criminal justice process and procedures, starting from crime report submission to law enforcement bodies, case creation, investigation, trial, appeals, sentencing, sanctions, and archiving of the case; and 4) integration of the e-criminal cases to E-Systems on court procedures and sanctions and ensuring the interoperability of all those systems.
- d. The project will fund an electronic system for the National Archive in the MoJ that will facilitate the internal procedures necessary to carry out service delivery and benefit all users of justice archive services nationwide. It will establish an electronic archive and digitize the following key services at a minimum: the Civil Status Act Registration, the State Register of Legal Entities, legal expertise.
- e. This subcomponent will fund the means for relevant state agencies (investigative agencies, prosecution, penitentiary, probation, and compulsory enforcement services) to access the electronic criminal justice system within all levels of the Government of Armenia (GoA). Funding for the full digitalization of criminal justice procedures will facilitate a more uniform judicial process nationwide, ensure timely and quality implementation of criminal-procedural functions, and ensure the compliance of all procedures and actions of responsible agencies and officials with relevant laws, legal principles, and international commitments.

Subcomponent 1.3: Capacity building in the MoI

- f. The project will support the GoA in establishment of a new and modern MoI with clarified responsibilities for policy making and service delivery. The project will

fund an initial review of existing capacities and databases. Additionally, the project will finance the following activities: 1) audit (review) of operational capacities of the MoI and development of recommendations on best applicable institutional models; 2) procurement of software and hardware solutions based on the selected operational model; and 3) digitization and modernization of internal operations and capacity building for the MoI. As a newly established institution, the MoI will need support in technical capacity building, modernization, and public administration dimensions. It plans to use modern methods to assess and address the efficiency of its service and the effectiveness of its structure to achieve strategic goals. The MoI will be the second largest possessor of data in Armenia, including databases on population, car registrations, drivers' licenses, etc. The project will support the development and implementation of a plan for modernization of relevant databases and services, focusing on digitalization, data infrastructure, cybersecurity, data protection and technical capacity building agendas. The Migration and Passport Service¹ of the MoI will maintain an interoperable data infrastructure interlinking various internal services (migration flow, passports, visas, asylum etc.).

2.6.2 Component 2: Digital Service Delivery

2. This component will fund improvements in the central government digital public service delivery and local government digital public service delivery. Accordingly, financing will improve issues with software and hardware obsolescence, and provision unprecedented access to services for all citizens, which will increase citizen engagement with government services among even the most marginalized and disenfranchised citizens. Central government service delivery improvements will also address the current challenges of the tax and customs administration through the expansion of services in electronic formats and multi-channel service delivery. Likewise, it will support improvements to the delivery of e-justice services. There will be three sub-components.

Subcomponent 2.1: Central government digital public service delivery of the Tax and Customs Administration Systems

- a. This subcomponent will improve the efficiency of revenue mobilization. The project will fund modernization of tax and customs administration systems, including:
 - 1) Enhancements and upgrades of a web-based personal account card system to strengthen single self-service accounting for managing tax liabilities and taxpayer returns. This introduces a single self-service account for managing tax liabilities and returns from a progressive web application, eliminating the need for manual intervention. Tax liabilities and debit amounts will be more convenient and simpler to calculate, and automated software processes will transfer the debit amounts submitted by taxpayers through tax returns to a single account.
 - 2) Implementation of accessible tax services through multi-channel self-service applications, including at state-owned kiosks in local municipalities. The e-Services Platform and Mobile Tax Application for individuals will improve the quality of services provided by the State Revenue Committee (SRC), enabling more accessible service delivery to marginalized, alter-abled, and non-technical citizens.

¹ Currently the service is under the Ministry of Ministry of Territorial Administration and Infrastructure and will be transferred under the MoI upon its establishment.

- 3) Upgrade of the e-invoicing system to a web-based version using modern architecture, including the development of progressive web applications engineered to operate on desktop, tablet, and mobile phones that will enable self-service for invoice submissions, validations, adjustments, and cancellations and will enable the SRC to iterate rapidly and improve a simple and understandable mobile application available to the taxpayer;
 - 4) Upgrade of the self-declaration system by engineering a mobile application and payment terminals to make the process simpler and more accessible. This will allow citizens to re-calculate and confirm the amount of income tax they have paid through annual declarations as necessary. The project will also allow the option to submit declarations through a mobile application or payment terminals to make the process simpler and more accessible.; and
 - 5) Support digitalization and modernization of existing software and electronic hardware computing systems and implementation of new software and hardware systems at the SRC Data Center. Thus, resolving issues with quality, data processing capacity, storage, retrieval, network transfer, support resolution, uptime, and cybersecurity.
- b. This subcomponent will support climate considerations by reducing the use of natural resources and time spent on tax-related activities by both the taxpayers and the administration, which will reduce the GoA's carbon footprint.

Subcomponent 2.2: Central government digital public service delivery – Other Central Agencies

- c. This subcomponent will finance the following activities: 1) digitalization of approximately 300 public services at the central level, including support for business process reviews, enhancements and upgrades to database, storage, and computing infrastructure; 2) implementation of a coherent concept of digital identification document (ID), including mobile ID (m-ID), government ID (gov-ID) 3) digitalization of historical paper-based records into new storage, data processing, and computational infrastructure; 4) implementation of AI pilot models of analytical decision-support systems; 5) development of progressive web applications for multi-channel mobile, desktop, and kiosk service delivery; 6) data center modernization; 7) establishing new databases, registers, and data processing platforms with a common data document based structure for enabling whole-of-government interoperability, including an enhanced and extended government document flow system; 8) creation of a single integrated data storage platform on core operations and public services; 9) implementation of a new system for protection of economic competition with data analytics, machine learning (ML), and AI;² 10) establishment of a direct hotline designated for handling gender-based violence/domestic violence (GBV/DV) related calls.
- d. The sub-component will support the re-engineering of databases and business processes to support long-term interoperability of data with better access controls, storage, processing, data structure, and computing infrastructure. GovTech reforms will also facilitate making public services more accessible and affordable to lower-income and vulnerable segments of the population.
- e. Administering a direct, accessible, and specialized GBV hotline, using trained and

² Import and export data analytics with linkage to the production, pricing calculation of the products, and price fluctuation will be available for citizens.

designated staff, and conducting robust nation-wide communications and gender outreach campaigns could help improve the access to, effectiveness, and efficiency of GBV services, making them more citizen-centric and responsive to the needs of the beneficiaries.

Subcomponent 2.3: Local government digital public service delivery

- f. The sub-component will support local governments with re-engineering databases, data infrastructure, and computing systems to better align business processes with central agency processes. This project will fund digitalization to ensure seamless service delivery to the citizens and businesses. The project will finance the following activities: 1) digitalization of around 10 local public services, including business process reengineering of back-office processes, financial management (FM), and internal control improvements with a mGov approach to public service delivery; 2) establishment of citizen municipal offices, upgrading of computers and other hardware, and training of municipal staff; 3) development of progressive web applications for multi-channel mobile, desktop, and kiosk service delivery in local municipal offices; 4) implementation of a portal for digital community services, community performance dashboard, and monitoring system; 5) implementation of road users' awareness system; 6) implementation of modern digital infrastructure technologies that leverage economies of scale, including commodity infrastructure³ among similar platforms and systems being deployed in all sub-national governments; 7) design of a system for rapidly informing municipalities of climate-related disasters.

2.6.3 Component 3: Data management and digital infrastructure

3. This component aims to strengthen the ICT backbone of the GoA to address the issues with data governance/management, cloud computing, and cybersecurity, and to enhance government-wide decision-making support using AI in areas capable of support large data pools for analysis. The component will optimize the use of available public sector data in support of the project's objectives of greater efficiency and accessibility of services.

Subcomponent 3.1: Hybrid cloud

- a. This subcomponent will enhance the efficiency and security of digital infrastructure by financing the following activities: 1) preparation of a cloud readiness assessment to inform policy on hybrid cloud; 2) preparation of a data classification report to guide the policy on hosting government data on government cloud, and public cloud; 3) development of a cloud assessment framework to screen, authorize, and accredit/certify/pre-qualify cloud service providers suitable for hosting government data; and 4) establishment of a disaster and climate change resilient data recovery center and backup sites. The latter will also help minimize the impact of climate risks and disaster-induced (for example, flood or earthquake) interruptions and data losses.

Subcomponent 3.2: Cybersecurity

- b. This subcomponent aims to improve the resilience to cyber threats of the Government's digital infrastructure and assets. It will finance the following activities: 1) carrying out of cybersecurity assessment of existing hardware and

³ Commodity infrastructure refers to devices that are relatively inexpensive, widely available, and interchangeable with other hardware of their type.

software in targeted areas; 2) preparation of an institutional assessment of coordination of cybersecurity functions within the GoA; 3) the organization of knowledge exchange with peers on cybersecurity arrangements; 4) strengthening of cybersecurity in vulnerable areas as identified in the assessment; 5) the delivery of training; 6) creation of big data storage infrastructure for interoperable data with access control lists; and 7) implementation of a unified threat management system that automates integration across data centers.

Subcomponent 3.3: Data science, ML, and AI in GovTech

- c. This subcomponent focuses on increasing the efficiency of citizen engagement, service delivery, and cybersecurity. The project will finance the following activities: 1) development of an integrated data fabric architecture concept for the whole-of-government approach to AI; 2) piloting of the AI concepts in targeted areas; 3) training and capacity building on AI; and 4) iterative innovation, research, and development using low-cost and high-impact AI systems.

2.6.4 Component 4: Project management

4. The objective of this component is to provide support for project implementation, including project management, coordination, development of institutional capacity, and absorption of the project-supported reforms. The Project Management Group (PMG) will coordinate implementation, including fiduciary aspects, knowledge management/communication, the grievance redress mechanism, citizen engagement, and gender considerations; and will monitor implementation of environmental and safeguard framework-related issues. A specialized expert with knowledge in =IT procurement will be hired to support implementation. This component will finance the remuneration of project management staff, consultants to support the PMG in M&E and other areas, office equipment and operations, training in subjects related to project management, financial audit of the project, translations of project related documents, awareness raising of project activities and other costs directly related to the project management agreed with the Bank.

2.3 Implementing Agency and Implementation Arrangements

2.7 The institutional and implementation arrangements for the project will largely remain the same as those for PSMP3.

2.8 The project will be implemented under the leadership of the Public Sector Reform Commission (PSRC), which has been in place since the PSMP1 and will continue to serve as the project's management board or steering committee. The PSRC will be headed by the Deputy Prime Minister/ Chief of PM staff, who is also the Project Director. PSRC members include senior officials from the Prime Minister's and Deputy Prime Minister's Offices, different ministries directly involved in the project, and the Project Manager. The PSRC will provide political support and strategic guidance for project activities important FM and procurement documents; ensure that adequate provisions for the project are made in the national budget; resolve inter-agency coordination issues; and assist in building support for and overcoming resistance to reforms.

2.9 Day-to-day project implementation will be carried out by a small PMG headed by a Project Manager, who will report to the Project Director (Deputy Prime Minister/ Chief of PM staff). The PMG will support to PMO, which will be responsible for: 1) technical and administrative support for project implementation, 2) FM, 2) procurement, 3) compliance with environmental and social safeguards requirements, 4) M&E, 5) support/guidance on development of technical requirements and specifications for procurement documents based on inputs provided by the project's stakeholders, and 6) advisory services to agencies that implement

project activities. EKENG will be in charge of supporting PMG and beneficiary entities in shaping the terms of reference and specifications for all ICT related procurement (hardware, software, systems). EKENG will also support/advise in the acceptance of all the deliverables under ICT contracts. In many cases EKENG will also act as a member of bid evaluation committees.

2.10 The Project Manager will be hired by the PSRC and will be financed by the project. The Office of the Prime Minister will provide office space for the PMG, and the project will cover its operational costs. PMG staff will be composed of consultants hired to work full-time or part-time on the project's implementation. Aside from the Project Manager, the current staff under PSMP3 include a procurement specialist, and part-time FM specialist and accountant/full time FM (with responsibilities of FM and accountant). An additional procurement assistant and an additional ITC specialist position will be added for PSMP4.

2.11 A number of specialized agencies will participate in project implementation as clients/beneficiaries. Their roles will be to provide technical requirements and specifications for the systems or other activities to be financed through the project, to review consultant and vendor outputs, to organize acceptance testing of IT software and hardware, and to utilize the project outputs that correspond to them. These entities will not directly manage project funds, with FM and procurement functions being carried out by the PMG. However, they will be accountable for the expected results of their respective activities to ensure ownership of the goals of the reforms beyond getting their activities funded.

2.4 Prior Stakeholder Engagement Activities carried out under PSMP4 so far

2.12 PMG has been engaging with different stakeholders in previous iterations of the project. As many activities will be carried over from PSMP3, stakeholders largely remain the same, with already established channels for communication. This includes the citizen feedback platform that was developed to enable feedback to inform project activities. The platform facilitates the dialog with citizens, providing them an efficient and comfortable channel for communication. A unified system for citizen feedback on public services and a call center are important tools for strengthening citizen engagement and accountability of service providers.

2.13 In developing the PSMP4 project, PMG had virtual and face-to-face consultation meetings with different stakeholders involved in the process, including representatives from Prime Minister's Office, Deputy Prime Minister Office (DPMO), State Revenue Committee (SRC), Civil Service Office (CSO), Ministry of Justice (MoJ), Ministry of Finance (MoF), Ministry of Foreign Affairs (MFA), Corruption Prevention Commission, General Prosecutor Office, RA Police, Ministry of Territorial Administration and Infrastructure (MTAI), E-Governance Infrastructure Implementation Agency (EKENG), State Commission for the Protection of Economic Competition and other relevant governmental entities. The proposed project scope for PSMP4 was outlined following meetings with various government counterparts, and potential beneficiaries.

3. Stakeholder Identification and Analysis

3.1 Key Definitions

3.1 Stakeholder engagement of the project includes the activities to be initiated by the Project implementers to ensure meaningful participation of all stakeholders throughout project preparation and implementation. It is intended to raise the inclusiveness and transparency of the project among the different stakeholders.

3.2 Project stakeholders are defined as individuals, formal or informal groups and organizations, and/or governmental entities whose interests or rights will be affected, directly or indirectly, by the project, both positively and negatively, who may have an interest in project implementation, and who have the potential to influence the project outcomes in any way.

3.3 As per the World Bank's Environmental and Social Framework, Environmental and Social Standard (ESS) 10 on Stakeholder Engagement and Information Disclosure, stakeholders may be categorized into:

3.3.1 Affected Parties: These are persons, groups, and other entities within the Project Area of Influence (PAI) that are directly influenced, actually or potentially, by the -project-affected parties may have been identified as most susceptible to change associated with the project. These parties need to be closely engaged in identifying impacts and their significance and decision-making on mitigation and management measures

3.3.2 Other Interested Parties: These are individuals, groups, and other entities that may not experience direct impacts from the project but who consider or perceive their interests as being affected by the project or who could affect the project and the process of its implementation in some way.

3.3.3 Vulnerable Groups: These are persons who may be disproportionately impacted or further disadvantaged by the project compared with any other groups due to their vulnerable status. Vulnerable groups may require special engagement efforts to ensure equal representation in the consultation decision-making process associated with the project.

3.4 The project has multiple stakeholders from different governmental entities, potential consultants, civil society, IT community and the general public. For the purposes of this SEP document, stakeholders who are likely to be directly affected by, and involved in the implementation of the policy, are classified as:

3.4.1 Affected Parties. The ministries and other Governmental entities which are associated with the project and are project stakeholder entities/affected parties include but are not limited to the MoJ, newly created MoI, SRC, National Archive, etc. Local communities, community administration offices, and courts are project stakeholders as well. All citizens/potential users of digital services, civil service employees and applicants, as well as diaspora representatives are also project-affected parties.

3.4.2 Other Interested Parties are those who do not experience direct impacts from the project. Those group include other government institutions that may be involved in various ways in project implementation, the IT community of Armenia (e.g. Enterprise Incubator Foundation (EIF), Union of Advanced Technology Enterprises (UATE), Union of Employers of ICT in Yerevan, Union of Information Technology Enterprises (UITE), Impact Hub Yerevan etc.), potential consultants (e.g. IT companies, start-ups, M&E consultant company, etc.); bi- and multilateral agencies (e.g. UN through SDG lab, USAID supporting community consolidation and citizen engagement processes in Armenia, UNDP supporting the government to advance the open governance agenda, EU supporting Judicial Reforms, Institutions' Strengthening and Good Governance in Armenia, etc.), the media, CSOs (e.g. Communities Finance Officers Association, Taxpayers Rights Protection NGO, Armenian Lawyers' Association, National and Regional Chambers of Commerce and Industry, etc.) and the general public.

3.4.3 Vulnerable Groups: As per its definition, the project will not negatively impact any disadvantaged group. However, potential social risks relate to the inclusiveness of digital services provided and/or enhanced with the support of the project. Potentially vulnerable and disadvantaged persons of the project may include the groups/people that cannot fully utilize the e-services that are envisaged by the project. Those groups/people may include the elderly, who do not use modern technologies or have limited access to it, persons with disabilities and limited mobility, persons living in rural, remote areas, ethnic minorities who lack proficiency in the national language, migrants and displaced persons who by virtue of limited social networks may find it harder to obtain information about the benefits of the project, or persons and households lacking connection to high-

speed internet and/or the required skills to use digital services. The project will mitigate these risks by undertaking inclusive consultations and enabling the extension of digital services and skills training to remote and rural locations in order to ensure broader and more inclusive access to the project benefits.

Table 1: Main stakeholders per Project Components and Sub-Components

Components	Subcomponents	Target Stakeholders	Other interested parties
<u>Component 1: Modernization of the public administration</u>	<i><u>Subcomponent 1.1: Modernization of the civil service</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Civil servants of the MoJ and newly established MoI ▪ Civil Service Office 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ All the other governmental entities and civil servants (and applicants) subject to modernization of the civil services ▪ Consultants to be involved for component implementation ▪ Bi- and multilateral agencies (e.g. EU supporting good governance in Armenia) ▪ The media ▪ Public in general
	<i><u>Subcomponent 1.2: Electronic justice and court systems</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ National Archive and its staff ▪ Courts in Armenia ▪ MoJ ▪ The Civil Status Act Registration ▪ The State Register of Legal Entities 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Court and national Archive users ▪ Other Governmental entities using National Achieve, Civil Status Act Registration or State Register data ▪ Investigative agencies, prosecution, penitentiary, probation, and compulsory enforcement services ▪ CSOs and associations (e.g. Armenian Lawyers' Association, Armenian Helsinki Committee, Transparency International, etc.) ▪ Bi- and multilateral agencies (e.g. EU supporting good governance in Armenia) ▪ Public in general
	<i><u>Subcomponent 1.3: Capacity building in the MoI</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Newly established MoI and its staff ▪ The Migration and Passport Service of the MoI ▪ MTAI ▪ RA Police and the NSS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Other Governmental entities ▪ Public in general ▪ Bi- and multilateral agencies (e.g. EU supporting good governance in Armenia)
<u>Component 2: Digital Service Delivery</u>	<i><u>Subcomponent 2.1: Central government digital public service delivery of the Tax and Customs Administration Systems</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministry of Finance ▪ SRC ▪ Tax and customs-payers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Future tax-payers and Public in general ▪ Bi- and multilateral agencies (e.g. EBRD through Business Support Office in Yerevan) ▪ Local CSOs (e.g. National and Regional Chambers of Commerce and Industry; “Citizen, Taxpayer, Business Rights Protection” NGO, Mantashov” Entrepreneurs Union, Taxpayers Rights Protection NGO, etc.)
	<i><u>Subcomponent 2.2: Central government digital public</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Public service users ▪ GBV/DV victims ▪ Enterprises 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CSOs dealing with GBV/DV cases (e.g. National Association of Social Workers (NASW))

Components	Subcomponents	Target Stakeholders	Other interested parties
	<u>service delivery – Other Central Agencies</u>		<ul style="list-style-type: none"> Bi- and multilateral agencies (e.g. World Vision Armenia dealing with child right protection) Media
	<u>Subcomponent 2.3: Local government digital public service delivery</u>	<ul style="list-style-type: none"> Local governments and local communities Local public service users/public in general Local community residents 	<ul style="list-style-type: none"> Community-based organizations and CSOs (e.g. Union of Communities of Armenia, Communities Finance Officers Association, etc.) Bi- and multilateral agencies (e.g. USAID, Eurasia Partnership Foundation (EPF), GIZ) Media Consultants to be involved for component implementation
<u>Component 3: Data management and digital infrastructure</u>	<u>Subcomponent 3.1: Hybrid cloud</u> <u>Subcomponent 3.2: Cybersecurity</u> <u>Subcomponent 3.3: Data science, ML, and AI in GovTech</u>	<ul style="list-style-type: none"> GoA and its staff Public in general/ all citizens/potential users of digital services 	<ul style="list-style-type: none"> Consultants to be involved for component implementation IT Community (e.g. Enterprise Incubator Foundation (EIF), Union of Advanced Technology Enterprises (UATE), Union of Employers of ICT in Yerevan, Union of Information Technology Enterprises (UITE), Impact Hub Yerevan etc.) Media

4. Stakeholder Engagement Methodology

4.1 Key Principles

4.1 In order to meet best practice approaches, the project will apply the following principles for stakeholder engagement:

4.1.1 Openness and life-cycle approach: stakeholder engagement activities will be arranged during the whole life-cycle of the project, carried out in an open manner, free of external manipulation, interference, coercion or intimidation;

4.1.2 Informed participation and feedback: information will be provided to and widely distributed among all stakeholders in an appropriate language (Armenian) and format; opportunities are provided for communicating stakeholders' feedback, for analyzing and addressing comments, suggestions and concerns;

4.1.3 Inclusiveness and sensitivity: stakeholder identification are undertaken to support better communications and build effective relationships. The participation process for the projects is inclusive. All stakeholders are encouraged to be involved in the consultation and discussion process, to the extent the current circumstances permit. Equal access to information will be provided to all stakeholders.

4.2 Summary of Project Stakeholder Needs and Methods, Tools, and Techniques for Stakeholder Engagement

4.2 Strong stakeholder engagement is a precondition for the effectiveness of the project. Three general vectors of stakeholder engagement under the project will be carried out as follows:

- 4.2.1 Consultations with stakeholders and feedback collection throughout the entire project cycle
- 4.2.2 Awareness-raising activities on the project activities and its progress
- 4.2.3 Engagement and consideration of the needs of vulnerable groups in project-related activities.

4.3 Generally, the following stakeholder engagement activities are proposed:

4.3.1 Consultations with stakeholders and feedback collection

- **Correspondence by phone/email and one-on-one meetings:** The PMO/PMG will maintain regular contact with the different stakeholder governmental entities to introduce, share and collect feedback on the project-related activities. These interactions will be conducted through phone calls, emailing, online platforms or one-to-one meetings. The relevant documents, which refer to other stakeholders e.g. TORs, were circulated among the respective stakeholders as draft and final documents for their collaboration and comments aimed at further improvement of the documents.
- **Formal meetings, roundtable discussions and forums:** Before the project's launch and during its entire cycle, the PMG will organize formal meetings with project stakeholders as listed in Table I above. The meetings may be organized in person or through online platforms. The Monitoring and Evaluation (M&E) Consultant Company will be responsible for organization of at least one roundtable discussion and/or forum with the project stakeholders during each reporting year (see more about M&E Consultant company responsibilities in Section 7 – “Resources and Responsibilities for Implementing Stakeholder Engagement Activities”).
- **Survey and M&E feedback collection tools:** The project will finance periodic annual taxpayer satisfaction surveys to facilitate independent feedback from a wide range of taxpayer segments on their experience with services, specifically including vulnerable groups (e.g., people with disability and elderly). The surveys will gauge the satisfaction level of citizens, the quality of taxpayer-tax official interaction, challenges faced by businesses and citizens, and suggestions of how to improve services. The respective interventions financed by the project will be revised or fine-tuned accordingly. The survey results will be published/publicly discussed. In addition, to conduct baseline, mid-term assessments and final evaluation of the project, the M&E will apply different stakeholder engagement tools aimed at feedback collection that will include, among others, Key Informant Interviews (KIIs), Focus Group Discussion (FGDs), survey among the stakeholders, town-hall meetings, etc. The feedback and insights the M&E Consultant will gain through various feedback collection mechanisms, will be shared with the PMG regularly to further improve the project interventions.
- **Established Grievance Redress Mechanism:** GRM will be maintained throughout entire project lifecycle (see more section 5 “Grievance Redress Mechanism”).
- **Training, seminars and capacity building activities of relevant staff of governmental entities on the introduced new technologies and tools:** The PMO will ensure that relevant staff of governmental entities are introduced and trained on the new technologies and tools. To do so, the PMO/PMG will include awareness-raising and training provision requirements in the ToRs of the Consultant Companies responsible for the update/introduction of new technologies. In addition, the PMG will include additional requirements on the provision of awareness-raising and training to the vulnerable groups and/or people with disabilities working in the respective governmental entities. These

requirements may include but are not limited to additional hours of training for elderly staff, organization of training in disability-friendly locations, etc.

- Engagement and consideration of the needs of end-user vulnerable groups in project-related activities: The project will ensure that the needs of the vulnerable groups as end-users are duly incorporated into the final design of the products to be developed/introduced for broad public usage. The solutions to address specific needs of vulnerable groups will include, among others, the functionality of final products in case low-speed internet is used, voice assistant solutions for the blind, availability of the products in languages used by ethnic minorities, etc. The PMG will include the requirements to reveal, assess and address specific needs of the vulnerable groups in the ToRs of the Consultant Companies responsible for the update/introduction of new products designed for broad public usage. In addition the Consultant on M&E (hired by PMO for PMG) will organize subsequent focus group discussions with the representatives/CSOs representing vulnerable groups to ensure that vulnerable groups are empowered to voice their needs.
- Usage of the already established citizen feedback platform: Under PSMP3, an already established citizen feedback platform operating under www.gnahatir.am domain, was developed enabling Feedback from citizens which may inform project activities. The platform facilitates the dialog with citizens, providing them an efficient and comfortable channel for communication. A unified system for citizen feedback on public services and a call center are expected to significantly strengthen citizen engagement and accountability of service providers. This platform will be used under PSMP4 to collect feedback from the citizens related to project activities. The project will measure citizen engagement and its effectiveness through a beneficiary feedback indicator in the results framework: % increase in the citizen satisfaction (disaggregated by gender) with selected services.

4.3.2 Awareness Raising and Capacity Building Stages

- Disclosure of project-related documentation and/or press releases in the local and national media: The PMG will ensure that respective project-related documentation and other relevant information is disclosed in a timely manner and is accessible to the key stakeholder and other interested parties (see more in “4.4 Proposed Strategy for Information Disclosure sub-section). Generally, audit reports, project monitoring and evaluation reports, public notices, procurement notices, electronic publications and/or press releases on the project’s activities will be disseminated through www.gov.am website or on other open-source websites (e.g. www.devbusiness.un.org, www.gnumner.am).
- Publications on official websites and/or media materials and news on online press, and/or social media pages: The PMG will use opportunities to publish project-related information, press releases, and news through local and national media and/or different social media pages and/or www.gov.am website or on other open-source websites (e.g. www.devbusiness.un.org, www.gnumner.am), as long as various media outlets make those types of opportunities available.

4.3 Stakeholder Engagement Plan

Table 2: Main stakeholders and proposed stakeholder engagement activities

Target stakeholders	Project stage	Topic of consultation / message	Method used	Responsible for implementation
<u>Government Entities</u>	Preparation Implementation Operation	Project information – scope, timeline; GRM	Correspondence by phone/email; one-on-one meetings; Formal meetings, roundtable discussions and forums; Established Grievance Redress Mechanism and Citizen feedback platform Awareness-raising, training, seminars and capacity building activities of relevant staff of governmental entities on the introduced new technologies and tools. M&E activities aimed at feedback collection	PMO/DPMO/PMG Service providing consultants M&E Consultant
<u>Civil society, IT and professional community</u>	Preparation Implementation Operation	Project information – scope, timeline; Stakeholder engagement opportunities; Grievance mechanism procedure;	Formal meetings, roundtable discussions and forums; Disclosure of Project –related documentation; Established Grievance Redress Mechanism and Citizen feedback platform; public notices; M&E activities aimed at feedback collection	PMO/DPMO/PMG M&E Consultant
<u>Public in general, including vulnerable groups</u>	Preparation Implementation Operation	Project information – scope, timeline; Stakeholder engagement opportunities; Grievance mechanism procedure;	Publications of materials on online press and/or official websites and/or social media pages; Awareness raising events, e.g. forums, conferences, etc. Grievance Redress Mechanism and Citizen feedback platform; public notices; FGDs with the representatives of vulnerable groups/CSOs representing their interests M&E activities aimed at feedback collection	PMO/DPMO/PMG M&E Consultant

4.4 Proposed Strategy for Information Disclosure

The following principles will be applied when disclosing information on project activities:

- The project will ensure that information to be disclosed is comprehensible and easily accessible and will be delivered to the stakeholders in a timely and accessible manner,
- Information disclosure processes will be initiated at the very beginning of the project and will be continued through the entire circle of its implementation,

- Diverse information portals will be used for information disclosure including but not limited to the official websites/social media/ news outlets, etc.

Information Disclosure Preliminary Strategy is presented on Table 3.

Table 3. Information Disclosure Preliminary Strategy

Project stage	Target stakeholders	Information to be disclosed	Methods and timing proposed
Preparatory work for project implementation	Government entities (DPM Office, EKENG, MoJ, Police, etc.); other donor organizations working in the area, other stakeholders	Project purpose and coverage, SEP, GRM procedure, update on project development	Dissemination of information via www.gov.am / public notices and electronic publications via online websites/social media/press releases; direct emailing
Project implementation stage	Government entities (DPM Office, EKENG, MoJ, Police, etc.); other donor organizations working in the area, other stakeholders; Potential Consultant Companies; Public in General	Project purpose and coverage, SEP, GRM procedure, update on project development Tendering opportunities Progress and achievements of the project	Dissemination of information via www.gov.am / public notices and electronic publications via online websites/social media/press releases; direct emailing www.procurement.am / UNDB Online website(s) (www.gnumner.am , www.devbusiness.un.org , etc.)
Project completion and closure	Government entities (DPM Office, EKENG, MoJ, Police, etc.); other donor organizations working in the area, other stakeholders; Public in General	Progress reports, GRM reports, SEP monitoring report, project monitoring and evaluation reports, Audit reports	Dissemination of information via www.gov.am /public notices and electronic publications via online websites/social media/press releases; direct emailing upon necessity. Disclosure of project related documents such as audit reports on www.gov.am website.

5. Grievance Redress Mechanism (GRM)

5.1 General principles

5.1 The main objective of a GRM is to help resolve complaints and grievances in a timely, effective, and efficient manner that satisfies all parties involved. The early identification and understanding of possible complaints can help to further improve the project activities. The GRM will ensure that the project beneficiaries and stakeholders have an outlet through which they can be engaged in the project implementation, raise concerns and grievances, and provide PMG with practical suggestions/feedback on project activities allowing them to be more accountable, transparent, and responsive.

5.2 The following core principles are embodied in the GRM: 1) Grievances will be treated confidentially, assessed impartially, and handled transparently. 2) The project beneficiaries may use a range of contact options (telephone number, e-mail address and postal address, etc.). The GRM is accessible to all stakeholders. 3) The GRM is designed to be responsive to the needs of complainants. 4) All grievances, simple or complex, will be addressed and resolved as quickly as possible. The action taken on the grievance will be swift, decisive, and constructive 5) The GRM includes a protocol and dedicated awareness-raising

of all staff involved of safe and confidential handling of grievances related to sexual exploitation and abuse and sexual harassment (SEA/SH).

5.3 The data gathered through the operation of GRM will be used not only to address the complaints and grievances arisen during the course of project implementation, but also to contribute to the continuous improvement of the project performance through the analysis of trends and lessons learned.

5.4 PMG will build on already existing GRM mechanism, which exists under the Prime Minister's Office and is managed by the Department for Reception of Citizens and Discussion of Petitions. The Grievance intake will be done through www.e-request.am Unified Portal for Online Requests run by e-Governance Infrastructure Implementation Agency (EKENG). The existing mechanism responds to all types of citizen concerns and feedback about the project, and direct project-specific grievances to PMG. Data on citizen concerns and the resolution of grievances are collected to promote greater accountability and responsiveness. PMG is responsible to verify that grievance redress mechanism is properly advertised, that all project-related grievances are responded to and addressed within an established timeframe, and that all grievances are recorded in a consistent manner.

5.2 Intake and Record

5.5 The focal point (FP) for the GRM is the Project Manager who is in charge of receiving, screening, recording and documenting all the complaints.

5.6 Project stakeholders and beneficiaries dissatisfied with project-related activities can give their feedback or convey complaints at any stage of the process. There are multiple channels for grievance intake. Citizens can file a request or a complaint through an electronic platform www.e-request.am, track the case, and apply for a meeting with a relevant official. There is also a dedicated email hotline@gov.am and phone numbers 1-17(calls are free of charge) and +374 (10) 527-000 (for overseas calls).

5.7 The Project Manager will also check project's general email – info@psmp.am and any grievance and feedback received through this email will be registered in the GRM log and handled as per the project's GRM procedure.

5.8 In the Governmental entities that are involved in project implementation procedure (e.g. MoJ, SRC, Ministry of Finance, Police, etc.) local focal points will be designated to receive, proceed and transfer the grievances and feedback to PMG.

5.9 The grievances received through local focal points or other channels, e.g. forwarded by other government entities, by WB, CSOs, etc. will equally be recorded in the grievance log and handled as per the project's GRM procedure.

5.3 Review, Investigation and Resolution of Grievances

5.10 While the Prime Minister's office receives grievances on all government-related issues, project-specific grievances will be forwarded to PMG. Anonymous feedback and complaints will be also allowed, recorded and reviewed as long as that it raises any legitimate concern related to project activities.

5.11 Based on the need other members of the project team can be involved in the reviewing process to assist the Project Manager in the final decision making. Case Review cannot take more than 5 working days after the registration.

5.12 All complainants should be contacted within five working days of presenting a case to be informed of the final answer/resolution or regarding the status of the case. PMG will prepare a response, which will be delivered by the Prime Minister's Office. In special cases where a resolution cannot be provided in five

working days (when more time is needed for additional information and involvement of other stakeholders) the complainants will be informed about the additional time required for their case, which according to the RA Law on Freedom of Information cannot be longer than one month.

5.13 Responses can be either oral or written, depending on whether the grievance was received orally or in writing. Regardless of its form, the claimant and the response should be registered. The response at least should include the following information: a) acceptance or rejection of the complaint, b) if rejected, the reasons for the rejection and possible referrals, if any, c) if accepted, the next steps and timeframe for the resolution.

5.14 In the framework of the current project the possible approaches to complaints resolution can include: a) mediation through traditional institutions and/or governmental organizations, b) direct negotiations and dialogue between the applicant and the relevant agency or agencies; c) facilitated negotiations through a third party; d) investigation of a complaint through review of documents, field investigation, and/or interviews of different parties; e) referrals to other judicial and administrative processes. Depending on the nature and the severity of the complaint/s, PSMP Project Manager in consultation with project team should identify and decide on an approach for grievance resolution.

5.4 GRM Log

5.15 PSMP Project Manager will maintain a GRM log (IT-based or manual). A complaint by any channel should be recorded in the complaints logbook or grievance excel-sheet/grievance database. The grievance log will clearly show summary of question/grievance/feedback received, date and name/contact of complainant if available, date of response, status of resolution, and next steps or pending actions.

5.5 Close out and Follow up of Grievances

5.16 A grievance is closed out when no further action can be or needs to be taken. The grievance cannot be closed out, until the response has not been communicated with and approved by the Complainant. If the Complainant is satisfied with the outcome, then the grievance is closed out and is being registered in the Grievance Register as Resolved case.

5.17 The GRM will provide an appeal process if the complainant is not satisfied with the complaint's proposed resolution. Once all possible means to resolve the complaint have been proposed and if the complainant is still not satisfied, they should be advised of their right to legal recourse.

5.18 If the Complainant rejects or appeals twice with the same claim, then the closure status of the complaint is being recorded and entered into the Grievance database as unresolved. The grievance can be closed also in cases where the attempts to contact the Complainant have not been successful for 30 days following receipt of formal grievance. These cases are registered as abandoned.

5.19 As per the Republic of Armenia's legislation, project affected people may at any stage refer to court. Opening a Court Case means stopping all the activities regarding the grievance within the project GRM system. Once the case is opened, only decisions made by the Court are becoming obligatory both for the Applicant and the project.

5.6 Handling of Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) Issues

5.20 The SEA/SH risk of the project activities have been screened and assessed as low. The GRM will be sensitive in terms of receiving and handling of SEA/SH grievances, putting in place mechanisms for confidential reporting with safe and ethical documenting of GBV issues. Further, the GRM will also have

processes to immediately notify the World Bank of any GBV complaints, with the survivor's consent, strictly keeping his/her confidentiality.

5.7 Communicating GRM to the Project Stakeholders

5.21 Feedback and GRM information will be communicated to the stakeholders during public consultation meetings, roundtable discussions, and other project events. All project-related printed materials such as brochures, booklets, posters (if available), will also present information on GRM including contact information to submit feedback or grievances. Feedback and GRM-related information will also be disseminated through all project disclosed documents and press-releases.

6. Monitoring and Reporting of the SEP

6.1 This Stakeholder Engagement Plan will be periodically reviewed, updated and improved in order to ensure that the information presented herein is consistent and is the most recent, as well as to ensure that the identified methods of stakeholder engagement are efficient and appropriate to the existing situation and context. The SEP will be updated to reflect any major changes to the project related activities and to its schedule, if any.

6.2 The activities performed under this SEP are subject to monitoring and evaluation (M&E). All stakeholder engagement activities will be tracked and documented, the progress and results of the stakeholder engagement activities will be reflected in progress reports submitted by PMG to the World Bank. The internal monitoring of the stakeholder engagement activities will be carried out by PMG.

6.3 Feedback and grievances received through the Program grievance mechanism will be filed and included in progress reports. Summaries and internal reports will reflect up to date information on stakeholder engagement within a reporting period (e.g. monthly, quarterly, or annually), as follows:

6.3.1 Information on stakeholder engagement activities, including consultation meetings, round table discussions, forums, etc., reporting number of participants, number of press materials published/broadcasted in the local, regional, and national media/or on official Government platform etc.

6.3.2 Information on the operation of the online portals, including information on the documents disclosed, number of visits to the web-sites, number of received feedback, etc.

6.3.3 GRM-related information, including number and the nature of complaints and requests received, number of addressed grievances, average time of grievance resolution, etc.

6.4 SEP implementation progress will be documented through annual progress reports, to be shared with the World Bank.

7. Resources and Responsibilities for Implementing Stakeholder Engagement Activities

7.1 Management Functions and Responsibilities

7.1 The PMG is led by the Project Manager and comprises procurement, financial management, and professional IT staff (the structure of the PMG is still tentative). PMG will be in charge of implementation and oversee of the project and stakeholder engagement activities. PMG Project Manager will be a focal point and responsible for the implementation of stakeholder engagement activities, its monitoring, and reporting.

7.2 Generally the PMG is responsible to implement the SEP, as detailed in the SEP activities table (Table 2) above, and to comply with the timelines specified in that document. The PMG will have overall responsibility to update, adopt, and implement Stakeholder Engagement Plan (SEP), including various

engagement mechanisms, their tentative timelines, roles and responsibilities, and resources allocated for implementing the SEP activities.

7.3 As PMG has limited human resources to carry out all the SEP activities as described in the SEP activities’ table, the PMG will delegate some of its responsibilities to the project’s Monitoring & Evaluation (M&E) Consultant Company to be hired under the project. Project Monitoring & Evaluation (M&E) Consultant Company is hired from the very beginning of the project and generally is responsible for baseline and mid-term annual assessments, as well as final evaluation of the project.

7.4 The PMG will ensure that all the relevant SEP implementation requirements are reflected in the TOR developed to hire an M&E consultant. During the procurement phase, the PMG will ensure that the Consultant has sufficient and relevant expertise in designing, implementing, and documenting stakeholder engagement activities. This may include but is not limited to the preparation of clear and accessible information materials, organization of all types of events detailed in SEP, recording and documenting outcomes of the consultation process, and preparation of a detailed report of stakeholder engagement activities, etc.

7.5 Overall, PMG will be responsible for overseeing and ensuring the quality of the SEP activities delegated to the Consultant Company. The Consultant Company will report on the progress of the respective stakeholder engagement activities through annual reports to be submitted to the PMG and the Bank. The monitoring and reporting of the SEP activities carried out by the Consultant Company should comply with the requirements of the “5. Monitoring and reporting of the SEP” section of this SEP.

7.2 Resources

7.6 The stakeholder engagement activities described in this document are a core part of the project implementation. The financial resources required for the SEP implementation will be covered through Component 4 (Project Management) of PSMP4. A budget line for the implementation of Stakeholder Engagement Plan activities will be added to the project budget.

7.7 The implementation of stakeholder engagement activities is one of the important part of PMG staff members’ job responsibilities and no additional reimbursement lines will be designated for coordination of stakeholder engagement activities under this SEP.

7.8 The activities to be funded under stakeholder engagement will include organization of consultation meetings or round table discussions (renting halls, transportation, coffee-breaks, etc.), development of printed materials (information leaflets, brochures, posters, etc.), and salary for consultants, etc. As the main stakeholder engagement activities will be carried out through the consultant companies, the respective budget for SEP implementation will be formed during the project implementation, based on proposals received by the Consultants covering lines related to the SEP implementation.

7.9 It is estimated that the budget required for SEP implementation will make approximately \$30,000 which includes costs related to organization of at least one roundtable discussion and/or forum with the project stakeholders during each reporting year (to be organized by M&E consultant), organization of formal meetings with different stakeholders by PMG upon need (renting a space, coffee-breaks), preparation and dissemination of information leaflets and brochures (if required), costs related to stakeholder engagement activities’ monitoring and reporting (to be part of M&E consultant company’s budget) (Table 4).

Table 4. Approximate estimation of the budget required for SEP implementation per each FY

Budget lines	FY2022	FY2023	FY2024	FY2025	FY2026	FY2027	Total
1. Organization of roundtable discussions and/or forums with the	\$3500	\$3500	\$3500	\$3500	\$2500	\$2500	\$19000

project stakeholders, organization of formal meetings with the stakeholders upon need (space, transportation, coffee-breaks)							
2. Preparation and dissemination of information leaflets and brochures	\$700	\$700	\$700	\$700	\$700	\$1500	\$5000
3. SEP implementation monitoring and reporting	\$700	\$700	\$700	\$700	\$700	\$1000	\$4500
Total	\$4,900	\$4,900	\$4,900	\$4,900	\$3,900	\$5,000	\$28,500

7.10 The SEP will be continuously updated throughout the project implementation period, as required.

8. SEP Implementation Risks

8.1 Stakeholders’ engagement is essential for this project and based on the current situation risks related to that are low. The general risks associated with the SEP implementation may be due to insufficient information and involvement of all stakeholder groups due to COVID-19 Pandemic imposed restrictions. The key approaches and mechanism of the implementation of SEP is highly dependent on COVID-19 situation in the country and the established regime of quarantine.

8.2 Currently, COVID-19 restrictions are gradually being removed, in line with the progressing vaccination of the population. However, if the future situation requires, alternative ways may need to be adopted to manage consultations and stakeholder engagement in accordance with the established regime of quarantine to prevent the virus transmission. These alternate approaches that will be practiced for stakeholder engagement may include having consultations in small groups if smaller meetings are permitted, else making reasonable efforts to conduct meetings through online channels (e.g., webex, zoom, skype etc.), diversifying means of communication, chat groups, dedicated online platforms/ mobile apps (e.g. Facebook, Twitter, WhatsApp groups, project weblinks/websites etc.).

8.3 Usage of online/remote engagement tools may be beneficial for inclusion, as more people located in different and remote areas, including people from Diaspora, will be able to join and participate in project-related activities. Accordingly, the project will incorporate social media and web platforms, as well as virtual meeting tools, to disseminate information and conduct seminars and consultations related to the project.

Final notes

8.4 The draft SEP will be disclosed, disseminated both in Armenian and English to key stakeholder groups, and consulted in country. Feedback received on the SEP will be incorporated and recorded in the final SEP version. SEP will be disclosed and publicly available throughout implementation of the project, both in Armenian and English.

Հայաստան: Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիր (ՊՀԱԾԿ) P176803

**Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր
(ՇԿՆԾ/SEP)**

4 նոյեմբերի 2021 թ.

Բովանդակություն

Բովանդակություն	25
Հապավումներ և համառոտագրություններ.....	27
1. Ներածություն	29
2. Ծրագրի նկարագրություն.....	30
2.1 Պետական հատվածի արդիականացման ծրագիր (ՊՀԱԾ 3).....	30
2.2 Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիր (ՊՀԱԾ 4).....	31
2.3 Իրականացնող մարմին ու իրականացման մեխանիզմներ	40
2.4 Մինչ այժմ ՊՀԱԾ 4-ի շրջանակում իրականացված՝ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման նախնական աշխատանքները.....	42
3. Շահագրգիռ կողմերի բացահայտում և վերլուծություն	42
3.1 Հիմնական սահմանումներ.....	42
4. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդաբանություն	47
4.1 Հիմնական սկզբունքներ.....	47
4.2 Ծրագրի շահագրգիռ կողմերի կարիքների ամփոփում ու շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդներ, գործիքներ ու եղանակներ	48
4.3 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր.....	51
5.1 Ընդհանուր սկզբունքներ	57
5.2 Մուտքագրում և գրանցում.....	58
5.3 Բողոքների ուսումնասիրություն, քննություն ու կարգավորում.....	58
5.4 ԲԱՄ մատյան	59
5.5 Բողոքների փակումն ու հետագա ընթացքը	59
5.6 Սեռական շահագործման և չարաշահման և սեռական ոտնձգության խնդիրների (SEA/SH) կարգավորում	60
5.7 ԲԱՄ-ի մասին ծրագրի շահագրգիռ կողմերին տեղեկացնելը.....	60
6. ՇԿՆԾ մշտադիտարկում ու զեկուցում.....	60
7. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների իրականացման ռեսուրսները և պարտականությունները	61
7.1 Ղեկավարության գործառույթները և պարտականությունները.....	61
7.2 Ռեսուրսներ	62

8. ՇԿՆԾ իրականացման ռիսկեր.....64

Հապավումներ և համառոտագրություններ

AI, ԱԲ	Արհեստական բանականություն
API, ԿԾԻ	Կիրառական ծրագրի ինտերֆեյս
CMU, ԵԿՍ	Երկրի կառավարման ստորաբաժանում
CPC, ՄՊՀ	Մրցակցության պաշտպանության հանձնաժողով
CPF, ԵԳՇ	Երկրի հետ գործընկերության շրջանակ
DPMO, ՓՎԳ	Հայաստանի Հանրապետության փոխվարչապետերի գրասենյակ
EKENG, ԷԿԵՆԳ	Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակ
ENPV, ՏԶՆԱ	Տնտեսական զուտ ներկա արժեք
EU, ԵՄ	Եվրոպական Միություն
FM, ՖԿ	Ֆինանսական կառավարում
G2B, ԿԲ	Կառավարություն-բիզնես
G2C, ԿՔ	Կառավարություն-քաղաքացիներ
GoA, ՀՀ կառ.	Հայաստանի կառավարություն
GRM, ԲԱՄ	Բողոքների արձագանքման մեխանիզմ
GRS, ԲԱԾ	Բողոքների արձագանքման ծառայություն
HR, ՄՌ	Մարդկային ռեսուրսներ
HRMIS, ՄՌԿՏՀ	Մարդկային ռեսուրսների կառավարման տեղեկատվական համակարգ
IBRD, ՎԶՄԲ	Վերակառուցման և զարգացման միջազգային բանկ
ICT, ՏՀՏ	Տեղեկատվական և հաղորդակցության տեխնոլոգիա
M&E, Մ և Գ	Մշտադիտարկում և գնահատում
mGOV	Մոբայլ կառավարում
MLSA, ԱՍՀՆ	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն
MoFA, ԱԳՆ	Հայաստանի Հանրապետության արտաքին գործերի նախարարություն
MoI, ՆԳՆ	Հայաստանի Հանրապետության ներքին գործերի նախարարություն
MoJ, ԱՆ	Հայաստանի Հանրապետության արդարադատության նախարարություն
MTAI, ՏԿԵՆ	Հայաստանի Հանրապետության տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն
PGO, ԳԴ	Գլխավոր դատախազություն
PMG, ԾԿԽ	Ծրագրի կառավարման խումբ
PMO , ՎԳ	Հայաստանի Հանրապետության վարչապետի գրասենյակ
PSMP 3 ՊՀԱԾ 3	Պետական հատվածի արդիականացման երրորդ ծրագիր
PSMP 4, ՊՀԱԾ 4	Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիր
RA, ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
SEP, ՇԿՆԾ	Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր

SJC, ԲԴԽ	Հայաստանի Հանրապետության բարձրագույն դատական խորհուրդ
SRC, ՊԵԿ	Հայաստանի Հանրապետության պետական եկամուտների կոմիտե
ToR, SU	Տեխնիկական առաջադրանք
UN, ՄԱԿ	Միացյալ ազգերի կազմակերպություն
UNDP, ՄԱԶԾ	Միջազգային ազգերի կազմակերպության զարգացման ծրագիր
WB, ՀԲ	Համաշխարհային բանկ

1. Ներածություն

1.1 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հետևյալ ծրագիրը (ՇԿՆԾ) մշակվել է շահագրգիռ կողմերի ներգրավման առաջարկվող աշխատանքները նկարագրելու նպատակով՝ «Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագրի» (ՊՀԱԾ 4) P176803 շրջանակում, որը հաջորդելու է «Պետական հատվածի արդիականացման երրորդ ծրագրի» (ՊՀԱԾ3) բարեհաջող իրականացմանը: Ծրագրի նպատակը պետական ծառայությունների արդիականացումն ու թվայնացումն է, որը խարսխված է նորերս ընդունված Թվայնացման ռազմավարության վրա: Հետևյալ փաստաթղթում ուրվագծվում է քաղաքացիների ներգրավման ռազմավարությունը և միջոցառումների ծրագիրը, որում կներկայացվեն ծրագրի նախապատրաստման և իրականացման ողջ ընթացքում բազմաշահառու երկխոսության և ներառման բարելավման մեխանիզմները:

Առաջարկվող զարգացման նպատակը. Ծրագրի զարգացման նպատակն է բարելավել ընտրված հանրային ծառայությունների արդյունավետությունը և հասանելիությունը բիզնեսի և քաղաքացիների համար:

ՇԿՆԾ նպատակը

1.2 Սույն ՇԿՆԾ նպատակը ՊՀԱԾ 4 ծրագրի և դրա համապատասխան գործողությունների բոլոր հիմնական շահագրգիռ կողմերի ուրվագծումն է, շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդների վեր հանումը և կողմերի միջև կառուցողական երկխոսության հաստատումը ու շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների իրականացման պարտականությունների սահմանումը: ՇԿՆԾ-ն նախատեսված է ծրագրի նախապատրաստման և իրականացման ողջ գործընթացում անհրաժեշտ ժամկետներում շահագրգիռ կողմերի լայն և ակտիվ մասնակցությունն ապահովելու ու կառուցողական երկխոսության մթնոլորտ ստեղծելու համար:

1.3 Մասնավորապես, ՇԿՆԾ ծառայում է հետևյալ նպատակներին.

- շահագրգիռ կողմերի բացահայտում և վերլուծություն.
- խորհրդակցությունների համար ներգրավման ներառական եղանակների և հաղորդակցության արդյունավետ գործիքների նախատեսում՝ շահագրգիռ կողմերի կարծիքները հաշվի առնելու հնարավորություն տալով.
- ժամանակին, հասանելի և պատշաճ ձևով, ձևաչափով և հրապարակմամբ շահագրգիռ կողմերի համար ՊՀԱԾ 4-ի միջոցառումների վերաբերյալ համապատասխան տեղեկատվության հրապարակման ապահովումը .
- ՇԿՆԾ իրականացնող տարբեր դերակատարների դերերի և պարտականությունների սահմանում.
- Ծրագրի բողոքների արձագանքման մեխանիզմի (ԲԱՄ) սահմանում.
- Շահագրգիռ կողմերին հետադարձ կապի տրամադրում և
- ՇԿՆԾ մշտադիտարկում և հաշվետվության ներկայացում:

1.4 ՇԿՆԾ սույն նախագիծը հրապարակվելու և կարծիքների ներկայացման և քննարկման է ենթակա լինելու: Շահագրգիռ կողմերից ստացված կարծիքներն արտացոլվելու են ՇԿՆԾ վերջնական տարբերակում:

2. Ծրագրի նկարագրություն

2.1 Պետական հատվածի արդիականացման ծրագիր (ՊՀԱԾ 3)

2.1 Հայաստանի Հանրապետությունը (ՀՀ) Վերակառուցման և զարգացման միջազգային բանկից (ՎԶՄԲ) 21.0 միլիոն ԱՄՆ դոլարի ֆինանսավորում է ստացել Պետական հատվածի արդիականացման երրորդ ծրագրի իրականացման համար՝ ըստ 2015 թ. նոյեմբերի 18-ի Վարկային համաձայնագրի: Ծրագիրն օժանդակել է նախկինում փորձարկված նորարարությունների ընդլայնված ներդրմանը և ներառում է հետևյալ բաղադրիչները.

Բաղադրիչ 1. Պետական ֆինանսների կառավարման տեղեկատվական համակարգեր. սույն բաղադրիչը նախատեսված է Վարկառուի կողմից պետական ֆինանսների կառավարման բարեփոխումների և պետական ծախսերի և բյուջեի կազմման ու կատարման հետ կապված փոփոխությունների կառավարման գործընթացների իրականացման օժանդակելու համար:

Բաղադրիչ 2. Էլ. կառավարման լուծումներ ծառայությունների մատուցման բարելավման համար. սույն բաղադրիչը նախատեսված է ՀՀ Կառավարության էլ. կառավարման քաղաքականության և ինստիտուցիոնալ բարեփոխումներին աջակցելու և էլ. կառավարման հարթակների և ծառայությունների կատարելագործման համար հետևյալի միջոցով. փոխգործելիության հարթակի նախագծում և իրականացում Վարկառուի հիմնական ճյուղային մարմինների տվյալների ինտեգրման և փոխմիացման ապահովման համար, ՏՏ համակարգերի ճարտարապետության, նախագծման, գործարկման, տեխնիկայի և ծրագրակազմի ուղղությամբ ներդրումների իրականացում, այդ թվում՝ դրա համար անհրաժեշտ տեխնիկական աջակցության տրամադրում և այլն:

Բաղադրիչ 3. Կարողությունների ստեղծում և կարողությունների զարգացման փոքր միջամտություններ: Բաղադրիչը նախատեսված է Քաղաքացիական ծառայության խորհրդի (ՔԾԽ) և Հայաստանի պետական կառավարման ակադեմիայի (ՀՊԿԱ) ինստիտուցիոնալ կարողությունների հզորացման համար՝ երկու կառույցներին տեղեկատվական տեխնոլոգիաների, փաստահենք որոշումների կայացման և խորհրդակցությունների և քաղաքացիների ներգրավման, ՔԾԽ քաղաքացիական ծառայության գործող վերապատրաստման համակարգի վերանայման և համակարգման միջոցով և այլն:

Բաղադրիչ 4. Ծրագրի կառավարում: Սույն բաղադրիչը նախատեսված է ծրագրի կառավարման աշխատանքների ծախսերը հոգալու համար, որոնք հիմնականում կապված են ծրագրի իրականացման, գնումների, ֆինանսական կառավարման, մշտադիտարկման և հաշվետվությունների ներկայացման, տեխնիկական պահանջների/մասնագրերի մշակման հետ՝ գնումների փաստաթղթերի վերաբերյալ ծրագրի շահագրգիռ կողմերի ներկայացրած կարծիքի հիման վրա, գնման փաստաթղթերի և գնման գործընթացի մշտադիտարկման և ծրագրի աշխատանքներն իրականացնող մարմիններին խորհրդատվական ծառայությունների հետ: Սույն բաղադրիչը ներառում է նաև վերապատրաստման, ֆինանսական աուդիտի, մշտադիտարկման և գնահատման (Մ և Գ) հետ կապված աշխատանքները:

2.2 Ծրագրի անմիջական շահառու պետական կառավարման մարմինների թվում էին.

10. Վարչապետի աշխատակազմը (գրասենյակը),
11. ՀՀ ֆինանսների նախարարությունը (ՖՆ),
12. ՀՀ արտաքին գործերի նախարարությունը (ԱԳՆ),
13. ՀՀ արդարադատության նախարարությունը (ԱՆ),
14. ՀՀ գլխավոր դատախազությունը,
15. ՀՀ ոստիկանությունը,
16. ՀՀ տնտեսական մրցակցության պաշտպանության պետական հանձնաժողովը (ՏՄՊՊՀ),
17. ՀՀ վարչապետի աշխատակազմի քաղաքացիական ծառայության գրասենյակը (ՔԾԳ),
18. Էլ. կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակը (ԷԿԵՆԳ):

2.3 ՊՀԱԾ 3 ծրագրի փակման անսաթիվը 2022 թ. նոյեմբերի 30-ն է:

2.2 Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիրը (ՊՀԱԾ 4)

2.4 ՊՀԱԾ3-ի աշխատանքները շարունակելով՝ ՀՀ կառավարությունը նախապատրաստում է «Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիրը» (ՊՀԱԾ4), որն իրականացվելու է 2022-2028 թթ.-ի ընթացքում: Առաջարկվող ՊՀԱԾ 4-ը, որի կողմնորոշիչ բյուջեն 35.90 միլիոն ԱՄՆ դոլար կկազմի (որից՝ 29.9 մլն. ԱՄՆ դոլարը ՎԶՄԲ/ՄԶԸ ֆինանսավորմամբ), չորս բաղադրիչից է բաղկացած. (i) պետական կառավարման արդիականացում, (ii) թվային ծառայությունների մատուցում, (iii) տվյալների կառավարում և թվային ենթակառուցվածք, (iv) ծրագրի կառավարում:

2.5 Առաջարկվող ծրագիրը խարսխվում է Կառավարության նորերս ընդունված Թվայնացման ուղղվածության վրա, որով շեշտադրվում է, որ առաջավոր տեխնոլոգիաների զարգացումը պետության մրցակցության, անվտանգության և կենսասակարգակի համար վճռորոշ դեր է կատարում :

2.6 Ծրագիրն ունի տեխնիկական երեք և ծրագրի կառավարման մեկ բաղադրիչ: Տեխնիկական երեք բաղադրիչների կազմում ավելի միասնական փոփոխությունների համախումբն է, որն այնուհետև կայունության, արդյունավետության խնդիրներ է լուծում և կառավարման տեխնոլոգիաների հիմնականում փոխգործելի ենթակառուցվածքի շրջանակում խթանում շարունակական նորարարությունը: Բաղադրիչ 1-ը պետական կառավարման համակարգի արդիականացման վրա կկենտրոնանա: Բաղադրիչ 2-ը մի քանի միասնական տեղեկատվական համակարգերի ներդրմամբ կօժանդակի թվային ծառայությունների մատուցմանը՝ բարելավելով հասանելիությունը և բարձրացնելով կենտրոնական կառավարության և տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից տրամադրվող պետական ծառայությունների արդյունավետությունը: Բաղադրիչ 3-ը կբարելավի և կամրապնդի տվյալների կառավարումը, ամպային(քլաուդ) հաշվողական համակարգերը, կիրառանվտանգությունն ու արհեստական բանականությունը (ԱԲ): Բաղադրիչ 4-ը կօժանդակի ծրագրի կառավարմանը՝ ժամանակին և բարեհաջող իրականացումն ապահովելու համար: Ծրագրի առաջարկվող բաղադրիչները մանրամասն

ներկայացվում են ստորև.

2.6.1 Բաղադրիչ 1. Պետական կառավարման արդիականացում

5. Սույն բաղադրիչի նպատակը քաղաքացիական ծառայության կառավարման համակարգի, նորաստեղծ Ներքին գործերի նախարարության (ՆԳՆ) և ԱՆ արդյունավետության բարձրացումը և ծառայությունների մատուցման աջակցության բարելավումն է: Բաղադրիչը երեք ենթաբաղադրիչ կունենա, որոնց առանցքում պետական կառավարման համակարգի ներքին արդյունավետության բարձրացումն է: Ենթաբաղադրիչները կշեշտադրեն. i) քաղաքացիական ծառայության արդիականացումը, ii) ԱՆ և դատական իշխանության տվյալների շտեմարանների և բիզնես գործընթացների թվայնացումը և iii) նորաստեղծ գերատեսչությանը՝ ՆԳՆ-ին, աջակցությունը քաղաքացիների համար նախատեսված ծառայությունների մատուցման հարցում, որոնք նախկինում ոստիկանության պատասխանատվության ներքո էին գտնվում:

Ենթաբաղադրիչ 1.1 Քաղաքացիական ծառայության արդիականացում

- ա. Ծրագիրը կբարձրացնի քաղաքացիական ծառայության կառավարման արդյունավետությունը: Սույն ծրագրով կֆինանսավորվեն հետևյալ աշխատանքները. 1) ավագ գործադիր կորպուսի հիմնումը, 2) մարդկային ռեսուրսների կառավարման գործընթացների բիզնես գործընթացների վերանայումը, 3) Մարդկային ռեսուրսների կառավարման տեղեկատվական համակարգի (ՄՌԿՏՀ) իրականացումը, այդ թվում՝ տեխնիկա, ծրագրակազմ, իրականացման ծառայություններ, վերապատրաստում և փոփոխության կառավարում, 4) Քաղաքացիական ծառայության գրասենյակի արդիականացումը:
- բ. Սույն ենթաբաղադրիչի շրջանակում աջակցության շնորհիվ կբարձրացվի քաղաքացիական ծառայության աշխատանքի արդյունավետությունը՝ բարձր որակավորմամբ աշխատակազմով և համակարգերով համալրման, Քաղաքացիական ծառայության գրասենյակի արդիականացման և պետական կառավարման համար մարդկային ռեսուրսների արդի գործելակարգի և համակարգերի կիրառման միջոցով, որոնք կհանգեցնեն արտադրողականության և գործառնական արդյունավետության բարձրացմանը:

Ենթաբաղադրիչ 1.2 Էլեկտրոնային արդարադատություն և դատական համակարգեր

- գ. Ծրագրով կֆինանսավորվեն դատական գործընթացների արդյունավետության և համապատասխանության բարձրացումը՝ մի քանի եղանակով. 1) Ազգային արխիվի փաստաթղթերի թվայնացումը՝ խոշոր, ընդլայնվող, տվյալների մշակման և պահպանման հնարավորություններով համապարփակ թվային արխիվ ստեղծելու

համար, 2) պատկերատպված (սքանավորված) փաստաթղթերի թվայնացումը, տվյալների մուտքագրումը, առբերումը և փաստաթղթերի պահպանման ծառայությունները, 3) քրեական արդարադատության գործընթացի և ընթացակարգերի թվայնացումը՝ սկսած իրավապահ մարմիններին հանցագործության մասին հաղորդման ներկայացումից, գործի հարուցումից, քննությունից, դատաքննությունից, բողոքարկումից, մինչև դատապարտումը, պատասխանատվության ենթարկումը և գործի արխիվացումը և 4) էլ. քրեական գործերի ինտեգրումը դատական ընթացակարգերի և պատասխանատվության միջոցների մասով էլեկտրոնային համակարգերին և բոլոր այդ համակարգերի փոխգործելիության ապահովումը:

դ. Ծրագրով կֆինանսավորվի էլեկտրոնային համակարգը ԱՆ ազգային արխիվի համար, որի միջոցով ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ ներքին ընթացակարգերը կոյուրացվեն և ողջ երկրում արդարադատության արխիվային ծառայություններից բոլոր օգտվողների համար նպաստավոր կլինեն: Կատեղծվի էլեկտրոնային արխիվ և կթվայնացվեն նվազագույնը հետևյալ հիմնական ծառայությունները. քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցումը, իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրը, իրավաբանական փորձաքննությունը:

ե. Սույն ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվեն ՀՀ կառավարության բոլոր օղակներում համապատասխան պետական մարմինների (քննչական մարմիններ, դատախազություն, քրեակատարողական, պրոբացիայի և հարկադիր կատարման ծառայություններ) համար էլեկտրոնային քրեական արդարադատության համակարգից օգտվելու միջոցները: Քրեական դատավարության լիարժեք թվայնացման ֆինանսավորումը կոյուրացնի ողջ երկրում ավելի միասնական դատական գործընթացը, կապահովի քրեական-դատավարական գործառույթների ժամանակին և որակյալ իրականացումը և կապահովի բոլոր ընթացակարգերի և բոլոր պատասխանատու գերատեսչությունների և պաշտոնյաների գործողությունների համապատասխանությունը վերաբերելի օրենքներին, իրավական սկզբունքներին և միջազգային հանձնառություններին:

Ենթաբաղադրիչ 1.3 ՆԳՆ կարողությունների զարգացում

զ. Ծրագիրը կօժանդակի ՀՀ կառավարությանը քաղաքականության մշակման և ծառայությունների մատուցման հստակեցված պարտականություններով նոր և ժամանակակից ՆԳՆ ստեղծման հարցում: Ծրագրով կֆինանսավորվի առկա կարողությունների և տվյալների շտեմարանների նախնական ուսումնասիրությունը: Բացի այդ, ծրագիրը կֆինանսավորի հետևյալ աշխատանքները. 1) ՆԳՆ գործառնական կարողությունների աուդիտ (ուսումնասիրություն) և

կիրառելի լավագույն ինստիտուցիոնալ մոդելների վերաբերյալ առաջարկությունների մշակում. 2) ծրագրակազմի և տեխնիկայի լուծումների գնում՝ ընտրված գործառնական մոդելի հիման վրա և 3) ներքին գործառնությունների թվայնացում և ՆԳՆ համար կարողությունների զարգացում: Որպես նորաստեղծ կառույց, ՆԳՆ-ին մասնագիտական կարողությունների զարգացման, արդիականացման և պետական կառավարման ուղղություններով աջակցություն է անհրաժեշտ լինելու: Իր ծառայությունների արդյունավետության և ռազմավարական նպատակներին հասնելու համար իր կառուցվածքի էֆեկտիվության գնահատման և դրանց անդրադառնալու համար այն նախատեսում է արդի մեթոդների կիրառում: ՆԳՆ-ն Հայաստանում երկրորդ խոշորագույն տվյալների մշակողը կլինի, այդ թվում՝ բնակչության, ավտոտրանսպորտային միջոցների հաշվառման, վարորդական իրավունքների վերաբերյալ տվյալների շտեմարանները և այլն: Ծրագիրը կօժանդակի համապատասխան տվյալների շտեմարանների և ծառայությունների արդիականացման ծրագրի մշակմանը և իրականացմանը՝ ուշադրության առանցքում պահելով թվայնացումը, տվյալների ենթակառուցվածքը, կիրերանվտանգությունը, տվյալների պաշտպանությունը և տեխնիկական (մասնագիտական) կարողությունների զարգացման օրակարգերը: ՆԳՆ միգրացիայի և անձնագրային ծառայությունը⁴ կվարի տվյալների փոխգործելի ենթակառուցվածք՝ ապահովելով տարբեր ներքին ծառայություններ փոխմիացումը (միգրացիոն հոսք, անձնագրեր, վիզաներ, ապաստան և այլն):

2.6.2 Բաղադրիչ 2. Թվային ծառայությունների մատուցում

1. Սույն բաղադրիչով կֆինանսավորվի թվային պետական ծառայությունների մատուցումը կենտրոնական կառավարության և տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից: Համապատասխանաբար, ֆինանսավորումը կբարելավի ծրագրակազմի և տեխնիկայի մաշվածության խնդիրները և բոլոր քաղաքացիների համար ծառայությունների աննախադեպ հասանելիության ապահովումը, ինչն էլ կբարձրացնի անգամ ամենամարզինալացված և իրավագրկված քաղաքացիների շրջանում ներգրավվածությունը կառավարության ծառայություններին: Կենտրոնական կառավարության կողմից ծառայությունների մատուցման բարելավումների միջոցով նաև հարկային և մաքսային վարչարարության ներկա մարտահրավերներին արձագանք կլինի՝ էլեկտրոնային ձևաչափով ծառայությունների ընդլայնման և բազմաթիվ ուղիներով ծառայությունների մատուցման համար: Մինևույն ձևով, այն կօժանդակի էլեկտրոնային

⁴ Ներկայումս ծառայությունը գտնվում է Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարության ներքո և ստեղծումից հետո կփոխանցվի ՆԳՆ-ին:

արդարադատության ծառայությունների մատուցման բարելավումներին: Երեք ենթաբաղադրիչ կլինի.

Ենթաբաղադրիչ 2.1. Կենտրոնական կառավարության հարկային և մարասային ծառայության համակարգերի թվային պետական ծառայությունների մատուցում

ա. Սույն ենթաբաղադրիչով կբարելավվի եկամուտների մոբիլիզացման արդյունավետությունը: Ծրագրի միջոցով կֆինանսավորվի հարկային և մարասային վարչարարության համակարգերի արդիականացումը, այդ թվում՝

6) Անձնական հաշվի քարտի վեր համակարգի վրա հիմնված համակարգի կատարելագործումը և նորացումը՝ հարկային պարտավորությունների և հարկ վճարողների հաշվարկների կառավարման ինքնասպասարկվող միասնական հաշվապահական հաշվառումն ուժեղացնելու համար: Դրանով ներդրվում է հարկային պարտավորությունների և հաշվարկների կառավարման միասնական ինքնասպասարկվող հաշիվ՝ պրոգրեսիվ վեր հավելվածի միջոցով՝ բացառելով ձեռքով միջամտելու անհրաժեշտությունը: Հարկային պարտավորությունների և դեբետային գումարների հաշվարկը շատ ավելի հարմար և դյուրին կլինի, իսկ ծրագրակազմի ինքնաշխատ գործընթացները հարկ վճարողների կողմից հաշվարկներով ներկայացրած դեբետային գումարները կփոխանցեն միասնական հաշվին:

7) Հասանելի հարկային ծառայությունների իրականացումը բազմաալիք ինքնասպասարկման հավելվածների միջոցով, այդ թվում՝ տեղական համայնքներում՝ պետության սեփականությունը հանդիսացող տերմինալների միջոցով: Էլ. ծառայությունների հարթակը և հարկային բջջային հավելվածը ֆիզիկական անձանց համար կբարելավի Պետական եկամուտների կոմիտեի (ՊԵԿ) կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը, ավելի հասանելի դարձնելով ծառայությունների մատուցումը մարզինալիզացված, հաշմանդամ և տեխնիկական հարցերում անփորձ քաղաքացիների համար:

8) Էլ. հաշիվների դուրս գրման համակարգի նորացումը վեր համակարգի վրա հիմնված տարբերակի՝ օգտագործելով արդի ճարտարապետություն, այդ թվում՝ պրոգրեսիվ վեր հավելվածների մշակում, որոնք տեխնիկապես նախատեսված են ստացիոնար համակարգչի (desktop), պլանշետի և բջջային հեռախոսի վրա աշխատանքի համար, որոնց միջոցով կակտիվացվի ինքնասպասարկումը հաշիվների ներկայացման,

վավերականության հաստատման, ճշգրտման և չեղարկման համար և ՊԵԿ-ին արագ իտերացիայի և հարկ վճարողին հասանելի պարզ ու հասկանալի բջջային հավելվածը բարելավելու հնարավորություն կտա:

- 9) Ինքնահայտարարագրման համակարգի արդիականացումը՝ բջջային հավելվածի և վճարային տերմինալների նախագծմամբ՝ գործընթացը պարզեցնելու և ավելի հասանելի դարձնելու համար: Սա քաղաքացիներին հնարավորություն կտա ըստ անհրաժեշտության վերահաշվարկելու և հաստատելու եկամտային հարկի գումարը, որը վճարել են տարեկան հայտարարագրերի միջոցով: Ծրագրով նաև կնախատեսվի բջջային հավելվածի կամ վճարային տերմինալի միջոցով հայտարարագրերի ներկայացման տարբերակ՝ գործընթացն ավելի պարզ և հասանելի դարձնելու համար և
- 10) Առկա ծրագրակազմի և էլեկտրոնային տեխնիկայի հաշվողական համակարգերի թվայնացման և արդիականացման ապահովումը և նոր ծրագրային և տեխնիկայի համակարգերի իրականացումը ՊԵԿ-ի տվյալների կենտրոնում՝ այդպիսով լուծելով որակի, տվյալների մշակման կարողությունների, պահպանման, առերևման, ցանցով փոխանցման, սպասարկվող կետայնության, անխափան աշխատանքի ժամանակի և կիրերանվտանգության հարցերը:
 - բ. Սույն ենթաբաղադրիչով աջակցություն կտրամադրվի կլիմայի հարցերին՝ կրճատելով բնական ռեսուրսների օգտագործումը և հարկերի առնչվող աշխատանքների վրա ծախսվող ժամանակը, ինչպես հարկ վճարողների, այնպես էլ հարկային վարչարարության կողմից, ինչն էլ կկրճատի ՀՀ կառավարության ածխածնի հետքը:

Ենթաբաղադրիչ 2.2. Կենտրոնական կառավարության կողմից թվային պետական ծառայությունների մատուցում. Այլ կենտրոնական մարմիններ

- գ. Սույն ենթաբաղադրիչի միջոցով կֆինանսավորվեն. 1) մոտավորապես 300 պետական ծառայությունների թվայնացումը կենտրոնական մակարդակով, այդ թվում՝ օժանդակություն բիզնես գործընթացների վերանայմանը, տվյալների շտեմարանների, պահպանման և հաշվողական ենթակառուցվածքի կատարելագործումը և նորացումը, 2) թվային նույնականացման փաստաթղթի (ID) գաղափարի սահուն իրականացումը, այդ թվում՝ մոբայլ ID (m-ID), կառավարության ID (gov-ID). 3) ավանդաբար թղթային կրիչով վարվող գրանցումների թվայնացումը պահպանման, տվյալների

մշակման և հաշվողական նոր ենթակառուցվածքում. 4) վերլուծական որոշումների կայացման ԱԲ (AI) փորձնական մոդելների իրականացումը. 5) պրոգրեսիվ վեր հավելվածների մշակումը բազմաալիք բջջային, ստացիոնար և տերմինալներով ծառայությունների մատուցման համար. 6) տվյալների կենտրոնի արդիականացումը. 7) նոր տվյալների շտեմարանների, գրանցամատյանների և տվյալների մշակման հարթակների ստեղծումը՝ ընդհանուր տվյալների փաստաթղթերի վրա հիմնված կառուցվածքով, համակառավարական փոխգործելիության հնարավորություն ստեղծելով, այդ թվում՝ կառավարության տվյալների շրջանառության կատարելագործված և ընդլայնված համակարգը. 8) միասնական ինտեգրված տվյալների պահպանման հարթակի ստեղծումը հիմնական գործառնությունների և պետական ծառայությունների մասով. 9) տնտեսական մրցակցության պաշտպանության նոր համակարգի իրականացումը՝ տվյալների վերլուծությամբ, մեքենայական ուսուցմամբ (ML) և արհեստական բանականությամբ (AI).⁵ 10) ուղղակի թեժ գծի ստեղծումը՝ սեռով պայմանավորված բռնությանը/ընտանեկան բռնությանը (GBV/DV) առնչվող ահազանգերով զբաղվելու համար:

դ. Ենթաբաղադրիչով աջակցություն կտրամադրվի տվյալների շտեմարանների և բիզնես գործընթացների վերակազմակերպմանը՝ օժանդակելու տվյալների երկարաժամկետ փոխգործելիությանը՝ հասանելիության լավացման վերահսկողությամբ, պահպանմամբ. մշակմամբ, տվյալների կառուցվածքով և հաշվողական ենթակառուցվածքով: GovTech կառավարման տեխնոլոգիաների բարեփոխումները կոյուրացնեն նաև բնակչության ցածր եկամտով և սոցիալապես անապահով հատվածների համար պետական ծառայություններն ավելի հասանելի և մատչելի դարձնելը:

ե. Սեռով պայմանավորված բռնության ուղղակի, հասանելի և մասնագիտացված թեժ գծի կառավարումը՝ վերապատրաստված և առանձնացված աշխատողներով և ամբողջ երկրում հաղորդակցության և գենդերային հարցերով իրազեկման արշավների իրականացումը կարող է օժանդակել GBV -ի հետ կապված ծառայությունների հասանելիության, արդյունավետության և արդյունքայնության բարձրացմանը՝ դրանք առավել քաղաքացիակենտրոն և շահառուների

⁵ Զաղաքացիների համար հասանելի կլինի ներմուծման և արտահանման տվյալների վերլուծությունը՝ արտադրության, ապրանքների գնային հաշվարկի և գնի տատանումների հետ կապով:

կարիքների արձագանքող դարձնելով:

Ենթաբաղադրիչ 2.3. Տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից թվային պերսոնալ ծառայությունների մատուցում

գ. Սույն ենթաբաղադրիչը տեղական ինքնակառավարման մարմիններին կաջակցի տվյալների շտեմարանների, տվյալների ենթակառուցվածքների և հաշվողական համակարգերի վերակազմակերպման հարցում՝ քիզնես գործընթացները կենտրոնական գերատեսչության գործընթացներին ավելի լավ համապատասխանեցնելու համար: Սույն ծրագրով կֆինանսավորվի թվայնացումը՝ 1) շուրջ 10 տեղական հանրային ծառայությունների թվայնացումը, այդ թվում՝ «back-office» -ի քիզնես գործընթացների վերակազմակերպումը, ֆինանսական կառավարման (ՖԿ) և ներքին հսկողության բարելավումները՝ հանրային ծառայությունների մատուցմանը «mGov» մոտեցմամբ, 2) քաղաքացիների համայնքային գրասենյակների ստեղծումը, համակարգիչների և այլ տեխնիկայի նորացումը և համայնքային աշխատողների վերապատրաստումը: 3) տեղերում համայնքային գրասենյակներում բազմաալիք բջջային, ստացիոնար և տերմինալով ծառայությունների մատուցման համար պրոգրեսիվ վեբ հավելվածների մշակումը: 4) թվային համայնքային ծառայությունների, համայնքի կատարողականի վահանակի (performance dashboard) և մշտադիտարկման համակարգի համար հարթակի իրականացումը: 5) ճանապարհներից օգտվողների իրազեկման համակարգի իրականացումը: 6) արդի թվային ենթակառուցվածքի տեխնոլոգիաների իրականացումը, որոնցով օգտագործվում է մասշտաբի արդյունքի առավելությունը, այդ թվում՝ տարածքային կառավարման բոլոր մարմիններում կիրառվող նմանատիպ հարթակների և համակարգերի ընդհանուր ենթակառուցվածքը⁶: 7) կլիմայի հետ կապված աղետների մասին համայնքներին արագ տեղեկացնելու համակարգի նախագծումը:

2.6.3 Բաղադրիչ 3. Տվյալների կառավարում և թվային ենթակառուցվածք

2. Սույն բաղադրիչի նպատակը ՀՀ կառավարության ՏՀՏ հիմնական մայրուղային ցանցի հզորացումն է՝ տվյալների կառավարման, ամպային հաշվողական տեխնոլոգիաների և կիրառական տեխնոլոգիաների հետ կապված խնդիրների կարգավորման և կառավարության մասշտաբով որոշումների կայացմանն աջակցելու համար՝ արհեստական բանականությունը կիրառելով վերլուծության համար խոշոր տվյալների խմբեր սպասարկելու ունակ ոլորտներում: Բաղադրիչով կօպտիմալացվի հանրային

⁶ Ընդհանուր ենթակառուցվածքը վերաբերում է համեմատաբար էժան, լայնորեն հասանելի և իրենց տեսակի այլ տեխնիկայի հետ փոխադարձ փոխանակելի սարքերին:

հատվածի հասանելի տվյալների օգտագործումը ծառայությունների ավելի բարձր արդյունավետության և հասանելիության ծրագրի նպատակների աջակցելու համար:

Ենթաբաղադրիչ 3.1. Հիբրիդային ամպ (Hybrid cloud)

ա. Սույն ենթաբաղադրիչի միջոցով կբարձրացվի թվային ենթակառուցվածքի արդյունավետությունն ու անվտանգությունը՝ ֆինանսավորելով հետևյալ աշխատանքները. 1) ամպային ցանցին պատրաստվածության գնահատման նախապատրաստումը՝ հիբրիդային ամպի վերաբերյալ քաղաքականության բնորոշման համար, 2) տվյալների գաղտնիության զեկույցի կազմումը՝ կառավարության ամպային և հանրային ամպային ցանցում կառավարության տվյալների տեղակայման քաղաքականության ուղեցույց լինելու համար. 3) ամպային ցանցի գնահատման համակարգի մշակում՝ կառավարության տվյալների տեղակայման համար նպատակահարմար ամպային ծառայություն մատուցողների ընտրության, լիազորման և հավատարմագրման/հավաստագրման/ նախաորակավորման համար և 4) աղետների և կլիմայական փոփոխությունների նկատմամբ դիմակայուն տվյալների վերականգնման կենտրոնի և պահեստային/ռեզերվային կայքերի ստեղծումը: Վերջինս կօգնի նաև կլիմայական ռիսկերի ազդեցությունը և աղետներով պայմանավորված (օրինակ՝ հեղեղում կամ երկրաշարժ) խափանումները և տվյալների կորուստը նվազագույնի հասցնելու հարցում:

Ենթաբաղադրիչ 3.2 Կիրերանվտանգություն

բ. Սույն ենթաբաղադրիչի նպատակը կիրեր սպառնալիքների նկատմամբ Կառավարության թվային ենթակառուցվածքների և ակտիվների դիմակայության բարելավումն է: Այն կֆինանսավորի հետևյալ աշխատանքները. 1) թիրախային վայրերում առկա տեխնիկայի և ծրագրակազմի կիրերանվտանգության գնահատման իրականացումը. 2) ՀՀ կառավարությունում կիրերանվտանգության գործառույթների համակարգման ինստիտուցիոնալ գնահատման նախապատրաստումը. 3) գործընկերների հետ գիտելիքի փոխանակման կազմակերպումը կիրերանվտանգության մեխանիզմների շուրջ. 5) վերապատրաստման անցկացումը. 3) խոշոր տվյալների պահպանման ենթակառուցվածքի ստեղծումը փոխգործելի տվյալների համար՝ հասանելիության հսկողության ցանկերով և 7) սպառնալիքների կառավարման միասնական համակարգի իրականացումը, որի միջոցով ինքնաշխատ ինտեգրվում են տարբեր տվյալների կենտրոնները:

Ենթաբաղադրիչ 3.3 Տվյալագիրությունը, մեքենայական ուսուցումը և արհեստական բանականությունը կառավարման տեխնոլոգիաներում (GovTech)

գ. Սույն ենթաբաղադրիչը կենտրոնացած է քաղաքացիների

ներգրավվածության, ծառայությունների մատուցման և կիրերանվտանգության արդյունավետության բարձրացման վրա: Ծրագրով կֆինանսավորվեն հետևյալ աշխատանքները. 1) ինտեգրված տվյալների մատրիցով ԱԲ համակառավարական մոտեցման հասկացության մշակումը, 2) թիրախային ոլորտներում ԱԲ փորձնական կիրառումը, 3) ԱԲ ուղղված վերապատրաստում և կարողությունների զարգացումը, 4) շարունակական նորարարություն, հետազոտություն և մշակումը՝ կիրառելով քիչ ծախսատար և բարձր ազդեցությամբ արհեստական բանականության համակարգեր:

2.6.4 Բաղադրիչ 4. Ծրագրի կառավարում

3. Սույն բաղադրիչի նպատակը ծրագրի իրականացման, այդ թվում՝ ծրագրի կառավարման, համակարգման, ինստիտուցիոնալ կարողությունների զարգացման և ծրագրի օժանդակությամբ իրականացվող բարեփոխումների կլանման համար աջակցության տրամադրումն է: Ծրագրի կառավարման խումբը (ԾԿԽ) կհամակարգի իրականացումը, այդ թվում՝ ֆիդուցիար կողմերը, գիտելիքի կառավարումը/հաղորդակցությունը, բողոքների արձագանքման մեխանիզմը, քաղաքացիների ներգրավվածությունը և գենդերային հարցերը և կնշտադիտարկի բնապահպանական և երաշխիքների համակարգին առնչվող խնդիրները: Կներգրավվի ՏՏ գնումների ոլորտին գիտակ մասնագիտացված փորձագետ՝ իրականացմանն աջակցելու համար: Սույն ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվի ծրագրի կառավարման աշխատակազմի, խորհրդատուների վարձատրությունը՝ ԾԿԽ-ին օժանդակելով Մ և Գ ու մյուս ոլորտներում, գրասենյակային սարքավորումները և գործառնությունները, ծրագրի կառավարման, ծրագրի ֆինանսական աուդիտին, ծրագրին առնչվող փաստաթղթերի թարգմանությունը, ծրագրի աշխատանքների մասին իրազեկման բարձրացումը և ծրագրի կառավարման հետ անմիջականորեն կապված՝ Բանկի հետ համաձայնեցված մյուս ծախսերը:

2.3 Իրականացնող մարմին ու իրականացման մեխանիզմներ

2.7 Հիմնականում կապահպանվեն ՊՀԱԾ 3 ծրագրի ինստիտուցիոնալ և իրականացման մեխանիզմները:

2.8 Ծրագիրը կիրականացվի Պետական կառավարման համակարգի բարեփոխումների հանձնաժողովի (ՊԿՀԲՀ) առաջնորդությամբ, որը գործում է դեռևս ՊՀԱԾ 1-ի ժամանակից և կշարունակի ծառայել որպես ծրագրի կառավարման կամ ծրագիրը համակարգող խորհուրդ: ՊԿՀԲՀ գլխավորելու է փոխվարչապետը կամ վարչապետի աշխատակազմի ղեկավարը, ով նաև Ծրագրի տնօրենն է: ՊԿՀԲՀ անդամների թվում կլինեն վարչապետի և փոխվարչապետի գրասենյակի բարձրաստիճան պաշտոնյաներ, ծրագրում անմիջականորեն ներգրավված տարբեր նախարարություններ և Ծրագրի ղեկավարը: ՊԿՀԲՀ քաղաքական աջակցություն և ռազմավարական ուղղություն ցույց կտա ծրագրի աշխատանքների, ՖԿ և գնումների այլ կարևոր փաստաթղթերի համար, կապահովի, որ պետական բյուջեում ծրագրի համար համարժեք մասհանումներ կատարվեն, կլուծի միջգերատեսչական համակարգման հարցերը

և կօժանդակի բարեփոխումների համար աջակցության ձևավորմանն ու դիմադրության հաղթահարմանը:

2.9 Ծրագրի իրականացման ամենօրյա աշխատանքները կիրականացվեն փոքր ԾԿԽ-ի կողմից, որը գլխավորում է Ծրագրի ղեկավարը, ով էլ զեկուցելու է Ծրագրի տնօրենին (փոխվարչապետին կամ վարչապետի աշխատակազմի ղեկավարին): ԾԿԽ կօգնի ՎԳ-ին՝ պատասխանատու լինելով. 1) ծրագրի իրականացմանը տեխնիկական և վարչական օժանդակության, 2) ՖԿ, 2) գնումների, 3) բնապահպանական և սոցիալական երաշխիքների պահանջներին կատարման, 4) Մ և Գ, 5) գնումների փաստաթղթերի տեխնիկական պահանջների և մասնագրերի մշակմանն օժանդակության/ուղղություն ցույց տալու համար՝ ծրագրի շահագրգիռ կողմերի ներկայացրած կարծիքների հիման վրա և 6) ծրագրի աշխատանքները իրականացնող մարմիններին խորհրդատվական ծառայությունների համար: ԷԿԵՆԳ-ը պատասխանատու կլինի ԾԿԽ-ին և շահառու սուբյեկտներին ՏՀՏ հեռ առնչվող բոլոր գնումների (տեխնիկա, ծրագրակազմ և համակարգեր) տեխնիկական առաջադրանքների և մասնագրերի ձևավորմանն օժանդակելու համար: ԷԿԵՆԳ-ը կօժանդակի/խորհուրդներ կտա ՏՀՏ պայմանագրերի շրջանակում ապահովվող բոլոր արդյունքների ընդունման վերաբերյալ: ԷԿԵՆԳ-ը հանդես կգա նաև որպես հայտերը գնահատող հանձնաժողովների անդամ:

2.10 Ծրագրի ղեկավարը կներգրավվի ՊԿՀԲՀ-ի և կֆինանսավորվի ծրագրի կողմից: Վարչապետի գրասենյակը ԾԿԽ-ին գրասենյակային տարածք կտրամադրի, և ծրագիրը կհոգա դրա գործառնական ծախսերը: ԾԿԽ աշխատակիցների կազմում կլինեն ծրագրի իրականացման վրա լրիվ կամ կես դրույքով աշխատող վարձված խորհրդատուներ: Ծրագրի ղեկավարից բացի, ՊՀԱԾ 3-ի շրջանակում ներկա աշխատակազմը ներառում է մեկ գնումների մասնագետ, կես դրույքով աշխատող ՖԿ մասնագետ և հաշվապահ/լրիվ դրույքով ՖԿ (ՖԿ և հաշվապահի պարտականություններով): ՊՀԱԾ 4-ի համար լրացուցիչ կավելացվի գնումների օգնականի և ՏՀՏ մասնագետի պաշտոնը:

2.11 Մի շարք մասնագիտացված մարմիններ կմասնակցեն ծրագրի իրականացմանը՝ որպես պատվիրատու/շահառու: Նրանց դերը կլինի ծրագրի միջոցով ֆինանսավորվող համակարգերի կամ մյուս աշխատանքների համար տեխնիկական պահանջների և մասնագրերի ապահովումը, խորհրդատուների կամ մատակարարների արդյունքների ուսումնասիրումը, ՏՏ ծրագրակազմի և տեխնիկայի ընդունման համար փորձարկման կազմակերպումը և դրանց համապատասխանող ծրագրի անմիջական արդյունքների օգտագործումը: Այս մարմինները ծրագրի միջոցներն ուղղակիորեն չեն կառավարի. ՖԿ և գնումների գործառույթները կիրականացվեն ԾԿԽ-ի կողմից: Սակայն նրանք հաշվետու կլինեն իրենց համապատասխան միջոցառումներից ակնկալվող արդյունքների համար՝ բացի այդ միջոցառումների ֆինանսավորման ստացումից բարեփոխումների նպատակների համար պատասխանատվության ապահովումը:

2.4 Մինչ այժմ ՊՀԱԾ 4-ի շրջանակում իրականացված՝ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման նախնական աշխատանքները

2.12 ԾԿԽ-ը տարբեր շահագրգիռ կողմերի հետ գործակցել է ծրագրի հերթական մշակման նախորդ փուլերում: Քանի որ բազաթիվ աշխատանքների իրականացումը շարունակվելու է ՊՀԱԾ 4-ում, շահագրգիռ կողմերը հիմնականում նույնն են մնալու՝ հաղորդակցության արդեն հաստատված ուղիներով: Սա ներառում է քաղաքացիներից հետադարձ կապի ստացման հարթակը, որը մշակվել էր ծրագրի աշխատանքների վերաբերյալ տեղեկատվության ապահովման համար կարծիքների ստացման հնարավորություն ընձեռելու համար: Հարթակը դյուրացնում է քաղաքացիների հետ երկխոսությունը՝ նրանց համար ապահովելով հաղորդակցության արդյունավետ և հարմարավետ ուղի: Քաղաքացիներից հանրային ծառայությունների վերաբերյալ հետադարձ կապի ստացման միասնական համակարգը և հեռախոսագանգերի կենտրոնը քաղաքացիների ներգրավվածության և ծառայություն մատուցողների հաշվետվողականության ուժեղացման կարևոր գործիքներ են:

2.13 ՊՀԱԾ 4 ծրագիրը մշակելիս՝ ԾԿԽ-ն հեռավար և դեմ առ դեմ խորհրդակցական հանդիպումներ է ունեցել գործընթացում ներգրավված տարբեր շահագրգիռ խմբերի, այդ թվում՝ Վարչապետի գրասենյակի, փոխվարչապետի գրասենյակի, Պետական եկամուտների կոմիտեի (ՊԵԿ), Քաղաքացիական ծառայության գրասենյակի (ՔԾԳ), Արդարադատության նախարարության (ԱՆ), Ֆինանսների նախարարության (ՖՆ), Արտաքին գործերի նախարարության (ԱԳՆ), Կոռուպցիայի կանխարգելման հանձնաժողովի, Գլխավոր դատախազության, ՀՀ ոստիկանության, Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարության (ՏԿԵՆ), Էլ.կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գործակալության (ԷԿԵՆԳ), Մրցակցության պաշտպանության հանձնաժողովի և համապատասխան այլ պետական մարմինների ներկայացուցիչների հետ: ՊՀԱԾ4 առաջարկվող ծրագրի շրջանակը ուրվագծվել է Կառավարության տարբեր գործընկերների և հնարավոր շահառուների հետ կայացած հանդիպումներից հետո:

3. Շահագրգիռ կողմերի բացահայտում և վերլուծություն

3.1 Հիմնական սահմանումներ

3.1 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը ծրագրին ներառում է Ծրագիրն իրականացնողների կողմից նախաձեռնվելիք աշխատանքները՝ ծրագրի նախապատրաստման և իրականացման ողջ ընթացքում բոլոր շահագրգիռ կողմերի իմաստալից մասնակցությունն ապահովելու համար: Այն նախատեսված է տարբեր շահագրգիռ կողմերի շրջանում ծրագրի ներառականությունն ու թափանցիկությունը բարձրացնելու համար:

3.2 Ծրագրի շահագրգիռ կողմ են համարվում անհատները, ֆորմալ կամ ոչ ֆորմալ խմբերը և կազմակերպությունները և/կամ պետական կառավարման մարմինները, որոնց շահերը կամ իրավունքները ծրագրի ուղղակի կամ անուղղակի ազդեցությունը կկրեն, ինչպես դրական, այնպես էլ բացասական, ովքեր կարող են ծրագրի իրականացմամբ հետաքրքրվածություն ունենալ և ովքեր որևէ ձևով ծրագրի վերջնարդյունքների վրա ազդելու ներուժ ունեն:

3.3 Համաշխարհային բանկի բնապահպանական և սոցիալական շրջանակի, շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և տեղեկատվության հրապարակման վերաբերյալ բնապահպանական

և սոցիալական 10-րդ ստանդարտի (ԲՄՍ) համաձայն՝ շահագրգիռ կողմերը կարող են բաժանվել հետևյալ խմբերի.

3.3.1 ազդակիր կողմեր. այս մարդիկ, խմբերը և այլ մարմինները գտնվում են ծրագրի ազդեցության գոտում (ԾԱԳ), ուղղակի ազդեցություն կրելով, փաստացի կամ հավանական, ծրագրի ազդակիր կողմերին կարելի է նշել, որպես ծրագրին առնչվող փոփոխությանն առավել ենթակա: Անհրաժեշտ է, որ այս կողմերը սերտ ներգրավվեն ազդեցությունների և դրանց նշանակության վեր հանմանը և մեղմման և կառավարման միջոցառումների վերաբերյալ որոշումների կայացմանը:

3.3.2 այլ շահագրգիռ կողմեր. այս մարդիկ, խմբերը և այլ մարմինները կարող են ծրագրի ուղղակի ազդեցություններ չկրել, սակայն ուլքեր համարում կամ պատկերացնում են, որ իրենց շահերը ծրագրի ազդեցությունն են կրում կամ կարող են ծրագրի վրա և դրա իրականացման գործընթացի վրա ինչ-որ ձևով ազդել:

3.3.3 խոցելի խմբեր. Այս մարդիկ կարող են ծրագրի անհամաչափ ազդեցությունը կրել կամ էլ ավելի անբարենպաստ վիճակում հայտնվել՝ համեմատած որևէ այլ խմբի հետ, պայմանավորված իրենց խոցելի կարգավիճակով: Խոցելի խմբերի համար կարող են ներգրավվածության հատուկ ջանքեր պահանջվել՝ ծրագրի հետ առնչվող որոշումների կայացման շուրջ խորհրդակցությանը հավասար ներկայացվածություն ապահովելու համար:

3.4 Ծրագիրը բազմաթիվ շահագրգիռ կողմեր ունի՝ պետական կառավարման տարբեր մարմիններից, հավանական խորհրդատուներից, քաղաքացիական հասարակությունից, ՏՏ համայնքից և ընդհանուր հասարակությունից: Սույն ՇԿՆԾ (SEP) փաստաթղթի նպատակով շահագրգիռ կողմերը, որ հավանական է ուղղակիորեն քաղաքականության ազդակիրը լինեն կամ դրա իրականացմանը ներգրավված լինեն, դասակարգվում են հետևյալ ձևով.

3.4.1 Ազդակիր կողմեր. Նախարարությունները և պետական կառավարման մարմինները, որոնք առնչվում են ծրագրի հետ և ծրագրի շահագրգիռ մարմին /ազդակիր կողմ են, սակայն չեն սահմանափակվում ԱՆ-ով, նորաստեղծ ՆԳՆ-ով, Ազգային արխիվով և այլն: Տեղական համայնքները, համայնքապետարանները, դատարանները ևս ծրագրի շահագրգիռ կողմերն են: Թվային ծառայություններից օգտվող բոլոր քաղաքացիները կամ հավանական օգտվողները, քաղաքացիական ծառայության աշխատողները և դիմողները, ինչպես նաև սփյուռքի ներկայացուցիչները ևս ծրագրի ազդակիր կողմերն են:

3.4.2 Այլ շահագրգիռ կողմերն են նրանք, որ ծրագրի ուղիղ ազդեցությունները չեն կրում: Այդ խմբերում ներառված են մյուս պետական հաստատությունները, որոնք ծրագրի իրականացմանը տարբեր ձևերով կարող են ներգրավված լինել, ՏՏ համայնքը (օր. կարող է ներառել «Ձեռնարկությունների ինկուբատոր հիմնադրամը» (ՁԻՀ), Առաջատար տեխնոլոգիաների ձեռնարկությունների միությունը (ԱՏՁՄ), Երևանի ՏՀՏ գործատուների միությունը, Ինֆորմացիոն տեխնոլոգիաների ձեռնարկությունների միությունը (ԻՏՁՄ), «Իմփաթեթ հաբ Երևան»-ը և այլն),

հնարավոր խորհրդատուները (օր.՝ ՏՏ ընկերություններ, սկսնակ ընկերություններ, Մ և Գ խորհրդատվական ընկերություն և այլն), երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր.՝ ՄԱԿ-ը՝ Կայուն զարգացման նպատակների ազգային նորարարական կենտրոնի (SDG lab) միջոցով, ԱՄՆՄԶԳ կողմից համայնքների միավորման և քաղաքացիների ներգրավման գործընթացներին օժանդակությունը Հայաստանում, ՄԱԶԾ կողմից աջակցությունը կառավարությանը՝ բաց կառավարման օրակարգի առաջ մղման համար, ԵՄ աջակցությունը դատական բարեփոխումներին, հաստատությունների հզորացմանը և Հայաստանում լավ կառավարմանը և այլն), լրատվամիջոցները, քաղ.հասարակության կազմակերպությունները (օր.՝ «Համայնքների ֆինանսիստների միավորում», «Հարկ վճարողների պաշտպանություն» ՀԿ, «Իրավաբանների հայկական ասոցիացիա», Առևտրի և արդյունաբերության ազգային և տարածաշրջանային պալատներ և այլն) և ընդհանուր հասարակությունը:

3.4.3 Խոցելի խմբեր: Ըստ իր սահմանման՝ ծրագիրը բացասաբար չի ազդի որևէ անապահով խմբի վրա: Սակայն հնարավոր սոցիալական ռիսկերը վերաբերում են մատուցվող և/կամ ծրագրի օժանդակությամբ կատարելագործվող թվային ծառայությունների ներառականությանը: Ծրագրի հավանական խոցելի և անապահով անձինք կարող են ներառել խմբերի/մարդկանց, ովքեր չեն կարող լիարժեք օգտագործել ծրագրով նախատեսված էլ.ծառայությունները: Այդ խմբերում/մարդկանց մեջ կարող են լինել տարեցներ, ովքեր արդի տեխնոլոգիաներ չեն օգտագործում կամ նրանց համար դրանք սահմանափակ հասանելի են, հաշմանդամություն և սահմանափակ շարժունակություն ունեցող անձինք, գյուղերում, հեռավոր վայրերում բնակվող անձինք, ազգային փոքրամասնությունները, ովքեր չեն տիրապետում ազգային լեզվին, միգրանտներն ու տեղահանվածները, ովքեր սահմանափակ սոցիալական ցանցերի միջոցով կարող են դժվարանալ ծրագրի օգուտների վերաբերյալ տեղեկությունների ստացման հարցում կամ արագագործ համացանցին չմիացված անձինք և տնային տնտեսությունները և /կամ թվային ծառայություններից օգտվելու անհրաժեշտ հմտություններ չունեցողները: Ծրագիրն այս ռիսկերը կմեղմի ներառական խորհրդակցությունների նախաձեռնմամբ և թվային ծառայությունների և հմտությունների վերաբերյալ ուսուցման և հեռավար և գյուղական վայրեր ընդլայնելու հնարավորություն տալով՝ ծրագրերի օգուտներից օգտվելու ավելի լայն և ներառական հնարավորություն ապահովելով :

Աղյուսակ 1. Հիմնական շահագրգիռ կողմերն ըստ ծրագրի բաղադրիչների և ենթաբաղադրիչների

Բաղադրիչներ	Ենթաբաղադրիչներ	Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Այլ շահագրգիռ կողմեր
<u>Բաղադրիչ 1.Պետական կառավարման արդիականացում</u>	<u>Ենթաբաղադրիչ 1.1</u> : <u>Քաղաքացիական ծառայության արդիականացում</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ԱՆ և նորաստեղծ ՆԳՆ քաղաքացիական ծառայությունները ▪ Քաղաքացիական ծառայության գրասենյակը 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Պետական կառավարման բոլոր մյուս մարմինները և քաղաքացիական ծառայողները (և դինոդները)՝ քաղաքացիական ծառայության արդիականացման պայմանով ▪ Բաղադրիչի իրականացման համար ներգրավվող խորհրդատուները ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալություններ (օր՝ ԵՄ-ի օժանդակությունը Հայաստանում լավ կառավարմանը) ▪ Լրատվամիջոցները ▪ Ընդհանուր հասարակությունը
	<u>Ենթաբաղադրիչ 1.2</u> <u>Էլեկտրոնային արդարադատություն և դատական համակարգեր</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ազգային արխիվը և դրա աշխատակազմը ▪ Հայաստանի դատարանները ▪ ԱՆ ▪ Քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցման գործակալությունը ▪ Իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրը 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Դատարանից և ազգային արխիվից օգտվողները ▪ Ազգային արխիվից, Քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցման գործակալության կամ պետական ռեգիստրի տվյալներից օգտվող այլ պետական կառավարման մարմինները ▪ Քննչական մարմինները, դատախազությունը, քրեակատարողական, պրոբացիայի և հարկադիր կատարման ծառայությունները ԲԾՀ-ները և միությունները (օր՝ Իրավաբանների հայկական ասոցիացիա, «Հայաստանի Հելսինկյան կոմիտե», «Թրենսփերենսի Ինթերնեյշնլ» և այլն) ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր՝ ԵՄ աջակցությունը Հայաստանում լավ կառավարմանը) ▪ Ընդհանուր հասարակությունը

Բաղադրիչներ	Ենթաբաղադրիչներ	Թիրախային կողմեր շահագրգիռ	Այլ շահագրգիռ կողմեր
	<u>1.3. ՆԳՆ-ում կարողությունների զարգացում</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Նորաստեղծ ՆԳՆ և դրա աշխատակազմը ▪ ՆԳՆ միգրացիայի և անձնագրային ծառայությունը ▪ ՏԿԵՆ ▪ ՀՀ ոստիկանությունը և ԱԱԾ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Պետական կառավարման այլ մարմինները ▪ Ընդհանուր հասարակությունը ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր՝ ԵՄ-ի օժանդակությունը Հայաստանում լավ կառավարմանը)
Բաղադրիչ 2. Թվային ծառայությունների մատուցում	<u>Ենթաբաղադրիչ 2.1. Կենտրոնական կառավարության՝ հարկային և մարսային վարչարարության համակարգերի թվային հանրային ծառայությունների մատուցում</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ֆինանսների նախարարությունը ▪ ՊԵԿ-ը ▪ Հարկ և մաքսային վճարներ վճարողները 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ապագա հարկ վճարողները և ընդհանուր հասարակությունը ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր.ՎՋԵԲ-ը՝ Երևանում Գործարարության աջակցման գրասենյակի միջոցով) ▪ Տեղական քաղ.հասարակության կազմակերպությունները (օր՝ ազգային և տարածաշրջանային առևտրի և արդյունաբերության պալատները «Քաղաքացիների, հարկ վճարողների, բիզնեսի իրավունքների պաշտպանություն» ՀԿ, «Մանթաշով» գործարարների միությունը, «Հարկ վճարողների պաշտպանություն» ՀԿ և այլն)
	<u>Ենթաբաղադրիչ 2.2. Կենտրոնական կառավարության կողմից թվային պետական ծառայությունների մատուցում այլ կենտրոնական մարմիններ</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Պետական ծառայություններից օգտվողները ▪ Սեռով պայմանավորված բռնության/ընտանեկան բռնության գոհերը ▪ Ձեռնարկությունները 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Սեռով պայմանավորված բռնության գործերով զբաղվող քաղ. հասարակության կազմակերպությունները (օր՝ Սոցիալական աշխատողների ազգային ասոցիացիան (ՄԱԱԱ)) ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր՝ երեխաների իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող «Վորլդ Վիժըն Արմինիա»-ն) ▪ Լրատվամիջոցները
	<u>Ենթաբաղադրիչ 2.3. Տեղական ինքնակառավարման մարմինների</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Տեղական ինքնակառավարման մարմինները և տեղական համայնքները 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Համայնքահենք կազմակերպությունները և քաղ. հասարակության կազմակերպությունները

Բաղադրիչներ	Ենթաբաղադրիչներ	Թիրախային կողմեր	Այլ շահագրգիռ կողմեր
	<i>կողմից թվային պետական ծառայությունների մատուցում</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Տեղերում պետական ծառայություններից օգտվողները/ ընդհանուր հասարակությունը ▪ Տեղական համայնքների ղեկավարները 	<p>(Հայաստանի համայնքների միություն, Համայնքների ֆինանսիստների միավորում և այլն.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Երկկողմ և բազմակողմ գործակալությունները (օր.՝ ԱՄՆՄԶԳ, Եվրասիա համագործակցություն հիմնադրամ (EPF), ԳՄՀԸ (GIZ)) ▪ Լրատվամիջոցները ▪ Ծրագրի իրականացմանը ներգրավվող խորհրդատուները
Բաղադրիչ 3: Եվրոկառավարում և թվային ենթակառուցվածք	<p><i>Ենթաբաղադրիչ 3.1. Հիրիդային ամպ</i></p> <p><i>Ենթաբաղադրիչ 3.2. Կիրառական գույություն</i></p> <p><i>Ենթաբաղադրիչ 3.3. Տվյալագիտությունը, մեքենայական ուսուցումը և արհեստական բանականությունը կառավարման տեխնոլոգիաներում (GovTech)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ՀՀ կառավարությունը և աշխատակազմը ▪ Ընդհանուր հասարակությունը/բոլոր քաղաքացիները/ թվային ծառայություններից հնարավոր օգտվողները 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ծրագրի իրականացմանը ներգրավվող խորհրդատուները ▪ SS համայնքը (օր.՝ Ձեռնարկությունների ինկուբատոր հիմնադրամը (EIF), Առաջադեմ տեխնոլոգիաների ձեռնարկությունների միությունը (USՁՄ), Երևանի ՏՀՏ գործատուների միությունը, Ինֆորմացիոն տեխնոլոգիաների ձեռնարկությունների միությունը (ԻՏՁՄ), «Ինֆաքթ հաբ Երևան»-ը և այլն), ▪ Լրատվամիջոցները

4. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդաբանություն

4.1 Հիմնական սկզբունքներ

4.1 Լավագույն փորձից բխող մոտեցումներին համապատասխանելու համար, ծրագրով կկիրառվեն շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հետևյալ սկզբունքները.

4.1.1 *հրապարակայնության և կենսափուլի մոտեցում*. շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքները կկազմակերպվեն ողջ կենսափուլում, կիրականացվեն հրապարակային եղանակով, արտաքին շահարկումներից, միջամտություններից, հարկադրանքից կամ վախեցնելուց զերծ կլինեն.

4.1.2 *իրագրելված մասնակցություն և հետադարձ կապ.* տեղեկատվությունը կտրամադրվի և լայնորեն կտարածվի բոլոր շահագրգիռ կողմերի շրջանում՝ համապատասխան լեզվով (հայերեն) և ձևաչափով. հնարավորություններ են ապահովվում շահագրգիռ կողմերի կարծիքները հաղորդելու, մեկնաբանություններին, առաջարկություններին և մտահոգություններին արձագանքելու համար.

4.1.3 *ներառականություն և զգայունություն.* շահագրգիռ կողմերի նույնականացումը ձեռնարկվում է ավելի լավ հաղորդակցությանն օժանդակելու և արդյունավետ հարաբերությունների կառուցման համար: Ծրագրերին մասնակցության գործընթացը ներառական է: Բոլոր շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը խորհրդակցական և քննարկման գործընթացին խրախուսվում է, որքանով, որ ներկա պայմանները թույլ են տալիս: Բոլոր շահագրգիռ կողմերի համար տեղեկատվության հավասար հասանելիություն կապահովվի:

4.2 Ծրագրի շահագրգիռ կողմերի կարիքների ամփոփում ու շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդներ, գործիքներ ու եղանակներ

4.2 Շահագրգիռ կողմերի բարձր ներգրավվածությունը ծրագրի արդյունավետության նախապայմանն է: Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման երեք ընդհանուր ուղղությունները կիրականացվեն հետևյալ ձևով.

4.2.1 Շահագրգիռ կողմերի հետ խորհրդակցություններ և կարծիքների հավաքում ծրագրի ամբողջ շրջափուլի ընթացքում.

4.2.2 Իրագրելության բարձրացման աշխատանքներ՝ ծրագրի աշխատանքների և դրա առաջընթացի վերաբերյալ.

4.2.3 Ծրագրի հետ կապված աշխատանքներին խոցելի խմբերի ներգրավում՝ հաշվի առնելով նրանց կարիքները:

4.3 Ընդհանուր առմամբ առաջարկվում են շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հետևյալ աշխատանքները.

4.3.1 Շահագրգիռ կողմերի հետ խորհրդակցություններ և կարծիքների հավաքում

- Հեռախոսով/էլ. փոստով և անհատական հանդիպումների միջոցով հաղորդակցություն.ՎԳ/ԾԿԻՄ կանոնավոր կապ կպահպանի շահագրգիռ տարբեր պետական կառավարման մարմինների հետ՝ ծրագրի հետ կապված աշխատանքների վերաբերյալ կարծիքներ ներկայացնելու, տրամադրելու և հավաքելու համար: Այս շփումները կիրականացվեն հեռախոսազանգերի, էլ. նամակագրության, առցանց հարթակների կամ անհատական հանդիպումների միջոցով: Այլ շահագրգիռ կողմերին վերաբերող համապատասխան փաստաթղթերը, օրինակ՝ տեխնիկական առաջադրանքները, նախագծային տարբերակով շրջանառվել են համապատասխան շահագրգիռ կողմերի շրջանում, իսկ վերջնական փաստաթղթերը՝ նրանց հետ համագործակցության

և մեկնաբանությունների ստացման համար, փաստաթղթերի հետագա բարելավման նպատակով:

- Պաշտոնական հանդիպումներ, կյոթ սեղան-քննարկումներ և ֆորումներ. Նախքան ծրագրի մեկնարկը և ողջ փուլի ընթացքում, ԾԿԽ պաշտոնական հանդիպումներ կկազմակերպի ծրագրի շահագրգիռ կողմերի հետ, ինչպես նշված է վերը՝ Աղյուսակ I-ում: Հանդիպումները կարող են կազմակերպվել ֆիզիկապես կամ առցանց հարթակների միջոցով: Մշտադիտարկման և գնահատման (Մ և Գ) խորհրդատվական ընկերությունը պատասխանատու կլինի հաշվետու յուրաքանչյուր տարի ծրագրի շահագրգիռ կողմերի հետ առնվազն մեկ կյոթ սեղան-քննարկում և/կամ ֆորում կազմակերպելու համար (Մ և Գ խորհրդատվական ընկերության պարտականությունների մասին ավելի հանգամանորեն տե՛ս բաժին 7-ում՝ «Շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածության աշխատանքների իրականացման ռեսուրսներ և պարտականություններ»):
- Հարցման և Մ և Գ կարծիքի հավաքման գործիքներ: Ծրագրով կֆինանսավորվեն հարկ վճարողների գոհունակության կանոնավոր տարեկան հարցումները՝ հարկ վճարողների սեզմենտների լայն շրջանակից ծառայությունների մասով նրանց փորձի վերաբերյալ անկախ կարծիքի ստացումը խթանելու համար, հատկապես ներառելով խոցելի խմբերին (օր.՝ հաշմանդամներին և տարեցներին): Հարցումներով կգնահատվի քաղաքացիների գոհունակության մակարդակը, հարկ վճարող-հարկային պաշտոնյա շփումների որակը, բիզնեսի և քաղաքացիների առջև ծառայած մարտահրավերները և ծառայությունների բարելավման վերաբերյալ առաջարկությունները: Ծրագրի միջոցով ֆինանսավորված համապատասխան միջամտությունները համապատասխանաբար կլրամշակվեն կամ կճշգրտվեն: Հարցման արդյունքները կիրառարակվեն կամ հրապարակային կքննարկվեն: Բացի այդ, ելակետային, միջնաժամկետ գնահատականների և ծրագրի վերջնական գնահատման համար, Մ և Գ կկիրառի շահագրգիռ կողմերի ներգրավման տարբեր գործիքներ, որոնց նպատակը կարծիքների հավաքումն է, այդ թվում, ի թիվս այլնի, առանցքային տեղեկատուների հարցազրույցները (KIIs), ֆոկուս խմբային քննարկումները (FGDs), շահագրգիռ կողմերի հարցումները, համայնքապետարաններում հանդիպումները և այլն: Մ և Գ խորհրդատուի կողմից կարծիքների հավաքման տարբեր մեխանիզմներով ստացված հետադարձ կապը և պատկերացումները կանոնավոր պարբերականությամբ կտրամադրվեն ԾԿԽ-ին՝ ծրագրային միջամտությունների հետագա բարելավման համար:
- Բողոքների արձագանքման կայացած մեխանիզմ. ԲԱՄ-ը կպահպանվի ծրագրի ողջ կենսափուլի ընթացքում (մանրամասները տե՛ս 5 -րդ՝ «Բողոքների արձագանքման մեխանիզմ» բաժնում):
- Պետական կառավարման համապատասխան մարմինների ուսուցում, և կարողությունների զարգացման աշխատանքներ՝ ներդրված նոր տեխնոլոգիաների և գործիքների մասով. ՎԳ կապահովի, որ պետական կառավարման մարմինների համապատասխան աշխատակիցներին

ներկայացվի և ուսուցանվեն նոր տեխնոլոգիաները և գործիքները: Դա անելու համար ՎԳ/ԾԿԽ-ն տեխնոլոգիաների արդիականացման կամ նոր տեխնոլոգիաների ներդրման համար պատասխանատու խորհրդատվական ընկերությունների տեխնիկական առաջադրանքներում կներառեն իրազեկման բարձրացման և ուսուցման ապահովման պահանջներ: Բացի այդ, ԾԿԽ-ն իրազեկման բարձրացման և ուսուցման լրացուցիչ պահանջներ կնախատեսի պետական կառավարման համապատասխան մարմիններում աշխատող խոցելի խմբերի և /կամ հաշմանդամների համար: Այս պահանջները կարող են ներառել, բայց չսահմանափակվել տարեց աշխատակիցների ուսուցման համար լրացուցիչ ժամերով, հաշմանդամների համար հարմարավետ վայրերում ուսուցման կազմակերպմամբ և այլն:

- Վերջնական սպառող խոցելի խմբերի ներգրավում և կարիքների հաշվի առնում ծրագրերին առնչվող աշխատանքներում. Ծրագրով կապահովվի, որ որպես վերջնական սպառող հանդես եկող խոցելի խմբերի կարիքները մշակվելիք կամ լայն հասարակական օգտագործման համար ներդրվելիք արդյունքների վերջնական նախագծում պաշտած արտացոլում ստանան: Խոցելի խմբերի առանձնահատուկ կարիքների արձագանքմանն ուղղված լուծումներն ի թիվս այլնի կներառեն վերջնական արդյունքների ֆունկցիոնալ հնարավորությունները ցածր արագությամբ ինտերնետ օգտագործելու դեպքում, ձայնային օգնականի լուծումները կույրերի համար, ազգային փոքրամասնությունների կողմից կիրառվող լեզուներով արդյունքների հասանելիությունը և այլն: ԾԿԽ-ն լայն հանրային օգտագործման տեխնոլոգիաների արդիականացման կամ նոր տեխնոլոգիաների ներդրման համար պատասխանատու խորհրդատվական ընկերությունների տեխնիկական առաջադրանքներում կներառի խոցելի խմբերի առանձնահատուկ կարիքների բացահայտման, գնահատման և արձագանքման պահանջներ: Բացի այդ, Մ և Գ խորհրդատուն (ԾԿԽ-ի համար ՎԳ-ի կողմից ներգրավված) այնուհետև ֆոկուս խմբային քննարկումներ կկազմակերպի խոցելի խմբերի ներկայացուցիչների/ այդ խմբերը ներկայացնող ԲՀԿ-ների հետ՝ իրենց կարիքները հնչեցնելու համար գորեղացնելով խոցելի խմբերին:
- Քաղաքացիներից հետադարձ կապի ստացման արդեն ստեղծված հարթակի կիրառումը: ՊՀԱԾ 3-ի շրջանակում կօգտագործվի www.gnahatir.am տիրույթի ներքո քաղաքացիներից հետադարձ կապի արդեն ստեղծված հարթակը, որը մշակվել էր քաղաքացիներից հետադարձ կապի ստացման հնարավորություն տալու համար, ինչը ծրագրի աշխատանքների համար կարող է տեղեկատվություն ապահովել: Հարթակը խթանում է քաղաքացիների հետ երկխոսությունը՝ նրանց ապահովելով հաղորդակցության արդյունավետ և հարմարավետ ուղով: Հանրային ծառայությունների վերաբերյալ քաղաքացիների կարծիքների ստացման միասնական համակարգը և հեռախոսազանգերի կենտրոնն ակնկալվում է, որ նշանակալիորեն կբարձրացնեն քաղաքացիների ներգրավվածությունը և ծառայություն մատուցողների հաշվետվողականությունը: Սույն հարթակը կօգտագործվի

ՊՀԱԾ 4-ի շրջանակում ծրագրին առնչվող աշխատանքների վերաբերյալ կարծիքների հավաքման համար: Արդյունքների շրջանակում ծրագրով կչափորոշվի քաղաքացիների ներգրավվածությունը և դրա արդյունավետությունը՝ շահատուներից հետադարձ կապի ցուցանիշի միջոցով. ընտրված ծառայություններից քաղաքացիների (ըստ սեռերի առանձնացված) գոհունակության տոկոսային անճ:

4.3.2 Իրազեկման բարձրացման և կարողությունների զարգացման փուլեր

- Ծրագրին առնչվող փաստաթղթերի հրապարակում և/կամ մամուլի հաղորդագրություններ տեղական և ազգային լրատվամիջոցներում. ԾԿԽ կապահովի ծրագրին առնչվող համապատասխան փաստաթղթի և մյուս համապատասխան տեղեկությունները, որոնք ժամանակին հրապարակվում են և հասանելի են հիմնական շահագրգիռ կողմերին և մյուս հետաքրքրված կողմերին (մանրամասները տե՛ս «4.4 Տեղեկատվության հրապարակման առաջարկվող ռազմավարություն» ենթաբաժնում): Ընդհանուր առմամբ աուդիտի հաշվետվությունները, ծրագրի մշտադիտարկման և գնահատման հաշվետվությունները, հանրային ծանուցումները, գնումների ծանուցումները, ծրագրի աշխատանքների վերաբերյալ էլեկտրոնային հրապարակումները և/կամ մամուլի հաղորդագրությունները կտարածվեն www.gov.am կամ այլ ազատ հասանելի կայքերով (օր.՝ www.devbusiness.un.org, www.gnumner.am):
- Պաշտոնական կայքերում և/կամ առցանց մամուլի լրատվական նյութերում և նորություններում և /կամ սոցիալական ցանցերի էջերում հրապարակում: ԾԿԽ-ն կօգտագործի ծրագրի հետ կապված տեղեկատվության, մամուլի հաղորդագրությունների և նորությունների հրապարակման հնարավորությունը տեղական և ազգային լրատվամիջոցներով և/կամ տարբեր սոցիալական ցանցերի էջերով և կամ www.gov.am կայքով կամ այլ ազատ հասանելի կայքերով (օր.՝ www.devbusiness.un.org, www.gnumner.am), այնքանով, որքանով տարբեր լրատվական հարթակները նման տեսակի հնարավորությունները հասանելի են դարձնում:

4.3 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր

Աղյուսակ 2. Հիմնական շահագրգիռ կողմեր և շահագրգիռ կողմերի ներգրավման առաջարկվող աշխատանքներ

Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Ծրագրի փուլ	Խորհրդակցության թեմա / ուղերձ	Կիրառվող մեթոդ	Իրականացման պատասխանատու
<u>Կառավարման և մարմիններ</u>	Նախապատրաստում Իրականացում	Ծրագրային տեղեկատվություն	Հաղորդակցություն հեռախոսով/էլ	ՎԳ/ՓՎԳ/ԾԿԽ

Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Ծրագրի փուլ	Խորհրդակցության թեմա / ուղերձ	Կիրառվող մեթոդ	Իրականացման պատասխանատու
	Շահագործում	<p>ն՝ շրջանակ, ժամկետ</p> <p>ԲԱՄ</p>	<p>փոստով, անհատական հանդիպումներով, ֆորմալ հանդիպումներով, կլոր սեղան-քննարկումներով և ֆորումներով, բողոքների արձագանքման մեխանիզմ և քաղաքացիներ ից հետադարձ կապի ապահովման հարթակ</p> <p>Իրազեկման բարձրացման, ուսուցման, սեմինարների և կարողությունների զարգացման աշխատանքներ, պետական կառավարման մարմինների համապատասխան աշխատակիցների համար՝ ներդրված նոր տեխնոլոգիաների և գործիքների վերաբերյալ</p>	<p>Ծառայություն մատուցող խորհրդատուներ</p> <p>Մ և Գ խորհրդատու</p>

Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Ծրագրի փուլ	Խորհրդակցության թեմա / ուղերձ	Կիրառվող մեթոդ	Իրականացման պատասխանատու
			Կարծիքների հավաքմանն ուղղված Մ և Գ աշխատանքներ	
<u>Քաղ. հասարակություն, ՏՏ և մասնագիտական համայնք</u>	Նախապատրաստում Իրականացում Շահագործում	Ծրագրային տեղեկատվություն՝ շրջանակ, ժամկետ Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հնարավորություններ, բողոքների մեխանիզմի ընթացակարգ	Ֆորմալ հանդիպումներ, կյոք սեղան-քննարկումներ և ֆորումներ, Ծրագրին առնչվող փաստաթղթերի հրապարակում, բողոքների արձագանքման մեխանիզմ և քաղաքացիներ ից հետադարձ կապի ապահովման հարթակ, հանրային ծանուցումներ Կարծիքների հավաքմանն ուղղված Մ և Գ աշխատանքներ	ՎԳ/ՓՎԳ/ԾԿ Խ Մ և Գ խորհրդատու
<u>Ընդհանուր հասարակություն, այդ թվում՝ խոցելի խմբերը</u>	Նախապատրաստում Իրականացում Շահագործում	Ծրագրային տեղեկատվություն՝ շրջանակ, ժամկետ Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հնարավորություն	Առցանց մամուլում և/կամ պաշտոնական կայքերում և /կամ սոց. ցանցերի էջերում	ՎԳ/ՓՎԳ/ԾԿ Խ Մ և Գ խորհրդատու

Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Ծրագրի փուլ	Խորհրդակցության թեմա / ուղերձ	Կիրառվող մեթոդ	Իրականացման պատասխանատու
		ններ, բողոքների մեխանիզմի ընթացակարգ	<p>Նյութերի հրապարակում Իրազեկման բարձրացման միջոցառումներ , ֆորումներ, կոնֆերանսներ և այլն</p> <p>Բողոքների արձագանքման մեխանիզմ և քաղաքացիներ ից հետադարձ կապի ապահովման հարթակ, հանրային ծանուցումներ</p> <p>Խոցելի խմբերի ներկայացուցիչների կամ նրանց շահերը ներկայացնող ՔՀԿ-ների հետ ֆոկուս խմբային քննարկումներ</p> <p>Կարծիքների հավաքմանն ուղղված Մ և Գ աշխատանքներ</p>	

4.4 Տեղեկատվության հրապարակման առաջարկվող ռազմավարությունը

Ծրագրի աշխատանքների վերաբերյալ տեղեկատվություն հրապարակելիս կկիրառվեն հետևյալ սկզբունքները.

- Ծրագիրը կապահովի, որ հրապարակվելիք տեղեկատվությունը լինի հասկանալի և հեշտ հասանելի և շահագրգիռ կողմերի ժամանակին և մատչելի ձևով մատուցվի,
- Տեղեկատվության հրապարակման գործընթացները կնախաձեռնվեն ծրագրի ամենասկզբում և կշարունակվեն իրականացման ողջ շրջանում,
- Տեղեկատվության բազմազան հարթակներ կօգտագործվեն տեղեկատվության հրապարակման համար, այդ թվում, սակայն չսահմանափակվելով պաշտոնական կայքերով/սոց.ցանցերով/լրատվական հարթակներով և այլն:

Տեղեկատվության հրապարակման նախնական ռազմավարությունը ներկայացվում 3-րդ աղյուսակում:

Աղյուսակ 3. Տեղեկատվության հրապարակման նախնական ռազմավարություն

Ծրագրի փուլ	Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Հրապարակվելիք տեղեկություններ	Առաջարկվող մեթոդներ և ժամկետներ
Ծրագրի իրականացման համար նախապատրաստական աշխատանքներ	Կառավարման մարմինները (ՓՎ գրասենյակ, ԷԿԵՆԳ, ԱՆ, Ոստիկանությունը և այլն), այս ոլորտում աշխատող այլ դոնոր կազմակերպությունները, այլ շահագրգիռ կողմերը	Ծրագրի նպատակը և ընդգրկումը, ՇԿՆԾ, ԲԱՄ ընթացակարգը, ծրագրի մշակման վերաբերյալ թարմ տեղեկությունները	www.gov.am կայքով /հանրային ծանուցումներով տեղեկատվության տարածում և էլ. հրապարակումներ անցանց կայքերով/սոց.ցանցերի /մամուլի հաղորդագրություններով/ անմիջական էլ. նամակներ
Ծրագրի իրականացման փուլ	Կառավարման մարմինները (ՓՎ գրասենյակ, ԷԿԵՆԳ, ԱՆ, Ոստիկանություն և այլն), ոլորտում աշխատող այլ դոնոր կազմակերպությունները , այլ շահագրգիռ կողմերը, խորհրդատվական հնարավոր ընկերությունները,	Ծրագրի նպատակը և ընդգրկումը, ՇԿՆԾ, ԲԱՄ ընթացակարգը, ծրագրի զարգացման վերաբերյալ թարմ տեղեկությունները Մրցութային հնարավորությունները	www.gov.am կայքի/ հանրային ծանուցումների միջոցով տեղեկատվության տարածում, անցանց կայքերի/սոց. ցանցերի/մամուլի հաղորդագրություններ ի միջոցով էլեկտրոնային հրապարակումներ,

Ծրագրի փուլ	Թիրախային շահագրգիռ կողմեր	Հրապարակվելիք տեղեկություններ	Առաջարկվող մեթոդներ և ժամկետներ
	ընդհանուր հասարակությունը	Ծրագրի առաջընթացը և ձեռքբերումները	անմիջական էլեկտրոնային նամակներ www.procurement.am/ UNDB առցանց կայք (կայքեր) (www.gnumner.am , www.devbusiness.un.org և այլն)
Ծրագրի ավարտ և փակում	Կառավարման մարմինները (ՓՎ գրասենյակը, ԷԿԵՆԳ, ԱՆ, Ոստիկանությունը և այլն), ոլորտում աշխատող այլ դոնոր կազմակերպությունները , այլ շահագրգիռ կողմերը, խորհրդատվական հնարավոր ընկերությունները, ընդհանուր հասարակությունը	Ընթացքի մասին հաշվետվությունները, ԲԱՄ զեկույցները, ՇԿՆԾ մշտադիտարկման հաշվետվությունը, ծրագրի մշտադիտարկման և գնահատման հաշվետվությունները, աուդիտի հաշվետվությունները	www.gov.am կայքի/ հանրային ծանուցումների միջոցով տեղեկատվության տարածում, առցանց կայքերի/սոց. ցանցերի/մամուլի հաղորդագրություններ ի միջոցով էլեկտրոնային հրապարակումներ, ըստ անհրաժեշտության՝ անմիջական էլեկտրոնային նամակներ: Ծրագրին վերաբերող փաստաթղթերի, օր.՝ աուդիտի հաշվետվությունների հրապարակում www.gov.am կայքում:

5. Բողոքների արձագանքման մեխանիզմ (ԲԱՄ)

5.1 Ընդհանուր սկզբունքներ

5.1 ԲԱՄ-ի հիմնական նպատակը ժամանակին, արդյունքային և արդյունավետ եղանակով գանգատների և բողոքների կարգավորումն է, որը բավարարում է ներգրավված բոլոր կողմերին: Հնարավոր գանգատների վաղ բացահայտումն ու ըմբռնումը կարող է օգնել ծրագրի աշխատանքների հետագա բարելավմանը: ԲԱՄ-ը կապահովի, որ ծրագրի շահառուները և շահագրգիռ կողմերն ունենան ծրագրի իրականացմանը ներգրավվելու, մտահոգությունները և բողոքները բարձրացնելու և ծրագրի աշխատանքների վերաբերյալ ԾԿԽ-ին գործնական առաջարկություններ/կարծիք ներկայացնելու միջոց, ինչն էլ նրանց ավելի հաշվետու, թափանցիկ և արձագանքող լինելու հնարավորություն կտա:

5.2 ԲԱՄ-ում ներկայացված են հետևյալ առանցքային սկզբունքները. 1) բողոքներին կցուցաբերվի գաղտնիության մոտեցում, դրանք անկողմնակալ ձևով կգնահատվեն և դրանց կարգավորումը թափանցիկ կլինի. 2) ծրագրի շահառուները կարող են կապի հաստատման մի շարք տարբերակներից օգտվել (հեռախոսահամար, էլ. փոստի հասցե և փոստային հասցե և այլն): ԲԱՄ-ը հասանելի է բոլոր շահագրգիռ կողմերին. 3) ԲԱՄ-ը նախատեսված է գանգատարկուների կարիքներին արձագանքելու համար. 4) բոլոր բողոքները, պարզ, թե բարդ, հնարավորինս շուտ արձագանք կստանան և կկարգավորվեն: Բողոքի ուղղությամբ ձեռնարկվող գործողությունը կլինի արագ, որոշիչ և կառուցողական. 5) ԲԱՄ-ը ներառում է կարգ և նպատակային իրազեկում սեռական շահագործմանը և չարաշահումներին և սեռական ոտնձգություններին (SEA/SH) վերաբերող բողոքներով զբաղվող համապատասխան բոլոր աշխատողների համար, դրանց անվտանգ և գաղտնի վարման վերաբերյալ:

5.3 ԲԱՄ գործարկման միջոցով հավաքված տվյալները կօգտագործվեն ոչ միայն ծրագրի իրականացման ընթացքում բարձրացված գանգատներին և բողոքներին արձագանքելու համար, այլ նաև կնպաստեն միտումների և քաղած դասերի ուսումնասիրության միջոցով ծրագրի արդյունավետության բարձրացմանը:

5.4 ԾԿԽ-ն կհիմնվի արդեն առկա ԲԱՄ մեխանիզմի վրա, որը գործում է Վարչապետի գրասենյակի ենթակայությամբ և կառավարվում Քաղաքացիների ընդունելության և դիմումների քննարկման վարչության կողմից: Բողոքների մուտքագրումը կիրականացվի www.e-request.am էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակի միջոցով, որը գործարկվում է Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակի (ԷԿԵՆԳ) կողմից: Առկա մեխանիզմը արձագանքում է քաղաքացիների բոլոր տեսակի խնդիրներին՝ ինչպես ծրագրի վերաբերյալ կարծիքներին, այնպես էլ ուղղակիորեն ծրագրին վերաբերող բողոքներին՝ ուղղված ԾԿԽ-ին: Քաղաքացիների խնդիրների և բողոքների կարգավորման վերաբերյալ տվյալները հավաքվում են ավելի բարձր հաշվետվողականությունը և արձագանքման ունակությունը խթանելու համար: ԾԿԽ պատասխանատու է հավաստիանալու համար, որ բողոքների արձագանքման մեխանիզմը պատշաճ ձևով գովազդվի, որ ծրագրին առնչվող բոլոր բողոքներին պատասխան և արձագանք տրվի հաստատված ժամկետում և որ բոլոր բողոքները հետևողականորեն գրանցվեն:

5.2 Մուտքագրում և գրանցում

5.5 ԲԱՄ –ի համակարգողը Ծրագրի ղեկավարն է, ով պատասխանատու է բոլոր բողոքների ստացման, ստուգման, գրանցման և փաստաթղթերում արձանագրման համար:

5.6 Ծրագրի հետ կապված աշխատանքներից դժգոհ շահագրգիռ կողմերը և շահառուները գործընթացի ցանկացած փուլում կարող են իրենց կարծիքը ներկայացնել կամ իրենց բողոքները փոխանցել: Բողոքների մուտքագրման բազմաթիվ ուղիներ կան: Քաղաքացիները կարող են իրենց դիմումը կամ գանգատը ներկայացնել www.e-request.am էլեկտրոնային հարթակով, դեպքին հետևել և համապատասխան պաշտոնյայի հետ հանդիպման համար դիմել: Նաև առանձնացված էլ.փոստի հասցե՝ hotline@gov.am և հեռախոսահամարներ կան՝ 1-17(գանգերն անվճար են) և +374 (10) 527-000 (արտասահմանյան գանգերի համար):

5.7 Ծրագրի ղեկավարը կստուգի նաև ծրագրի ընդհանուր էլ. փոստը՝ info@psmp.am, և էլ. փոստի այդ հասցեով ստացված ցանկացած բողոք և հետադարձ կարծիք կգրանցվի ԲԱՄ մատյանում և ծրագրի ԲԱՄ ընթացակարգի համաձայն ընթացք կտրվի:

5.8 Տեղերում համակարգողներ կնշանակվեն Ծրագրի իրականացման ընթացակարգում ընդգրկված պետական կառավարման մարմիններում (ԱՆ, ՊԵԿ, Ֆինանսների նախարարություն, Ոստիկանություն և այլն) բողոքներն ընդունելու, ընթացք տալու և դրանք ԾԿԽ-ին փոխանցելու համար:

5.9 Տեղերում համակարգողների միջոցով կամ այլ ճանապարհով ստացված բողոքները, օր.պետական կառավարման այլ մարմինների, ՀԲ-ի, ՔՀԿ-ների և այլն միջոցով փոխանցված, հավասարապես կգրանցվեն բողոքների մատյանում և ծրագրի ԲԱՄ ընթացակարգի համաձայն ընթացք կստանան:

5.3 Բողոքների ուսումնասիրություն, քննություն ու կարգավորում

5.10 Թեև Վարչապետի գրասենյակը բողոքներ է ստանում կառավարությանն առնչվող բոլոր հարցերի վերաբերյալ, ծրագրին վերաբերող բողոքները կփոխանցվեն ԾԿԽ-ին: Անանուն հետադարձ կապը և գանգատները ևս գրանցվում և ուսումնասիրվում են այնքանով, որքանով դրանցով իրավաչափ մտահոգություն է բարձրացվում՝ կապված ծրագրի աշխատանքների հետ:

5.11 Անհրաժեշտությունից ելնելով՝ ծրագրի թիմի մյուս անդամները կարող են ներգրավվել ուսումնասիրման գործընթացում՝ վերջնական որոշում կայացնելու հարցում Ծրագրի ղեկավարին օգնելու համար: Դեպքերի ուսումնասիրությունը չի կարող գրանցումից հետո 5 աշխատանքային օրից ավելի տևել:

5.12 Բոլոր գանգատարկուների հետ անհրաժեշտ է կապ հաստատել դեպքի ներկայացումից հետո հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ վերջնական պատասխանի/կարգավորման կամ դեպքի կարգավիճակի մասին տեղեկացնելու համար: ԾԿԽ կկազմի պատասխանը, որը կտրվի Վարչապետի գրասենյակի կողմից: Հատուկ դեպքերում, երբ հինգ աշխատանքային

օրվա ընթացքում կարգավորում չի կարող տրվել (երբ ավելի շատ ժամանակ անհրաժեշտ կլինի լրացուցիչ տեղեկությունների և շահագրգիռ այլ կողմերի ներգրավման համար), գանգատարկուները կտեղեկացվեն դեպքի համար անհրաժեշտ լրացուցիչ ժամանակի մասին, ինը «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն չի կարող մեկ ամսից երկար լինել:

5.13 Պատասխանները կարող են լինել ինչպես բանավոր, այնպես էլ գրավոր՝ կախված նրանից, թե բողոքը բանավոր, թե՛ գրավոր է ստացվել: Անկախ ձևից, գանգատարկու և պատասխանը պետք է գրանցվեն: Պատասխանն առնվազն պետք է ներառի հետևյալ տեղեկությունները. ա) գանգատի ընդունումը կամ մերժումը, բ) մերժման դեպքում՝ մերժման պատճառները և հնարավոր է գործի փոխանցումը, եթե կա, գ) ընդունման դեպքում՝ հաջորդ քայլերը և կարգավորման ժամկետները:

5.14 Ընթացիկ ծրագրի շրջանակում բողոքների կարգավորման հնարավոր մոտեցումները կարող են ներառել. ա) ավանդական կառույցների կամ կառավարական կազմակերպությունների միջոցով միջնորդությունը, բ) ուղղակի բանակցությունները և երկխոսությունը դիմումատուի և համապատասխան գործակալության կամ գործակալությունների միջև, գ) երրորդ կողմի միջոցով կազմակերպված բանակցությունները, դ) բողոքի քննություն փաստաթղթերի ուսումնասիրությունը, տեղում քննության և/կամ տարբեր կողմերի հարցազրույցների միջոցով, ե) փոխանցումը այլ դատական և վարչական գործընթացների: Բողոքի (բողոքների) բնույթից և լրջությունից կախված՝ ՊՀԱԾ ծրագրի ղեկավարը, ծրագրի թիմի հետ խորհրդակցելով, պետք է բացահայտի և որոշի, թե բողոքի կարգավորմանը մոտեցումը ո՞րը կլինի:

5.4 ԲԱՄ մատյան

5.15 ՊՀԱԾ ծրագրի ղեկավարը կվարի ԲԱՄ մատյանն (SS վրա հիմնված կամ ձեռքով): Որևէ ճանապարհով ստացված բողոքը պետք է գրանցվի բողոքների մատյանում կամ բողոքների «excel» ձևաչափի աղյուսակում կամ բողոքների տվյալների շտեմարանում: Բողոքների մատյանում միանշանակ կնշվեն ստացված հարցի/բողոքի/կարծիքի ամփոփումը, ամսաթիվը և անունը/գանգատարկուի կոնտակտային տվյալները, եթե կան, պատասխանի ամսաթիվը, կարգավորման կարգավիճակը և հաջորդ քայլերը կամ սպասվող գործողությունները:

5.5 Բողոքների փակումն ու հետագա ընթացքը

5.16 Բողոքը փակվում է, երբ որևէ հետագա գործողություն չի կարող ձեռնարկվել կամ ձեռնարկելու անհրաժեշտություն չկա: Բողոքը չի կարող փակվել մինչև պատասխանի չհաղորդվի և չհաստատվի Գանգատարկուի կողմից: Եթե Գանգատարկուին արդյունքը բավարարում է, բողոքը փակվում և Բողոքների գրանցամատյանում որպես կարգավորված դեպք է գրանցվում:

5.17 ԲԱՄ –ը գանգատարկման գործընթաց կապահովի, եթե գանգատարկուին չի բավարարում առաջարկված կարգավորումը: Երբ բողոքի կարգավորման բոլոր հնարավոր միջոցներն առաջարկվել են և գանգատարկուն դեռևս չի բավարարվում, նրան անհրաժեշտ է տեղեկացնել դատարան դիմելու նրա իրավունքի մասին:

5.18 Եթե գանգատարկուն մերժում կամ նույն պահանջով երկու անգամ գանգատարկում է ներկայացնում, բողոքի փակման կարգավիճակը գրանցվում և բողոքների տվյալների շտեմարանում մուտքագրվում է որպես չկարգավորված: Բողոքը կարող է փակվել նաև այն դեպքում, երբ գանգատարկուի հետ կապ հաստատելու փորձերը պաշտոնական բողոքը ստանալուն հաջորդած 30 օրվա ընթացքում հաջողության չեն հասել: Այս դեպքերը գրանցվում են որպես հրաժարման դեպքեր:

5.19 Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության համաձայն, ծրագրի ազդակիր մարդիկ կարող են ցանկացած փուլում դիմել դատարան: Դատական գործի բացում նշանակում է ծրագրի ԲԱՄ համակարգի շրջանակում բողոքին առնչվող բոլոր գործողությունների դադարեցում: Գործը բացելուց հետո միայն Դատարանի կայացրած որոշումներն են պարտադիր թե՛ դիմումատուի և թե՛ ծրագրի համար:

5.6 Սեռական շահագործման և չարաշահման և սեռական ոտնձգության խնդիրների (SEA/SH) կարգավորում

5.20 Ծրագրի աշխատանքների SEA/SH ռիսկը ուսումնասիրվել և ցածր է գնահատվել: ԲԱՄ-ը SEA/SH բողոքները ստանալու և կարգավորելու առումով զգայուն կլինի՝ սահմանելով գաղտնի հաղորդումների ներկայացման մեխանիզմներ՝ սեռով պայմանավորված բռնության հարցերի անվտանգ և էթիկական փաստաթղթավորման համար: Բացի այդ, ԲԱՄ-ը կունենան նաև Համաշխարհային բանկին սեռով պայմանավորված ցանկացած բողոքների մասին անմիջապես ծանուցելու գործընթացներ՝ դրանք վերապրածների համաձայնությամբ, նրանց գաղտնիությունը խստորեն պահպանելով:

5.7 ԲԱՄ-ի մասին ծրագրի շահագրգիռ կողմերին տեղեկացնելը

5.21 Հետադարձ կապը և ԲԱՄ տեղեկությունները կհաղորդվեն բոլոր շահագրգիռ կողմերին՝ հանրային լսում-հանդիպումներ, կլոր սեղան-քննարկումներ և այլ ծրագրերի միջոցառումներ: Ծրագրի հետ կապված բոլոր տպագիր նյութերը, ինչպիսիք են բրոշյուրները, գրքույկները, պաստառները (առկայության դեպքում), նաև տեղեկություններ կներկայացնի ԲԱՄ-ի վերաբերյալ, այդ թվում՝ պայմանագրային տեղեկություններ՝ հետադարձ կապ կամ բողոքներ ներկայացնելու համար: Հետադարձ կապը և ԲԱՄ-ի հետ կապված տեղեկությունները կտարածվեն նաև ծրագրի բոլոր հրապարակված փաստաթղթերի և մամուլի հաղորդագրությունների միջոցով:

6. ՇԿՆԾ մշտադիտարկում ու զեկուցում

6.1 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման սույն ծրագիրը պարբերաբար կվերանայվի, կթարմացվի և կբարելավվի՝ ապահովելու, որ նրանում ներկայացվեն հետևողական և ամենավերջին տեղեկությունները, ինչպես նաև այն, որ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման առանձնացված մեթոդները լինեն արդյունավետ և առկա իրավիճակին և համատեքստին համապատասխան: ՇԿՆԾ կթարմացվի՝ ծրագրին առնչվող աշխատանքների և

ժամանակացույցի ցանկացած էական փոփոխություններն արտացոլելու համար, եթե այդպիսիք լինեն:

6.2 Սույն ՇԿՆԾ շրջանակում իրականացվող աշխատանքները ենթակա են մշտադիտարկման և գնահատման (Մ և Գ): Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման բոլոր աշխատանքները հետևվելու և փաստաթղթավորվելու են, իսկ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման արդյունքներն արտացոլվելու ԾԿԻ կողմից՝ Համաշխարհային բանկին ներկայացվող առաջընթացի հաշվետվություններում: Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ներքին աշխատանքներն իրականացվելու են ԾԿԻ-ի կողմից:

6.3 Ծրագրի բողոքների մեխանիզմի միջոցով ստացված հետադարձ կապը և բողոքները կներկայացվեն և կներառվեն առաջընթացի հաշվետվություններում: Ամփոփումները և ներքին հաշվետվությունները կարտացոլեն արդի տեղեկությունները հաշվետու ժամանակահատվածում շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածության վերաբերյալ (օր.՝ ամսական, եռամսյակային կամ տարեկան), հետևյալ ձևով.

6.3.1 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների վերաբերյալ տեղեկությունները, այդ թվում՝ խորհրդակցական հանդիպումներ, կլոր սեղան-քննարկումներ, ֆորումներ և այլն, մասնակիցների, հրապարակված լրատվական նյութերի թիվը/ տեղական, մարզային և հանրապետական լրատվամիջոցների հեռարձակմամբ կամ Կառավարության պաշտոնական հարթակով և այլն.

6.3.2 Առցանց հարթակների գործարկման մասին տեղեկություններ, այդ թվում՝ տեղեկություններ հրապարակված փաստաթղթերի, կայքեր այցելի թվի, ստացված կարծիքների թվի և այլն վերաբերյալ.

6.3.3 ԲԱՄ-ին վերաբերող տեղեկություններ, այդ թվում՝ բողոքների թիվը և բնույթը և ստացված հայտերը, արձագանք ստացած բողոքների թիվը, բողոքների կարգավորման միջին ժամանակը և այլն:

6.4 ՇԿՆԾ իրականացման ընթացքը կփաստաթղթավորվի առաջընթացի տարեկան զեկույցներում, որոնք կտրամադրվեն Համաշխարհային բանկին:

7. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների իրականացման ռեսուրսները և պարտականությունները

7.1 Գեկավարության գործառույթները և պարտականությունները

7.1 ԾԿԻ գլխավորում է Ծրագրի ղեկավարը, իսկ խմբի կազմում գնումների, ֆինանսական կառավարման և մասնագիտացված ՏՏ աշխատակիցներն են (ԾԿԻ կառուցվածքը դեռ նախնական է): ԾԿԻ-ն պատասխանատու կլինի ծրագրի իրականացման և վերահսկողության ու շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների համար: ԾԿԻ ծրագրի ղեկավարը շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների իրականացման, դրանց մշտադիտարկման և դրանց վերաբերյալ հաշվետվությունների համակարգողն ու պատասխանատուն կլինի:

7.2 Ընդհանուր առմամբ ԾԿԻ պատասխանատու է վերոբերյալ աղյուսակում (աղյուսակ 2) հանգամանորեն ներկայացված ՇԿՆԾ-ի աշխատանքների իրականացման և նշված

փաստաթղթում սահմանված ժամկետների պահպանման համար: ԾԿԽ-ն ընդհանուր պատասխանատվություն կկրի Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագրի (ՇԿՆԾ) թարմացման, ընդունման և իրականացման, այդ թվում՝ ներգրավման տարբեր մեխանիզմների, դրանց նախնական ժամկետների, դերերի և պարտականությունների ու ՇԿՆԾ իրականացման համար հատկացվող ռեսուրսների համար:

7.3 Քանի որ ՇԿՆԾ աշխատանքների աղյուսակում ներկայացված բոլոր աշխատանքների իրականացման համար ԾԿԽ-ի մարդկային ռեսուրսները սահմանափակ են, ԾԿԽ-ն իր որոշ պարտականությունները կպատվիրակի ծրագրի մշտադիտարկում և գնահատում (Մ և Գ) իրականացնող խորհրդատվական ընկերությանը, որը ներգրավվում է ծրագրի ամենասկզբից և ընդհանուր առմամբ պատասխանատու է ելակետային և միջնաժամկետ տարեկան գնահատումների, ինչպես նաև ծրագրի վերջնական գնահատման համար:

7.4 ԾԿԽ-ն կապահովի, որ ՇԿՆԾ իրականացման համապատասխան բոլոր պահանջներն արտացոլվեն Մ և Գ խորհրդատուի ներգրավման համար մշակված տեխնիկական առաջադրանքում: Գնումների փուլում ԾԿԽ-ն կապահովի, որ Խորհրդատուն շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների նախագծման, իրականացման և փաստաթղթերում արձանագրման բավարար և համապատասխան փորձ ունենա: Այն կարող է ներառել, բայց չսահմանափակվել տեղեկատվական հստակ և հասանելի տեղեկատվական նյութերի նախապատրաստմամբ, ՇԿՆԾ-ում մանրամասնեցված բոլոր տեսակի միջոցառումների կազմակերպմամբ, խորհրդակցական գործընթացի արդյունքների գրանցմամբ և փաստաթղթերում արձանագրմամբ և շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների վերաբերյալ մանրամասն զեկույցի կազմմամբ և այլն:

7.5 Ընդհանուր առմամբ ԾԿԽ-ն պատասխանատու կլինի Խորհրդատվական ընկերությանը պատվիրակված ՇԿՆԾ աշխատանքների վերահսկողության և որակի ապահովման համար: Խորհրդատվական ընկերությունը շահագրգիռ կողմերի ներգրավման համապատասխան աշխատանքների ընթացքի մասին կզեկույցի ԾԿԽ-ին և Բանկին ներկայացվող տարեկան հաշվետվությունների միջոցով: Խորհրդատվական ընկերության կողմից իրականացվող ՇԿՆԾ աշխատանքների մշտադիտարկումը և դրանց վերաբերյալ զեկույցումը պետք է համապատասխանի սույն ՇԿՆԾ «5. ՇԿՆԾ մշտադիտարկումը և զեկույցումը» բաժնի պահանջներին:

7.2 Ռեսուրսներ

7.6 Սույն փաստաթղթում նկարագրված շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքները ծրագրի իրականացման առանցքային մասն են: ՇԿՆԾ իրականացման համար պահանջվող ֆինանսական ռեսուրսները կընդգրկվեն ՊՀԱԾԿ-ի 4-րդ բաղադրիչում (Ծրագրի կառավարում): Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագրի աշխատանքների իրականացման համար ծրագրի բյուջեում կավելացվի բյուջետային տող:

7.7 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների իրականացումը ԾԿԽ աշխատակիցների աշխատանքային պարտավորությունների կարևոր մասերից մեկն է և ՇԿՆԾ շրջանակում շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների համակարգման համար փոխհատուցման լրացուցիչ տողեր չեն նախատեսվի:

7.8 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման շրջանակում ֆինանսավորվելիք աշխատանքները կներառեն խորհրդակցական հանդիպումների և կլոր սեղան-քննարկումների կազմակերպումը (սրահների, փոխադրամիջոցների վարձակալություն, սուրճի ընդմիջումներ և այլն), տպագիր նյութերի մշակումը (տեղեկատվական թերթիկներ, գրքույկներ, պաստառներ և այլն) և խորհրդատուների աշխատավարձը և այլն: Քանի որ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հիմնական աշխատանքներն իրականացվելու են խորհրդատվական ընկերությունների միջոցով, ՇԿՆԾ իրականացման համապատասխան բյուջեն կկազմվի ծրագրի իրականացման ընթացքում, Խորհրդատուների կողմից ստացված՝ ՇԿՆԾ իրականացման հետ կապված տողերն ընդգրկող առաջարկների հիման վրա:

7.9 Ըստ գնահատականների՝ ՇԿՆԾ իրականացման համար անհրաժեշտ բյուջեն կկազմի մոտավորապես 30 000 դոլար, որը ներառում է ծրագրի շահագրգիռ կողմերի հետ յուրաքանչյուր հաշվետու տարվա ընթացքում առնվազն մեկ կլոր սեղան-քննարկման և /կամ ֆորումի կազմակերպման (պետք է կազմակերպվի Մ և Գ խորհրդատուի կողմից), անհրաժեշտության դեպքում ԾԿԻՄ-ի կողմից տարբեր շահագրգիռ կողմերի հետ ֆորմալ հանդիպումների կազմակերպման (տարածքի վարձակալության, սուրճի ընդմիջումների), տեղեկատվական թերթիկների և բրոշյուրների (ըստ անհրաժեշտության) կազմման և տարածման ծախսերը, շահագրգիռ կողմերի ներգրավման աշխատանքների մշտադիտարկման և հաշվետվությունների ներկայացման հետ կապված ծախսերը (Մ և Գ խորհրդատվական ընկերության բյուջեի մաս կկազմեն) (աղյուսակ 4):

Աղյուսակ 4. ՇԿՆԾ իրականացման համար անհրաժեշտ բյուջեի մոտավոր նախահաշիվն ըստ յուրաքանչյուր ֆինանսական տարվա

Բյուջեի տողեր	ՖՏ202 2	ՖՏ202 3	ՖՏ202 4	ՖՏ202 5	ՖՏ202 6	ՖՏ202 7	Ընդամեն ը
1. Կլոր սեղան - քննարկումների և /կամ ֆորումների կազմակերպում ծրագրի շահագրգիռ կողմերի հետ, անհրաժեշտության դեպքում պաշտոնական հանդիպումների կազմակերպում շահագրգիռ կողմերի հետ (տարածք, փոխադրում, սուրճի ընդմիջումներ)	\$3500	\$3500	\$3500	\$3500	\$2500	\$2500	\$19000

2.Տեղեկատվական թերթիկների և բրոշյուրների կազմում և տարածում	\$700	\$700	\$700	\$700	\$700	\$1500	\$5000
3. ՇԿՆԾ իրականացման մշտադիտարկում և հաշվետվությունների ներկայացում	\$700	\$700	\$700	\$700	\$700	\$1000	\$4500
Ընդամենը	\$4,900	\$4,900	\$4,900	\$4,900	\$3,900	\$5,000	\$28,500

7.10 ՇԿՆԾ շարունակաբար կթարմացվի ծրագրի իրականացման ողջ ընթացքում՝ ըստ անհրաժեշտության:

8. ՇԿՆԾ իրականացման ռիսկեր

8.1 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավումը կարևոր է այս ծրագրի համար և ներկա իրավիճակից ելնելով՝ դրան առնչվող ռիսկերը ցածր են: ՇԿՆԾ իրականացման հետ կապված ընդհանուր ռիսկերը կարող են պայմանավորված լինել տեղեկությունների և բոլոր շահագրգիռ կողմերի խմբերի ներգրավման անբավարարությամբ՝ պայմանավորված ՔՈՎԻԴ-19 համավարակի պարտադրած սահմանափակումներով: ՇԿՆԾ իրականացման հիմնական մոտեցումները և մեխանիզմը մեծապես կախված են երկրում ՔՈՎԻԴ-19 իրավիճակից և կարանտինի սահմանված ռեժիմից:

8.2 Ներկայումս ՔՈՎԻԴ-19 սահմանափակումներն աստիճանաբար վերացվում են՝ բնակչության առաջ ընթացող պատվաստումներին համապատասխան: Սակայն եթե ապագա իրավիճակը պահանջի, կարող է խորհրդակցությունները շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը կարանտինի սահմանված ռեժիմին համապատասխան կառավարելու համար այլընտրանքային եղանակների ընդունման անհրաժեշտություն առաջանալ՝ վարակի փոխանցումը կանխարգելելու համար: Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման համար կիրառվելիք այս այլընտրանքային մոտեցումներից կարող են լինել փոքր խմբերով խորհրդակցությունների անցկացումը, եթե ավելի փոքր կազմով հանդիպումները թույլատրվեն, ինչպես նաև ողջամիտ ջանքերի գործադրումը հանդիպումներն առցանց անցկացումը (օր.՝ webex, zoom, skype և այլն) հաղորդակցության միջոցների, գրույցի խմբերի, առանձնացված առցանց հարթակների/բջջային հավելվածների բազմազանացումը (օր.՝ Facebook, Twitter, WhatsApp խմբեր, ծրագրի վեբ հղումներ/կայքեր և այլն):

8.3 Առցանց/հեռավար ներգրավվածության գործիքների կիրառումը կարող է նպաստավոր լինել ներառականության տեսանկյունից, քանի որ տարբեր և հեռավոր վայրերում գտնվող ավելի մեծ թվով մարդիկ, այդ թվում՝ սփյուռքից, կկարողանան միանալ և մասնակցել ծրագրի հետ կապված միջոցառումներին: Համապատասխանաբար, ծրագիրը կընդգրկի սոցցանցերի և վեբ հարթակների, ինչպես նաև հեռավար հանդիպումների գործիքներ՝ ծրագրի վերաբերյալ տեղեկությունների տարածման և սեմինարների ու խորհրդակցությունների անցկացման համար:

Եզրափակիչ նշումներ

8.4 ՇԿՆԾ նախագիծը կհրապարակվի, հիմնական շահագրգիռ խմբերի կտրամադրվի հայերեն և անգլերեն լեզուներով և երկրում կքննարկվի: ՇԿՆԾ վերաբերյալ ստացված կարծիքները կներառվեն և կգրանցվեն ՇԿՆԾ վերջնական տարբերակում: ՇԿՆԾ կհրապարակվի և ծրագրի իրականացման ողջ ընթացքում հրապարակայնորեն հասանելի կլինի, ինչպես հայերեն, այնպես էլ անգլերեն լեզուներով: