



## ԵՐԵՎԱՆ ՔԱՂԱՔԻ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ

### ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ

- Աջակցող կառույցներ՝** ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամի (ՅՈՒՆԻՖՄՖ) հայաստանյան գրասենյակ և Վորլդ Վիժն Հայաստան կազմակերպություն
- Փորձագիտական խումբ՝** Դավիթ Թումասյան – սոցիալական ոլորտի իրավաբան
- Արմեն Մարտիրոսյան - համայնքային ծառայությունների գործընթացների կառավարման փորձագետ
- Արփի Բարսեղյան – համայնքային ծառայողների կառավարման փորձագետ
- Կարեն Սարգսյան – կառավարման և զարգացման խորհրդատու
- Ռոզա Սոլոմոնյան – սոցիալական աշխատանքի փորձագետ

ԵՐԵՎԱՆ 2019

# Բովանդակություն

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Հապավումներ .....                                                                                                                                      | 4  |
| Մեղմագիր .....                                                                                                                                         | 5  |
| Նախաբան .....                                                                                                                                          | 21 |
| 1. Մեթոդաբանություն .....                                                                                                                              | 23 |
| 1.1. Տվյալների հավաքագրման մեթոդները .....                                                                                                             | 23 |
| 1.2. Քանակական գործիքների նկարագրությունը և իրագործումը .....                                                                                          | 24 |
| 1.3. Որակական գործիքների նկարագրությունը և իրագործումը .....                                                                                           | 25 |
| 1.4. Գործիքների փորձարկումը .....                                                                                                                      | 26 |
| 1.5. Մասնակցային հանդիպումներ ու քննարկումներ .....                                                                                                    | 26 |
| 1.6. Հետազոտության սահմանափակումներն ու էթիկական նորմերը .....                                                                                         | 27 |
| 2. Բացահայտումներ և վերլուծություն .....                                                                                                               | 29 |
| 2.1. Երևան քաղաքի սոցիալական իրավիճակի նկարագրությունը, սոցիալական պաշտպանության ոլորտի 2019-2023թթ. զարգացման տեսլականն ու ռազմավարական հիմքերը ..... | 29 |
| 2.1.1. Երևան քաղաքի սոցիալական իրավիճակը և հիմնախնդիրները .....                                                                                        | 29 |
| 2.1.2. Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի գերակայությունները .....                                                               | 30 |
| 2.1.3. Երևան քաղաքի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) ֆինանսավորումը .....                                                                       | 34 |
| 2.1.4. Որակական և քանակական հարցումների արդյունքները սոցիալական պաշտպանության տեսլականի և ռազմավարության վերաբերյալ .....                              | 37 |
| 2.2. Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության համակարգի ներդրման իրավական հիմքերը .....                                                                   | 44 |
| 2.2.1. Տեղական ինքնակառավարման իրավական հիմքերի ընդհանուր բնութագիրը .....                                                                             | 44 |
| 2.2.2. Երևան քաղաքի տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները .....                                                                               | 52 |
| 2.2.3. Երևան քաղաքում սոցիալական ծառայությունների իրականացման (մատուցման) իրավական հիմքերը .....                                                       | 54 |
| 2.2.4. ԽՀՄ-ների և ԽՀՀ-ների գործունեության իրավական հիմքերը .....                                                                                       | 65 |
| 2.3. Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության համակարգի դերակատարների գործառնությունների համեմատությունը .....                                          | 70 |
| 2.3.1. Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչություն .....                                                                                 | 71 |
| 2.3.2. Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժին .....                                                                    | 72 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.3.3. Վարչական շրջանների սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժին .....                                                                                                                                                                                              | 77  |
| 2.3.4. ՀՄՏԿ-ներ և ՍՍՏԲ-ներ՝ համալիր և ոչ համալիր ծառայություններ .....                                                                                                                                                                                                    | 89  |
| 2.3.5. Որակական և քանակական արդյունքները կազմակերպական կառուցվածքի, գործառույթների, մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ .....                                                                                                                                     | 94  |
| 2.4. Աշխատանքային գործընթացների կառավարում .....                                                                                                                                                                                                                          | 98  |
| 2.5. Նյութատեխնիկական միջոցների կառավարում .....                                                                                                                                                                                                                          | 102 |
| 2.6. Երևան քաղաքում համայնքի սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման հիմքերն ու համայնքի սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրման մոտեցումները                                                                                                                     | 105 |
| 2.6.1. Համայնքային սոցիալական աշխատողներ .....                                                                                                                                                                                                                            | 105 |
| 2.6.2. Տեղական սոցիալական ծրագրերի իրականացում .....                                                                                                                                                                                                                      | 114 |
| 2.6.3. Երևանի վարչական շրջաններում համայնքի սոցիալական աշխատողների հաստիքների ներդրման հաշվարկ .....                                                                                                                                                                      | 117 |
| 2.6.5. Որակական և քանակական հարցումների արդյունքները մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ .....                                                                                                                                                                    | 128 |
| 3. Եզրակացություններ .....                                                                                                                                                                                                                                                | 132 |
| 9. ՍՍՏԲ-ների ենթակայության փոփոխման դեպքում՝ .....                                                                                                                                                                                                                        | 134 |
| 4. Առաջարկություններ .....                                                                                                                                                                                                                                                | 144 |
| Հավելվածներ .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 158 |
| Հավելված 1. Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչության կանոնադրություն (օրինակելի) .....                                                                                                                                           | 158 |
| Հավելված 2. Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի երեխաների, սոցիալական պաշտպանության և առողջապահության բաժնի կանոնադրություն (օրինակելի) .....                                                                                                                            | 158 |
| Հավելված 3. Հայաստանի Հանրապետության Երևան համայնքի սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրների, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունների, այդ լիազորությունների իրականացման և չափորոշիչները սահմանելու մասին Երևան քաղաքի ավագանու որոշման նախագիծ ..... | 158 |
| Հավելված 4. Քանակական հարցումների արդյունքների հիման վրա ոլորտային առաջնահերթությունների սահմանումը .....                                                                                                                                                                 | 158 |
| Հավելված 5. Աշխատակիցների գնահատման օրինակելի ձևը .....                                                                                                                                                                                                                   | 158 |
| Հավելված 6. Աշխատակիցների խրախուսման մեխանիզմի ձևը .....                                                                                                                                                                                                                  | 158 |
| Հավելված 7. Ճանապարհային քարտեզ կառուցվածքային փոփոխությունների արդյունքում նախատեսվող գործընթացների վերաբերյալ: .....                                                                                                                                                    | 158 |

## Հապավումներ

|          |                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------|
| ԱԳՀ      | Անապահովության գնահատման համակարգ                         |
| ԱՍՀՆ     | Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն             |
| ԲՄՓՀ     | Բժշկասոցիալական փորձաքննության հանձնաժողով                |
| ԶՏԿ      | Զբաղվածության տարածքային կենտրոն                          |
| ԻՄԾ      | Ինտեգրված սոցիալական ծառայություններ                      |
| ԼՂՀ      | Լեռնային Ղարաբաղի Հանրապետություն                         |
| ԽՀՀ      | Խնամակալության և հոգաբարձության հանձնաժողով               |
| ԽՀՄ      | Խնամակալության և հոգաբարձության մարմին                    |
| ՀՀ       | Հայաստանի Հանրապետություն                                 |
| ՀԿ       | Հասարակական կազմակերպություն                              |
| ՀՄՏՏԿ    | Համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային կենտրոն    |
| ՅՈՒՆԻՍԵՖ | ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամ                                  |
| ՄԱԾ      | Սոցիալական ապահովության ծառայություն                      |
| ՄԱՏԲ     | Սոցիալական աջակցության տարածքային բաժին                   |
| ՄԱՏԿ     | Սոցիալական ապահովության տարածքային կենտրոն                |
| ՏԿԵՆ     | Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն |

## Մեղմագիր

Սոցիալական պաշտպանության համակարգը կյանքի տարբեր փուլերում ապահովում է՝ սոցիալական ռիսկերի առաջացման կանխարգելումը, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց աջակցումը, ինչպես նաև տնտեսական, սոցիալական և աղետների հետևանքով առաջացած ռիսկերը հաղթահարելու միջոցառումների իրականացումը: Երևան քաղաքն առանձնանում է սոցիալական խնդիրների լուծման ծավալով, հրատապությամբ, շահառուների առանձնահատկություններով, սոցիալական պաշտպանության մարմինների ու կազմակերպությունների բազմազանությամբ:

ՀՀ կառավարության 2019-2023թթ. ծրագիրը նոր առաջնահերթություններ է նախանշել սոցիալական պաշտպանության ոլորտում, որոնք ուղղված են քաղաքացիների կենսամակարդակի և սոցիալական վիճակի բարելավմանը, սոցիալական իրավունքների լիարժեք և արդյունավետ իրացմանը՝ հիմնված հավասար հնարավորությունների և աշխատանքի քաջալերման սկզբունքի վրա: Այս առաջնահերթությունների իրականացման համար Երևան քաղաքում անհրաժեշտ է ստեղծել երեխայի և սոցիալական պաշտպանության արդյունավետ կառավարման համակարգ և հստակ արտացոլել այն Երևանի զարգացման գերակայություններում թե՛ քաղաքականության, թե՛ իրականացման, թե՛ ֆինանսական միջոցների տրամադրման տեսանկյունից:

Երևանի քաղաքապետարանը պետության կողմից պատվիրակված լիազորությունների շրջանակում իրականացնում է սոցիալական համալիր ծառայությունների կազմակերպումն ու իրականացումը, առանձնացված ստորաբաժանում հանդիսացող տարածքային մարմինների՝ ՍՄՏԲ-ների միջոցով: Սակայն ՀՀ ԱՍՀՆ կողմից 2019թ. հունիսի 20-ին շրջանառված և 2019թ. սեպտեմբերի 2-ին վերաշրջանառված «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում փոփոխություններ կատարելու մասին» ՀՀ օրենքի և այլ օրենքների նախագծերը ՀՀ կառավարության կողմից ընդունման արդյունքում պատվիրակված լիազորությունները կվերանայվեն՝ այսինքն կանցնեն ամբողջությամբ ՀՀ ԱՍՀՆ ենթակայության տակ:

Հաշվի առնելով ՍՄՏԲ-ների ենթակայության փոփոխությունը, ԻՄԾ-ների բարեփոխումները, ապակենտրոնացմանն ուղղված գործընթացները, ինչպես նաև համայնքի սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացումը՝ անհրաժեշտ է վերանայել Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության համակարգը, ինչպես նաև հստակեցնել համայնքին վերապահված լիազորությունների տիրույթը՝ դարձնելով այն ավելի արդյունավետ, կարիքների վրա հիմնված և համահունչ կառավարության սոցիալական պաշտպանության նպատակներին:

Երևանի քաղաքապետարանի պատվերով ձևավորված փորձագիտական թիմի կողմից՝ ՅՈՒՆԻՍԵՖ-ի ու Վորլդ Վիժն Հայաստան կազմակերպությունների աջակցությամբ, 2019թ. հուլիս-նոյեմբեր ամիսներին իրականացվեց սույն հետազոտությունը, որի նպատակն էր աջակցել Երևան քաղաքի՝ երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում համակարգի բարեփոխումներին՝ առաջարկելով գործուն մեխանիզմներ ուղղված Երևանի քաղաքապետարանում և

վարչական շրջաններում կառավարման կառուցվածքային անցնցում փոփոխություններին, տեղական մակարդակում նշված համակարգի արդյունավետության բարելավմանը, բազմակողմանի համագործակցությանը, ինչպես նաև համայնքային սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացմանն ու տեղական սոցիալական պլանավորմանը: Հետազոտության բազմաշերտ ծածկույթը, ծավալը և համապարփակ մոտեցումներն աննախադեպ են Երևան քաղաքի համար՝ համայնքում համակարգային բարեփոխումների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի արդիականացման տեսանկյունից:

Հետազոտության արդյունքում ներկայացված բացահայտումներն ու առաջարկությունները, ինչպես նաև օրինակելի կանոնադրություններն ու չափորոշիչները կարող են հիմք հանդիսանալ ՀՀ համայնքներում սոցիալական պաշտպանության համակարգի կառավարման մեխանիզմներ մշակելու և ներդնելու համար:

Վերլուծության հիմնական լսարանն է Երևանի քաղաքապետարանի ղեկավար անձնակազմը, Երևան համայնքի ավագանին, Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության ու ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բաժինները, վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժինները, ՍՍՏԲ-ները, ինչպես նաև ՀՀ կառավարությունն ու ներգրավված այլ գործընկերները՝ ՀՀ ԱՍՀՆ, ՀՀ ՏԿԵՆ, մարզային և համայնքային իշխանությունները, միջազգային և հասարակական կազմակերպությունները և այլոք:

#### **Վերլուծության մեթոդաբանությունը**

Վերլուծության ժամանակ կիրառվել են մի շարք գործիքներ, այդ թվում՝

1. **Փաստաթղթային վերլուծություն՝** օրենքների և իրավական այլ ակտերի, ռազմավարական ու հայեցակարգային փաստաթղթերի, բյուջեի, կանոնադրությունների և այլ փաստաթղթերի ուսումնասիրություն,
2. **Ֆոկուս խմբային քննարկում՝** սոցիալական ոլորտի պատասխանատու՝ Երևանի ավագանու անդամների, Երևան համայնքում սոցիալական ծրագրեր իրականացնող մոտ 25 ՀԿ-ների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև Երևանի պետական համալսարանի սոցիալական աշխատանքի և տեխնոլոգիաների ամբիոնի դասախոսների հետ,
3. **Հարցազրույցներ՝** որոշում կայացնողների մակարդակով ԱՍՀ և ՏԿԵ նախարարների տեղակալների, ինչպես նաև քաղաքապետի առաջին տեղակալի, խորհրդականի և աշխատակազմի քարտուղարի, բոլոր վարչական շրջանների ղեկավարների և (կամ) նրանց տեղակալների և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարների, ինչպես նաև սոցիալական բաժինների, ՍՍՏԲ-ների պետերի, Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի 4 վարչությունների և բաժնի պետերի, ՀՀ ԱՍՀՆ և ՀՀ ՏԿԵՆ աշխատակիցների ու այլ ծառայողների (ԽՀՀ-ի քարտուղար) հետ իրականացվել են հարցազրույցներ՝ թվով 66 անձ: :
4. **Առցանց հարցումներ՝** հարցաշարի միջոցով սոցիալական բաժինների և ՍՍՏԲ-ների աշխատակիցների հետ, որոնց մասնակցել են 163 աշխատակից՝ հետևյալ

համամասնությամբ. 29.1% վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների և 70.9% ՄԱՏԲ-ի աշխատակիցներ: Գործիքի միջոցով գնահատվել է Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջանների կառավարման արդյունավետությունը հետևյալ յոթ ասպեկտներով՝ ինքնություն, քաղաքականություն, կազմակերպական կառուցվածք, գործառույթներ, մարդկային ռեսուրսների կառավարում, աշխատանքային գործընթացներ, նյութատեխնիկական միջոցներ,

5. **Մասնակցային հանդիպումներ ու քննարկումներ**՝ ոլորտային ՀԿ-ների հետ և արտագնա քննարկում 34 մասնակիցների՝ վարչական շրջանների ղեկավարի տեղակալների և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարների, սոցիալական բաժինների և ՄԱՏԲ-ների ղեկավարների և (կամ) աշխատակիցների հետ,

6. **Նախկինում կատարված հետազոտությունների և վերլուծությունների ուսումնասիրություն և համեմատական վերլուծություն:**

Քանակական արդյունքները համադրվել են այլ գործիքների կիրառմամբ ստացված տվյալների հետ և իրենց ազդեցություն են ունեցել սույն զեկույցի բացահայտումների, եզրակացությունների և առաջարկությունների վրա: Վերլուծության մեթոդաբանությունը մանրամասն ներկայացված է հաշվետվության առաջին մասում:

Զեկույցն ունի 4 հիմնական գլուխ. մեթոդաբանություն, բացահայտումներ և վերլուծություն, եզրակացություններ և առաջարկություններ: Բացահայտումներն, եզրակացություններն ու առաջարկություններն ամփոփվել են 7 ուղղություններով, որոնք ներկայացված են ստորև:

### **Հիմնական բացահայտումներ ու եզրակացություններ**

#### ***1. Քաղաքականություն, ռազմավարություն, բյուջետավորում***

Երևան քաղաքի 2019-2023թթ. զարգացման ծրագրում, ինչպես նաև վերանայված նախագծում, երեխայի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի հիմնախնդիրները, ինչպես նաև ծրագրերը համահունչ չեն ՀՀ կառավարության և ՀՀ ԱՍՀՆ կողմից մշակված երեխայի և սոցիալական պաշտպանության ռազմավարական նպատակներին, ինչպես նաև թերի են իրենց բովանդակությամբ: Սոցիալական ապահովությանն ու երեխաների պաշտպանությանն հատկացված ֆինանսական միջոցները հստակ չեն ձևակերպված և մեծամասամբ ուղղված են նյութական և բնաիրային աջակցության տրամադրմանը, քան թե համայնքում նպատակային և արդյունավետ սոցիալական ծրագրերի իրականացմանը: Բացակայում է ծրագրային բյուջետավորման մոտեցումը, հստակ ընթացակարգեր ֆինանսական միջոցների տրամադրման, ինչպես նաև սոցիալական ծառայությունների պատվիրակման և տեղական սոցիալական ծրագրերի իրականացման համար:

Սոցիալական պաշտպանության բարեփոխումները ՀՀ-ում օրակարգային այն հարցերից են, որոնց շուտափույթ լուծումն ու սոցիալական ծառայությունների տրամադրման դերակատարների լիազորությունների հստակեցումն ու տարանջատումը խիստ կարևոր է՝ առավել ևս հաշվի առնելով ՄԱՏԲ-ների ենթակայության փոփոխության վերաբերյալ նախագիծը և դրանից բխող ռիսկերը Երևան քաղաքում:

## 2. Իրավական և օրենսդրական դաշտ

Սոցիալական պաշտպանության համակարգը Երևան քաղաքում բարդ է և կարգավորվում է տարբեր իրավական ակտերով, ինչն երբեմն տարբերությունների տեղիք է տալիս: Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության իրավական հիմքերն ամբողջական ներկայացնելու համար անհրաժեշտ է իրավական ակտերն ուսումնասիրել փուլային տարբերակով՝ նախևառաջ տեղական ինքնակառավարման իրավական հիմքերը, այնուհետև Երևան քաղաքի տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները, ինչպես նաև Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության իրականացումը՝ հատուկ շեշտադրելով բարելավման կարիք ունեցող խնդիրները: «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը կիրառելի է Երևան քաղաքի վերաբերյալ այնքանով, որքանով «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը նախատեսում է առանձնահատկություններ:

Սոցիալական պաշտպանության ոլորտում տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեության արդյունավետության բարձրացման, տարածքային զարգացման անհամաչափությունները մեղմելու, ինչպես նաև վարչատարածքային բարեփոխումների շարունակական ընթացքն ապահովելու համար պետությունը ստանձնել է պարտականություն՝ Տեղական ինքնակառավարման Եվրոպական խարտիայի դրույթների համաձայն իրականացնել լիազորությունների ապակենտրոնացմանն ուղղված միջոցառումներ, որոնց համաձայն՝ այն սոցիալական խնդիրները, որոնք կարելի է լուծել կազմակերպական տեղական մակարդակում պետք է չբարձրանան ավելի բարձր կազմակերպական մակարդակ:

Համայնքի խնդիրները լինում են պարտադիր և կամավոր, իսկ տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունները լինում են սեփական՝ համայնքի պարտադիր և կամավոր խնդիրների լուծման նպատակով, ինչպես նաև պետության կողմից օրենքով պատվիրակված՝ պետական մարմինների լիազորությունների առավել արդյունավետ իրականացման նպատակով: Տարբերությունները և մեկնաբանությունների բացակայությունը բարդացնում է պարտադիր և կամավոր խնդիրների լուծումը: Իսկ համայնքի սեփական լիազորություններն ուղղված են բացառապես համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծմանը:

Տեղական ինքնակառավարման մարմիններն օրենքով սահմանված կարգով պարտավոր են առաջնահերթությամբ ապահովել համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծման նպատակով սահմանված սեփական լիազորությունների կատարումը:

Համայնքի պարտադիր խնդիրները հանրային նշանակության այն խնդիրներն են, որոնց լուծմամբ ապահովվում է համայնքի բնականոն կյանքի ընթացքը: Համայնքի պարտադիր խնդիրները<sup>1</sup> սահմանվում են «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածով, իսկ դրանց լուծման նպատակով տեղական ինքնակառավարման մարմինների սեփական լիազորությունները՝ օրենքով: Համայնքի կամավոր խնդիրներն այն

---

<sup>1</sup> Համայնքի պարտադիր խնդիրներից են, ի թիվս այլոց, նաև համայնքի բնակչության սոցիալական պաշտպանությունը:

խնդիրներն են, որոնցով համայնքային կյանքի բնականոն ընթացքն ուղղակիորեն պայմանավորված չէ և կարող են իրականացվել, միայն պարտադիր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ ֆինանսական միջոցներից բացի, հավելյալ ֆինանսական միջոցների առկայության դեպքում: «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի իմաստով սահմանված համայնքի սեփական լիազորություններն ուղղված են բացառապես համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծմանը:

Համայնքի կամավոր խնդիրները, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունները և դրանց իրականացման կարգը սահմանվում են ավագանու որոշմամբ: Սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները լուծվում են համայնքի ավագանու սահմանած չափորոշիչներով: Սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ չափորոշիչները խիստ ընդհանրական են, ուղղված է տարբեր թիրախային խմբերի, տրամադրվում է տարբեր մեխանիզմներով:

«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածի համաձայն՝ համայնքի ղեկավարն ունի հատուկ 5 լիազորություններ: Երևանի առանձնահատկություններից ելնելով պետք է առաջնահերթ նշել, որ սոցիալական պաշտպանության բնագավառում քաղաքապետն իրականացնում է հետևյալ սեփական մեկ լիազորությունը. կազմակերպում է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատությունների և կազմակերպությունների գործունեությունը, ինչպես նաև հետևյալ պատվիրակված լիազորությունը, աջակցում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացմանը: Սոցիալական պաշտպանության համակարգի վերլուծությունն անհնարին է առանց ԽՀՀ-ների գործունեության ուսումնասիրության: ՀՀ օրենսդրության համակարգային ուսումնասիրությունից բխում է, որ երեխայի մասնակցությամբ ցանկացած դեպքի վարման ընթացքում երեխայի իրավունքներն ու շահերը պետք է լինեն պաշտպանված և իրացված ամբողջ ծավալով՝ ապահովելով երեխաների իրավունքներին նախապատվություն տալը և երեխայի լավագույն շահը: ԽՀՀ-ն հանդիսանում է ԽՀՄ-ին մասնագիտական աջակցություն ցուցաբերող և հասարակական հիմունքներով գործող կոլեգիալ մարմին: ԽՀՀ-ների եզրակացությունները և ԽՀՄ-ների որոշումները, հանդիսանալով մասնագիտական փաստաթղթեր, շատ հաճախ ընդունվում են պետական տարբեր մարմինների և հիմնարկների, ներառյալ՝ դատարանների կողմից՝ որպես անհերքելի փաստեր և չեն վիճարկում, մինչդեռ նրանք կարող են լինել անգամ մասնագիտական տեսանկյունից բազմաթիվ թերություններով: Երեխաների համար դրանք վտանգ են ներկայացնում այնքանով, որ դատարանը որոշում է կայացնում հիմնվելով ոչ թե մասնագիտական կարծիքի, այլ իրավիճակային լուծման, երբեմն նաև կողմնապահության հիման վրա: Այս հարցը բարդանում է նաև ելնելով նրանից, որ ԽՀՀ-ները ձևավորվում են կամավորության սկզբունքով, այլ ոչ թե մասնագիտական որակների հիման վրա:

Հատկանշական է, որ «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 20-րդ հոդվածում նախատեսված սոցիալական աջակցության սկզբունքներից առաջինն է երեխաներին սոցիալական աջակցություն տրամադրելու առաջնահերթությունը՝ սոցիալական աջակցություն տրամադրելիս երեխաներին նախապատվություն տալը:

### 3. Կանոնադրություններ, գործառույթներ

Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում աշխատանքները կանոնակարգելու համար Երևան քաղաքի ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշմամբ հաստատվել է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրությունը: Սակայն իրավական ակտերի ուսումնասիրության արդյունքում պարզվել է, որ դեռևս գործում է միաժամանակ ավագանու երկու որոշում, որով սահմանվում է քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրությունը:

Հետազոտության շրջանակներում ուսումնասիրվել են նաև Երևանի քաղաքապետարանի, քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության, ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնի, վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի, ինչպես նաև ՍՄՏԲ-ների կանոնադրությունները:

Այսպիսով, ՍՄՏԲ լիազորությունները մասնակի են կրկնում Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները, սակայն գործնականում կրկնությունները շատ են՝ ելնելով այն հանգամանքից, որ սոցիալական բաժնի լիազորությունների խաչաձև իրականացումն անհրաժեշտ է սոցիալական պաշտպանությունն ամբողջական և թիրախային իրականացնելու համար: Համեմատելով վարչական շրջանի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի ու Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժինները՝ ակնհայտ է, որ դրանց գործառույթներն ունեն մեծ վերաձածկ, սակայն սոցիալական բաժնի գործառույթներում երեխաներն առհասարակ չեն նշվում:

Վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժինները և ՍՄՏԲ-ները ոչ միայն ունեն համանման լիազորություններ, որոնք հիմնականում տարբերվում են շահառուների շրջանակով, այլև փաստացի այդ երկու մարմիններն իրար հետ պետք է ունենան սերտ համագործակցություն և գործառույթային մասով փոխլրացնեն միմյանց՝ կարողանալով արդյունավետ լուծել վարչական շրջանի սոցիալական խնդիրները:

Ինչ վերաբերվում է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնին, ապա այն իրականացնում է բազմաթիվ գործառույթներ, որոնց մեծ մասը գործողություններ են: Գործառույթները մեծամասամբ ակնհայտ սոցիալական բնույթի են և համադրելով Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառույթների հետ՝ հանդիսանում են նախապայման սոցիալական պաշտպանություն տրամադրելու համար, ինչով և որոշվում է այս երկու ստորաբաժանումների փոխգործակցության առաջնայնությունը: Բացառություն են կազմում գենդերային հավասարությանն ուղղված, մարդկանց թրաֆիքինգի կամ շահագործման, ինչպես նաև երեխաների իրավունքների նեղ մասնագիտական պաշտպանության առանձնահատուկ գործառույթները: Սակայն, Երևան քաղաքի զարգացման ծրագրում և բյուջեում, բաժնի միջոցառումները հիմնականում առնչվում են

երեխաների սոցիալական պաշտպանության ոլորտին, իսկ կանանց և տղամարդկանց հավասարության վերաբերյալ ակնարկներն ընդհանրապես բացակայում են:

Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառույթները լոկ սոցիալական են և այդ գործառույթներն իրականացվում են անձի և ընտանիքի հետ աշխատելով, և քանի որ ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի համաձայն՝ երեխայի նկատմամբ իրականացվող ցանկացած գործողություն պետք է բխի նրա լավագույն շահերից, դա ենթադրվում է, որ վարչությունը սոցիալական գործառույթներ իրականացնելիս նույնպես պետք է առաջնորդվի երեխայի լավագույն շահով: Այս հանգամանքը կարևորվում է Երևանի քաղաքապետարանի երկու ստորաբաժանումների՝ սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնի աշխատանքները համահունչ դարձնելու գործընթացում:

Հետազոտության նպատակներից է Երևան քաղաքում համայնքային սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացմանն աջակցելը: Սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրումն ու զարգացումը կարևոր է ոչ միայն Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչությունում, վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժիններում, այլ նաև Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնում, որը միանշանակ բխում է երեխայի լավագույն շահերից: Երեխայի հիմնախնդիրների լուծումը և պաշտպանությունն ուղղակիորեն պայմանավորված է ընտանեկան այն պայմաններով, որտեղ գտնվում է երեխան, և առանց ընտանիքի հետ պատշաճ աշխատանք իրականացնելու դրանց արդյունավետ իրականացնելն անհնարին է:

Երևան քաղաքում ԻՄԾ-ների ներդրման շրջանակներում արդեն իսկ գործում են համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային 7 կենտրոն, որոնք մեկ պատուհանի սկզբունքով ծառայություններ են մատուցում քաղաքացիներին (բացառությամբ Ավան և Նուբարաշեն վարչական շրջանների, որտեղ կենտրոնացված է հիմնականում ՄՍՏԲ գործառույթները): Սակայն կան համակարգման, ծառայությունների մատուցման, ինչպես նաև միասնական տեղեկատվական համակարգի բացակայությամբ պայմանավորված խնդիրներ:

Կազմակերպական կառուցվածքի վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատել են այն փաստը, որ այն կանոնակարգված և արդյունավետ չէ և չի համապատասխանում աշխատակիցների կարիքներին՝ թե՛ ՄՍՏԲ-ներում, թե՛ վարչական շրջանների սոցիալական բաժիններում: Իսկ գործառույթների վերաբերյալ նույն հարցումները փաստել են, որ ՄՍՏԲ-ներում գործառույթները հստակ սահմանված չեն և արդյունավետ բաշխված չեն ըստ ներքին կառուցվածքի, որի արդյունքում նվազում է մատուցվող ծառայությունների որակը: Սոցիալական բաժիններում գործառույթների, իրավասությունների և լիազորությունների շրջանակը բավարար ձևով սահմանված չէ, հետևաբար բաժիններին տրված գործառույթները լիարժեք չեն կամ անհամատեղելի են հնարավորությունների և փաստացի կատարվող աշխատանքի հետ, ինչպես նաև գործառույթները հստակեցված չեն սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման արդյունավետության, մատչելիության և հասցեականության ապահովման

տեսանկյունից: ՄՍՏԲ-ների և վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ու ՀԿ-ների և այլ կազմակերպությունների միջև համագործակցությունը բավարար մակարդակի չէ՝ համապատասխան մեխանիզմների մասնակի լինելու հետևանքով:

#### **4. Աշխատանքային գործընթացներ**

Աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները փաստում են, որ ՄՍՏԲ-ներում գործընթացները և ընթացակարգերը հստակեցված չեն կամ էլ թերի են ու ոչ արդյունավետ, հատկապես վարչարարության և փաստաթղթաշրջանառության, ինչպես նաև աշխատաժամանակի և տեղեկատվության կառավարման տեսանկյունից: Սոցիալական բաժիններում առկա են վերոնշյալ գրեթե բոլոր դրսևորումները:

#### **5. Նյութատեխնիկական միջոցներ**

Նյութատեխնիկական միջոցների կառավարման վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են, որ ՄՍՏԲ-ներում և վարչական շրջանների սոցիալական բաժիններում գոյություն ունեն մի շարք խնդիրներ՝ շենքային և սենյակային պայմանները բավարար չեն, համակարգչային տեխնիկայի հնամաշությունն ու ոչ բավարար քանակը բացասաբար է ազդում աշխատանքի վրա: Շահառուների տվյալների արխիվի բացակայությունը խոչընդոտում է փաստաթղթերի պատշաճ պահպանմանը և օգտագործմանը: Աշխատանքի կազմակերպման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցները բավարար չեն, չկա միասնական մոտեցում: Նյութական և տեխնիկական միջոցների սղության պատճառով առաջանում են աշխատանքների արդյունավետ իրականացման համար խոչընդոտներ:

#### **6. Համայնքային ծառայություն և մարդկային ռեսուրսների կառավարում**

Համայնքային ծառայության պաշտոն զբաղեցնելու համար գործող օրենսդրությունը հնարավորություն չի տալիս բազային-մասնագիտական գիտելիքներով համայնքային ծառայողի օբյեկտիվ ընտրություն կատարելու համար, իսկ մասնագիտական հմտությունների բարելավմանն ուղղված վերապատրաստումներն իրենց հերթին չեն բավարարում համայնքային ծառայողի մասնագիտական վերապատրաստման կարիքը: Համայնքային ծառայողի կատարողականի գնահատման համակարգի բացակայության հետևանքով հնարավոր չէ ապահովել համայնքային ծառայողին խրախուսելու կամ հակառակը՝ կարգապահական տույժի ենթարկելու, վերապատրաստման կարիքը գնահատելու և մի շարք այլ կարևորագույն գործառնությունների պատշաճ իրականացումը: Պաշտոնների անձնագրերը մեծ մասամբ չեն համապատասխանում իրականում կատարվող աշխատանքներին:

Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումների արդյունքները փաստում են, որ իրականացվում է սխալ կադրային քաղաքականություն: Առկա են նաև խնդիրներ աշխատակիցների անվտանգության և ապահովագրության, աշխատանքային մթնոլորտի, աշխատանքի չափի և վարձատրության վերաբերյալ, ինչը հաճախ հանգեցնում է աշխատակիցների դեմոտիվացիային:

## **7. Սոցիալական աշխատանք, տեղական սոցիալական պլանավորում**

Համայնքներում սոցիալական ծառայությունների մատչելիության և հասցեականության ապահովման տեսանկյունից կարևորվում է սոցիալական աշխատողի հաստիքի ներդրումը: Ներկայումս օրենքում առկա ձևակերպումը լիարժեք կերպով չի ապահովում նշյալ նպատակի իրագործումը, քանի որ այն պահանջում է 5000 և ավելի բնակչություն ունեցող համայնքում ստեղծել սոցիալական աշխատողի հաստիք, սակայն հստակ չէ, թե քանի հաստիքի մասին է խոսքը և յուրաքանչյուր 5000 բնակչին քանի սոցիալական աշխատող պետք է սպասարկի աշխատանքի արդյունավետության ապահովման համար: Նման կարգավորումը հանգեցրել է այնպիսի իրավիճակի, երբ սոցիալական աշխատողի առկայությունը կրում է ձևական բնույթ և պայմանավորված է օրենքի պահանջն ապահովելու ձևական անհրաժեշտությամբ՝ այսպիսով Երևանի քաղաքապետարանում առկա է միայն մեկ համայնքային սոցիալական աշխատողի հաստիք: Հարկ է նշել, որ «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ եթե նորմատիվ իրավական ակտում բառը նշված է եզակի թվով, ապա դա տարածվում է նաև այդ բառի հոգնակիի վրա: Այսինքն, Երևան քաղաքում համայնքային սոցիալական աշխատողների հաստիքների ավելացման համար իրավական տեսանկյունից որևէ խոչընդոտ չկա:

Երևան քաղաքի վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատողի հաստիքի բացակայության պատճառով կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքներին և անձանց սոցիալական ծառայությունները հիմնականում տրամադրվում են նյութական ռեսուրսների տեսքով, ինչը ենթադրում է, որ աջակցությունից դուրս են մնում մյուս խնդիրները, որոնք կարող են հանգեցնել կյանքի դժվարին իրավիճակին (օրինակ՝ բռնության առկայություն, կրթությունից դուրս մնալ, զբաղվածության բացակայություն և այլն):

Տեղական սոցիալական ծրագրերի բացակայությունը հանգեցնում է համայնքի սոցիալական կարիքներին հրատապ արձագանքման, ինչպես նաև համայնքի բնակիչների առանձին խմբերին (օրինակ՝ տարեցներին, երեխաներին կամ հաշմանդամություն ունեցող անձանց) հուզող կոնկրետ հիմնախնդիրներին լուծումներ առաջարկելու անհնարինությանը: Գործնականում տեղական սոցիալական ծրագրեր չեն կազմվում և իրականացվում, բացառությամբ միջազգային կամ հասարակական կազմակերպությունների կողմից իրականացված ծրագրերի: Հիմնական պատճառը ռեսուրսների բացակայությունն է, կարողությունների ու իրազեկվածության ցածր մակարդակը:

### **Հիմնական առաջարկություններ**

Սույն հետազոտության արդյունքում ներկայացվել են առաջարկություններ՝ ուղղված Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համակարգի արդիականացմանն ու կայացմանը: Նշված առաջարկությունները կիրառելի են նաև այլ համայնքների համար՝ համապատասխան տեղայնացմամբ:

### **Քաղաքականություն, ռազմավարություն, բյուջետավորում**

Երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտների զարգացման պետական առաջնահերթությունների համաձայն՝ անհրաժեշտ է վերանայել և Երևանի 2019-2023թթ. զարգացման ծրագրի երեխայի և սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) տեսլականը համապատասխանեցնել ՀՀ կառավարության ծրագրին և աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարությանը (այն հաստատվելուց հետո): Վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ծրագրերը հարկավոր է համապատասխանեցնել Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության առաջնահերթություններին՝ այսպիսով ձևավորելով համապարփակ և միասնական մոտեցումներ:

Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համար անհրաժեշտ միջոցների բյուջետավորման գործընթացն ու ծրագրերի ֆինանսավորումը հարկավոր է փոխկապակցել ոլորտի զարգացման առաջնահերթությունների հետ: Առաջարկվում է իրականացնել երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ծրագրերի փաստարկված ֆինանսական հաշվարկներ, ինչպես նաև նոր մոտեցումների համար կատարել ֆինանսական գնահատում: Անհրաժեշտ է նաև հստակեցնել և մշակել աջակցության տրամադրման՝ ներառյալ ծառայությունների պատվիրակման ֆինանսավորման մեխանիզմներ և ընթացակարգեր: Երեխաների պաշտպանության ոլորտի ծախսերն անհրաժեշտ է պատշաճ կերպով արտացոլել բյուջեի հայտի մեջ: Առավել երկարաժամկետ առաջարկություն է հանդիսանում Երևան քաղաքում ծրագրային բյուջետավորման ներդրումը, որպես ռեսուրսների կառավարման ու ծրագրերի արդյունավետությունը գնահատելու լավագույն միջոց:

### **Իրավական և օրենսդրական դաշտ**

Այս խմբի առաջարկությունները ներկայացվել են երկու ենթախմբով՝ ընդհանուր բնույթի օրենսդրական փոփոխություններ և Երևան քաղաքին վերաբերող և հանգում են հետևյալին, որ՝

- ցանկալի է օրենսդրորեն սպառիչ ներկայացնել պարտադիր խնդիրները և դրանց իրականացման լիազորությունները՝ այն հնարավորինս պարզ և հասկանալի ձևակերպելով,

- սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները լուծվում են համայնքի ավագանու սահմանած չափորոշիչներով: Այդ չափորոշիչները հաստատելու համար ցանկալի է, որ լինեն ՀՀ ԱՍՀՆ-ի՝ որպես սոցիալական ոլորտի լիազոր մարմնի կողմից ներկայացված չափորոշիչներ և (կամ) չափանիշներ, որոնք հիմք կհանդիսանան կոնկրետ կամավոր խնդիրների լուծման նպատակով հատուկ չափորոշիչներ ձևավորելու համար:

- հաշվի առնելով ԽՀՀ-ի աշխատանքի ծավալներն ու բարդությունը՝ ԽՀՀ-ների գործունեությունը բարելավելու համար անհրաժեշտ է հետևյալ քայլերի համակցված իրականացումը՝

1. ԽՀՀ քարտուղարը պետք է լինի ոչ թե հասարակական հիմունքներով գործող ԽՀՀ անդամ, այլ նրա հաստիքը պետք է նախատեսված լինի ԽՀՄ-ում և լիազորությունները պետք է նախատեսված լինեն համայնքային ծառայողի պաշտոնի անձնագրով: Դրա համար անհրաժեշտ է նաև փոփոխություն իրականացվի 2016թ. հունիսի 2-ի ՀՀ կառավարության N631-Ն որոշման հավելվածի 11-րդ կետում,

2. պետք է նախատեսել ԽՀՀ-ի որոշումների և եզրակացությունների բովանդակությանը ներկայացվող ֆորմալ պայմաններ, որոնք կլինեն պարտադիր տարբեր սոցիալական իրավիճակների և (կամ) սոցիալական խմբերի ներկայացուցիչների վերաբերյալ մասնագիտական խորհրդատվություն իրականացնելու շրջանակ:

3. ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի համաձայն՝ երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքի դեպքում ԽՀՄ-ն իրավասու է անմիջապես երեխային վերցնելու ծնողներից (նրանցից մեկից) կամ այն անձանցից, որոնց խնամքին է հանձնված երեխան: Երեխային վերցնելիս ԽՀՄ-ն պարտավոր է անհապաղ ապահովել երեխայի ժամանակավոր տեղավորումը և յոթ օրվա ժամկետում դիմել դատարան՝ ծնողներին (նրանցից մեկին) ծնողական իրավունքներից զրկելու կամ նրանց ծնողական իրավունքները սահմանափակելու հայցով: Այս լիազորության իրականացումը պահանջում է մասնագիտական գիտելիքներ և հմտություններ երեխային վերցնելու գործընթացն անցնում իրականացնելու համար: Այս գործընթացները կարող են սահմանվել ՀՀ կառավարության որոշմամբ՝ օրենքում համապատասխան լիազորող նորմի ամրագրումից հետո:

4. Անհրաժեշտ է ապահովել տարբեր վարչական շրջանների ԽՀՄ-ների և ԽՀՀ-ների միջև համագործակցությունը՝ նախատեսելով համագործակցության հստակ մեխանիզմներ, ինչը խիստ կարևոր է՝ հաշվի առնելով, որ ԽՀՄ-ներում և ԽՀՀ-ներում քննարկվող տարաբնույթ հարցերը վերաբերելի են տարբեր վարչական շրջաններին, փոխկապակցված են, ինչպես նաև պայմանավորված են միջհամայնքային համատեղ աշխատանքներ իրականացնելու անհրաժեշտությամբ:

- առաջարկվում է մշակել Հայաստանի Հանրապետության Երևան համայնքի սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունները, դրանց իրականացման կարգը և չափորոշիչները սահմանելու մասին Հայաստանի Հանրապետության Երևան քաղաքի ավագանու որոշում:

### **Բացահայտումներ ՍՍՏԲ-ների ենթակայության փոփոխության վերաբերյալ**

Միևնույն վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինները և ՍՍՏԲ-ներն ունեն համանման լիազորություններ: Փաստացի այդ երկու մարմինները պետք է գործառությային մասով փոխլրացնեն միմյանց՝ արդյունավետորեն լուծելով վարչական շրջանի սոցիալական խնդիրները: ՍՍՏԲ-ների ենթակայության փոփոխման դեպքում՝

- հստակեցված չէ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմի սոցիալական բաժինների հաստիքների վերանայումը և մասնագետներով համալրումը, ինչպես նաև

այդ բաժինների, ՄՍՏԲ-ների (դրանց փոխարեն ձևավորվող մարմինների), Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության համագործակցությունը,

- հնարավոր է առաջանա վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժնում և ՄՍՏԲ-ներում տարաբնույթ պրակտիկայի ձևավորում՝ ղեկավարման առանձնահատկություններից ելնելով, ինչը կարող է հանգեցնել իրավիճակների, որտեղ կխախտվի սոցիալական ծառայությունների տրամադրման համաչափությունն ու ամբողջականությունը,
- պահանջվում է ՄՍՏԲ-ներում փաստաթղթաշրջանառության և արխիվացման գործընթացի կազմակերպում, որպեսզի վարչական շրջանների շահառուներին վերաբերող տեղեկատվությունը չանհետանա և պահպանվի վարչական շրջանում,
- ՄՍՏԲ-ների ծառայողների՝ համայնքային ծառայող լինելու դադարումն ու քաղաքացիական ծառայող համարվելը հանգեցնելու է նրանց նշանակման, լիազորությունների դադարեցման փոփոխման, ինչը լրացուցիչ ուսումնասիրության կարիք ունի՝ առնվազն անցումային դրույթներ նախատեսելով,
- անհրաժեշտություն է առաջանալու ՀՀ կառավարության բազմաթիվ որոշումների և այլ իրավական ակտերի փոփոխման, ինչպես նաև թե՛ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի, թե՛ ՄՍՏԲ-ի կանոնադրությունների և ծառայողների պաշտոնի անձնագրերի վերանայման:

#### **Կանոնադրություններ, գործառույթներ**

Անհրաժեշտ է ավագանու նոր որոշմամբ ուժը կորցրած ճանաչել Երևանի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի N11-Ն որոշումը, քանի որ ներկայումս գործում է ավագանու երկու որոշում, որով հաստատվել է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի նույնաբովանդակ կանոնադրությունը, ինչպես նաև կանոնադրության մեջ ներառել սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրականացվող սեփական լիազորությունները:

Երևանի վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի կանոնադրություն մեջ անհրաժեշտ է ներառել «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով վարչական շրջանի ղեկավարին վերապահված լիազորությունները, որոնք ներկայացված են վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի կանոնադրության մեջ:

Գործառույթների վերլուծության հիման վրա, առաջարկվում է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնի հիմքի վրա ձևավորել նոր ստորաբաժանում՝ երեխայի և սոցիալական պաշտպանության վարչություն՝ առանձնահատուկ և առաջնային դեր նախատեսելով երեխաների իրավունքների պաշտպանությանը: Վարչությունը պետք է կազմված լինի՝ երեխայի պաշտպանության և սոցիալական պաշտպանության բաժիններից: Այս փոփոխության արդյունքում

անհրաժեշտ է մշակել և հաստատել վարչության օրինակելի կանոնադրությունը, արտացոլելով և հստակեցնելով բոլոր անհրաժեշտ գործառնությունները՝ Երևան քաղաքում ոլորտի համակարգման, տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման, վերահսկողության, մշտադիտարկման և գնահատման, տվյալների վերլուծության, սուպերվիզիային և այլ ուղղություններով:

Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները վերանայման կարիք ունեն՝ նաև ելնելով այն հանգամանքից, որ նախատեսվում է փոփոխել ՍՄԲ-ների ենթակայությունը, ինչպես նաև այն հանգամանքը, որ ներկայիս լիազորությունները չեն բավարարում համայնքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ողջ տիրույթն ապահովելու և օրենսդրությամբ համայնքին վերապահված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար: Անհրաժեշտ է ներառել գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծման, ինչպես նաև երեխաների իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ և այլ գործառնություններ: Այսպիսով, նաև առաջարկվում է փոփոխել սոցիալական բաժինների անվանումը, դարձնելով դրանք՝ երեխայի, սոցիալական պաշտպանության և առողջապահության բաժիններ:

#### **Համայնքային ծառայություն և մարդկային ռեսուրսների կառավարում**

Համայնքային ծառայության ոլորտում առաջարկված բարեփոխումները վերաբերում են հետևյալ կարևորագույն՝ համայնքային ծառայողների վերապատրաստման, թափուր պաշտոն զբաղեցնելու համար անցկացվող մրցույթների նոր կանոնակարգումների, հաշվետվողականության համակարգ նախատեսելու գործընթացներին: Նշված խնդիրներին լուծում տալու համայնքի ցանկացած ոլորտի զարգացմանն ուղղված քայլերը կդառնան առավել իրատեսական, քանի որ հանրային ծառայության օրենսդրությամբ համայնքային ծառայությունը մասնագիտական գործունեություն է, որն ուղղված է ՀՀ օրենքներով և ավագանու համապատասխան որոշումներով տեղական ինքնակառավարման մարմիններին վերապահված լիազորությունների իրականացմանը:

Հաշվի առնելով փորձառու մասնագետների անհրաժեշտությունը, համայնքում կատարվող աշխատանքների ծավալի փոփոխությունը, ինչպես նաև բարելավմանն ուղղված կազմակերպչական աշխատանքների դյուրինացումը՝ «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով հարկավոր է նախատեսել տեղափոխության, փոխադրման կարգով պաշտոն զբաղեցնելը, որը հնարավորություն կտա փոխադրվել և նշանակվել աշխատակազմի համայնքային ծառայության այլ պաշտոնում: Համայնքային ծառայողի տեղափոխության և փոխադրման միջոցով պաշտոն զբաղեցնելու կարգն ու պայմանները սահմանում է ՀՀ ՏԿԵՆ-ը: Սակայն՝ մինչև նշված փոփոխությունը կատարելը կարելի է առաջնորդվել գործող օրենքի 29-րդ և 14.1-րդ հոդվածներով, որոնց համաձայն համապատասխան ժամկետներում փորձառու և հմուտ մասնագետները կարող են արտամրցութային կարգով նշանակվել նոր ստեղծված պաշտոններում՝ պաշտոնի անձնագրի չափանիշներին համապատասխանելու դեպքում:

Կադրային քաղաքականության հարցում հարկավոր է հաշվի առնել հեռահար նպատակներից բխող պահանջները և դրա հիման վրա ապահովել շարունակական կրթության տրամադրում մասնագիտական կարողությունների զարգացման համար: Սոցիալական ոլորտում գործառույթներն արդյունավետ իրականացնելու համար անհրաժեշտ է մասնագիտական ուղեցույցերի և կարգերի մշակում և ներդրում, ինչպես նաև մասնագիտական ուղղորդման և վերապատրաստումների կազմակերպում՝ հատուկ ուշադրություն դարձնելով տարբեր խմբերի ներկայացուցիչների հետ աշխատանք իրականացնելուն. հարցերի ձևակերպում, վարքագիծ, պահվածք, արձագանք և այլն:

Հարկավոր է նաև վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների միջև ընդլայնել հորիզոնական համագործակցության հնարավորությունները: Անհրաժեշտ է հետևել աշխատողների իրավասության շրջանակներին, յուրաքանչյուրին տալ իր գիտելիքներին, պաշտոնի անձնագրին համապատասխան աշխատանք, հետևել աշխատանքների իրականացման գործընթացին:

### **Սոցիալական աշխատանք, տեղական սոցիալական պլանավորում**

Երևան քաղաքում տրամադրվող երեխաների և սոցիալական պաշտպանության քաղաքականության արդյունավետ իրականացման ու սոցիալական ծառայությունների հասցեականությունը, որակը և մատչելիությունն բարձրացնելու նպատակով անհրաժեշտ է վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերը հզորացնել սոցիալական աշխատանքի մասնագետների և հոգեբանների հաստիքներ նախատեսելով: Առաջարկվում է Երևան քաղաքում, ըստ բնակչության աղքատության թվաքանակի համամասնության, նախատեսել մինչև 5000 բնակչություն ունեցող համայնքների համար՝ նվազագույնը մեկ սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք, և յուրաքանչյուր հաջորդ 3000 բնակչության համար՝ ևս 1 հաստիք, որը ենթադրում է՝ Երևան քաղաքի համար 80 սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք ներդնել: Երևան քաղաքի 12 վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատանքի մասնագետների հաստիքների ներդրման և ներուժի ծավալները գնահատելու համար անհրաժեշտ է իրականացնել համայնքների սոցիալական խոցելիության ուսումնասիրություն և որոշել կարիքներին համապատասխան ծառայությունների շրջանակը, ծավալը և պահանջվող մասնագիտական ներուժը:

Անհրաժեշտ է տեղայնացնել տեղական սոցիալական պլանավորման և ծրագրերի մշակման գործընթացը վարչական շրջաններում՝ համայնքի սոցիալական աշխատողի մասնակցությամբ և քաղաքապետարանի աշխատակազմի համապատասխան երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչությունում: Անհրաժեշտ է տեղական սոցիալական ծրագրերի արդյունավետ իրականացման նպատակով առավել ծավալուն վերապատրաստումներ և հանրային իրազեկում կազմակերպել, ինչպես նաև հստակ ընթացակարգեր դրանց մշակման, իրագործման, ֆինանսավորման, մշտադիտարկման և գնահատման համար: Տեղական սոցիալական ծրագրերը նաև հանդիսանում են ծառայությունների պատմիրակման գործընթացը հեշտացնող և փոխկապակցված միջոց,

ուստի կանոնակարգման կարիք ունի այս գործընթացը Երևան քաղաքապետարանի առնչությամբ:

### **Աշխատանքային գործընթացներ**

Գործնական անհրաժեշտությունից ելնելով՝ պետք է ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր Երևանի քաղաքապետարանի, վարչական շրջանների ղեկավարների և ՍՄՏԲ-ների աշխատակազմերի միջև տեղեկատվական միասնական համակարգի գործարկման ուղղությամբ, որը կարևոր խթան կհանդիսանա տրամադրվող ծառայությունների որակի, հասցեականության և մատչելիության բարելավման համար:

ՍՄՏԲ-ներում անհրաժեշտ է հստակեցնել և պարզեցնել ընթացակարգերը և գործընթացները, ինչպես նաև ներդնել աշխատանքի պլանավորման, կառավարման, կազմակերպման, մշակման ու որոշումների ընդունման, պատասխանների կանոնակարգման, աշխատանքների մշտադիտարկման և գնահատման ու վերահսկողության մեխանիզմներ: Փաստաթղթաշրջանառության թղթային տարբերակները հարկավոր է լիարժեք կերպով փոխարինել էլեկտրոնայինով:

Սոցիալական բաժինների համար անհրաժեշտ է մշակել ընթացակարգեր, որոնք առավել արդյունավետ կդարձնեն իրականացվող աշխատանքները, ինչպես նաև դրանց մասին պատշաճ կերպով իրազեկել աշխատակիցներին: Կարիք կա ներդնել սոցիալական աջակցության ծառայությունների տրամադրման հստակ մեխանիզմներ, ինչպես նաև կիրառել արագ արձագանքման մեխանիզմներ՝ ներառյալ արտակարգ իրավիճակներում:

Անհրաժեշտ է իրականացնել Երևան համայնքում սոցիալական ծառայությունների քարտեզագրում համագործակցության լայն հնարավորությունների իրականացման և շահառուների կարիքներին արդյունավետ և համակարգված արձագանքման համար: Շահառուներին մատուցվող ծառայությունների հասցեականության բարձրացման և որակի բարելավման համար անհրաժեշտ է ընդլայնել համագործակցությունն այլ կառույցների և հասարակական կազմակերպությունների հետ՝ սոցիալական գործընկերության միջոցով:

### **Նյութատեխնիկական միջոցներ**

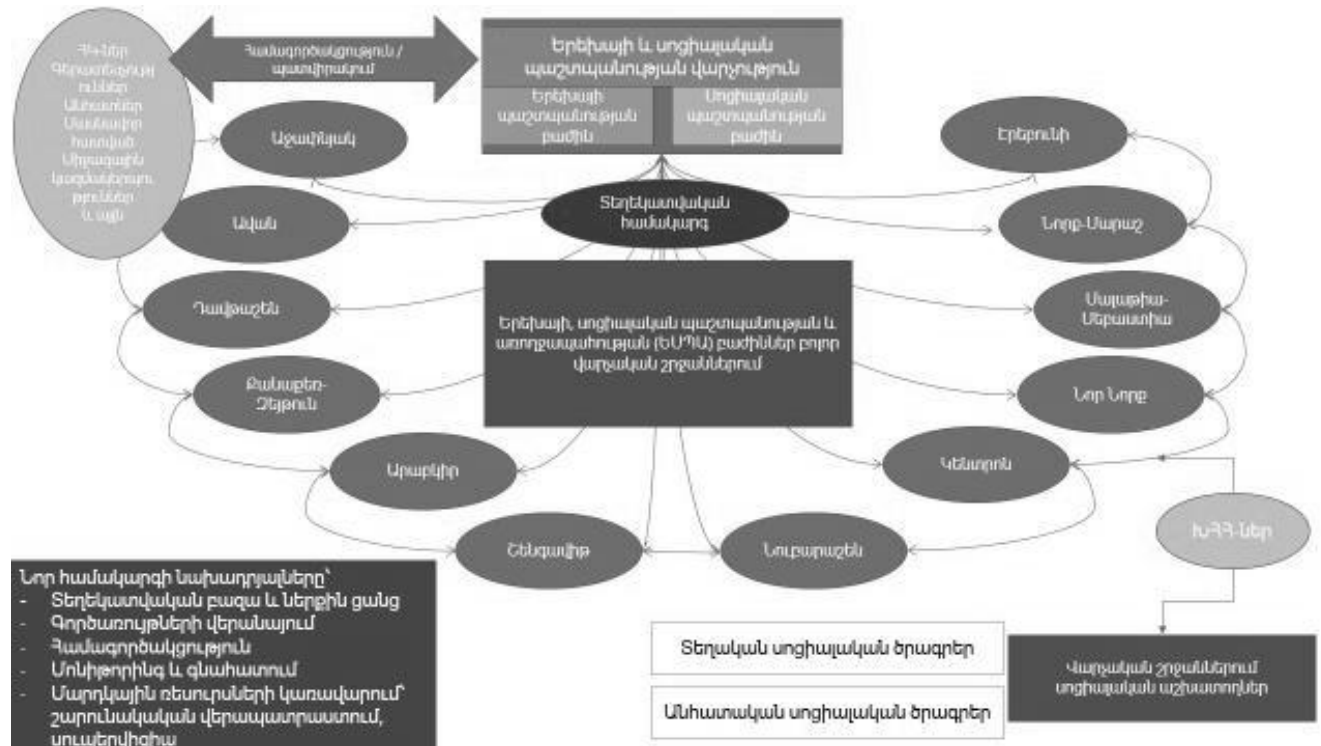
Անհրաժեշտ է սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ընթացքում սոցիալական խմբերի համար կազմակերպվող աշխատանքներն իրականացնել հասցեական ֆինանսավորմամբ:

Հարկավոր է վերանայել սոցիալական աշխատողների վարձատրության քաղաքականությունը՝ ներդնելով խրախուսման ու ծախսերի փոխհատուցման հստակ մեխանիզմներ, ինչպես նաև իրականացնել աշխատակիցների համար աշխատանքային պայմանների բարելավում՝ կարևորելով հատկապես համակարգիչներով, տրանսպորտային և կապի միջոցների պատշաճ ապահովումը:

ՍՄՏԲ-ներում անհրաժեշտ է կատարել գույքի և տեխնիկայի գույքագրում, դրա արդյունքում անհրաժեշտության դեպքում ժամանակակից տեխնիկայի, համակարգչային նոր ծրագրերի ապահովում ըստ մարդկանց քանակի և նոր գույքի տրամադրում, ինչպես նաև աշխատասենյակների բարելավում: Հարկավոր է նախատեսել արխիվի համար

համապատասխան տարածք կամ տեխնիկական միջոցներ, ինչպես նաև կիրառել ժամանակակից տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ: Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար անհրաժեշտ է ապահովել շենքերի և ծառայությունների հասանելիությունն ու մատչելիությունը:

**Ամփոփելով վերոնշյալ առաջարկությունները, ստորև ներկայացվում է Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համակարգի գծապատկերը՝**



## Նախաբան

**ՀՀ կառավարության 2019-2023թթ. ծրագիրը նոր առաջնահերթություններ է նախանշել սոցիալական պաշտպանության ոլորտում**, որոնց իրականացման համար Երևան քաղաքում անհրաժեշտ է ստեղծել երեխաների և սոցիալական պաշտպանության արդյունավետ կառավարման համակարգ և հստակ արտացոլել այն Երևանի զարգացման 2019-2023թթ. հնգամյա ծրագրում թե՛ քաղաքականության, թե՛ իրականացման, թե՛ ֆինանսական միջոցների տրամադրման տեսանկյունից:

ՀՀ-ում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում իրականացվող բարեփոխումները տեղի են ունենում մեծամասամբ **հատվածային եղանակով, որպես առանձին նախաձեռնություններ, այլ ոչ թե թիրախային և ինտեգրված քաղաքականության մի մաս՝** առաջացնելով խնդիրներ յուրաքանչյուր քաղաքացու արժանապատիվ սոցիալական ծառայությունների տրամադրման և աղքատության նվազեցման համար: Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում քաղաքականություն իրականացնելու նպատակով՝ համայնքի սոցիալական աշխատանքի ոչ պատշաճ իրականացումը, ինչպես նաև առկա սոցիալական աշխատողների չհամակարգված, կրկնվող և ոչ փոխկապակցված գործառույթները հաճախ խնդիրներ են առաջացնում կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց համար՝ նպատակային և արդյունավետ ծրագրեր մշակելու, կազմակերպելու և իրականացնելու գործընթացում: Այս տեսանկյունից կարևորվում է կրկնվող գործառույթների վերհանումը՝ ոչ դինամիկ, անարդյունավետ ընթացակարգերի կրճատումը, ՀՀ ԱՍՀՆ ներքո, տեղական ինքնակառավարման մարմիններում և տարբեր ստորաբաժանումներում իրականացվող սոցիալական աշխատանքի միևնույն տեսակի գործառույթների կենտրոնացումը և մեկտեղումը, ստորաբաժանումների միջև փոխկապակցվածությունների վերհանումը և շարունակական բարեփոխումների իրականացումը:

Սույն հետազոտությունն իրականացվել է 2019թ. հուլիս-նոյեմբեր ամիսներին՝ այդ պահի դրությամբ գործող օրենսդրության, օրենսդրական փոփոխությունների և գործնական հիմնախնդիրների հիման վրա: **Հետազոտությունն իրականացվել է Երևանի քաղաքապետարանի պատվերով՝ ձևավորված փորձագիտական թիմի կողմից և ՅՈՒՆԻՍԵՖ-ի ու Վորլդ Վիժն Հայաստան կազմակերպությունների աջակցությամբ:**

**Հետազոտության նպատակն է** աջակցել Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում համակարգի բարեփոխումներին՝ առաջարկելով գործուն մեխանիզմներ ուղղված Երևանի քաղաքապետարանում և վարչական շրջաններում կառավարման կառուցվածքային անցնցում փոփոխություններին, տեղական մակարդակում նշված համակարգի արդյունավետության բարելավման, ինչպես նաև համայնքային սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացմանը:

Ծրագիրն իրականացնելու նպատակով **հետազոտությունը բաժանվել է երեք բնագավառի՝ օրենսդրական, մարդկային ռեսուրսների կառավարման և սոցիալական աշխատանքի:** Այդ բնագավառներն ուսումնասիրվել են ուղղահայաց և հորիզոնական

մակարդակներում՝ ապահովելով ծածկույթի ամբողջականությունը: Հետազոտության բազմաշերտ ծածկույթը, ծավալը և համապարփակ մոտեցումներն աննախադեպ են Երևան քաղաքի համար՝ համայնքում համակարգային բարեփոխումների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի արդիականացման տեսանկյունից: Այս հետազոտությունը նաև ներկայացվել է որպես լավագույն փորձ Հունաստանի Աթենք քաղաքում կայացած «Քաղաքապետերը հանուն երեխաների» համաժողովի շրջանակներում, որը կազմակերպվել էր ՅՈՒՆԻՍԵՖ-ի Եվրոպայի և Կենտրոնական Ասիայի տարածաշրջանային գրասենյակի կողմից:

Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բաժնի, վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժինները, ինչպես նաև Երևանի ՄՍՏԲ-ները՝ պետք է հանդիսանան այն հիմնական մարմինները, որոնք Երևան քաղաքի տարածքում պետք է իրականացնեն սոցիալական պաշտպանության քաղաքականությունը: Հետևաբար, **ուղորտային բարելավման, համայնքի սոցիալական աշխատանքի ինստիտուտի կայացման և ԻՄՄ-ների բարեփոխումների, համայնքի սոցիալական աշխատանքի ներդրման, ինչպես նաև նրանց կառավարման արդյունավետությունը գնահատելու նպատակով՝ անհրաժեշտ է վերանայել վերոնշյալ կառույցների գործառնությունները և կառավարման մեխանիզմները:**

Հետազոտության արդյունքում ներկայացված առաջարկությունները կարող են հիմք հանդիսանալ ՀՀ համայնքներում սոցիալական պաշտպանության համակարգի կառավարման մեխանիզմներ մշակելու համար:

## 1. Մեթոդաբանություն

Հետազոտության նպատակն է աշակցել Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում համակարգի բարեփոխումներին՝ առաջարկելով գործուն մեխանիզմներ ուղղված Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջաններում կառուցվածքային կառավարման անցնցում փոփոխություններին, տեղական մակարդակում նշված համակարգի արդյունավետության բարեփոխման, ինչպես նաև համայնքային սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացմանը:

Հետազոտության նպատակին համահունչ **խնդիրներն են՝**

1. **Բարեփոխել** Երևան քաղաքի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) ոլորտի դերակատար կառույցներում (քաղաքապետարան, վարչական շրջաններ, ՍՍՏԲ) գործընթացներն ու ընթացակարգերը, դերերն ու գործառնությունները, ծառայություններն ու փոխգործակցությունը հատկապես ԻՍԾ-ների և համայնքի սոցիալական աշխատանքի բարեփոխումների ներքո (հատուկ ուշադրություն դարձնելով երեխաների, հաշմանդամություն ունեցող անձանց, անապահով ընտանիքների հիմնահարցերին),
2. **Վերանայել** Երևան քաղաքի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) ոլորտի մարդկային ռեսուրսների կառավարման առկա համակարգը, և անհրաժեշտության դեպքում՝ ներդնել մարդկային ռեսուրսի արդյունավետ կառավարման նոր մոդելներ կամ համակարգ:

### 1.1. Տվյալների հավաքագրման մեթոդները

Հետազոտության մեթոդաբանությունը պարունակում է տվյալների հավաքագրման որակական և քանակական մեթոդներ՝ նպատակ ունենալով գնահատել առկա տվյալները և, ըստ անհրաժեշտության, համապատասխան նոր տվյալներ հավաքագրել:

Հետազոտության ժամանակ կիրառվել են հետևյալ հիմնական մեթոդները.

7. **Փաստաթղթային վերլուծություն** (օրենքների և իրավական այլ ակտերի, ռազմավարական ու հայեցակարգային փաստաթղթերի, կանոնադրությունների և այլ փաստաթղթերի ուսումնասիրություն)
8. **Ֆոկուս խմբային քննարկում** սոցիալական ոլորտի պատասխանատու՝ Երևանի ավագանու անդամների, Երևան համայնքում սոցիալական ծրագրեր իրականացնող մոտ 25 ՀԿ-ների ներկայացուցիչների, ինչպես նաև Երևանի պետական համալսարանի սոցիալական աշխատանքի և տեխնոլոգիաների ամբիոնի դասախոսների հետ
9. **Հարցազրույցներ** բոլոր վարչական շրջանների ղեկավարների և (կամ) նրանց տեղակալների և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարների, ինչպես նաև սոցիալական բաժինների, ՍՍՏԲ-ների պետերի, Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի 4 վարչությունների և բաժինների, ՀՀ ԱՍՀՆ և ՀՀ ՏԿԵՆ աշխատակիցների ու այլ ծառայողների (ԽՀՀ-ի քարտուղար) հետ

10. **Առցանց հարցումներ**՝ հարցաշարի միջոցով սոցիալական բաժինների և ՄԱՏԲ-ների աշխատակիցների հետ

11. **Մասնակցային հանդիպումներ ու քննարկումներ** ոլորտային ՀԿ-ների հետ և արտագնա հանդիպում բոլոր վարչական շրջանների ղեկավարի տեղակալների և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարների, սոցիալական բաժինների և ՄԱՏԲ-ների ղեկավարների և (կամ) աշխատակիցների հետ

12. **Նախկինում կատարված հետազոտությունների և վերլուծությունների ուսումնասիրություն և համեմատական վերլուծում:**

Տրիանգուլյացիայի սկզբունքն ապահովելու համար հետազոտության ժամանակ տեղեկատվությունը համադրվել է բոլոր երեք աղբյուրներով՝ քանակական-որակական հարցումներ, վարչական տվյալների և իրավական ակտերի ուսումնասիրություն և մասնակցային հանդիպման արդյունքում ստացված տեղեկատվությունը:

Հայաստանի ամենամեծ համայնքը՝ Երևան քաղաքը, առանձնանում է սոցիալական խնդիրների լուծման ծավալով, հրատապությամբ, շահառուների առանձնահատկություններով, սոցիալական պաշտպանության մարմինների ու կազմակերպությունների բազմազանությամբ: Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի իրավական հիմքերն ամբողջական ներկայացնելու համար **անհրաժեշտ էր իրավական ակտերն ուսումնասիրել փուլային տարբերակով՝** նախնառաջ տեղական ինքնակառավարման իրավական հիմքերը, այնուհետև՝ Երևան քաղաքի տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները, այնուհետև՝ Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության իրականացումը՝ հատուկ շեշտադրելով բարելավման կարիք ունեցող խնդիրները:

Երևանում արդյունավետ տեղական ինքնակառավարում և տարածքային կառավարում իրականացնելու, Երևանի տեղական ինքնակառավարման մարմինները բնակչությանն առավել մատչելի դարձնելու նպատակով՝ Երևան քաղաքը բաժանված է 12 վարչական շրջանների՝ Աջափնյակ, Ավան, Արաբկիր, Դավթաշեն, Էրեբունի, Կենտրոն, Մալաթիա-Սեբաստիա, Նոր Նորք, Նորք-Մարաշ, Նուբարաշեն, Շենգավիթ և Քանաքեռ-Զեյթուն, սույն հետազոտությանը ներգրավվել են բոլոր վարչական շրջանները՝ առանց բացառության:

## **1.2. Քանակական գործիքների նկարագրությունը և իրագործումը**

Քանակական հարցաշարի միջոցով իրականացվել է հ ա ր ց ու մ Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի դերակատարների՝ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների, ՄԱՏԲ-ների մասնագիտական գործունեություն ծավալող աշխատակիցների հետ:

Ընդհանուր առմամբ 209 աշխատակիցներից (163 ծառայող ՄԱՏԲ-ից և 46՝ սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժիններից) **հարցմանը մասնակցել է 163 աշխատակից բոլոր 12 վարչական շրջանների վերը նշված բաժիններից**

հետևյալ համամասնությամբ. 29.1% վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների և 70.9% ՄԱՏԲ-ի աշխատակիցներ:

Գործիքի միջոցով գնահատվել է Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջանների կառավարման արդյունավետությունը **հետևյալ յոթ ասպեկտներով՝ ինքնություն, քաղաքականություն, կազմակերպական կառուցվածք, գործառույթներ, մարդկային ռեսուրսների կառավարում, աշխատանքային գործընթացներ, նյութատեխնիկական միջոցներ**: Հարցաշարերը լրացվել են առցանց հղման միջոցով՝ Երևանի քաղաքապետարանի հանձնարարությամբ, որը նախնական ներկայացվել է Ծաղկաձորում աշխատանքային քննարկման ժամանակ ՄԱՏԲ-ի և սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի պետերին՝ հետագայում իրենց աշխատակիցներին տրամադրելու նպատակով:

Հարցումներն եղել են անանուն, ինչի մասին հարցվողները տեղեկացվել են հարցաշարի ներածության մեջ: Տվյալներն ամփոփվել են ընդհանրացման միջոցով՝ հաշվի առնելով բոլոր վարչական շրջանների պատկերը:

Մասնավոր դեպքերը ևս դիտարկվել են և արտացոլված են հետազոտության տեքստային մասում՝ առաջարկի, կամ նկատառման տեսքով՝ անանուն կերպով:

### **1.3. Որակական գործիքների նկարագրությունը և իրագործումը**

Բոլոր վարչական շրջանների ղեկավարների և (կամ) նրանց տեղակալների և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարների, սոցիալական բաժինների և ՄԱՏԲ-ների ղեկավարների հետ որակական հարցազրույցներն իրականացվել են «Քաղաքապետարանի սոցիալական ոլորտին առնչվող առաջին և երկրորդ մակարդակում որոշում կայացնողների հետ դիագնոստիկ զրույցի վերաբերյալ» հարցաշարերի կիրառմամբ:

Հարցաշարը բաղկացած է երեք խումբ հարցերից, մասնավորապես՝

- **Գործառույթային հարցեր** (իրավաբանների տիրույթում գտնվող),
- **Նյութատեխնիկական միջոցներին և աշխատանքային գործընթացներին առնչվող հարցեր** (համայնքային ծառայողի համար),
- **Մարդկային ռեսուրսների կառավարմանն ուղղված հարցեր** (համայնքային ծառայողների հետ աշխատանքի պատասխանատուի համար):

Հարցազրույցներն իրականացվել են փորձագիտական թիմի կողմից, որին և **ներգրավվել են թվով 66 անձինք**, մասնավորապես՝ ԱՄՀ նախարարի տեղակալները, ՏԿԵՆ աշխատակազմի աշխատակիցները, Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ոլորտին առնչվող առաջին և երկրորդ մակարդակում որոշում կայացնողները, ինչպես նաև վարչական շրջանների ղեկավարները և (կամ) նրանց տեղակալները և (կամ) աշխատակազմի քարտուղարները, սոցիալական բաժինների և ՄԱՏԲ-ների ղեկավարները:

Հարցազրույցներն անանուն ու ընդհանրացված տեսքով ամփոփվել են ըստ վարչական շրջանների՝ Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության հիմնական

խնդիրներն ու լուծումներն ուրվագծելու նպատակով: Հարցազրույցների արդյունքները լիովին արտացոլված են հետազոտության մեջ:

Հարկ է նշել, որ որոշում կայացնողների մակարդակով **իրականացվել են նաև հարցազրույցներ ԱՍՀ և ՏԿԵ նախարարների տեղակալների հետ**<sup>2</sup>՝ ազգային, տարածքային և տեղական մակարդակում սոցիալական պաշտպանության քաղաքականության և տեսլականի հստակեցման ու ընթացիկ բարեփոխումներին համընթաց աշխատանքներն իրականացնելու նպատակով:

Հաշվի առնելով ՀՀ ԱՍՀՆ կողմից 2019թ. հունիսի 20-ին շրջանառված և 2019թ. սեպտեմբերի 2-ին վերաշրջանառված **«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում փոփոխություններ կատարելու մասին» ՀՀ օրենքի և այլ օրենքների նախագծերը**<sup>2</sup> Երևանի քաղաքապետարանից մասնագիտական հարցումներ են ուղարկվել ԱՍՀՆ, ՏԿԵՆ և ՀՀ արդարադատության նախարարություն, որոնցով հայցվել է տրամադրել պարզաբանումներ և մեկնաբանություններ ենթադրվող փոփոխություն իրականացնելու դեպքում կատարվելիք սոցիալական աշխատանքն ու համագործակցությունը հստակեցնելու, ինչպես նաև գործող օրենսդրության շրջանակներում որոշ հարցերի լուծումներ առաջարկելու նպատակով: Հարցման պատասխանները հիմք են հանդիսացել համապատասխան եզրակացություններ և առաջարկություններ ներկայացնելու համար:

#### **1.4. Գործիքների փորձարկումը**

Որակական հարցաշարերը փորձարկվել են Երևան քաղաքի Քանաքեռ-Զեյթուն վարչական շրջանում, որի արդյունքում կայացվել է որոշում հարցերը տարանջատել ըստ դերակատարների, քանի որ ոչ բոլոր հարցերն էին վերաբերելի բոլոր վարչական շրջանների ղեկավարներին և (կամ) նրանց տեղակալներին, աշխատակազմի քարտուղարներին, սոցիալական բաժինների և ՍՄՏԲ-ների ղեկավարներին:

Քանակական առցանց հարցաշարը փորձարկվել և լրամշակվել է փորձագիտական թիմի կողմից, ինչի արդյունքում պարզեցվել և հստակեցվել են եզրույթներն ու հարցաշարի տրամաբանությունը:

#### **1.5. Մասնակցային հանդիպումներ ու քննարկումներ**

Վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների և ՍՄՏԲ-ների ներկայացուցիչների մասնակցությունը Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության համակարգի բարեփոխման գործընթացներում ապահովելու, ինչպես որակական հարցազրույցների արդյունքները ներկայացնելու և վավերացնելու նպատակով 2019թ. սեպտեմբերի 27-29-ին Ծաղկաձորում կազմակերպվել է **արտագնա քննարկում**, որին մասնակցել են վարչական շրջանների ղեկավարի համապատասխան ոլորտը համակարգող տեղակալները կամ աշխատակազմի քարտուղարները, ինչպես նաև վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների և ՍՄՏԲ-ների ղեկավարները կամ նրանց փոխարինող անձինք (ընդհանուր 34 մասնակից):

<sup>2</sup> Այսուհետ նաև՝ Նախագիծ, մանրամասն տե՛ս՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>

Արտագնա քննարկմանը փորձագետները ներկայացրել են՝

- Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտում առկա **իրավական հիմնախնդիրները**,
- **համայնքային ծառայողների կառավարմանն** առնչվող առկա հիմնախնդիրները,
- **սոցիալական աշխատանքի** առկա վիճակն ու հիմնախնդիրները համայնքում,
- **աշխատանքային գործընթացներին և նյութատեխնիկական միջոցներին** առնչվող հիմնախնդիրները:

Այնուհետև մասնակիցները խմբային աշխատանքի շրջանակներում քննարկել են հետևյալ հարցերը՝

- շահառուներին մատուցվող սոցիալական ծառայություններ. գործառույթների վերանայում և առաջարկների ներկայացում,
- համայնքային աշխատողների կառավարման արդյունավետության բարձրացման ուղղված գործիքակազմի վերանայում և առաջարկությունների հավաքագրում,
- համայնքի սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման արդյունավետությունը, ինչպես նաև մատչելիությունն ու հասցեականությունը,
- աշխատանքային պայմանների ապահովման, ինչպես նաև գործընթացների բարելավման վերաբերյալ առաջարկությունների գույքագրում:

Քննարկման ժամանակ հնչած առաջարկություններն հաշվի են առնվել ընդհանուր փորձագիտական վերլուծության, ինչպես նաև հետազոտության առաջարկությունների մշակման ընթացքում: Հարկ է նշել, որ վարչական շրջանների ներկայացուցիչների համար այս հանդիպումն առաջինն էր իրենց գործունեության շրջանում և ողջունելի էր՝ թե՛ մասնակցային որոշումների կայացման, թե՛ հիմնախնդիրների հնչեցման, թե՛ փորձի փոխանակման տեսանկյունից:

## **1.6. Հետազոտության սահմանափակումներն ու էթիկական նորմերը**

Հետազոտության հիմնական սահմանափակումներն էին՝

- ՍՄԲ-ների ենթակայության վերաբերյալ անորոշությունը, ինչը փոխում է հետազոտության ծավալը և մոտեցումները,
- իրավական դաշտի հստակեցման կարիքը՝ կրկնվող և ոչ հստակ սահմանումների արդյունքում, նույն նորմի տարաբնույթ մեկնաբանությունները,
- փորձագետների կողմից կիրառված տարբեր մոտեցումները, որոնք թե՛ դժվարացնում էին համակարգումը, թե՛ նաև թույլ տալիս բազմակողմանի վերլուծություն կատարել,
- երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում դերակատարների ենթակայության բազմազանությունն ու որոշ դեպքերում համագործակցության բացակայությունը կամ ոչ համակարգված լինելը:

Բոլոր մեթոդների կիրառման ժամանակ պահպանվել են գնահատման հարցում մարդու իրավունքների վրա հիմնված մոտեցումը, որն առաջնորդվում է հինգ առանցքային սկզբունքներով՝ նորմատիվություն, մասնակցություն, ոչ խտրականություն, հաշվետվողականություն և թափանցիկություն: Տվյալների հավաքագրման ընթացքում հատուկ ուշադրություն է դարձվել, որ գնահատման գործընթացը լինի հետազոտական էթիկայի սկզբունքներին համապատասխան, թափանցիկ և անկողմնակալ, որպեսզի մասնակիցները կարողանան ազատորեն արտահայտել իրենց կարծիքը՝ պահպանելով իրենց պատասխանների և անձի գաղտնիությունը: Հետազոտության ժամանակ չի նշվել ոչ մի մասնակցի անուն, իսկ բերված մեջբերումները չեզոք են: Հետազոտական գործիքների մշակման, հետազոտական և վերլուծական աշխատանքների իրականացման ժամանակ բոլոր փորձագետները պահպանել են էթիկայի կանոնները:

## 2. Բացահայտումներ և վերլուծություն

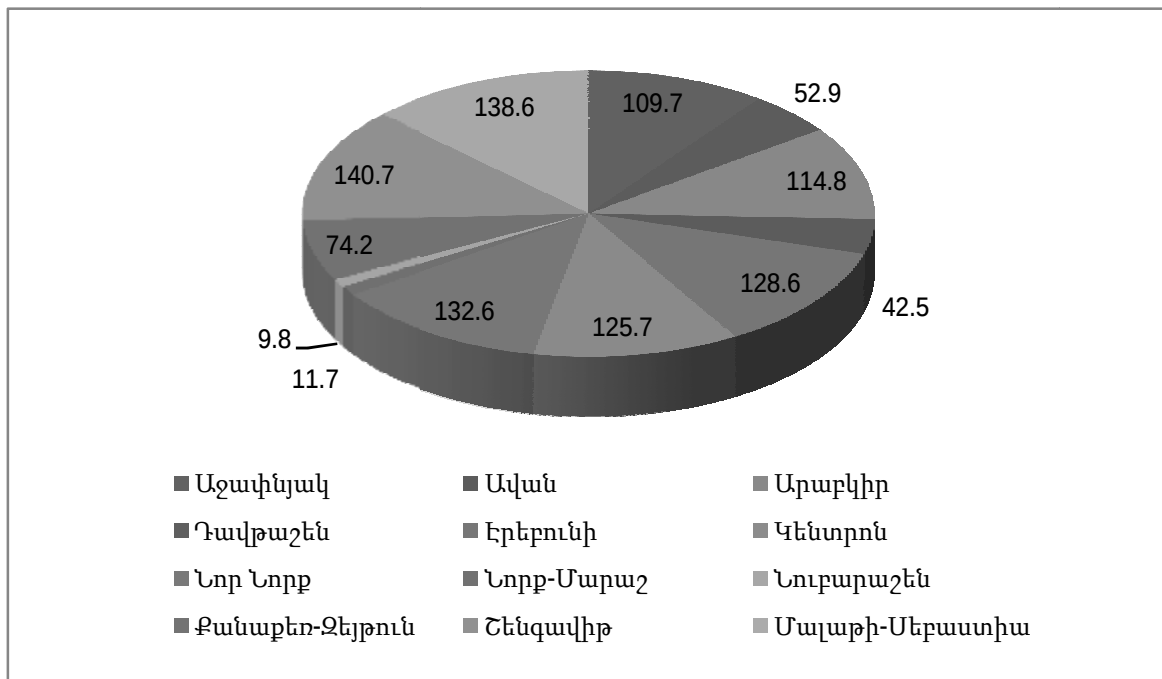
### 2.1. Երևան քաղաքի սոցիալական իրավիճակի նկարագրությունը, սոցիալական պաշտպանության ոլորտի 2019-2023թթ. զարգացման տեսլականն ու ռազմավարական հիմքերը

#### 2.1.1. Երևան քաղաքի սոցիալական իրավիճակը և հիմնախնդիրները

Սոցիալական պաշտպանության համակարգը միջազգային տիրույթում դիտարկվում է երկրի յուրաքանչյուր քաղաքացու ընդհանուր պաշտպանության համար որպես գործիք՝ կյանքի տարբեր փուլերում, սոցիալական ռիսկերի առաջացումը *կանխարգելելու*, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց *աջակցելու և նպաստելու*, ինչպես նաև տնտեսական, սոցիալական և աղետների հետևանքով առաջացած *ռիսկերը հաղթահարելու* համար:

2018 թվականին, ըստ Ազգային վիճակագրական կոմիտեի, Երևանի բնակչությունը կազմել է 1.081.8 հազ. մարդ:

Գծապատկեր 1՝ Երևանի վարչական շրջանների բնակչության թվաքանակը 2019թ. հունվարի 1-ի դրությամբ (հազ. մարդ)<sup>3</sup>



Աղբյուր՝ Երևանի զարգացման 2019-2023թթ. հնգամյա ծրագիր

<sup>3</sup> ՀՀ ԱՎԾ, ՀՀ մշտական բնակչության թվաքանակը 2019թ. հունվարի 1-ի դրությամբ, Հայաստանի Հանրապետության մարզերը և Երևան քաղաքը թվերով, 2018:

Բնակչության մոտ 21.3% կամ 230.000 կազմում են երեխաները՝ մոտ 120.000 տղա և 110.000 աղջիկ:

Բնակչության թվի շուրջ 5.3 %-ը հաշմանդամություն ունեցող անձիք են՝ 57.243 անձ: Ընդհանուր թվից 2.499-ը երեխաներ են:

Գործազրկության մակարդակը 2018թ. տվյալներով՝ կազմել է մայրաքաղաքի աշխատունակ տարիքի բնակչության շուրջ 18.5%-ը:

Երևանում աղքատության ցուցանիշը 22.4% է, իսկ ծայրահեղ աղքատությունը՝ 1% է: Երեխաներն ավելի խոցելի են և՛ ընդհանուր, և՛ ծայրահեղ աղքատության ռիսկերի նկատմամբ՝ համապատասխանաբար 26.9% և 1.7%: Հարկ է նշել նաև, որ հաշվի առնելով բազմաչափ աղքատությունը, ինչը հիմնված է զրկանքների առկայության վրա, օրինակ՝ կացարանային պայմանների բացակայություն, ծառայությունների անմատչելիություն կամ ժամանցի հնարավորությունների բացակայություն, երեխաները դառնում էլ ավելի խոցելի և պահանջում են թիրախավորված լուծումներ իրենց ֆիզիկական, մտավոր, հոգևոր, բարոյական և սոցիալական զարգացման համար անհրաժեշտ կենսամակարդակի իրավունքն ապահովելու համար:

Կենսաթոշակատուները կազմում են մայրաքաղաքի բնակչության շուրջ 17.5%-ը՝ 179.172 մարդ (ևս շուրջ 10.000 զինվորական կենսաթոշակատուներ):

Երևան քաղաքում 2018թ. տվյալներով ԱԳՀ-ում փաստագրվել են միջին հաշվով շուրջ 18.700 ընտանիքներ, ներկայումս միջին հաշվով շուրջ 15.300 ընտանիքներ ստանում են ընտանեկան, սոցիալական նպաստներ և հրատապ դրամական օգնություններ, որից՝ ընտանեկան նպաստներ են ստանում շուրջ 7.230 ընտանիքներ, սոցիալական նպաստներ՝ շուրջ 6.630 ընտանիքներ, եռամսյակային հրատապ օգնություններ՝ շուրջ 1.400 ընտանիքներ:

ԱԳՀ-ում հաշվառված են 4.649 միայնակ տարեցներ, ավելի քան 7.000 ընտանիքներ, որոնք ունեն անչափահաս շուրջ 12.000 երեխաներ և բազմազավակ շուրջ 500 ընտանիքներ:

Երևանում նաև բնակվում են սիրիական հակամարտության հետևանքով ՀՀ ներգաղթած սիրիահայերի շուրջ 95%-ը (շուրջ 4.500 ընտանիքներ), որոնց մեջ կան անապահով, կարիքավոր ընտանիքներ: Կարևոր սոցիալական խումբ են նաև անօթևանները:

#### **2.1.2. Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի գերակայությունները**

**Երևանի զարգացման 2019-2023թթ. հնգամյա ծրագրի<sup>4</sup>** գերակայությունների ցանկում ներառվել են երեխաների իրավունքների պաշտպանության և անչափահասների հետ տարվող աշխատանքների բարելավման և բնակիչների սոցիալական պաշտպանվածության ապահովման և այդ նպատակով հաշմանդամություն ունեցող

<sup>4</sup> Երևան քաղաքի ավագանու 2018թ. դեկտեմբերի 25-ի N 45-Ս որոշման հավելված՝ Երևանի զարգացման 2019-2023թթ. ծրագիր:

անձանց, ծնողագուրկ երեխաների, բազմազավակ և անապահով ընտանիքների կենսական ապահովմանն ուղղված սոցիալական ծրագրերի իրագործման հարցերը: Սակայն, ի տարբերություն գերակայությունների՝ սոցիալական ապահովությանն առնչվող հատվածում, զարգացման ծրագիրը նախանշում է, որ «սոցիալական ապահովության բնագավառում Երևանի քաղաքապետարանի ռազմավարությունն ուղղված է քաղաքացիների սոցիալական երաշխիքների պաշտպանությանը՝ պետական և համայնքային սոցիալական ծրագրերի իրականացմամբ, սոցիալական ռիսկերի արդյունավետ կառավարմանը, դրանց հնարավոր նվազեցմանը և հանդիսանում է նպատակային սոցիալական քաղաքականության ազդեցիկ գործիք մայրաքաղաքում կայուն սոցիալական միջավայրի ձևավորման համար»: Այստեղ ծագում է խնդիր գերակայությունների և նպատակների սահմանման, տերմինների ճիշտ կիրառման և առաջնահերթությունների միջև:

Ոլորտի հիմնական հիմնախնդիրներն են՝ ԻՄԾ-ների համակարգի ներդրման անհրաժեշտությունը, հաշմանդամություն ունեցող անձանց մատչելի միջավայրի ձևավորման, տարեցների շրջանում աղքատության հաղթահարման անհրաժեշտությունը, բազմազավակ ընտանիքների բնակարային և սոցիալ-կենցաղային պայմանների բարելավումը, տեղահանված սիրիահայերի ինտեգրումը և անօթևանների անձանց խնդիրների լուծման անհրաժեշտությունը: **Սակայն, հիմնախնդիրները ոչ միշտ են գտնվում Երևանի քաղաքապետարանի տիրույթում, ինչպես նաև լիովին չեն արտացոլում պետության սոցիալական պաշտպանության ոլորտի առաջնահերթությունները:** Միևնույն ժամանակ, ձևակերպումները կամ շատ նեղ են, կամ շատ լայն, իսկ նախատեսվող աշխատանքները ներկայացված են որպես գործողություններ, որոնք իրենց հերթին չեն լուծում ներկայացված հիմնախնդիրները, չկան հստակ նպատակներ և ակնկալվող արդյունքներ, ինչպես նաև չափելի ցուցանիշներ և թիրախներ:

Երեխաների պաշտպանությանն առնչվող հարցերը ներկայացվել են «Սպորտ, երիտասարդության հետ տարվող աշխատանքներ, մշակույթ, երեխաների իրավունքների պաշտպանություն» բաժնում, ինչը ստորադասում է երեխաների իրավունքների իրականացմանն վերաբերող հարցերն ընդհանուր Երևան քաղաքի զարգացման տեսլականի մեջ: Նաև բացակայում է Երևան քաղաքի երեխաների պաշտպանության առանձնահատկությունների նկարագրությունը՝ փաստարկված տվյալներով և դրանցից բխող նպատակների և արդյունքների ներկայացումը:

ՀՀ կառավարությունն իր 2019-2023թթ. ծրագրում նախանշել է, որ քաղաքացիների կենսամակարդակը և սոցիալական վիճակը բարելավելու, սոցիալական իրավունքների լիարժեք և արդյունավետ իրականացնելու կառավարության քաղաքականությունը հիմնված է լինելու հավասար հնարավորությունների և աշխատանքի քաջալերման սկզբունքի վրա: Այսպիսով, կառավարությունը նպատակադրվել է մինչև 2023թ. վերացնել ծայրահեղ աղքատությունը, և էապես նվազեցնել աղքատությունը:

Ոլորտի զարգացման ազգային առաջնահերթություններից են՝

- ԻՄԾ-ների համակարգի ներդրումը,

- մասնավոր կազմակերպությունների մուտքի խրախուսումը սոցիալական ծառայությունների մատուցման ոլորտ,
- սոցիալական ծառայությունների հասանելիության ու մատչելիության ապահովումը՝ ընդլայնելով առցանց եղանակով մատուցվող ծառայությունների շրջանակը,
- կանանց տնտեսական հնարավորությունների ընդլայնումը, ինչպես նաև կանանց և տղամարդկանց հավասար իրավունքների և հավասար հնարավորությունների իրականացման համար բարենպաստ պայմանների ստեղծումը,
- հաշմանդամության հիմքով խտրականության բացառումը կյանքի բոլոր ոլորտներում,
- արժանապատիվ աշխատանքի իրավունքի իրականացումը և մինչև 2023թ. գործազրկության էապես կրճատումը:
- երեխաների մուտքը մանկատներ կանխարգելումը, նրանց ընտանիք վերադարձնելու, ինչպես նաև մանկատնից դուրս եկող երիտասարդների անկախ կյանքի կազմակերպումը,
- ծնելիության խրախուսման, երիտասարդ և երեխաներ ունեցող ընտանիքների աջակցության նոր ծրագրերի իրականացումը՝ ներառյալ հայրենադարձ ընտանիքների համար:

Զեկույցը մշակելու պահին շրջանառության մեջ էր նաև ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարությունը, որն ուղենիշային պետք է լինի պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների համար աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության գերակայություններն ու ընդհանուր քաղաքականությունը սահմանելու գործում:

Հաշվի առնելով երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտների զարգացման պետական առաջնահերթությունները՝ **անհրաժեշտ է վերանայել և Երևանի զարգացման ծրագրի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) տեսլականը** համապատասխանեցնել **Կառավարության ծրագրին և աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարությանը** (այն հաստատվելուց հետո), ինչպես նաև նախանշել Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության հիմնախնդիրների առանձնահատկությունները, կոնկրետ նպատակներն ու ակնկալվող արդյունքները և ցուցանիշներն ու թիրախները: Բացի վերոնշյալից՝ վարչական շրջանների ծրագրերը պետք է կազմվեն տեղական կարիքների վերլուծության վրա: Այդ ծրագրերն իրենց հերթին պետք է մաս կազմեն և Երևան քաղաքի սոցիալական պատկերի և առաջնահերթությունների մշակման համար՝ հաշվի առնելով Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման գերակա ուղղությունները և ապահովելով համայնքում միասնական և համապարփակ մոտեցումը:

Զեկույցը մշակելու ժամանակ շրջանառության մեջ էր դրված նաև **վերանայված Երևանի զարգացման 2019-2023թթ. հնգամյա զարգացման ծրագիրը**: Սա մեծ

հնարավորություն է տալիս կիրառել սույն վերլուծության արդյունքներն ու արտացոլել դրանք, ինչպես նաև սոցիալական պաշտպանության և երեխաների իրավունքների պաշտպանության առաջնահերթությունները: Հարկ է նշել, որ վերանայված տարբերակում առկա են նույն խնդիրներն, ինչ գործող զարգացման ծրագրի մեջ: **Որպես բացասական միտում, վերանայված գերակայություններից բացակայում են երեխաներին վերաբերող հարցերը** որպես առանձին և առանձնահատուկ ուշադրություն պահանջող խումբ:

Սոցիալական ապահովության ոլորտի հիմնախնդիրների մեջ առանձնացվել են՝

1. ԻՄՄ-ների համակարգի ամբողջական ներդրման անհրաժեշտություն, սոցիալական ոլորտում տեղեկատվական հոսքերի փոխանակման առցանց, ինքնաշխատ համակարգի ներդրում, աղքատության գնահատման չափորոշիչների կատարելագործում, պետական նպաստների հասցեականության մեծացում սոցիալական դեպքի վարման գործընթացի իրականացում (խնդրահարույց դեպքերում) դեպքի վարման շրջանակներում բազմամասնագիտական խմբի աշխատանք, միջոլորտային համագործակցության բարելավում,
2. Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար սոցիալ-վերականգնողական կենտրոնների ստեղծման, մատչելի միջավայրի ձևավորման անհրաժեշտություն,
3. Կարիքավոր բազմազավակ, նորածիններ ունեցող ընտանիքների սոցիալական վիճակի բարելավման անհրաժեշտություն,
4. Կարիքավոր, խնամքի կարիք ունեցող տարեցների շրջանում սոցիալական մեկուսացման հաղթահարում, ցերեկային (և կամ ժամանակավոր) խնամքի կենտրոնների միջոցով մատուցվող սոցիալական ծառայությունների տեսակների ընդլայնում,
5. Փախստականների (սիրիահայերի) հասարակական ինտեգրման և սոցիալական օժանդակության ծրագրերի իրականացում,
6. Կյանքի դժվարին իրավիճակներում հայտնված անձին ժամանակավոր օթևանի տրամադրման, սոցիալական ծառայությունների մատուցման, սոցիալական ներառման հիմնախնդիրների լուծման անհրաժեշտություն,
7. Արտակարգ իրավիճակների և նմանատիպ այլ դեպքերում կյանքի դժվարին իրավիճակներում հայտնված ընտանիքների համար ժամանակավոր ապաստանի (բնակարանային) ծրագրի իրագործման անհրաժեշտություն:

Ինչպես և ծրագրի նախորդ տարբերակում, հիմնախնդիրների միջև կան հակասություններ, տերմինների և սահմանումների ոչ պատշաճ կիրառում և հստակության պակաս առաջնահերթությունների վերաբերյալ:

### 2.1.3 Երևան քաղաքի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) ֆինանսավորումը

Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտի 2019թ. հաստատված բյուջեն կազմում է 2,114,819.9 հազ. ՀՀ դրամ:

Այն կազմված է հետևյալ տողերից՝

- **Սոցիալական հատուկ արտոնություններ** (այլ դասերին չպատկանող)՝ 554,070.0 հազ. ՀՀ դրամ, որն իր մեջ ներառում է՝
  - o Սոցիալապես անապահով ընտանիքների երեխաների հանգստի կազմակերպում – 6,777.0 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Հարազատ չունեցող անձանց և սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար հուղարկավորության կազմակերպում – 31,303.5 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Սոցիալապես անապահով ընտանիքներին տոնական և հիշատակի օրերին աջակցություն – 326,777.0 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Սոցիալապես անապահով անձանց աջակցություն – 152,275.0 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Հասարակական կազմակերպություններին աջակցություն (բյուջեում նշված է, որ այս տողը ենթադրում է նվիրատվություններ այլ շահույթ չհետապնդող կազմակերպություններին) – 36,937.5 հազ. ՀՀ դրամ,
- **Սոցիալական պաշտպանություն** (այլ դասերին չպատկանող)՝ 1,560,749.6 հազ. ՀՀ դրամ, որն իր մեջ ներառում է՝
  - o Սոցիալական օգնության ծառայությունների կազմակերպում (պատվիրակված լիազորություններ՝ ՍՄՏԲ-ներ) – 363,719.6 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Պետական հիմնարկների և կազմակերպությունների աշխատողների սոցիալական փաթեթով ապահովում (պատվիրակված լիազորություններ) – 692,496.0 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Առողջության ապահովագրություն – 459,534.0 հազ. ՀՀ դրամ,
  - o Աշխատակազմի աշխատողների սոցիալական փաթեթով ապահովում – 45,000.0 հազ. ՀՀ դրամ

Ս.թ. նոյեմբերի 29-ի դրությամբ ծախսվել էր առաջին տողի 26%-ը և երկրորդ տողի 60%-ը, ինչն ընդհանուր սոցիալական պաշտպանության բյուջեի թերակատարման մասին է փաստում: Հարկ է նշել, որ երկրորդ տողի ծախսերն ավելի հստակ են, բացառությամբ պատվիրակված լիազորություններ իրականացնող կազմակերպություններում աշխատողների համար սոցիալական փաթեթի ապահովման տողից, քանի որ բացակայում է հստակ ընթացակարգ:

Բյուջեի թերակատարումը պայմանավորված է նաև այն հանգամանքով, որ **ոլորտի ծախսերը ձևավորվել են պատմական սկզբունքով՝** այսինքն տարեց տարի

կազմվել է մոտավորապես նույն բյուջեն, **առանց ֆինանսական հաշվարկների և գնահատականի**: Միննույն ժամանակ, համայնքային բյուջեում՝ ի տարբերություն պետական բյուջեի, բացակայում են ծրագրային բյուջետավորման սկզբունքները: Ծրագրային բյուջետավորումը թույլ է տալիս դասել բյուջեն ըստ հստակ ծրագրերի, նպատակների և միջոցառումների ու չափելի դարձնել ծախս-արդյունավետությունը հստակ ցուցանիշների՝ ֆինանսական և ոչ ֆինանսական ներառմամբ:

Կարևորվում է նաև «հասարակական կազմակերպություններին աջակցություն (բյուջեում նշված է, որ այս տողը ենթադրում է նվիրատվություններ այլ շահույթ չհետապնդող կազմակերպություններին)» ձևակերպումը, որի առնչությամբ հարկավոր է նշել հետևյալը՝ հասարակական կազմակերպություններին նվիրատվության միջոցով աջակցություն տրամադրելու առնչությամբ պետք է նշել եզրույթի սխալ կիրառման փաստը: Մասնավորապես, 2016թ. դեկտեմբերի 16-ին ընդունված «Հասարակական կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ հասարակական կազմակերպության գույքի<sup>5</sup> ձևավորման աղբյուր կարող են լինել՝

- 1) կազմակերպության անդամների ներդրումները.
- 2) կազմակերպության անդամների վճարումները (անդամավճարները).
- 3) ձեռնարկատիրական գործունեությունից ստացված միջոցները.
- 4) իր ստեղծած կամ իր մասնակցությամբ այլ կազմակերպությունից ստացված միջոցները.
- 5) **դրամական մուտքերը պետական բյուջեից.**
- 6) **նվիրաբերությունները, այդ թվում՝ դրամաշնորհները.**
- 7) հանգանակությունները.
- 8) օրենքով չարգելված այլ միջոցներ<sup>6</sup>:

Այստեղ ուղղակիորեն մատնանշվում են մուտքերը պետական բյուջեից, այլ ոչ թե համայնքային բյուջեից, ինչպես նաև նվիրաբերությունները, որոնք լինելով նվիրատվության տարատեսակ, ունեն էական տարբերություններ:

Մասնավորապես, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 605-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ նվիրաբերություն է ճանաչվում գույքի կամ իրավունքի **նվիրատվությունը հանրօգուտ նպատակներով**:

Նվիրաբերություններ կարող են արվել քաղաքացիներին, բուժական, դաստիարակչական հիմնարկներին, **սոցիալական պաշտպանության** ու նույնանման այլ

<sup>5</sup> Գույք ասելով, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 132-րդ հոդվածի համաձայն, հասկացվում են նաև դրամական միջոցները, արժեթղթերը և գույքային իրավունքները:

<sup>6</sup> Տեղական ինքնակառավարման մարմնի կողմից նվիրատվության վերաբերյալ այն պետք է ուղղակիորեն ամրագրված լինի օրենքով, սակայն թե՛ «Տեղական ինքնակառավարման մասին», թե՛ «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքները նման լիազորություն չեն նախատեսում, սահմանելով միայն համայնքի կողմից նվիրատվություն ստանալը:

**հաստատություններին,** բարեգործական, գիտական և ուսումնական հաստատություններին, հիմնադրամներին, թանգարաններին ու մշակույթի այլ հաստատություններին, **հասարակական** և կրոնական **կազմակերպություններին,** ինչպես նաև պետությանն ու համայնքներին:

Նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ նվիրաբերությունը որոշակի նպատակով օգտագործելու համար ընդունված իրավաբանական անձը, պետք է վարի նվիրաբերված գույքի օգտագործման բոլոր գործառնությունների առանձնացված հաշվարկ: Այսինքն՝ համայնքը կունենա իրական հնարավորություն վերահսկել տրամադրված գույքի ծախսը և դրանով կապահովի իր լիազորությունների նպատակային և արդյունավետ մշտադիտարկումը:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 605-րդ հոդվածի 5-րդ և 6-րդ մասերի համաձայն՝ եթե իրադրության փոփոխման հետևանքով նվիրաբերված գույքի օգտագործումը նվիրաբերողի սահմանված նպատակին համապատասխան դառնում է անհնար, **այն կարող է օգտագործվել այլ նպատակով միայն նվիրաբերողի համաձայնությամբ,** իսկ նվիրաբերող քաղաքացու մահվան կամ իրավաբանական անձի լուծարման դեպքում՝ դատարանի վճռով: Եթե նվիրաբերություն ստացողը նվիրաբերած գույքն օգտագործել է նվիրաբերողի սահմանված նշանակությանն անհամապատասխան, կամ այդ նշանակությունը փոփոխվել է վերը նշված կանոնների խախտմամբ, **ապա նվիրաբերողը, նրա ժառանգները կամ այլ իրավահաջորդն իրավունք ունեն պահանջել նվիրաբերության վերացում:**

Այսինքն, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 605-րդ հոդվածի կարգավորումներն էական երաշխիքներ են ստեղծում համայնքային գույքը պաշտպանելու և այն նպատակային օգտագործելու հարցում:

Ելնելով վերոգրյալից, համայնքի կողմից «նվիրատվություն» եզրույթը պետք է վերաձևակերպվի «նվիրաբերություն» եզրույթով: Հարկ է նաև նշել, որ առաջին տողի նկատմամբ նույնպես կան նկատառումներ: Սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար հուղարկավորության կազմակերպման համար միջոցներ է տրամադրում նաև ԱՍՀՆ-ն, ինչն առաջացնում է կրկնություններ և ռեսուրսների վատնում: Կենտրոնանալով միայն անօթևանների վրա և ճիշտ կատարելով ֆինանսական հաշվարկները, Երևանի քաղաքապետարանը կարող է ուղորդել միջոցները նպատակային տեղական սոցիալական ծրագրերի իրականացմանը: Եվ վերջապես, անհասկանալի պատճառով այս տողից ֆինանսավորվում են նաև Կոմիտասի անվան պանթեոնի պահպանման ծախսերը<sup>7</sup>, ինչն անտրամաբանական է:

Նմանատիպ պատկեր է նաև սոցիալապես անապահով ընտանիքներին տոնական հիշատակի օրերին աջակցության տրամադրման պարագայում, քանի որ այսպիսի աջակցության ազդեցությունը կարճաժամկետ է և չի նպաստում անձանց կենսամակարդակի բարձրացմանը՝ ավելին տարիներ շարունակ նմանատիպ ծրագրերը

<sup>7</sup> ՀՀ կառավարության 2006 թվականի նոյեմբերի 23-ի հ. 1910-Ն որոշման հ.1 հավելվածի 16-րդ կետ:

ձևավորել է շահառուների մոտ կախվածության մշակույթ: Եվ վերջապես, «հասարակական կազմակերպություններին աջակցություն» ձևակերպումը նպատակահարմար չէ, քանի որ միջոցները պետք է ուղղվեն հասարակական կազմակերպությունների կողմից սոցիալապես անապահով ընտանիքների և երեխաներին աջակցության տրամադրման համար՝ հատկապես ծառայությունների պատվիրակման միջոցով:

Հարկ է նշել նաև, որ թեև բյուջեում առկա է պատվիրակված լիազորություններ իրականացնող պետական հիմնարկերի և կազմակերպությունների աշխատողների սոցիալական փաթեթի տրամադրման համար գումար, իրականում այն չի օգտագործվել: Մինչ այդ, հետազոտության արդյունքում հարցազրույցների ժամանակ ՍՄԲ-ների մեծամասնությունը դժգոհություն էր հայտնում սոցիալական և առողջապահական փաթեթերի բացակայության վերաբերյալ: Նմանատիպ իրավիճակ է նաև աշխատակազմի աշխատողների սոցիալական փաթեթով ապահովման մասով:

Չկան նաև Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտում ֆինանսական միջոցների և աջակցության տրամադրման, ինչպես նաև ծառայությունների պատվիրակման ու տեղական սոցիալական ծրագրերի ֆինանսավորման ընթացակարգեր, որոնք դժվարացնում են ռեսուրսների թափանցիկ, արդյունավետ ու նպատակային կառավարումը:

Հարկ է նշել, որ երեխաների պաշտպանությանն առնչվող ծախսերն ընդհանրապես տեսանելի չեն համայնքի բյուջեում: Միակ հստակ տողն վերապահված է սոցիալապես անապահով երեխաների հանգստի կազմակերպմանը, որը կառավարության կողմից պատվիրակված ծրագիր է, ուրիշ երեխաների պաշտպանությանը վերաբերվող բյուջետային տող չհայտնաբերվեց:

#### **2.1.4 Որակական և քանակական հարցումների արդյունքները սոցիալական պաշտպանության տեսլականի և ռազմավարության վերաբերյալ**

Սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեսլականի և ռազմավարության համապատասխանեցման անհրաժեշտությունը նաև նախանշվել է որակական և քանակական հարցումների ժամանակ՝ ՍՄԲ-ների և վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կողմից: Այսպիսով, տեղական մակարդակում սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեսլականի ու շահառուներին մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հարցումների ընթացքում կարծիքները մեծամասամբ համընկել են, մասնավորապես՝ ֆինանսական աջակցությունից դեպի կարողությունների և դիմակայունության զարգացման ծրագրերի իրականացմանն անցնելը համարվել է ավելի արդյունավետ, քան զուտ նյութական աջակցությունը: Հարցվողների կողմից ներկայացված տեսլականի նման մոտեցումը լիովին համահունչ է սոցիալական պաշտպանության ոլորտում ներկայումս իրականացվող Կառավարության բարեփոխումներին, որոնք ուղղված են քաղաքացիների կենսամակարդակի և սոցիալական վիճակի բարելավմանը,

սոցիալական իրավունքների լիարժեք և արդյունավետ իրացմանը՝ հիմնված հավասար հնարավորությունների և աշխատանքի քաջալերման սկզբունքի վրա:

Հարցման գրեթե բոլոր մասնակիցները բարձրաձայնում էին, որ համայնքների սոցիալական խնդիրների բացահայտումն ու վերհանումը, **կարիքների գնահատումը և քարտեզագրումը պետք է ուղղված լինեն վարչական շրջաններում առկա այն խմբերին, որոնք չեն մտնում ՀՀ ԱՍՀՆ նպաստառուների և այլ լիազորությունների տիրույթ** այն հիմնավորմամբ, որ ՍՄՏԲ-ների կողմից կիրառվող չափանիշների հստակ ու խիստ լինելու արդյունքում կարիքավոր շահառուների մեծ մասը որևէ աջակցություն չեն ստանում: Վարչական շրջաններում կարիքների գնահատման հիման վրա աջակցության տրամադրման դեպքում կարելի է խուսափել կրկնվող ու մեկ անձի վրա կենտրոնացվող գործառնություններից կամ աջակցության տեսակներից, և ներգրավել նոր շահառուներ, ովքեր կարիքավոր են, բայց նախկինում չեն ներգրավվել սոցիալական ծրագրերի մեջ կամ ստացել են սահմանափակ բնույթի աջակցություն:

Հարցման մասնակիցների մեծ մասը **բացթողում են համարում նաև վարչական շրջաններում կարիքի գնահատման գործընթացի բացակայությունը** և դրա արդյունքում առաջնահերթությունների սահմանումը, ինչի արդյունքում շահառուին կարող է տրամադրվել համալիր սոցիալական ծառայություն, որը չի սահմանափակվում միայն նյութական աջակցությամբ, այլև պարունակում է անձի սոցիալական զարգացմանն ուղղված ծրագրեր: Իսկապես, երբ դիտարկվում են այսօրվա Երևան քաղաքի սոցիալական ոլորտին առնչվող առկա զարգացման ծրագրերը և փաստացի իրականացվող աշխատանքները, ակնհայտ երևում է, որ ՍՄՏԲ-ները և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժինները<sup>8</sup> **հիմնականում խնդիրներին արձագանքողի դերում են և հեռու են նախաձեռնողական մոտեցումներից:** Նշվածը պայմանավորված է մեծամասամբ նրանով, որ չկան դերակատարների համար հստակ սահմանված ռազմավարական ուղղություններ:

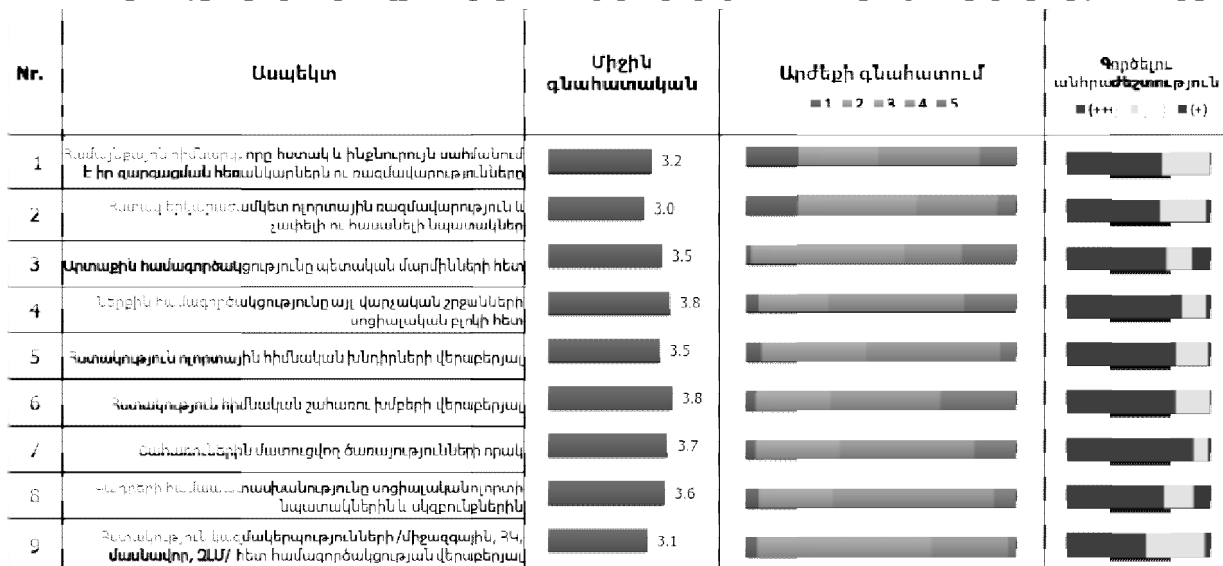
---

<sup>8</sup> Այսուհետ նաև՝ սոցիալական բաժին:

## Գծապատկեր 2՝ Երևանի ՄՍՏԲ-ների կարծիքը սոցիալական պաշտպանության տեսլականի վերաբերյալ

Գծապատկեր 2-ից երևում է, որ շահառուներին մատուցվող ծառայությունների որակի միջին գնահատականը կազմում է 3.7, ինչը համեմատաբար մյուսների հետ բարձր ցուցանիշ է: Միևնույն ժամանակ անհրաժեշտ է այդ ուղղությամբ կատարել բարելավման աշխատանքներ, քանի որ երրորդ սյունակի համաձայն մոտավորապես 80% և ավելի հարցվողներ նախանշել են գործելու անհրաժեշտությունը:

Մեկ այլ կարևոր դիտարկում վերաբերվում է կազմակերպությունների հետ



համագործակցության հստակությանը, որը 2-րդ կետից հետո հաջորդ ցածր թիվն է ստացել (3.1), սակայն այդ ուղղությամբ գործելու անհրաժեշտության ամենացածր ցուցանիշն է գրանցվել: Այստեղից կարելի է եզրակացնել երկու բան՝ հստակություն չլինելով հանդերձ, այնուամենայնիվ աշխատակիցները չեն կարևորում այդ ուղղությամբ աշխատանքներ կատարելը, կամ էլ չեն գիտակցում, չեն կարևորում, չեն պատկերացնում տեղական կազմակերպությունների հետ համագործակցության առավելությունները:

## Գծապատկեր 3՝ Երևանի ՄՍՏԲ-ների կարծիքը սոցիալական պաշտպանության ռազմավարության վերաբերյալ

| Nr. | Ասպեկտ                                                                    | Միջին գնահատական | Արժեքի գնահատում<br>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 | Գործընկերության անդամություն<br>[++] [(-)] |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1   | Երկարաժամկետ նպատակների իրականացման համայնքի սոցիալական զարգացման ծրագրեր | 3.26             |                                         |                                            |
| 2   | Կործնողական և միջնաժամկետ նպատակների և գործողությունների հստակություն     | 3.45             |                                         |                                            |
| 3   | Հստակություն և կայուն տարեկան ու միջնաժամկետ ծրագրերի և բյուջեի միջև      | 3.34             |                                         |                                            |
| 4   | Ծառայությունների առաջարկների լրջանակ, համապատասխանությունը նպատակներին    | 3.23             |                                         |                                            |
| 5   | Ծառայությունների ընթացակարգի որակի գնահատում                              | 3.18             |                                         |                                            |
| 6   | Կադրային քաղաքականությունը                                                | 3.18             |                                         |                                            |
| 7   | Կառավարման արդյունավետությունը                                            | 3.21             |                                         |                                            |
| 8   | Տեղեկատվության հասանելիությունը և ձեռքբերման տրամադրման գործիքները        | 3.03             |                                         |                                            |
| 9   | Ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման գործիքները             | 2.92             |                                         |                                            |
| 10  | Տեղեկատվության ստացման և վերլուծության թվայնացումը                        | 2.65             |                                         |                                            |
| 11  | Փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնային համակարգը                             | 3.10             |                                         |                                            |

Գծապատկեր 3-ից հստակ երևում է, որ ամենացածր գնահատականները դրևորվել են 8, 9 և 10 կետերի համար, որոնք առնչվում են շահառուների վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման մատչելիության, հասանելիության, վերլուծության, թվայնացման և դրանց փոխկապակցված խնդիրներին: Ավելին, այդ երեք խնդիրների համար էլ աշխատակիցները տվել են ամենաբարձր ցուցանիշը հրատապ գործելու և այդ ուղղությամբ փոփոխություններ կատարելու տեսանկյունից: Սա փաստում է նրա մասին, որ աշխատակիցներն իսկապես ունեն այսպիսի խնդիր, որը պետք է ուշադրության արժանանա:

Հարկ է նաև նշել, որ համայնքային սոցիալական զարգացման ծրագրերի ներքո երկարաժամկետ ծրագրերի իրականացման մասին կետը հիմնականում բարձր գնահատական է ստացել, ենթադրելով, որ այդպիսի հստակ ծրագրեր կան, ինչը որակական հարցումների ժամանակ ակնհայտ չէր: Մյուս կողմից հարցվողները նշել են նաև, որ այդ կետի վերաբերյալ փոփոխություններ կատարելու անհրաժեշտություն չկա: Այստեղ նույնպես կարելի է եզրակացնել, որ այս խնդիրը կա՛մ չի կարևորվել աշխատակիցների կողմից, քանի որ իրենք տեղեկացված չեն, կա՛մ էլ իրազեկման աշխատանքներ չեն կատարվել այդ աշխատակիցների հետ զարգացման ծրագրերի վերաբերյալ:

Սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեսլականի և ռազմավարության վերաբերյալ ՍՄԲ աշխատակիցների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- ՍՄԲ-ներն իրականացնում են պատվիրակված լիազորություններ և չունեն զարգացման ծրագրերի ինքնուրույն մշակման և ղեկավարման հնարավորություն:
- Օրենքները, ծրագրերը, ռազմավարությունները և կայացված որոշումները հստակ չեն: Առկա օրենսդրական բացերն ազդում են աշխատանքի արդյունավետության վրա: Քաղաքականությունն ունի բարելավման կարիք, ծրագրերն ամբողջությամբ չեն ծառայում իրենց նպատակներին, ռազմավարությունը լիարժեք չէ: Առկա չեն

երկարաժամկետ և կարճաժամկետ ոլորտային հստակ ռազմավարություն, ծրագրեր և նպատակներ՝ ուղղված սոցիալական կարիքների լուծմանը: Սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար բավարար չափով մշակված չեն հստակ և նպատակային ծրագրեր:

- **Դիտարկվում է իրականացվող կարճաժամկետ և միջնաժամկետ ծրագրերի սակավություն:** Առկա սոցիալական ծրագրերը պասիվ աջակցության ծրագրեր են՝ կապված դրամական և բնաիրային օգնության տրամադրման հետ: Աշխատողների կողմից կատարվում են գործողություններ, որոնք չեն համապատասխանում կանոնադրությանը և վարվող քաղաքականությանը:
- **Բացակայում է լիարժեք համագործակցությունը պետական մարմինների, միջգերատեսչական կառույցների և ՀԿ-ների հետ, ինչպես նաև տարբեր կառույցների կողմից տրամադրվող ծառայությունների քարտեզագրումը:** Կարևոր է նաև փոխգործակցությունը համայնքների և ՍԱՏԲ-ների միջև, ինչպես նաև հստակ պարտականությունների և առաջադրանքների բաշխումը թիմի ներսում:
- **Ծրագրերի, ռազմավարությունների մշակման հարցում բացակայում են մասնակցային մոտեցումները:** Հստակ է, որ ծրագրերի, ռազմավարությունների մշակման ժամանակ ոչ միշտ է, որ հաշվի են առնվել ենթակա ստորին օղակների կարծիքները:
- **Բացակայում են առցանց միասնական տեղեկատվական համակարգից օգտվելու հնարավորությունները:** Առցանց բազաները շահառուների, այդ թվում երեխաների, վերաբերյալ անկատար են և ոչ բավարար: Այստեղից կարող ենք եզրակացնել, որ գոյություն չունի կամ թերի է արագ տեղեկատվություն ստանալու հնարավորություն ապահովող միասնական տեղեկատվական համակարգը և ոչ բոլոր փաստաթղթերն են թվայնացված:
- **Իրականացվում է կադրային սխալ քաղաքականություն:** Գլխավոր պաշտոններում ներգրավված են ոչ բավարար հմտություններ ունեցող անձինք: Այս առումով անհրաժեշտ են պաշտոնը, այդ պաշտոնի անձնագրով նախատեսված չափորոշիչներ և այդ պաշտոնն զբաղեցնող մասնագետների հմտությունների համապատասխանեցման նոր գործիքներ:

**Գծապատկեր 4՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը սոցիալական պաշտպանության տեսլականի վերաբերյալ**

| Nr. | Ասպեկտ                                                                                                     | Միջին գնահատական | Արժեքի գնահատում<br>1 2 3 4 5 | Գործելու անհրաժեշտություն<br>1 2 3 4 5 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| 1   | Համայնքային հիմնարկ, որը հատկապես ինքնուրույն սահմանում է իր զարգացման հեռանկարներն ու ռազմավարությունները | 3.74             |                               |                                        |
| 2   | Հստակ երկբարձրամակետ ոլորտային ռազմավարություն և չափելի ու հասանելի նպատակներ                              | 3.52             |                               |                                        |
| 3   | Արտաքին համագործակցությունը պետական մարմինների հետ                                                         | 3.38             |                               |                                        |
| 4   | Ներքին համագործակցությունը այլ վարչական շրջանների սոցիալական քլուկի հետ                                    | 4.06             |                               |                                        |
| 5   | Հատկություն ոլորտային հիմնական խնդիրների վերաբերյալ                                                        | 3.51             |                               |                                        |
| 6   | Հստակություն հիմնական շահառու խմբերի վերաբերյալ                                                            | 3.63             |                               |                                        |
| 7   | Շահառուներին մատուցվող ծառայությունների որակ                                                               | 3.67             |                               |                                        |
| 8   | Կադրերի համապատասխանությունը սոցիալական ոլորտի նպատակներին և սկզբունքներին                                 | 3.71             |                               |                                        |
| 9   | Հատկություն կազմակերպությունների/միջազգային, ԲԿ, մասնավոր, ՉՈԱԿ հետ համագործակցության վերաբերյալ           | 3.37             |                               |                                        |

Գծապատկեր 4-ից երևում է, որ հարցվողների մեծ մասը՝ 80%-ը, չնայած նրան, որ համեմատաբար բարձր է գնահատել առկա վիճակը, այնուհանդերձ կարծում է, որ սոցիալական պաշտպանության ոլորտային խնդիրների և շահառու խմբերի հետ կապված հարցերը վերանայելու և բարելավելու կարիք ունեն։ Մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ աշխատակիցները նշեցին, որ դրանք նույնպես բարելավման կարիք ունեն։

Միևնույն ժամանակ երևում է, որ ի տարբերություն ՍՄՏԲ-ի, վարչական շրջանի սոցիալական բաժինները կազմակերպությունների հետ համագործակցության վերաբերյալ հստակության խնդիրներ չունեն, որը ցույց է տալիս երրորդ սյունակը։ Մեկ այլ բարձր գնահատական վերաբերում է 4-րդ կետին, որը վերաբերվում է այլ վարչական շրջանների հետ համագործակցությանը, սակայն երրորդ սյունակից ակնհայտ է, որ կա բարելավման անհրաժեշտություն։

**Գծապատկեր 5՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը սոցիալական պաշտպանության ռազմավարության վերաբերյալ**

| Nr. | Ասպեկտ                                                                          | Միջին գնահատական | Արժեքի գնահատում<br>1 2 3 4 5 | Գործելու անհրաժեշտություն<br>1 2 3 4 5 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| 1   | Ծրագրված մեկու նպատակների իրականացման համայնքի սոցիալական զարգացման ծրագրերը    | 3.47             |                               |                                        |
| 2   | Կառավարման և միջնաժամկետ նպատակների և գործողությունների հստակություն            | 3.48             |                               |                                        |
| 3   | Հետևողություն և կապեր տարեկան ու միջնաժամկետ ծրագրերի և քլուկի միջև             | 3.62             |                               |                                        |
| 4   | Ծառայությունների առաջարկների շրջանակը, իրականացման պատասխանությունը նպատակներին | 3.47             |                               |                                        |
| 5   | Ծառայությունների ընթացակարգի որակի գնահատում                                    | 3.46             |                               |                                        |
| 6   | Կադրային քաղաքականությունը                                                      | 3.30             |                               |                                        |
| 7   | Հաճախման արդյունավետությունը                                                    | 3.42             |                               |                                        |
| 8   | Տեղեկատվության հասանելիությունը և ձեռքբերման տրամադրման գործիքները              | 3.30             |                               |                                        |
| 9   | Ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման գործիքները                   | 3.33             |                               |                                        |
| 10  | Տեղեկատվության ստացման և վերլուծության թվայնացումը                              | 2.98             |                               |                                        |
| 11  | Գնահատվող շրջանառության էլեկտրոնային համակարգը                                  | 4.00             |                               |                                        |

Ինչպես երևում է Գծապատկեր 5-ից, քանակական հարցումների պատկերը հակասական է։ Այսպիսով, փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնային համակարգը

**գնահատվել է 4, սակայն գործելու անհրաժեշտությունն ամենաքարձր ցուցանիշն է ստացել այլ կետերի համեմատ:** Հարկ է նշել, որ փաստացի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինները չունեն այդպիսի փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնային համակարգ, արդյունքում կա նմանատիպ համակարգի ներդրման անհրաժեշտություն:

Կառավարման արդյունավետությունը նույնպես համեմատաբար բարձր գնահատական է ստացել, սակայն գործելու հրատապության տիրություն ամենաքարձր ցուցանիշն է նշվել, որը ենթադրում է, որ առկա է խնդիր: Այստեղ կա **համակարգի կառավարման արդյունավետությունը բարելավելու կամ փոփոխելու հրատապություն:**

Տեղեկատվության ստացումը, վերլուծությունը և թվայնացումը ստացել է թե՛ ամենացածր գնահատականը, թե՛ գործելու հրատապության ցածր կարևորություն՝ զբաղեցնելով ցածր դիրք: Սա կարող է նշանակել, որ այս փուլում աշխատակիցների կողմից չի կարևորվում նման համակարգի անհրաժեշտությունը, ինչը կարող է լինել նմանատիպ միասնական համակարգի պրակտիկ կիրառման բացակայության հետևանք, ինչպես նաև այդ համակարգի դասումը որպես հավելյալ աշխատանք աշխատակիցների կողմից:

Այս հակասություններից կարելի է եզրակացնել, որ նշված ուղղություններում առկա է խնդիր կամ տվյալ ասպեկտի վերաբերյալ տեղեկատվության ցածր մակարդակ կամ էլ այն չկարևորելու գործոն:

Սոցիալական պաշտպանության ոլորտի տեսլականի և ռազմավարության վերաբերյալ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- Վարչական շրջանի աշխատակազմի սոցիալական բաժինն ինքնուրույն չէ և կախում ունի քաղաքապետարանից թե՛ ծրագրային, թե՛ ֆինանսական առումով:
- Մշակված քաղաքականությունը, ռազմավարությունը, աշխատանքի պլանավորումը բավարար արդյունավետ չեն: Առկա չէ հստակ ձևակերպված ռազմավարություն, քաղաքականություն և առկա չեն համապատասխան ծրագրեր դրանց իրականացման համար:
- Անհրաժեշտ ֆինանսական միջոցները չեն համապատասխանում ռազմավարությանը և սահմանված նպատակներին: Այստեղից կարելի է եզրակացնել, որ ներկայումս ֆինանսական միջոցների օգտագործումը հիմնականում ուղղված է ոչ թե ռազմավարական բնույթի հարցեր լուծելուն, այլ խնդիրներին արձագանքելուն:
- Իրականացվող սոցիալական ծրագրերը քիչ են, ինչպես նաև կայուն և գործող չեն: Այսպիսով, խոցելի խմբերի համար այդ ծրագրերը դրական արդյունքի չեն հանգեցնում:
- Այլ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների հետ ներքին համագործակցության ցածր մակարդակ է դիտարկվում: Կառավարման տեսանկյունից սա նշանակում է, որ համագործակցությունը հորիզոնական

մակարդակում ունի թերություններ, որի արդյունքում ցածր է բաժնի աշխատանքի արդյունավետությունը:

- **Շահառուներին մատուցվող ծառայությունների որակը բավարար չէ:** Շահառուների խմբերի, նրանց սոցիալական վիճակի և կարիքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լիարժեք չէ: Այսինքն, կա սոցիալական աջակցության տրամադրման որակի և հասցեականության խնդիր՝ այլ բաժինների հետ համագործակցության և ընդհանուր բազայի թերի լինելու կամ բացակայության պատճառով:
- **Հասարակական կազմակերպությունների հետ համագործակցությունը լիարժեք չէ:** ՀԿ-ների հետ համագործակցության ընդլայնման շնորհիվ իրականացվող աշխատանքների արդյունավետությունը ցածր է:
- **Սոցիալական աջակցության տրամադրման հնարավորությունները սահմանափակ են:** Այստեղից կարելի է հանգել, որ սոցիալական աջակցության տրամադրման արդյունքում մատուցվող ծառայությունները լիարժեք չեն:

## **2.2. Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության համակարգի ներդրման իրավական հիմքերը**

Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության ոլորտի կառավարումն իրականացվում է ՀՀ ԱՍՀՆ (մասնագիտական և մեթոդական ոլորտ), ՀՀ ՏԿԵՆ (իրավական ոլորտ) և Երևանի քաղաքապետարանի (կազմակերպչական, իրավական և մասնագիտական ոլորտ) համատեղ ուժերով՝ յուրաքանչյուրին վերապահելով հատուկ դերակատարում, որը երբեմն հստակ տարանջատման կարիք ունի, քանի որ գործնականում դրանք երբեմն միախառնվում են: Այս 3 դերակատարների առկայությունը երբեմն խառնաշփոթ է առաջացնում ինչպես սոցիալական ոլորտի ծառայողների, այնպես էլ շահառուների մոտ, ինչից ելնելով այս ոլորտի արդյունավետ գործունեության համար հստակությունն ու որոշակիությունը հանդիսանում է առաջնահերթություն:

### **2.2.1 Տեղական ինքնակառավարման իրավական հիմքերի ընդհանուր բնութագիրը**

ՀՀ սահմանադրության 1-ին հոդվածի համաձայն՝ **ՀՀ-ն ինքնիշխան, ժողովրդավարական, սոցիալական, իրավական պետություն է**, իսկ 83-րդ հոդվածի համաձայն՝ *յուրաքանչյուր ոք, օրենքին համապատասխան, ունի մայրության, բազմազավակության, հիվանդության, հաշմանդամության, աշխատավայրում դժբախտ պատահարների, խնամքի կարիք ունենալու, կերակրողին կորցնելու, ծերության, գործազրկության, աշխատանքը կորցնելու և այլ դեպքերում սոցիալական ապահովության իրավունք:* Տնտեսական, սոցիալական և մշակութային ոլորտներում պետության քաղաքականության հիմնական նպատակներն են՝

...2) բնակչության զբաղվածության խթանումը և աշխատանքի պայմանների բարելավումը.

...6) երեխաների անհատականության լիակատար և բազմակողմանի զարգացման համար բարենպաստ պայմանների ստեղծումը.

...8) հաշմանդամության կանխարգելման, բուժման, հաշմանդամների<sup>9</sup> առողջության վերականգնման ծրագրերի իրականացումը, հասարակական կյանքին հաշմանդամների մասնակցության խթանումը.

...10) տարածքային համաչափ զարգացումը...:

Սահմանադրության ելակետային դրույթները զարգացված են օրենքներում և այլ իրավական ակտերում, սակայն պետք է հիշել, որ միջազգային նորմերը հանդիսանում են գերակա այլ իրավական ակտերի համեմատ:

**Սոցիալական ծառայությունների համակարգի բարեփոխումները ՀՀ-ում օրակարգային այն հարցերից են, որոնց շուտափույթ լուծումն ու սոցիալական ծառայությունների տրամադրման դերակատարների լիազորությունների հստակեցումն ու տարանջատումը խիստ կարևոր է:** Այսպես, Աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարության նախագծի 5.4-րդ կետը վերաբերում է սոցիալական ծառայությունների տրամադրմանը:<sup>10</sup>

Տեղական ինքնակառավարման Եվրոպական խարտիայի 4-րդ հոդվածի 2-5-րդ մասերի համաձայն՝

**«2. Տեղական ինքնակառավարման մարմինները, օրենքով սահմանված շրջանակներում, գործողությունների լիակատար ազատություն ունեն՝ իրականացնելու իրենց նախաձեռնությունները ցանկացած հարցի հետ կապված, որը դուրս չէ իրենց իրավասություններից և վերապահված չէ իշխանության այլ մարմնի:**

<sup>9</sup> Ներկայումս այս եզրույթը փոխարինվում է հաշմանդամություն ունեցող անձ եզրույթով, և սույն հետազոտությունում «հաշմանդամ» եզրույթը կիրառվում է այնքանով, որքանով այն նախատեսված է ցիտվող իրավական ակտում:

<sup>10</sup> Այդ կետի համաձայն՝ արդյունավետ սոցիալական քաղաքականության իրականացումն անհնար է առանց համարժեք ինստիտուցիոնալ մեխանիզմի, որի շրջանակներում կարևորվում է.

- Սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ինստիտուցիոնալ մեխանիզմի բարեփոխումը՝ սոցիալական ծառայությունների միասնական գործակալության ստեղծման միջոցով և նպաստելով շահառուներին միասնական և որակյալ սոցիալական ծառայության մատուցմանը, նվազեցնելով բյուրոկրատական գործընթացները:

- Սոցիալական ծառայությունների հասանելիությունն ու մատչելիությունն ապահովելու նպատակով տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառության խթանումը՝ ընդլայնելով առցանց եղանակով մատուցվող ծառայությունների շրջանակը, կատարելագործելով ծառայությունների մատուցման 29 ընթացակարգերը և ընդլայնելով այլ տեղեկատվական համակարգերից ինքնաշխատ եղանակով ստացվող և կիրառվող տեղեկատվության (տվյալների) շրջանակը:

- Սոցիալական ծառայությունների մատուցման ոլորտ ոչ պետական կազմակերպությունների մուտքի խրախուսումը՝ ձևավորելով մրցակցային միջավայր, ներդնելով ֆինանսավորման այլընտրանքային մոդելներ, խթանելով սոցիալական ծառայությունների բազմազանությունը: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1928/about>

3. Պետական լիազորությունների իրականացումը, որպես կանոն, պետք է առավելապես դրվի **քաղաքացիներին ամենից մոտ կանգնած իշխանության մարմինների վրա**: Որևէ այլ մարմնի լիազորություն ընձեռելու դեպքում պետք է հաշվի առնվեն առաջադրված խնդրի ծավալն ու բնույթը, ինչպես նաև՝ խնայողության ու արդյունավետության պահանջները:

4. **Տեղական ինքնակառավարման մարմիններին տրվող լիազորությունները պետք է լիակատար և բացառիկ լինեն**: Դրանք չեն կարող վերացվել կամ սահմանափակվել իշխանության այլ (կենտրոնական կամ տարածաշրջանային) մարմնի կողմից, բացառությամբ օրենքով սահմանված շրջանակների:

5. Կենտրոնական կամ տարածաշրջանային մարմինների կողմից տեղական ինքնակառավարման մարմիններին **լիազորությունների պատվիրակման** դեպքում նրանք պետք է, հնարավորության սահմաններում, ազատություն ունենան դրանց իրականացումը հարմարեցնելու տեղական պայմաններին»:

Նույն խարտիայի 8-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեության ցանկացած վարչական վերահսկողություն պետք է ծառայի միայն օրինականությանը և սահմանադրական սկզբունքների ապահովմանը: Այդուհանդերձ, վարչական վերահսկողությունը կարող է ներառել նաև վերադաս մարմինների կողմից տեղական ինքնակառավարման մարմիններին պատվիրակված լիազորությունների կատարման հսկողությունը:

Վերը նշված կարգավորումները, մասնավորապես այն, որ՝ «տեղական ինքնակառավարման մարմիններն ունեն գործողությունների ազատություն», «պետական լիազորությունների իրականացումը պետք է դրվի քաղաքացիներին ամենից մոտ կանգնած իշխանության մարմինների վրա», «տեղական ինքնակառավարման մարմիններին տրվող լիազորությունները պետք է լինեն լիակատար և բացառիկ», «տեղական ինքնակառավարման մարմիններին տրվող լիազորությունները չեն կարող վերացվել կամ սահմանափակվել իշխանության այլ (կենտրոնական կամ տարածաշրջանային) մարմնի կողմից, բացառությամբ օրենքով սահմանված շրջանակների», «կենտրոնական կամ տարածաշրջանային մարմինների կողմից տեղական ինքնակառավարման մարմիններին լիազորությունների պատվիրակման դեպքում նրանք պետք է ազատություն ունենան դրանց իրականացումը հարմարեցնելու տեղական պայմաններին», ստեղծում են այն իրավական հիմքը, որի շուրջ պետք է ձևավորվի նաև ազգային օրենսդրությունը: Հարկ է նշել, որ որոշ դրույթներ արդեն իսկ ամրագրված են ՀՀ օրենսդրությամբ, սակայն կիրառման տեսանկյունից բարելավման կարիք ունեն:

2019թ. փետրվարի 14-ին հավանության արժանացած Կառավարության 2019թ. ծրագրի 6.1 բաժնի համաձայն՝ Կառավարությունը շարունակելու է ջանքեր գործադրել մարզպետարանների գործունեության արդյունավետության բարձրացման, տարածքային զարգացման անհամաչափությունները մեղմելու, ինչպես նաև վարչատարածքային բարեփոխումների շարունակական ընթացքն ապահովելու ուղղությամբ, մասնավորապես՝ **կիրականացվեն լիազորությունների ապակենտրոնացմանն ուղղված միջոցառումներ՝**

առողջության առաջնային պահպանման, միջհամայնքային և միջբնակավայրային ճանապարհների պահպանության ու շահագործման, հանրակրթական դպրոցների շենքերի պահպանության ու շահագործման, **սոցիալական համալիր ծառայությունների կազմակերպման ու իրականացման ոլորտներում:**

Աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարության նախագծով կրկին սահմանված է ապակենտրոնացման սկզբունքը, որի համաձայն՝ այն սոցիալական խնդիրները, որոնք կարելի է լուծել կազմակերպական տեղական մակարդակում պետք է չբարձրանան ավելի բարձր կազմակերպական մակարդակ: Ըստ էության դա բերում է անհատների, սոցիալական խմբերի, հասարակական կազմակերպությունների և տեղական իշխանության մարմինների գործունեության ինքնուրույնության: Այս սկզբունքի համաձայն սոցիալական խնդիրների լուծման նախապատվելի ձևը հասարակական կազմակերպությունների և համայնքների հետ համագործակցային եղանակն է:<sup>11</sup> Այսինքն՝ անգամ նախագծվող իրավական ակտերում հետևողականորեն ներկայացվում է ապակենտրոնացման անհրաժեշտությունը:

Ազգային օրենսդրության համատեքստում հատկանշական է, որ Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման իրավական կարգավորումները համեմատաբար բարդ են: Դրանք կարգավորվում են և՛ «Տեղական ինքնակառավարման մասին», և՛ «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքներով: «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 2-րդ մասը կարգավորում է այս երկու օրենքների մրցակցությունը, որի համաձայն՝ Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները սահմանվում են «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով: Այսինքն, **«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը Երևան քաղաքի առնչությամբ կիրառելի է այնքանով, որքանով կոնկրետ իրավահարաբերությունը կարգավորված չի լինի «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով:**

Վերլուծության համար ելակետային են նաև «Սոցիալական աջակցության մասին» և «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքները և դրանց հիման վրա ընդունված ՀՀ կառավարության համապատասխան որոշումները: Այս երեք ոլորտների համադրության հիման վրա միայն հնարավոր է համապարփակ վերլուծել այն խնդիրներն ու առանձնահատկությունները, որոնք առկա են Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտում:

Ինչպես նշվել է, Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման, տարածքային կառավարման և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ձևավորման առանձնահատկությունները կարգավորվում են 2008թ. դեկտեմբերի 26-ին ընդունված «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով, որի կարգավորումները ներառվել են ելնելով համայնքի առանձնահատկություններից, և այս առումով բացառություն չէ նաև Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության

<sup>11</sup> Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1928/about>

համակարգը: «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 3-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ տեղական ինքնակառավարումն իրականացվում է **համայնքներում**, իսկ 8-րդ հոդվածի 1-ին մասի՝ ՀՀ-ում երաշխավորվում է տեղական ինքնակառավարումը՝ որպես ժողովրդավարության էական հիմքերից մեկը և սահմանում, որ տեղական ինքնակառավարումը հիմնվում է հետևյալ սկզբունքների վրա.

...3) պետական մարմինների լիազորությունների փոխանցումը տեղական ինքնակառավարման մարմիններին, եթե այդ լիազորություններն առավել արդյունավետ կարող են իրականացվել **համայնքներում**.

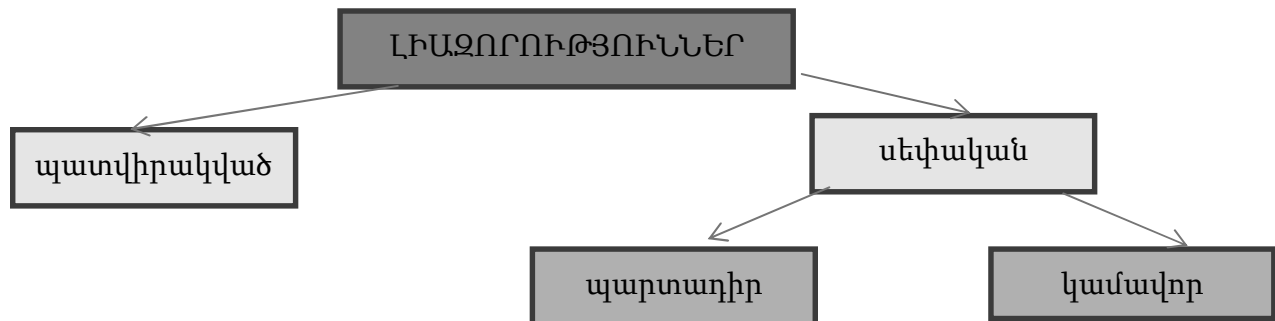
...5) տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունների **ամբողջականությունն ու բացառիկությունը**: Տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունների իրականացմանը **միջամտության դեպքերն ու կարգը սահմանվում են միայն օրենքով**.

...9) տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեության նկատմամբ **իրավական և մասնագիտական հսկողության համաչափությունը**.

10) տեղական ինքնակառավարման մարմինների պարտադիր խնդիրների իրականացման համար անհրաժեշտ **ֆինանսական միջոցների համապատասխանությունը...**:

«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքն ակնհայտ վերահաստատում է Տեղական ինքնակառավարման Եվրոպական խարտիայի դրույթներն առ այն, որ լիազորություններն առավել արդյունավետ է իրականացվում համայնքում և դրանք պետք է լինեն ամբողջական (լիարժեք) և բացառիկ՝ բացառությամբ օրենքով նախատեսված միջամտության դեպքերի: Նույն օրենքի 10-րդ հոդվածի համաձայն՝ համայնքի խնդիրները լինում են պարտադիր և կամավոր, իսկ տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունները լինում են սեփական՝ համայնքի պարտադիր և կամավոր խնդիրների՝ լուծման նպատակով, ինչպես նաև պետության կողմից օրենքով պատվիրակված՝ պետական մարմինների լիազորությունների առավել արդյունավետ իրականացման նպատակով (տես՝ Գծապատկեր 6):

**Գծապատկեր 6՝ Տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունները**



Տեղական ինքնակառավարման մարմիններն օրենքով սահմանված կարգով պարտավոր են առաջնահերթությամբ ապահովել համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծման նպատակով սահմանված սեփական լիազորությունների կատարումը:

Համայնքի պարտադիր խնդիրները հանրային նշանակության այն խնդիրներն են, որոնց լուծմամբ ապահովվում է համայնքի բնականոն կյանքի ընթացքը: Համայնքի պարտադիր խնդիրները սահմանվում են «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածով, իսկ դրանց լուծման նպատակով տեղական ինքնակառավարման մարմինների սեփական լիազորությունները՝ օրենքով: Համայնքի կամավոր խնդիրներն այն խնդիրներն են, որոնցով համայնքային կյանքի բնականոն ընթացքն ուղղակիորեն պայմանավորված չէ և կարող են իրականացվել, միայն պարտադիր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ ֆինանսական միջոցներից բացի, հավելյալ ֆինանսական միջոցների առկայության դեպքում: **«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի իմաստով սահմանված համայնքի սեփական լիազորություններն ուղղված են բացառապես համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծմանը:**

Պետական մարմիններին վերապահված լիազորությունների իրականացումը կարող է օրենքով փոխանցվել համայնքի ղեկավարներին՝ որպես պետության պատվիրակած լիազորություններ, որոնք իրականացվում են ՀՀ կառավարության սահմանած կարգով: Համայնքի կամավոր խնդիրները, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունները և դրանց իրականացման կարգը սահմանվում են **ավագանու որոշմամբ**: Սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները լուծվում են համայնքի ավագանու **սահմանած չափորոշիչներով**:

Սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ չափորոշիչները խիստ ընդհանրական են, ուղղված է տարբեր թիրախային խմբերի, տրամադրվում է տարբեր մեխանիզմներով: Հետևաբար, ունիվերսալ չափորոշիչներ նախատեսել հնարավոր չէ, դրանք պետք է որոշվեն նպատակային եղանակով՝ ելնելով կոնկրետ կարիքներից և առանձնահատկություններից: Սույն հետազոտության շրջանակներում ներկայացվելու է կամավոր խնդիրների լուծմանն ուղղված կարգ (Հավելված 3):

Համայնքի պարտադիր խնդիրներից են, ի թիվս այլոց, նաև՝

...6) համայնքի բնակչության սոցիալական պաշտպանությունը.

...19) համայնքի հասարակական կյանքին հաշմանդամների մասնակցության խթանումը.

20) բարեգործության խթանումը՝ համայնքում մշակութային, կրթական, գիտական, առողջապահական, մարզական, սոցիալական և այլ հաստատությունների հիմնադրման, ֆինանսավորման, ինչպես նաև դրանց ֆինանսական անկախության ապահովման նպատակով:

Քանի որ համայնքը բաղկացած է բնակավայրերից, ապա օրենքով սահմանվում են բնակավայրերի վարչական շրջանների ղեկավարների<sup>12</sup> առնչությամբ իրավակարգավորումներ: Համայնքի կազմում ընդգրկված բնակավայրի վարչական ղեկավարի պաշտոնը հայեցողական<sup>13</sup> պաշտոն է: Նա՝

1) բնակավայրի տարածքում գործում է համայնքի ղեկավարի անունից.

2) հետևում է բնակավայրի տարածքում մատուցվող հանրային ծառայությունների իրականացմանը և այդ մասին տեղեկություններ է ներկայացնում համայնքի ղեկավարին:

«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածի համաձայն՝ համայնքի ղեկավարն ունի հատուկ լիազորություններ՝ ելնելով ոլորտային բնագավառների առանձնահատկություններից, մասնավորապես՝ սոցիալական պաշտպանության բնագավառում համայնքի ղեկավարն իրականացնում է հետևյալ սեփական լիազորությունները՝

1) միջոցներ է ձեռնարկում **հայտնաբերելու սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող անձանց և ընտանիքներին.**

2) միջոցներ է ձեռնարկում սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող անձանց և ընտանիքներին՝ **օգնելու հայտնաբերել և օգտագործել դժվարություններ հաղթահարելու իրենց կարողությունները.**

3) նպաստում է համայնքում բնակվող սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող անձանց և ընտանիքների սոցիալական **կարիքների բավարարմանը**, կազմակերպելով տնային այցելություններ և հնարավորության դեպքում մատուցելով «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված սոցիալական ծառայություններ կամ ուղղորդելով սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմիններ կամ մասնագիտացված այլ կազմակերպություններ.

4) որպես «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված աջակցող ցանցի ներկայացուցիչ՝ համագործակցում է վերջինիս մասնակիցների հետ.

5) ապահովում է «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված տեղական սոցիալական ծրագրերի կազմումը և իրականացումը՝ որպես առանձին ծրագիր կամ որպես համայնքի հնգամյա զարգացման ծրագրի բաղկացուցիչ մաս:

Վերը նշված, մասնավորապես՝ 1-3-րդ և 5-րդ կետերում **ամրագրված լիազորությունները, համայնքի ղեկավարի կողմից իրականացնելու համար անհրաժեշտ են** սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական գիտելիքներ և հմտություններ ունեցող մասնագետներ, սակայն համապատասխան հաստիք վարչական շրջանների ղեկավարի աշխատակազմերում առկա չէ (կմեկնաբանվի ստորև), ինչը ռիսկային վիճակ է ստեղծում՝

<sup>12</sup>«Հանրային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի 5-րդ մասի համաձայն՝ համայնքային վարչական պաշտոններն են Երևանի, Գյումրու և Վանաձորի գլխավոր ճարտարապետների, Երևանի վարչական շրջանի ղեկավարի և նրա տեղակալի, բազմաբնակավայր համայնքի կազմում ընդգրկված բնակավայրի վարչական ղեկավարի պաշտոնները:

դրանով վտանգելով այս լիազորությունների իրականացումն առհասարակ, և մասնավորապես՝ դրա արդյունավետությունը: Վերը նշված լիազորությունները համայնքի ղեկավարը պետք է իրականացնի թիրախային և հասցեական մոտեցմամբ: Անհատական վերականգնման ծրագրի կազմումը բացառապես պետք է իրականացվի սոցիալական աշխատողների կողմից՝ հաշվի առնելով այդ ծրագրի մասնագիտական փաստաթուղթ լինելը:

Հատկանշական է, որ վերը նշված լիազորությունների իրականացման համար 5000-ից ավել բնակիչ ունեցող համայնքի աշխատակազմում ստեղծվում է **համայնքի սոցիալական աշխատողի հաստիք**<sup>14</sup>: Այս նորմը նախատեսվել է 2016թ. «Տեղական ինքնակառավարման մարմնի մասին» ՀՀ օրենքում տեղի ունեցած փոփոխության արդյունքում: Համայնքի սոցիալական աշխատողի հիմնական իրավունքներն ու պարտականությունները սահմանված են «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով:<sup>15</sup> Այս ձևակերպումից ենթադրվում է, որ՝

1. եթե համայնքն ունի 5000-ից պակաս բնակիչ, ապա աշխատակազմում սոցիալական աշխատողի հաստիք չի նախատեսվում,

2. Երևան քաղաքի համար, որի բնակչությունը 1.081.800 է, կարող է նախատեսվել մեկից ավել սոցիալական աշխատողի հաստիք, քանի որ «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» ՀՀ օրենքի 16-րդ հոդվածի 8-րդ մասի համաձայն՝ եթե նորմատիվ իրավական ակտում բառը նշված է եզակի թվով, ապա դա տարածվում է նաև այդ բառի հոգնակիի վրա և ընդհակառակը, եթե տվյալ իրավական ակտով այլ բան նախատեսված չէ, կամ ուղղակի այլ բան չի բխում այդ իրավական ակտի բովանդակությունից: Մեկնաբանվող նորմում թե՛ համայնքը, թե՛ հաստիքը տրված է եզակի թվով, իսկ եզակի թիվը նաև հոգնակի ընկալելը կարող է վերաբերի թե՛ համայնքներին, թե՛ հաստիքներին: Հետևաբար, իրավական տեսանկյունից որևէ խոչընդոտ չկա համայնքներում սոցիալական աշխատողների մի քանի հաստիք նախատեսելու համար, ինչը սակայն գործնականում տարբերություններ է առաջացնում և միտված է եղել օրենքի ձևական կողմն ապահովելուն:

«Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով՝ համայնքի ղեկավարը սոցիալական բնագավառում իրականացնում է պետության պատվիրակած հետևյալ մեկ լիազորություն. համայնքի տարածքում կազմակերպում է **սոցիալական աջակցության (ծառայությունների) տրամադրումը և տեղական ինքնակառավարման մարմինների՝ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմինների գործունեությունը**<sup>16</sup>:

<sup>14</sup> Որևէ այլ չափանիշ սոցիալական աշխատողի հաստիք նախատեսելու համար սահմանված չէ:

<sup>15</sup> Ներկա դրությամբ շրջանառության մեջ է դրվել է «Սոցիալական աշխատողի մասին» ՀՀ օրենքի նախագիծը, որը դեռ լրամշակման կարիք ունի:

<sup>16</sup> Սույն կետն առաջարկվում է ուժը կորցրած ճանաչել: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>:

### 2.2.2. Երևան քաղաքի տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները

Վերը նշված կարգավորումներն ընդհանրական էին տեղական ինքնակառավարման բոլոր մարմինների համար, սակայն «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանվում է Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները: Ավելին այդ օրենքի 6-րդ հոդվածի 2-րդ մասն ուղղակիորեն ամրագրում է, որ Երևանում տեղական ինքնակառավարման հետ կապված՝ սույն օրենքով չկարգավորվող հարաբերությունները կարգավորվում են «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով այնքանով, որքանով դրանք չեն հակասում սույն օրենքին, իսկ 9-րդ հոդվածի համաձայն՝ տարածքային կառավարումը Երևանում իրականացնում է ՀՀ կառավարության կողմից լիազորված մարմինը: ՀՀ այլ օրենքներով, իրավական ակտերով մարզպետներին վերապահված լիազորություններն իրականացնում է ՀՀ կառավարության կողմից լիազորված մարմինն այնքանով, որքանով դրանք չեն հակասում սույն օրենքին: ՀՀ կառավարության որոշմամբ Երևանում տարածքային կառավարման որոշակի գործառնություններ կարող են փոխանցվել գործադիր իշխանության հանրապետական այլ մարմիններին:

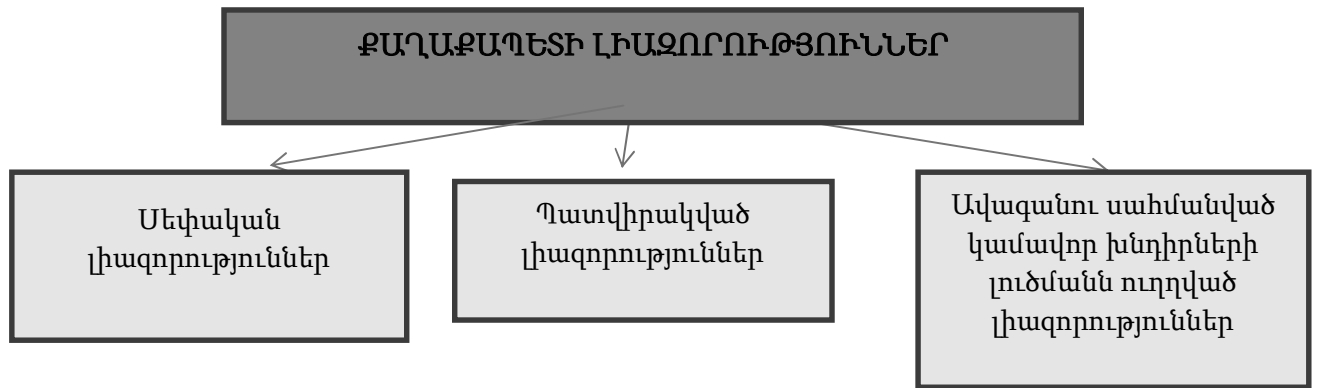
Երևանի առանձնահատկություններից ելնելով պետք է առաջնահերթ նշել, որ Երևանի քաղաքապետը՝

- 1) տեղական ինքնակառավարման մարմին է.
- 2) ներկայացնում է Երևանը՝ որպես համայնք, ավագանին և քաղաքապետարանն այլ անձանց և մարմինների հետ հարաբերություններում.
- 3) ղեկավարում է քաղաքապետարանի աշխատանքները.
- 4) ավագանու անդամ է:

«Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 63-րդ հոդվածի համաձայն՝ սոցիալական պաշտպանության բնագավառում քաղաքապետն իրականացնում է հետևյալ սեփական մեկ լիազորությունը. **կազմակերպում է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատությունների և կազմակերպությունների գործունեությունը**, ինչպես նաև հետևյալ պատվիրակված լիազորությունը, աջակցում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացմանը:<sup>17</sup> Ինչ վերաբերում է համայնքի կամավոր խնդիրների լուծմանն ուղղված լիազորությունների, ապա նույն օրենքի 69-րդ հոդվածի համաձայն՝ քաղաքապետը, նույն օրենքով սահմանված սեփական և պետության պատվիրակված լիազորություններից բացի, օժտված է նաև **ավագանու սահմանած կամավոր խնդիրների լուծմանն ուղղված լիազորություններով** (տես՝ Գծապատկեր 7): Իսկ համայնքի կամավոր խնդիրները սահմանում է համայնքի ավագանին:

### Գծապատկեր 7՝ Քաղաքապետի լիազորությունները

<sup>17</sup> Սույն նորմն առաջարկվում է ուժը կորցրած ճանաչել: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>:



«Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 99-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարչական շրջանի ղեկավարն աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրականացնում է հետևյալ լիազորությունները.

- 1) իրականացնում է սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող բնակչության հաշվառումը, իրականացնում է մարդասիրական օգնության բաշխումը<sup>18</sup>.
- 2) աջակցում է գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծմանը.
- 3) վարչական շրջանի տարածքում կազմակերպում է սոցիալական աջակցության (ծառայությունների) տրամադրումը և տեղական ինքնակառավարման մարմինների՝ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմինների գործունեությունը:

Այսինքն՝ վարչական շրջանի ղեկավարի լիազորությունները սոցիալական պաշտպանության բնագավառում փոքր ինչ ավելի լայն է, քան Երևանի քաղաքապետին լիազորությունները, ինչը տրամաբանական է՝ հաշվի առնելով, որ սոցիալական ծառայությունների տրամադրումը պետք է լինի համայնքահեն և իրականացվի բնակչությանն առավել մոտ կանգնած իշխանության կողմից:

«Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 105-րդ հոդվածն ամրագրում է հսկողություն իրականացնող մարմիններին, որի համաձայն՝ քաղաքապետի և ավագանու լիազորությունների նկատմամբ իրավական հսկողությունն իրականացնում է իրավական հսկողության բարձրագույն մարմինը՝ **ՀՀ ՏԿԵՆ**:

Ավագանու և քաղաքապետի նորմատիվ իրավական ակտերի նկատմամբ իրավական հսկողություն իրականացնող բարձրագույն մարմինը **ՀՀ արդարադատության նախարարությունն է**:

<sup>18</sup> Սույն ու 3-րդ կետերն առաջարկվում է ուժը կորցրած ճանաչել: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>:

Քաղաքապետին պատվիրակված յուրաքանչյուր լիազորության նկատմամբ մասնագիտական հսկողություն է իրականացնում մասնագիտական հսկողության համապատասխան բարձրագույն մարմինը. **այն պետական մարմինը, որի իրավասության մեջ է մտնում** տեղական ինքնակառավարման մարմիններին պետության պատվիրակած տվյալ լիազորությունը (սոցիալական ոլորտի առնչությամբ՝ ՀՀ ԱՍՀՆ): Եթե այդ լիազորությունը չի ներառվում որևէ պետական մարմնի իրավասության մեջ, ապա այդ լիազորության առումով մասնագիտական հսկողության բարձրագույն մարմին է համարվում ՀՀ ՏԿԵՆ-ը: Այսինքն՝ սոցիալական ոլորտով ՀՀ ՏԿԵՆ մասնագիտական հսկողություն չի կարող իրականացնել սոցիալական ոլորտում: Մասնագիտական հսկողության բարձրագույն մարմինները Երևանում մասնագիտական հսկողություն կարող են իրականացնել **բացառիկ դեպքերում՝ ՀՀ ՏԿԵՆ-ի համաձայնությունը ստանալուց հետո**: Ավագանու և քաղաքապետի կողմից իրականացվող բյուջետային կամ ֆինանսատնտեսական գործունեության նկատմամբ իրականացվում է **ֆինանսական հսկողություն** «ՀՀ բյուջետային համակարգի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով:

### **2.2.3. Երևան քաղաքում սոցիալական ծառայությունների իրականացման (մատուցման) իրավական հիմքերը**

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝

...10) **սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմիններ**<sup>19</sup>՝ սոցիալական աջակցության բնագավառում ՀՀ կառավարության լիազորած պետական կառավարման մարմնի և գործադիր իշխանության տարածքային կառավարման մարմնի ստորաբաժանումներ, ինչպես նաև տեղական ինքնակառավարման մարմնի աշխատակազմի առանձնացված ստորաբաժանում, որոնք իրենց սպասարկման տարածքում բնակչությանը տրամադրում են օրենքով նախատեսված սոցիալական ծառայություններ, այդ թվում՝ կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի կամ ընտանիքի օրինական շահերի պաշտպանությանը կամ նրանց՝ նման իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանն ուղղված սոցիալական ծառայություններ<sup>20</sup>.

11) **սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպություններ**՝ սույն օրենքով սահմանված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման սկզբունքներին համապատասխան կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի կամ ընտանիքի օրինական շահերի պաշտպանությանը կամ նրանց՝ նման իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանն ուղղված սոցիալական ծառայությունը դրա կարիքն ունեցողին

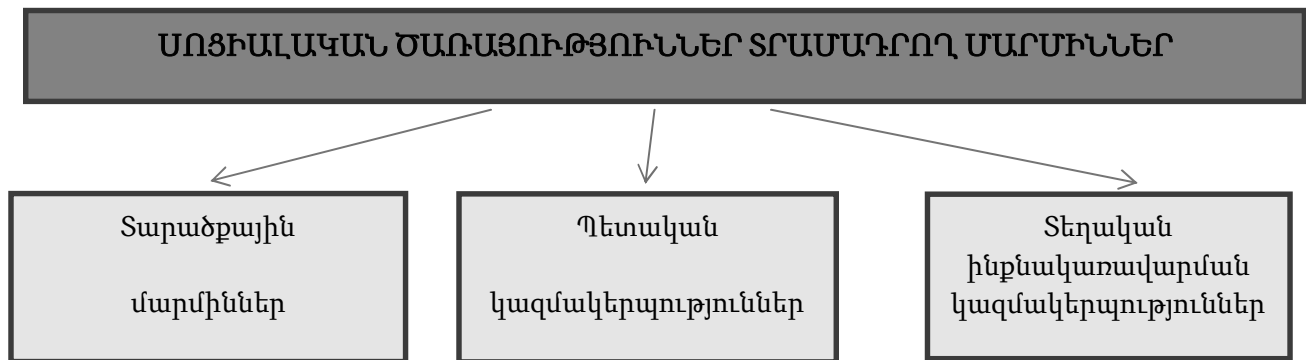
<sup>19</sup> Այսուհետ նաև՝ տարածքային մարմին:

<sup>20</sup> Սույն կետն առաջարկվում է փոփոխել՝ հանելով «և գործադիր իշխանության տարածքային կառավարման մարմնի ստորաբաժանումներ, ինչպես նաև տեղական ինքնակառավարման մարմնի աշխատակազմի առանձնացված ստորաբաժանում» բառերը: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>:

մատուցող կազմակերպություն (անկախ կազմակերպական-իրավական ձևից, բացառությամբ տարածքային մարմինների):

Նույն օրենքի 6-րդ հոդվածի համաձայն՝ ՀՀ-ը և տեղական ինքնակառավարման մարմինը սոցիալական ծառայություններ են տրամադրում տարածքային մարմինների, պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ենթակայությամբ գործող կազմակերպությունների միջոցով (տես՝ Գծապատկեր 8):

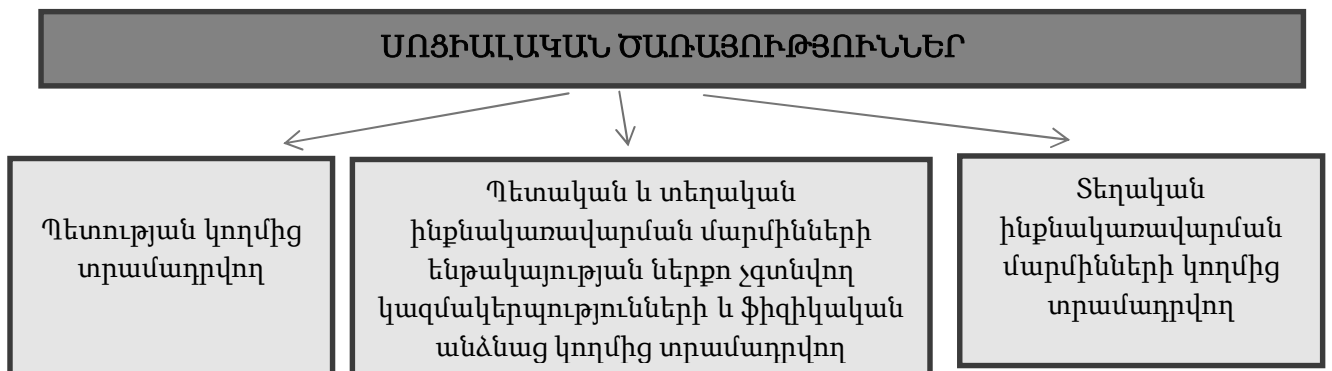
**Գծապատկեր 8՝ Սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մարմիններ**



«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 5-րդ հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ սոցիալական ծառայությունները, ըստ տրամադրողի (տրամադրող սուբյեկտի), դասակարգվում են՝

- 1) ՀՀ կողմից տրամադրվող սոցիալական ծառայություններ.
- 2) տեղական ինքնակառավարման մարմնի կողմից տրամադրվող սոցիալական ծառայություններ.
- 3) պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ենթակայության ներքո չգտնվող կազմակերպությունների և ֆիզիկական անձանց կողմից տրամադրվող սոցիալական ծառայություններ (տես՝ Գծապատկեր 9):

**Գծապատկեր 9՝ Սոցիալական ծառայություններն ըստ տրամադրողի (տրամադրող սուբյեկտի)**



Նույն հոդվածի 7-րդ մասի համաձայն՝ սոցիալական ծառայությունները, ըստ ֆինանսավորման աղբյուրների, դասակարգվում են՝

- 1) ՀՀ պետական բյուջեի միջոցներից ֆինանսավորվող սոցիալական ծառայություններ.
- 2) համայնքների բյուջեների միջոցներից ֆինանսավորվող սոցիալական ծառայություններ.
- 3) օրենքով չարգելված այլ աղբյուրներից ֆինանսավորվող սոցիալական ծառայություններ.
- 4) սույն մասով նախատեսված մեկից ավելի կետերով սահմանված ֆինանսական միջոցներից ֆինանսավորվող սոցիալական ծառայություններ:

Աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարության նախագծի համաձայն՝ սոցիալական աջակցության համակարգի գործարկման համար անհրաժեշտ է կարողությունների և հատկապես սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի զարգացում՝ սոցիալական աշխատանքի մասին օրենքի ընդունման, սոցիալական աշխատանքի ոլորտում մասնագիտական կրթություն իրականացնող ուսումնական հաստատությունների հետ կոնսորցիումի ձևավորման, սոցիալական աշխատողների աշխատանքային պայմանների ապահովման, շարունակական մասնագիտական վերապատրաստումների և ոլորտի զարգացմանն ուղղված այլ հետևողական քայլերի ձեռնարկման միջոցով:<sup>21</sup> Փաստացի այս կետով հիմնավորվել է սոցիալական աշխատանքի մասին օրենքի ընդունման անհրաժեշտությունը, չնայած որ սոցիալական աշխատանքին վերաբերող դրույթներ արդեն իսկ համակարգված ձևով նախատեսված են «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքում, որի 8-րդ գլուխը վերնագրված է «Սոցիալական աշխատանքը և սոցիալական աշխատանքի մասնագետները»<sup>22</sup>: «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 42-րդ հոդվածը հատուկ կարգավորում է համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հիմնական իրավունքներն ու պարտականությունները: Մասնավորապես, համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետն իրավունք ունի կատարելու տնային այցելություններ, անհրաժեշտության դեպքում ուսումնասիրելու սոցիալական աջակցություն ստանալու նպատակով դիմած անձանց (ընտանիքների) սոցիալական և նյութական պայմանները: Միաժամանակ համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետը պարտավոր է՝

---

<sup>21</sup> Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1928/about>

<sup>22</sup> Այդ օրենքի 38-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ սոցիալական աշխատանքը մարդու անհատական սոցիալական կարիքների բավարարման նպատակով հոգեբանական և մանկավարժական մեթոդների ու եղանակների կիրառման միջոցով իրականացվող մասնագիտական գործունեություն է, որն ուղղված է մարդու (անձամբ այն իրականացնելու անկարողության դեպքում) կյանքի դժվարին իրավիճակը հաղթահարելուն կամ կանխարգելելուն՝ մարդուն, ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբերին անհատական օգնություն ցուցաբերելու միջոցով՝ սույն օրենքով, ՀՀ այլ օրենքներով և իրավական ակտերով սահմանված դեպքերում և կարգով:

- 1) սոցիալական աջակցություն ստանալու համար դիմած անձին օգնել հայտնաբերելու և օգտագործելու դժվարություններ հաղթահարելու իր կարողությունը.
- 2) միջոցներ ձեռնարկել հայտնաբերելու սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող անձանց, ընտանիքներին և այլ սոցիալական խմբերին, աջակցել նրանց դիմելու տարածքային մարմնին.
- 3) պահպանել իր կողմից սպասարկվող անձանց (ընտանիքների) սոցիալական աջակցություն տրամադրելու ընթացքում իրեն հայտնի դարձած տեղեկությունների գաղտնիությունը, բացառությամբ ՀՀ օրենքներով նախատեսված դեպքերի.
- 4) որպես աջակցող ցանցի ներկայացուցիչ՝ մասնակցել անհատական և կանխարգելող ծրագրերի կազմման աշխատանքներին.
- 5) տնային այցելությունների ժամանակ ներկայացնել վկայականը և այլն:

Այս լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար անհրաժեշտ է սերտ համագործակցություն համայնքի մակարդակում (համայնքի սոցիալական աշխատողի վերաբերյալ մանրամասն կներկայացվի 2.6 պարագրաֆում):

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասում նախատեսված են տարածքային մարմնի լիազորությունները, որոնք մեկնաբանության և պարզաբանման կարիք ունեն: Այսպես՝ ստորև ներկայացված իրավական հիմքի առնչությամբ տրվում են հետևյալ մեկնաբանությունները՝

1) *գնահատում է սոցիալական աջակցություն հայցողների և ստացողների սոցիալական կարիքները, կազմում անհատական ծրագիրը (սահմանում տրամադրման ենթակա ծառայությունների համալիրը), ինչպես նաև ապահովում է անհատական ծրագրի իրականացումը և շարունակական հսկողությունը.* – այս կետի առնչությամբ հարկ է նշել, որ անհատական ծրագրերի կազմման և կարիքների գնահատման համար անհրաժեշտ է, որ ՀՀ ԱՍՀՆ-ն սահմանի անհատական ծրագրերի չափորոշիչներ և հատկանիշներ: Այս գործառույթն իրականացվում է դեպք վարողների կողմից, որոնց հաստիքները նախատեսված են ՍՄՏԲ-ներում, սակայն նման հաստիքները չկան սոցիալական բաժնում, հետևաբար՝ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերն անհրաժեշտ է հզորացնել սոցիալական աշխատողների հաստիքներ նախատեսելով, ովքեր օրենսդրական փոփոխություններից հետո փաստացի կարող են իրականացնել դեպք վարելու գործառույթը համայնքի կարիքներից ելնելով, ինչպես նաև կիրականացնեն այն դեպքերի վարումը, որտեղ դիմող անձինք չեն հանդիսանում ՍՄՏԲ-ի շահառուներ,

2) *կազմակերպում է ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրումը.* – ԻՄԾ գաղափարն ամբողջ ծավալով իրականացնելու համար անհրաժեշտ է համապատասխան կազմակերպչական, նյութական ու գործառութային ապահովություն, ինչպես նաև միասնական տեղեկատվական բազայի ու մարդ-ռեսուրսի առկայություն: ԻՄԾ-ն ունի համակարգման կարիք՝ ապահովելով Տեղական ինքնակառավարման Եվրոպական խարտիայի 4-րդ հոդվածի 3-րդ և 4-րդ մասերով նախատեսված պահանջները,

3) *անհատական ծրագրի շրջանակներում համակարգում է սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացը*. – անհատական ծրագրի իրականացման համար անհրաժեշտ է անհատական դեպքի վարում, ինչը ներառում է խնդրի (դեպքի) բացահայտում, այսինքն՝ հիմնախնդիրների գնահատում, իրականացվող աշխատանքների պլանավորում, բուն աշխատանքների, քայլերի միջամտությունը, արդյունքների գնահատումը, ավարտը և հետագա աշխատանքների շարունակական վերահսկողությունը,

3.1) *իրականացնում է ընտանիքի սոցիալական գնահատում*. – նեղ մասնագիտական գործառույթ է, որն իրականացվում է դեպք վարողների կողմից (այստեղ տրամաբանական է 1-ին կետում ներկայացրած մեկնաբանությունը),

#### 4) *տալիս է եզրակացություն՝*

*ա. խնամակալության և հոգաբարձության մարմնին՝ առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխայի որդեգրման, խնամակալության կամ հոգաբարձության, խնամատարության կամ բնակչության սոցիալական պաշտպանության հաստատություն ուղեգրելու, ինչպես նաև խնամակալ ճանաչելու կամ խնամատար ծնող կամ որդեգրել ցանկացող անձ հաշվառելու մասին*. - այս կետի առնչությամբ պետք է հստակեցնել գնահատման չափորոշիչները, ավելին՝ եզրակացությունը կազմելու համար անհրաժեշտ են ոչ միայն սոցիալական, այլ նաև հոգեբանական գիտելիքներ, այսինքն՝ տարածքային մարմնում անհրաժեշտ է առնվազն նախատեսել հոգեբանի հաստիք, ով պետք է մասնագիտացված լինի երեխաների հիմնահարցերով: Բացի այդ հստակեցված չէ գնահատման տևողությունը և համապատասխան եզրակացություն տրամադրելու ժամկետները, որոնք գործնականում խնդրահարույց են: Ավելին, քանի որ տեղեկատվությունը տրամադրվում է ԽՀՄ-ին կոնկրետ գործառույթներն իրականացնելու համար՝ մասնագիտական աջակցություն և ուսումնասիրություն իրականացնելու նպատակով, գործնական անհրաժեշտություն է առաջանում, որ ԽՀՄ-ում նույնպես լինի առնվազն մեկ հոգեբան կամ սոցիալական աշխատող (ցանկալի է վարչական շրջանի՝ դեկավարի աշխատակազմի հաստիքային համայնքային ծառայող), ով, օրինակ՝ հանդիսանալով ԽՀՀ քարտուղար, եզրակացությունը ստանալուց հետո մասնագիտական տեսանկյունից կգնահատեր այն, կառանձնացներ վիճահարույց կամ մասնագիտական տեսանկյունից ոչ հիմնավոր հատվածներն ու ԽՀՄ-ում դրանք կդարձներ քննարկման առարկա: Այս եղանակով մասնագիտական մրցակցային մոտեցում կձևավորվեր եզրակացությունների տրամադրման հարցում, ինչն էապես կբարձրացնի տրամադրվող եզրակացությունների որակը և հետևաբար հետագա որոշվելիք հարցերի լուծման արդյունավետությունը: Այս գործառույթը հարկավոր է քննարկել նաև այլ տեսանկյունից, քանի որ այս գործառույթը ՄՍՏԲ-ի գործառույթ չէ և այն պետք է իրականացվի կա՛մ վարչական շրջանի դեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի կողմից, կա՛մ պատվիրակման միջոցով (ՀԿ-ների կամ մասնագետների կողմից),

*բ. նախնական նույնացման մասին՝ նույն օրենքի 12-րդ հոդվածի 2-րդ մասի 3-րդ կետով սահմանված դեպքում սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությանը*. – այս կետով ապահովվում է տարածքային մարմնի և ծառայություն

մատուցող կազմակերպությունների, օրինակ՝ ՀԿ-ների, համագործակցությունն ընտանիքում բռնության դեպքերի դեմ պայքարում, երբ նախնական նույնացումը (գնահատված կարիքները) եզրակացության տեսքով տրամադրվում են հետագա ծառայությունները մատուցելու համար: Այս առումով պետք է հստակեցնել, որ ՀԿ-ը կարող է իրականացնել և փաստացի ինքնուրույն իրականացնում է նույն գնահատումը, ինչը հանգեցնում է գնահատման կրկնման ու ընտանիքում բռնության ենթարկված անձի հետ նույն գործողության կրկնակի կատարման: Գործնականում քիչ չեն դեպքերը, երբ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի ծառայողն էլ է իրականացնում ընտանիքում բռնության դեպքով կարիքների գնահատում և ակամա ստացվում է, որ նույն խնդրի շուրջ նույն ընտանիքն անհանգստացնում են տարբեր մարմիններ և կառույցներ (եթե սկսվում է նախաքննություն նաև՝ ՀՀ ոստիկանություն, ՀՀ քննչական կոմիտե և այլն), ինչն անթույլատրելի է: Այս կետի իրականացման կապակցությամբ պետք է հստակեցվի, որ դեպք վարողը, հանդիսանալով այս հարցի համար պատասխանատու ծառայող, ոչ միայն նախնական նույնացում է իրականացնում, այլ նաև «աջակցող անձ»-ի գործառույթներ՝ փաստացի սատարելով ընտանիքում բռնության ենթարկված անձին ստեղծված իրավիճակում, որի պայմաններում թե՛ ՀԿ-ները, թե՛ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմը կկարողանան աջակցություն տրամադրել դեպք վարող կողմից համակարգելուց հետո,

5) *մասնակցում է մարզի, իր սպասարկման տարածքի համայնքների տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման աշխատանքներին*. – այս կետի իրականացումը պահանջում է համայնքի հետ սերտ համագործակցություն, ՄՍՏԲ-ի ու վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի գործառույթների հստակ պատկերացում և սոցիալական կարիքների պատշաճ գնահատում,

6) *աջակցում է դիմողին բժշկական օգնություն և սպասարկում ստանալու իրավունքների իրականացմանը*. – անհրաժեշտ է գործնականում հստակ տարանջատել ՄՍՏԲ-ի ու վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի գործառույթների իրականացման համատեքստում աջակցությունն ու ուղղորդումը սույն կետի իրականացման կապակցությամբ՝ առավել ևս, որ առողջապահության ոլորտում իրականացված փոփոխությունների շրջանակներում փոխվել է երաշխավորված անվճար բժշկական օգնության կազմակերպման ընթացակարգը<sup>23</sup>,

7) *աջակցում է երեխայի կրթության (այդ թվում՝ նախադպրոցական կրթության) իրավունքի իրականացմանը* – այս լիազորությունն ընդհանրական է, և հստակեցման կարիք ունի՝ հաշվի առնելով լիազորության բազմաոլորտայնությունը, ինչպես նաև կրթության ոչ բոլոր տեսակների պարտադիրությունը, այն փաստացի պետք է իրականացվի կրթության ոլորտի լիազոր մարմնի կամ նրա ենթակայության տակ գտնվող կրթական կազմակերպությունների կամ մարմինների հետ համատեղ,

---

<sup>23</sup> Առհասարակ պետք է քննարկվի նաև սույն կետն ուժը կորցրած ճանաչելու հարցը, քանի որ ՄՍՏԲ-ն առողջապահության ոլորտում որևէ գործառույթ չպետք է իրականացնի:

8) *աջակցում է երեխաների կրթության կազմակերպման և ընտանեկան դաստիարակության հարցերի լուծմանը*. – երեխաների կրթության կազմակերպումը փաստացի պետք է իրականացվի կրթության ոլորտի լիազոր մարմնի կողմից (նախորդ կետի մեկնաբանություն), իսկ ընտանեկան դաստիարակությանը վերաբերող դրույթն իրականացման տեսանկյունից իրատեսական չէ,

9) *ապահովում է սոցիալական աջակցության տրամադրման հավասար հնարավորություններ, սոցիալական աջակցության մատչելիություն և համարժեքություն սոցիալական աջակցություն ստացողների անհատական կարիքներին*. – այս գործառույթի իրականացումը հնարավոր է միայն մասնագիտական ճիշտ գնահատում իրականացնելու և սպասարկման ողջ տարածքի բնակչությանը գնահատելու պայմաններում՝ այն էլ դա իրականացնելով յուրաքանչյուր վարչական շրջանի համար սոցիալական կարիքների գնահատման միջոցով: Այս գործառույթի համար պետք է հնարավորինս ճկունություն ապահովել սոցիալական աջակցություն տրամադրելու գործընթացում՝ իրավիճակային թիրախային լուծումներ տրամադրելով, հնարավորության դեպքում՝ հեռանկարային: Ավելին, ՄՍՏԲ-ները շփվում են սահմանափակ թվով շահառուների հետ և սոցիալական աջակցության տրամադրման հավասար հնարավորությունը և մատչելիությունը վերաբերելի են միայն այդ շահառուներին, այն դեպքում, երբ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժինն առնչվում է անձանց ավելի լայն շրջանակի հետ, ինչը ենթադրում է, որ այս գործառույթի իրականացումն այդ բաժնի կողմից ավելի տրամաբանական է,

10) *հանդես է գալիս սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությամբ՝ նրա դիմելու դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ* – օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությունը ստանձնելու համար տարածքային մարմնի սեփական նախաձեռնությունը բավարար չի կարող լինել այն կազմակերպելու համար և անհրաժեշտ է աջակցություն ստացողի դիմումը կամ համաձայնությունը: Առավելապես դա վերաբերում է այն դեպքերի, երբ սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերը և իրավունքները պաշտպանելիս ակամա սահմանափակվելու են շահառուի կամ այլ անձանց իրավունքները կամ ազատությունները, հետևաբար այս լիազորությունն իրականացնելու համար նախ անհրաժեշտ է սահմանել որոշակի լիազորություններ այս գործառույթն իրականացնելու համար, ինչպես նաև պետք է օրենքով սահմանվեն այն դեպքերը, երբ տարածքային մարմինը կարող է սեփական նախաձեռնությամբ տրամադրի սոցիալական աջակցությունը: Քանի որ յուրաքանչյուր անձ ունի կամարտահայտվելու իրավունք, խիստ կարևոր է, որ պետությունը հնարավորություն ընձեռի յուրաքանչյուր անձին մասնակցել իրեն տրամադրվող սոցիալական աջակցության ծավալի որոշման գործընթացում կամ այդ գործընթացը լինի որոշակի, այսինքն՝ օրենքով հստակ նախատեսված լինեն այն դեպքերը, երբ սոցիալական աջակցությունը տրամադրվելու է առանց շահառուի կարծիքը հաշվի առնելու, օրինակ՝ կյանքի և առողջության համար վտանգի առկայության դեպքում, կենսապահովման սահմանված նվազագույն շեմի դեպքում և այլն: Քննարկվող գործառույթներն առավել բնութագրական են միջազգային պրակտիկայում օգտագործվող և

եվրոպական տարբեր երկրներում արդեն ներդրված «աջակցող անձ»-ին, որի մասին նշվել է նաև 4-րդ կետի «բ» ենթակետում,

11) *համագործակցում է աջակցող ցանցի հետ* – արդյունավետ համագործակցություն իրականացնելու համար անհրաժեշտ է վարչական շրջանում պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ու կազմակերպությունների, ինչպես նաև միջազգային ու հասարակական կազմակերպությունների և դրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների քարտեզագրում՝ ապահովելով աջակցող ցանցում սոցիալական պաշտպանության բոլոր ոլորտներում ծառայություն տրամադրող կազմակերպությունների ներառումը: Հարցը մասնակի կարգավորված է ՀՀ կառավարության 2015թ. սեպտեմբերի 10-ի N1044-Ն «Միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության կանոնակարգը հաստատելու մասին» որոշմամբ, որի 19-րդ կետի համաձայն՝ սոցիալական դեպքի վարման շրջանակներում անհատական ծրագրի իրականացման ժամանակ բազմամասնագիտական խմբի ձևավորման նպատակով համագործակցող համապատասխան կողմը ՍՄԲԲ-ի հայտի (գրավոր՝ թղթային կամ էլեկտրոնային կամ հեռախոսակապով) հիման վրա մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում նույն եղանակով գործակալությանն է տրամադրում համապատասխան մասնագետի տվյալները՝ անունը, ազգանունը, կոնտակտային հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն: Նույն որոշման 20-րդ կետի համաձայն՝ բազմամասնագիտական խմբի աշխատանքները կազմակերպվում են ՍՄԲԲ-ի աշխատողի՝ սոցիալական դեպք վարողի կողմից անհատական սոցիալական ծրագրով նախատեսված՝ խմբի անդամների հետ փոխհամաձայնեցված, կարգով և ժամկետներում: Սակայն պետք է կազմակերպվեն տեղեկատվական-լուսաբանող աշխատանքներ վերոնշյալ կառույցների հետ աջակցող ցանցի գործունեության մասին, քանի որ շատ հաճախ կառույցները ստորագրում են համագործակցության համաձայնագիրը՝ առանց մանրամասն տեղեկանալու իրենց կառույցից ակնկալվող գործառնությունների մասին: Բացի այդ, աջակցող ցանցի համակարգումը ցանկալի է իրականացնել վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի միջոցով, որը հանդիսանալով վարչական շրջանի բնակիչների հետ անմիջականորեն առնչվող ստորաբաժանում, կկարողանա ոչ միայն փոխհամագործակցված իրականացնել աշխատանքները, այլ նաև դա կիրականացնի հաշվի առնելով բնակչության իրական կարիքները,

12) *տարածքային մակարդակով կազմակերպում է սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի ընդունման գործընթացը.* - 2016 թ. փետրվարի 11-ի ՀՀ ԱՍՀ նախարարի N 25-Ն հրամանով սահմանվել են տարածքային մակարդակում սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի օրինակելի ձևը, դրա ընդունման ընթացակարգն ու այդ համաձայնագրի համաձայն ձևավորված համակարգող խորհրդի օրինակելի աշխատակարգը: Այդ հրամանով ՍՄԲԲ-ները հանդիսանում են հիմնական դերակատար վերը նշված գործընթացում՝ համագործակցելով ՀՀ ԱՍՀ-ի և անհրաժեշտության դեպքում այլ մարմինների հետ,

13) *ընդունում է անձանց դիմումները՝ մեկ պատուհանի սկզբունքով, ապահովում է ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով փաստաթղթաշրջանառությունը.* – այս

լիազորությունը գործնականում բարեկարգման կարիք ունի՝ ելնելով վարչական շրջաններում ԻՄԾ-ների հասանելիությունից,

14) *կատարում է անձանց ընդունելություն՝ տրամադրելով անհրաժեշտ տեղեկատվություն և խորհրդատվություն*. – տեղեկատվության տրամադրումն ու խորհրդատվությունը կարող է իրականացվել միայն այն հարցերի շուրջ, որոնք հանդիսանում են ՍՄԲ-ի լիազորություններ, մյուս հարցերի առնչությամբ պետք է լինի ուղղորդում, մասնավորապես՝ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժին կամ ելնելով նրա կարիքներից՝ այլ մարմիններ կամ կազմակերպություններ,

15) *սոցիալական ծառայությունների տրամադրման համար անհրաժեշտ տվյալները ստանում է առցանց կամ անհրաժեշտ փաստաթղթերով և կիրառում ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով* – այս լիազորությունը գործնականում բարեկարգման կարիք ունի՝ հաշվի առնելով ծրագրային հասանելիության խնդիրները: Այդ տվյալների բազաները սինխրոնացման, թարմացման և փոխլրացման կարիք ունեն<sup>24</sup>:

Վերը նշված լիազորություններից 3.1-րդ, 6-րդ և 8-րդ կետերով նախատեսված լիազորությունները փաստացի ՍՄԲ-ի լիազորություն չեն հանդիսանում, հետևաբար պետք է հանվեն «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասից:

Վերը նշված լիազորություններից 2-րդ, 3-րդ, 5-րդ, 8-րդ, 9-րդ և 11-րդ կետերով նախատեսված լիազորությունների իրականացումը պահանջում է սերտ համագործակցություն վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի հետ, հակառակ դեպքում կարող է լինել անարդյունավետ:

Տարածքային մարմինների, պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ենթակայությամբ գործող կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող սոցիալական ծառայությունների համար սույն հոդվածի 6-րդ մասի 1-ին կետում նշված անձը ներկայացնում է դիմում ՀՀ կառավարության սահմանած՝ իր բնակության վայրի տարածքը սպասարկող տարածքային մարմին, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի:

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 24-րդ հոդվածի համաձայն՝ տեղական ինքնակառավարման մարմինը սոցիալական ծառայություններ է տրամադրում՝

- 1) պետության պատվիրակված լիազորությունների շրջանակներում<sup>25</sup>.
- 2) տեղական սոցիալական ծրագրերի շրջանակներում.

<sup>24</sup> «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի 16-19-րդ կետերով նախատեսված լիազորությունները չեն մեկնաբանվում՝ հաշվի առնելով դրանց միայն ՍՄԲ-ների վերաբերելիությունը և այլ օրենքներով ու իրավական ակտերով կարգավորումը, ինչպես նաև այն փաստը, որ դրանք դուրս են սույն հետազոտության շրջանակներից:

<sup>25</sup> Սույն կետն առաջարկվում է ուժը կորցրած ճանաչել: Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1754/about>:

3) կամավոր խնդիրների լուծման նպատակով սահմանված սեփական լիազորությունների իրականացման շրջանակներում:

Տեղական սոցիալական ծրագրերի շրջանակներում տեղական ինքնակառավարման մարմնի կողմից սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու համար պետք է հստակեցվեն դրանց մշակելու, ֆինանսավորելու, վերահսկելու պայմաններն ու առանձնահատկությունները, քանի որ առկա իրավակարգավորումների<sup>26</sup> բավարար լինելու դեպքում, դրանց իրագործումն արդյունավետ չէ: Մասնավորապես այս հարցն արդիականանում է վերը նշված նախագծով նախատեսվող փոփոխությունների համատեքստում: **Նշված փոփոխությունների ուժի մեջ մտնելու պահից պետք է հստակեցվի տեղական ինքնակառավարման մարմնի սոցիալական քաղաքականության իրականացման մեթոդաբանությունն ու սահմանները, ինչպես նաև հստակեցվեն համայնքների հետ աշխատանքի առանձնահատկությունները՝ ապահովելով տեղական ինքնակառավարման իրավունքի իրականացումը, տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունների ամբողջականությունն ու բացառիկությունը, ընդհանուր իրավասությունը և այլ սկզբունքներ:**

ՄԱՏԲ-ների միջոցով իրականացվում է պետության կողմից պատվիրակված օրենքով սահմանված սոցիալական ծառայությունները: Ինչպես նշվել է «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի համաձայն՝ պետության պատվիրակված լիազորությունները ենթակա են պետական բյուջեից պարտադիր ֆինանսավորման՝ պետության պատվիրակված լիազորությունների ֆինանսավորման նպատակով նախատեսված հատկացումների հաշվին: Մակայն, «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 70-րդ հոդվածի 4-րդ մասը հստակ արգելք է սահմանվում նույն օրենքով նախատեսված մուտքերի հաշվին պատվիրակված ծառայությունների ֆինանսավորման համար, ինչն էլ, փաստացի խոչընդոտում է անհրաժեշտ լրացուցիչ ռեսուրսների պակասորդը լրացնել համայնքի բյուջեի միջոցներից, մինչդեռ նման իմպերատիվ արգելք սահմանող որևէ դրույթ առկա չէ «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքում:

Նման սահմանափակումը հանգեցնում է նրան, որ աջակցության կարիք ունեցող անձինք ՄԱՏԲ-ի կողմից ուղղորդվում են վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժին՝ համայնքային բյուջեից աջակցություն ստանալու համար: Մակայն այն տրամադրվում է այնքանով, որքանով վերը նշված բաժինն ունենում է համապատասխան ծրագիր:

<sup>26</sup> ՀՀ կառավարության 2012թ. հուլիսի 26-ի «Հայաստանի Հանրապետությունում ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգ ներդնելու ծրագիրը հաստատելու մասին» N952-Ն որոշում, ՀՀ ԱՍՀ և ՀՀ ՏԿ նախարարների 2012թ.-ի համատեղ հրաման Բնտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման փորձնական ծրագրի շրջանակներում համայնքի սոցիալական կարիքների գնահատման, դրա հիման վրա սոցիալական ծրագրերի մշակման ուղեցույցը հաստատելու մասին, ՀՀ ԱՍՀ նախարարի 2012թ. դեկտեմբերի 24-ի «Բնտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման փորձնական ծրագրի շրջանակներում համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային կենտրոնի աշխատողների պաշտոնների անձնագրերը, ընտանիքի սոցիալական կարիքների գնահատման անձնագրի և անհատական սոցիալական ծրագրի ձևերը հաստատելու մասին» N 123-Ա/1 հրաման և այլն:

Երևանում սոցիալական ծառայությունների համակարգի բաղադրիչներից են նաև՝

- Զբաղվածության պետական գործակալության տարածքային կենտրոնները (ԶՏԿ-ները),
- Բժշկասոցիալական փորձաքննության գործակալության տարածքային մարմինները (ԲՄՓՀ-ները),
- կառավարման ոլորտում գործող պետական մարմնի՝ սոցիալական ապահովության պետական ծառայության աշխատակազմի տարածքային ստորաբաժանումները (ՍՍՏԿ-ները):

ԶՏԿ-ն, ԲՄՓՀ-ն և ՍՍՏԿ-ն, հանդիսանալով ԻՄԾ-ի բաղկացուցիչ մաս, համատեղ պետք է իրականացնեն սոցիալական ոլորտում ծառայությունների մատուցում, ինչի հետ կապված ՀՀ կառավարության նիստի 2011թ. հուլիսի 28-ի N29 արձանագրության քաղվածով սահմանվել են ԻՄԾ-ների տրամադրման համար անհրաժեշտ շենքերը (տարածքները), այդ թվում՝ միասնական ընդունարանների տեղակայման առաջարկվող վայրերը:

Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում հիմնական գործառնություններն իրականացվում են և պետք է իրականացվեն Երևան համայնքի կողմից: Այդ աշխատանքները կանոնակարգելու համար Երևան քաղաքի ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշմամբ հաստատվել է **Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրությունը**:

Իրավական ակտերի ուսումնասիրության արդյունքում պարզվել է, որ դեռևս գործում է Երևան քաղաքի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի «Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմերի կանոնադրությունը հաստատելու, Երևան քաղաքի ավագանու 2009թ. հուլիսի 6-ի N3-Ա որոշման մեջ փոփոխություն կատարելու, 2009թ. սեպտեմբերի 23-ի N2/2-7-Ա և 2012թ. հոկտեմբերի 31-ի N522-Ն որոշումներն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» N11-Ն որոշումը, որը Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրության մասով նույնաբովանդակ է ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշման հետ: **Փաստորեն, այս պահին գործում է միաժամանակ ավագանու երկու որոշում, որով սահմանվում է քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրությունը**:

Վերոնշյալ որոշման 16-րդ կետի 19-րդ համաձայն՝ քաղաքապետարանն իր նպատակների և խնդիրների իրականացման համար ՀՀ օրենսդրությամբ, ավագանու և քաղաքապետի որոշումներով ու կարգադրություններով սահմանված կարգով սոցիալական ոլորտում իրականացնում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացման աջակցման աշխատանքներ, որը **սոցիալական պաշտպանության բնագավառին վերաբերող՝ համայնքի ղեկավարի լիազորությունների ոչ ամբողջական ցանկն է**: Երևան քաղաքի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի N11-Ն որոշմամբ հաստատված՝ Երևանի վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի կանոնադրության մեջ **սոցիալական ոլորտին վերաբերող որևէ անդրադարձ չկա**, այն դեպքում, երբ «Երևան

քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով վարչական շրջանի ղեկավարը սոցիալական պաշտպանության բնագավառում ունի իրեն վերապահված լիազորություններ:

2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշման 45-րդ կետի համաձայն՝ քաղաքապետարանի կառուցվածքային և առանձնացված ստորաբաժանումներն ունեն կանոնադրություններ, որոնք հաստատվում են քաղաքապետի կողմից, բացառությամբ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի, սոցիալական աջակցության և քաղաքացիական կացության ակտերի գրանցման տարածքային բաժինների կանոնադրությունների: Այսինքն, քաղաքապետը չի հաստատում ՍՄՏԲ-ների կանոնադրությունը, որը հաստատվում է ՀՀ ԱՍՀՆ-ի կողմից:

#### 2.2.4. ԽՀՄ-ների և ԽՀՀ-ների գործունեության իրավական հիմքերը

Քանի որ սոցիալական պաշտպանությունն անհնարին է առանց ԽՀՀ-ների գործունեության ուսումնասիրության, սույն հետազոտությամբ կներկայացվի դրանց իրավական հիմքերի ընդհանուր բնութագիրն այնքանով, որքանով դա անհրաժեշտ է հետազոտության նպատակներն արդյունավետ իրականացնելու համար: Այսպես, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 33-րդ հոդվածի համաձայն՝ խնամակալությունը և հոգաբարձությունը սահմանվում են անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ քաղաքացիների իրավունքների և շահերի պաշտպանության համար: Անչափահասների նկատմամբ խնամակալություն և հոգաբարձություն սահմանվում է նաև նրանց դաստիարակելու նպատակով: Անչափահասների նկատմամբ խնամակալություն և հոգաբարձություն սահմանվում են նրանց ծնողների, որդեգրողների բացակայության, դատարանով ծնողներին ծնողական իրավունքներից զրկելու, ինչպես նաև այն դեպքերում, երբ անչափահասներն այլ պատճառներով մնացել են առանց ծնողական խնամքի, մասնավորապես, երբ ծնողները խուսափել են նրանց դաստիարակությունից կամ նրանց իրավունքների և շահերի պաշտպանությունից<sup>27</sup>: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 36-րդ հոդվածի համաձայն՝ ԽՀՄ-ները սահմանվում են օրենքով, իսկ «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 36-րդ հոդվածի 2-րդ մասի և «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 92-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ համայնքի (վարչական շրջանի) ղեկավարը սահմանում է խնամակալություն, հոգաբարձություն, իրականացնում է ԽՀՄ-ներին օրենքով վերապահված այլ լիազորություններ:

2016թ. հունիսի 2-ի ՀՀ կառավարության N631-Ն որոշմամբ հաստատվել է ԽՀՄ-ների կանոնադրությունը, ինչպես նաև ուժը կորցրած է ճանաչել ՀՀ կառավարության 2011թ.

<sup>27</sup> Նույն օրենսգրքի 34-րդ հոդվածի համաձայն՝ խնամակալություն սահմանվում է տասնչորս տարին չլրացած անչափահասների, ինչպես նաև հոգեկան խանգարման հետևանքով դատարանով անգործունակ ճանաչված քաղաքացիների նկատմամբ, իսկ 35-րդ հոդվածի համաձայն՝ հոգաբարձությունը սահմանվում է տասնչորսից մինչև տասնութ տարեկան անչափահասների, ինչպես նաև սահմանափակ գործունակ ճանաչված քաղաքացիների նկատմամբ:

փետրվարի 24-ի N164-Ն որոշումը: ԽՀՄ-ները համայնքների ղեկավարներն են: Երևանում ԽՀՄ-ին վերապահված լիազորությունները քաղաքապետի անունից իրականացնում են **Երևանի վարչական շրջանների ղեկավարները:**

ԽՀՄ-ներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում<sup>28</sup>, ըստ անհրաժեշտության, համագործակցում են ՀՀ մարզպետարանների, իսկ Երևանում՝ Երևանի քաղաքապետարանի, ՀՀ կառավարության 2015թ. հունիսի 4-ի N582-Ն որոշմամբ սահմանված՝ իրենց սպասարկման տարածքների ՍԱՏԲ-ների, ՁՏԿ-ների, ԲՄՓՀ-ների<sup>29</sup>, ուսումնական հաստատությունների, առողջապահական հաստատությունների, ՀՀ կառավարությանն առընթեր ՀՀ ոստիկանության տարածքային մարմինների, հասարակական կազմակերպությունների, երեխաների խնամք և պաշտպանություն իրականացնող հաստատությունների, ինչպես նաև ՀՀ կառավարության 2015թ. սեպտեմբերի 10-ի N1044-Ն որոշմամբ սահմանված միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցության մյուս կողմերի հետ:

ՀՀ ԱՍՀՆ-ն իրականացնում է ԽՀՄ-ների առնչությամբ՝ երեխաների պաշտպանությանն ուղղված պետական քաղաքականության, իրավական ակտերի ու փաստաթղթերի վերաբերյալ մեթոդական պարզաբանումներ և ուղեցույցների վերաբերյալ խորհրդատվություն, աջակցություն ու տեղեկատվություն տրամադրելու գործընթացը: ԽՀՄ-ներն անհրաժեշտ խորհրդատվություն, աջակցություն ու տեղեկատվություն կարող են ստանալ նաև Երևանի քաղաքապետարանից, ինչպես նաև մասնագիտական համապատասխան որակավորում ունեցող անհատ փորձագետներից և այդ ոլորտում գործունեություն իրականացնող հասարակական կազմակերպություններից ու հիմնադրամներից: ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 43-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ երեխայի իրավունքների և օրինական շահերի պաշտպանությունն իրականացնում են ծնողները (օրինական ներկայացուցիչները), իսկ ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքով նախատեսված դեպքերում՝ ԽՀՄ-ը<sup>30</sup>:

<sup>28</sup> ԽՀՄ-ներն իրենց գործունեության ընթացքում ղեկավարվում են ՀՀ Սահմանադրությամբ, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքով, ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքով, «Երեխայի իրավունքների մասին», «Սոցիալական աջակցության մասին», «Տեղական ինքնակառավարման մասին», «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին», «Քաղաքացիական կացության ակտերի մասին» ՀՀ օրենքներով, ՀՀ միջազգային պայմանագրերով և ՀՀ կառավարության որոշմամբ հաստատված կանոնադրությամբ: Հատկանշական է, որ ՀՀ կառավարության այլ որոշումներով ԽՀՄ-ն չի առաջնորդվում, ինչն անհրաժեշտ է հաշվի առնել ԽՀՄ-ների գործառնությունները և լիազորությունները նախատեսելիս:

<sup>29</sup> ՍԱՏԲ-ների, ՁՏԿ-ների և ԲՄՓՀ-ների հետ համագործակցության առնչությամբ հարցազրույցների ընթացքում հայտնվել է, որ այն իրականացվում է միայն ՍԱՏԲ-ների հետ:

<sup>30</sup> Երեխայի իրավունքների և շահերի խախտման դեպքում (ընդ որում՝ ծնողների կամ նրանցից մեկի կողմից երեխային դատախարակելու, կրթության տալու պարտականությունը չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու կամ ծնողական իրավունքները չարաշահելու դեպքերում), երեխան իրավունք ունի պաշտպանության համար ինքնուրույն դիմելու ԽՀՄ-ին:

Պաշտոնատար անձինք և այլ քաղաքացիներ, որոնց հայտնի են դարձել երեխայի կյանքին և առողջությանը սպառնալու, նրա իրավունքների և շահերի խախտումների դեպքեր, այդ մասին պետք է հայտնեն երեխայի փաստացի գտնվելու վայրի ԽՀՄ-ին: Նման տեղեկություններ ստանալուն պես ԽՀՄ-ն պետք է ձեռնարկի երեխայի իրավունքների և շահերի պաշտպանության անհրաժեշտ միջոցներ:

ԽՀՄ-ների կանոնադրության 8-րդ կետի համաձայն՝ ԽՀՄ-ների խնդիրները 32-ն են՝ իրենց ենթախնդիրներով: Լիազորությունների նման լայն շրջանակը, այն էլ՝ նախատեսված սոցիալական տարբեր իրավիճակներում սոցիալական տարբեր խմբերի հետ աշխատանքներ իրականացնելու համար, գործնականում առաջացնում է կիրառման բարդություններ՝ առավել ևս հաշվի առնելով, որ **ԽՀՄ-ներում նախատեսված չեն համապատասխան հաստիքներ և կանոնակարգման հարցերն իրականացվում են ելնելով վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի համայնքային ծառայողների հմտություններից և կարողություններից:**

Վերը նշված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար ԽՀՄ-ներին անհրաժեշտ են հաստիքային սոցիալական աշխատողներ և հոգեբաններ, ովքեր համապատասխան մասնագիտական հմտություններ և ունակություններ կունենան լիազորությունները պատշաճ իրականացնելու համար: Սոցիալական աշխատողների և հոգեբանների առկայությունը կարևորվում է նաև ԽՀՀ-ների աշխատանքներն արդյունավետորեն կազմակերպելու համար:

ԽՀՀ-ն այն բացառիկ մարմիններից է, որն ունի երեխային վերցնելու լիազորություն: Մասնավորապես՝ ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 58-րդ հոդվածի համաձայն՝ երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքի դեպքում ԽՀՄ-ն իրավասու է անմիջապես երեխային վերցնելու ծնողներից (նրանցից մեկից) կամ այն անձանցից, որոնց խնամքին է հանձնված երեխան: Երեխային վերցնելիս ԽՀՄ-ն պարտավոր է անհապաղ ապահովել երեխայի ժամանակավոր տեղավորումը և յոթ օրվա ժամկետում դիմել դատարան՝ ծնողներին (նրանցից մեկին) ծնողական իրավունքներից զրկելու կամ նրանց ծնողական իրավունքները սահմանափակելու հայցով:

Այս լիազորության իրականացումը պահանջում է ոչ միայն մասնագիտական գիտելիքներ և հմտություններ երեխային վերցնելու գործընթացն անցնցում իրականացնելու համար, այլ նաև աջակցող, մասնավորապես՝ անվտանգությունն ապահովող անձանց առկայություն, իսկ երբեմն անհրաժեշտ է ապահովել նաև շարունակական իրազեկումներ և վերապատրաստումներ, որը պետք է կազմակերպի քաղաքապետարանի համապատասխան բաժնի կողմից:

Հաշվի առնելով, որ երեխային վերցնելու գործընթացները, որպես կանոն, ընթանում են կոնֆլիկտային իրավիճակներում, վիճաբանությունների և երբեմն բռնության մթնոլորտում, անհրաժեշտ է հստակեցնել երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքի հիմքերը, չափորոշիչները և հնարավոր վիճակները՝ այս նորմի իրատեսականությունն ու որոշակիությունն ապահովելու նպատակով: Եթե որոշ դեպքերում երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքն ակնհայտ է, օրինակ՝ հակասանիտարական պայմաններում բազմաթիվ վերքերով և խոցերով երեխայի բնակություն, ապա գործնականում լինում են դեպքեր, մասնավորապես երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող հոգեբանական սպառնալիքների դեպքում, երբ այդ վտանգների սպառնալիքն ակնհայտ տեսանելի չէ կամ քողարկված, ինչը պահանջում է տևական ուսումնասիրություն և գնահատում:

ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 67-րդ հոդվածի համաձայն՝ դատարանը երեխաների խնամքի և դաստիարակության հետ կապված վեճերը քննելիս գործին պետք է մասնակից դարձնի ԽՀՄ-ին, անկախ նրանից, թե ով է ներկայացրել երեխայի պաշտպանության մասին հայց: ԽՀՄ-ն պարտավոր է անցկացնել երեխայի և այն անձի (անձանց) կյանքի պայմանների հետազոտություն, որը (որոնք) հավակնում է (են) երեխայի խնամքի և դաստիարակության կազմակերպմանը և դատարան ներկայացնել հետազոտության ակտն ու դրա հիման վրա վեճի էության մասին եզրակացությունը, իսկ առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների դեպքում՝ նաև սոցիալական աջակցության բնագավառում ՀՀ կառավարության լիազորած պետական կառավարման մարմնի աշխատակազմում չընդգրկված և կառավարման ոլորտից դուրս գործող տարածքային մարմնի (ՍՄՏԲ-ի) կողմից ԽՀՄ-ներին տրված եզրակացությունը երեխայի որդեգրման, խնամակալության կամ հոգաբարձության, խնամատարության կամ բնակչության սոցիալական պաշտպանության հաստատություն ուղեգրելու մասին:

Նման գործառույթի իրականացումը պահանջում է ոչ միայն սոցիալական աշխատողի կամ հոգեբանի, այլ նաև իրավաբանի հմտություններ: Նման հմտություններ հնարավոր է ունենան այն անձինք, ովքեր վերապատրաստված են որպես «երեխայի աջակցող անձ», ովքեր ուղեկցում են երեխաներին և ներկայացնում են նրա շահերն արդարադատության հետ ցանկացած առնչության դեպքում՝ արդարադատության համակարգի հետ երեխայի շփման առաջին իսկ պահից:

Առհասարակ երեխաների պաշտպանության ոլորտը, ներառյալ՝ սոցիալական պաշտպանության առնչությամբ հիմնովին վերանայման կարիք ունի: Այդ հարցին անդրադարձվել է նաև Աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարության նախագծում, որի համաձայն՝ երեխաների իրավունքների պաշտպանության համակարգի բարելավումը և գործող իրավական դաշտի, այդ թվում Երեխայի իրավունքների մասին ՀՀ օրենքի վերանայումը՝ արտացոլելով երեխաների իրավունքների պաշտպանության արդի հայեցակարգերն ու մոտեցումները: Երեխաների իրավունքների պաշտպանության Ազգային հանձնաժողովի գործառույթների ընդլայնում և կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված երեխաների տեղեկատվական համակարգի արդիականացում:<sup>31</sup>

**ԽՀՀ-ն ԽՀՄ-ին կից ստեղծված խորհրդակցական մարմին է և գործում է հասարակական հիմունքներով:** ԽՀՀ-ի կազմում կարող են ընդգրկվել 3-ից 9 անձ<sup>32</sup>:

<sup>31</sup> Մանրամասն տես՝ <https://www.e-draft.am/projects/1928/about>

<sup>32</sup> ԽՀՀ ստեղծելու և դրա անհատական կազմը հաստատելու մասին որոշումը համայնքի ղեկավարի ներկայացմամբ հաստատում է համայնքի ավագանին՝ ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 109-րդ հոդվածի համաձայն: Այդ որոշմամբ սահմանվում է նաև հանձնաժողովի նախագահը, ով իր հերթին, հանձնաժողովի կազմից նշանակում է հանձնաժողովի նախագահի տեղակալ և քարտուղար: ԽՀՀ-ի կազմում կարող են ընդգրկվել մարզպետարանների (Երևանում՝ Երևանի քաղաքապետարանի) աշխատակազմի կառուցվածքային ստորաբաժանումների, ՍՄՏԲ-ների աշխատողներ, համայնքապետարանի աշխատակազմի համայնքային ծառայողներ, բուժաշխատողներ, համայնքի մանկավարժներ, հոգեբաններ,

ԽՀՄ-ի առաջարկով, ԽՀՀ-ն կազմում ու ԽՀՄ-ին է ներկայացնում քննարկվող հարցի վերաբերյալ համապատասխան եզրակացություն, որն արտացոլում է քննարկվող հարցի վերաբերյալ ԽՀՀ-ի դիրքորոշումը և ունի բացառապես խորհրդատվական բնույթ: ԽՀՀ-ի անդամն ընդհանուր դիրքորոշումից տարբերվող դիրքորոշում ունենալու դեպքում կարող է քննարկվող հարցի վերաբերյալ գրավոր ներկայացնել իր հատուկ դիրքորոշումը (կարծիքը):

**Այսինքն, ԽՀՀ-ն հանդիսանում է ԽՀՄ-ին մասնագիտական աջակցություն ցուցաբերող և հասարակական հիմունքներով գործող կոլեգիալ մարմին:** ԽՀՄ-ներին աջակցությունը չպետք է սահմանափակվի եզրակացություններ տրամադրելով, այլ պետք է իրականացվի նաև խորհրդատվությունների և ուղղորդումների ձևաչափով՝ հաշվի առնելով ԽՀՀ-ների լիազորություններից բխող, սակայն պետական կամ տեղական ինքնակառավարման մարմինների, այլ կազմակերպությունների և կառույցների գործառույթ հանդիսացող գործառույթների փոխկապակցվածությունը:

Վերը նշված իրավակարգավորումները չեն նախատեսում տարբեր ԽՀՄ-ների/ԽՀՀ-ների միջև համագործակցության մեխանիզմներ, ինչը խիստ կարևոր է՝ հաշվի առնելով, որ ԽՀՄ-ներում (ԽՀՀ-ներում) քննարկվող տարաբնույթ հարցեր վերաբերելի են տարբեր վարչական շրջաններին, փոխկապակցված են, պայմանավորված են միջհամայնքային համատեղ աշխատանքներ իրականացնելու անհրաժեշտությամբ:

Ավելին, ԽՀՀ-ների եզրակացությունները և ԽՀՄ-ների որոշումները, հանդիսանալով մասնագիտական փաստաթղթեր, շատ հաճախ ընդունվում են պետական տարբեր մարմինների և հիմնարկների, ներառյալ՝ դատարանների կողմից՝ որպես անհերքելի փաստեր և չեն վիճարկում, մինչդեռ նրանք կարող են լինել անգամ մասնագիտական տեսանկյունից բազմաթիվ թերություններով:

Հաջորդ խնդիրը կայանում է խնամակալության և հոգաբարձության մասով կենտրոնացված հաշվառման որևէ կարգի, ինչպես նաև գործուն պետական աջակցության որևէ մեխանիզմի բացակայության մեջ, որը ստեղծում է իրավիճակ, երբ կենսաբանական ընտանիքում խնամքի անհնարինության դեպքում առավել նախընտրելի ձևաչափը՝ խնամակալությունը կամ հոգաբարձությունը պետության կողմից փաստացի չի խրախուսվում: Միաժամանակ, հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ խնամքի հաստատություններում գտնվող երեխաների ճնշող մեծամասնությունն ունեն կենսաբանական ծնողներ, ակնհայտ է, որ կենսաբանական ծնողների մահվան արդյունքում երեխաները չեն հայտնվում հաստատություններում՝ ի շնորհիվ խնամակալության կամ հոգաբարձության:

ԽՀՄ-ների (ԽՀՀ-ների) կողմից չի գործում երեխաների պաշտպանության ոլորտի մշտադիտարկման և գնահատման ինստիտուցիոնալ համապարփակ մեխանիզմ, ինչը ոչ միայն եզրակացությունների և որոշումների իրականացման գործուն մեխանիզմ կլինի, այլ

---

սոցիալական աշխատանքի մասնագետներ և իրավաբաններ, ինչպես նաև հասարակական կազմակերպությունների ներկայացուցիչներ (համաձայնությամբ):

նան կձևավորի դրանց շտեմարան՝ բովանդակությունը ճշգրտելու և հստակեցնելու պրակտիկ հարթակ:

Առհասարակ **ԽՀՀ-ների գործունեությունը բարելավելու համար անհրաժեշտ է հետևյալ քայլերի համակցված իրականացումը՝**

- 1) պետք է նախատեսել հոգեբանի և (կամ) սոցիալական աշխատողի հաստիքներ ԽՀՄ-ում՝ այդ մասնագետների կողմից ԽՀՀ-ից պատշաճ աջակցություն ցուցաբերելու նպատակով,
- 2) ԽՀՀ քարտուղարը պետք է լինի ոչ թե հասարակական հիմունքներով գործող ԽՀՀ անդամ, այլ նրա հաստիքը պետք է նախատեսված լինի վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնում, և նրա լիազորությունները պետք է նախատեսված լինեն համայնքային ծառայողի պաշտոնի անձնագրով,
- 3) պետք է նախատեսել ԽՀՀ-ի որոշումների և եզրակացությունների բովանդակությանը ներկայացվող ֆորմալ պայմաններ, որոնք կլինեն պարտադիր տարբեր տեսակի սոցիալական իրավիճակների և (կամ) սոցիալական խմբերի ներկայացուցիչների վերաբերյալ մասնագիտական խորհրդատվություն իրականացնելու շրջանակ: Հնարավոր է փաստաթղթերի մի քանի օրինակելի ձևանմուշների նախագծում, որոնք կօգտագործվեն ԽՀՀ-ների կողմից որպես ելակետային՝ կոնկրետ դեպքերով որոշում կամ եզրակացություն կազմելու համար,
- 4) պետք է ԽՀՀ գործունեությունն իրականացնել «Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին» ՀՀ օրենքում նախատեսված սկզբունքներով<sup>33</sup>,
- 5) ԽՀՀ-ի որոշումների և եզրակացությունների պարտադիրությունն ապահովելու նպատակով պետք է սահմանել վերահսկողական մեխանիզմներ և դրանով օժտել ոչ միայն դատարաններին, այլ նաև վարչական շրջանների ղեկավարներին և Երևանի քաղաքապետին,
- 6) պետք է հստակեցնել ԽՀՀ-ների ծառայողների և երեխաների հետ առնչվող համայնքային այլ ծառայողների ու ներկայացուցիչների պատասխանատվությունը՝ իրենց պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար՝ ելնելով արարքի վտանգավորության աստիճանից սահմանելով վարչական և քրեական պատասխանատվություն:

### **2.3. Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության համակարգի ղեկավարների գործառույթների համեմատությունը**

<sup>33</sup> Այդ սկզբունքներն են՝ վարչարարության օրինականությունը, ձևական պահանջները չարաշահելու արգելքը, հայեցողական լիազորությունները սահմանափակելը, կամայականության արգելքը, վարչարարության համաչափությունը, առավելագույնի սկզբունքը, հավաստիության կանխավարկածը, տնտեսավարությունը և այլ սկզբունքներ:

Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտում հիմնական գործառույթներն իրականացվում են Երևանի տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից: Համաձայն Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրությանը՝ Երևանի ավագանին և քաղաքապետը քաղաքապետարանի միջոցով Երևան համայնքում իրականացնում են օրենքով տեղական ինքնակառավարման մարմիններին վերապահված սեփական և պետության կողմից պատվիրակված լիազորությունները, համակարգում Երևանի ենթակայության հիմնարկների, առևտրային և ոչ առևտրային կազմակերպությունների գործունեությունը, կազմակերպում հանրապետական գործադիր մարմինների և դրանց՝ Երևանի տարածքային ծառայությունների հետ հարաբերությունները: Ինչպես արդեն վերևում նշվել է՝ կանոնադրությամբ քաղաքապետարանը սոցիալական ոլորտում իրականացնում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացման աջակցման աշխատանքներ:

### **2.3.1 Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչություն**

Երևանի քաղաքապետի 2015թ. հունիսի 4-ի N1704-Ա որոշման 15-րդ հավելվածի համաձայն՝ **սոցիալական պաշտպանության բնագավառում Երևանի քաղաքապետին վերապահված լիազորությունների իրականացումն ապահովում է քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչությունը:**

Վարչության խնդիրները և գործառույթները բխում են սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրավական ակտերով Երևանի քաղաքապետին վերապահված լիազորություններից և կոչված են դրանց կենսագործմանը և (կամ) իրականացմանը: Վարչությունը.

- 1) աջակցում է Երևան քաղաքում սոցիալական ապահովության պետական ծրագրերի իրականացմանը, սահմանում է հսկողություն դրանց կատարման նկատմամբ և ներկայացնում առաջարկություններ դրանց կատարելագործման ուղղությամբ:
- 2) կազմակերպում է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատությունների և կազմակերպությունների գործունեությունը:
- 3) հսկում է.

ա. սոցիալական ծառայությունների տարածքային բաժինների գործունեությունը և նրանց կողմից սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրականացվող ծրագրերը,

բ. Երևան քաղաքում պետական նպաստների և միանվագ դրամական օգնությունների նշանակման գործընթացը և աջակցում է դրանց վճարման կազմակերպական աշխատանքներին,

գ. Երևան քաղաքում սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող բնակչության տարբեր խմբերի հաշվառումը, սոցիալական ծառայությունների տարածքային բաժինների միջոցով մարդասիրական օգնության բաշխումը, համակարգում է այդ ոլորտի զարգացման ծրագրերը.

- 4) աջակցում է սոցիալական ապահովության խնդիրներ իրականացնող հասարակական կազմակերպությունների գործունեությունը, մշակում և իրականացնում է Երևան քաղաքի տարածքում գործող սոցիալական ապահովության խնդիրներ իրականացնող ոչ պետական կազմակերպությունների հետ համագործակցության ծրագրեր:
- 5) մշակում և ներկայացնում է առաջարկություններ պետական սոցիալական քաղաքականության բնագավառում ՀՀ օրենսդրության կատարելագործման վերաբերյալ:
- 6) Երևանի քաղաքապետի հաստատմանը ներկայացնելու նպատակով մշակում և աշխատակազմի քարտուղարին է ներկայացնում Վարչության աշխատանքային տարեկան և եռամսյակային ծրագրերը:

Վարչությունն իրականացնում է Երևան քաղաքում սոցիալական ոլորտի առնչությամբ ծավալուն գործառույթներ, սակայն դրանց ամբողջականությունն ապահովելու նպատակով անհրաժեշտ է ուսումնասիրել նաև Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժնի գործառույթները՝ հաշվի առնելով, որ երեխաների և սոցիալական պաշտպանության խնդիրները հաճախ մեկտեղվում են:

Վարչության գործառույթներն արդյունավետ իրականացնելու համար անհրաժեշտ է կառավարման և համագործակցության նոր համակարգի ներդրում, որի մասին կներկայացվի ստորև:

### **2.3.2. Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժին**

Քաղաքապետի նույն որոշման 26-րդ հավելվածի համաձայն՝ ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բնագավառում Երևանի քաղաքապետին վերապահված լիազորությունների իրականացման ապահովումն իրականացնում է քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բաժինը: Բաժնի խնդիրները և գործառույթները բխում են ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բնագավառում իրավական ակտերով Երևանի քաղաքապետին վերապահված լիազորություններից և կոչված են դրանց կենսագործմանը և (կամ) իրականացմանը: Բաժնի խնդիրներն են.

- 1) Ընտանիքում ապրելու և դաստիարակվելու երեխայի իրավունքի ապահովումը,
- 2) Երևան քաղաքում կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաների իրավունքների պաշտպանության ապահովումը,
- 3) Երևան քաղաքում ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանությանն ուղղված քաղաքականության իրականացման ապահովումը,
- 4) Երևան քաղաքում գենդերային ծրագրերի մշակումը և դրանց կատարման ապահովումը,

5) Երևան քաղաքում ընտանիքի, կանանց և երեխաների սոցիալական պաշտպանությանն ուղղված պետական և համայնքային նպատակային ծրագրերի կատարման ապահովումը:

Բաժինն իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

- 1) իրականացնում է ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանությանն ուղղված քաղաքականությունը Երևան քաղաքում.
- 2) մշակում և իրականացնում է ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանությանն ուղղված ծրագրեր.
- 3) մշակում և իրականացնում է կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաների սոցիալական պաշտպանությանն ու հասցեական օգնությանն ուղղված ծրագրեր.
- 4) հայտնաբերում է կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաներին և նրանց ընտանիքներին, բացահայտում նրանց մասին տեղեկությունները, իրականացնում տունայցեր կարիքների գնահատման, սոցիալ-հոգեբանական վերականգնողական ծրագրերի կազմման և վերահսկման նպատակով.
- 5) առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների կարիքների ուսումնասիրման և գնահատման արդյունքների հիման վրա տալիս է եզրակացություն երեխային մանկատուն տեղավորելու մասին: Տրված եզրակացության մեկ օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ և խնամակալության ու հոգաբարձության մարմիններին պատվիրակված լիազորություններն իրականացնող Երևան քաղաքի վարչական շրջանների ղեկավարներին.
- 6) ծնողի դիմումի և ընտանիքի կենսապայմանների ուսումնասիրման հիման վրա տալիս է եզրակացություն երեխային խնամքի և պաշտպանության գիշերօթիկ հաստատությունում տեղավորելու մասին: Տրված եզրակացության մեկ օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ.
- 7) ծնողի դիմումի, կենսապայմանների ուսումնասիրման արդյունքների հիման վրա տալիս է եզրակացություն երեխային մանկատնից կենսաբանական ընտանիք վերադարձնելու մասին: Տրված եզրակացության մեկ օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ.
- 8) ծնողի դիմումի հիման վրա տալիս է եզրակացություն երեխաների խնամքի և պաշտպանության գիշերօթիկ հաստատությունից երեխային դուրս գրելու մասին, տրված եզրակացության մեկ օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ.
- 9) վարում է կյանքի դժվարին իրավիճակում գտնվող երեխաների ավտոմատացված տեղեկատվական համակարգը.
- 10) խնամակալության և հոգաբարձության մարմիններին պատվիրակված լիազորություններն իրականացնող Երևան քաղաքի վարչական շրջանների ղեկավարներից ստացված տեղեկատվության հիման վրա՝

ա. լրացնում է առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների և առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների թվին պատկանող անձանց տարածքային հաշվառման մատյանը,

բ. առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների և առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաների թվին պատկանող անձանց քարտերի պատճենները 3 օրվա ընթացքում ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ՝ կենտրոնացված հաշվառման վերցնելու համար,

գ. տարածքային հաշվառման վերցված առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխայի կարգավիճակի իրավական հիմքերի փոփոխման դեպքում 7-օրյա ժամկետում այդ մասին տեղեկացնում է ՀՀ ԱՍՀՆ,

դ. մասնակցում է խնամակալության և հոգաբարձության հանձնաժողովների այն նիստերին, որտեղ քննարկվում են երեխայի հետ կապված հատուկ դեպքերը:

- 11) որդեգրել ցանկացող, Երևան քաղաքում բնակվող ՀՀ քաղաքացուց ստացված դիմումի և բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերի ու նրա կենսապայմանների ուսումնասիրության ակտի հիման վրա տալիս է որդեգրման հնարավորության մասին եզրակացություն.
- 12) դրական եզրակացության հիման վրա որդեգրել ցանկացող անձի համար կազմում է անձնական գործ, հաշվառում է որպես որդեգրողի թեկնածու, տվյալները գրանցում է հաշվառման մատյանում, լրացնում որդեգրողի թեկնածուի անձնական քարտը և հաշվառման պահից 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում որդեգրել ցանկացող անձի անձնական գործի պատճենահանված օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ՝ կենտրոնացված հաշվառման վերցնելու համար.
- 13) որդեգրման հնարավորության բացասական եզրակացության մասին 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր տեղեկացնում է դիմողին.
- 14) իրականացնում է որդեգրման ենթակա երեխաների հաշվառումը, լրացնում է նրանց անձնական քարտերը, կազմում է որդեգրման ենթակա երեխայի անձնական գործ և հաշվառումից հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում անձնական գործի պատճենահանված օրինակն ուղարկում է ՀՀ ԱՍՀՆ՝ կենտրոնացված հաշվառման վերցնելու համար.
- 15) որդեգրողի թեկնածուին՝ տրամադրում է տեղեկություններ որպես որդեգրման ենթակա հաշվառված երեխաների մասին.
- 16) դատական վճիռների հիման վրա հաշվառումից հանում է որդեգրված երեխաներին և որպես որդեգրողի թեկնածուներ հաշվառված քաղաքացիներին.
- 17) խնամատար ծնող դառնալու ցանկություն հայտնած անձի դիմումը և անհրաժեշտ բոլոր փաստաթղթերը ստանալուց հետո մեկամսյա ժամկետում կատարում է այդ անձի կենսապայմանների ուսումնասիրություն և կազմում համապատասխան ակտ, ինչպես նաև 5-օրյա ժամկետում տալիս է խնամատար ծնող դառնալու հնարավորության մասին եզրակացություն.

- 18) խնամատար ծնող դառնալու հնարավորության մասին բացասական եզրակացության դեպքում, եզրակացության հետ մեկտեղ դիմումատուին է վերադարձնում նրա կողմից ներկայացված բոլոր փաստաթղթերի բնօրինակները՝ պատճենները պահպանելով բաժնում:
- 19) ապահովում է Երևանի քաղաքապետի և խնամատար ծնողի միջև ՀՀ պետական բյուջեով նախատեսված միջոցները խնամատար ընտանիքին տրամադրելու մասին պայմանագրի կնքման և ֆինանսավորման հայտ-պահանջագրերը ՀՀ ԱՍՀՆ ներկայացնելու գործընթացը:
- 20) իրականացնում է կրթությունից դուրս մնացած և կրթության առանձնահատուկ պայմանների կարիք ունեցող երեխաների կրթական իրավունքի պաշտպանությունը:
- 21) Երևանի բժշկահոգեբանամանկավարժական գնահատման կենտրոնի եզրակացության և ծնողի դիմումի հիման վրա կազմակերպում է երեխայի կրթության առանձնահատուկ պայմանների կարիքի վկայագրման գործընթացը:
- 22) ուստիկանության անչափահասների գործերով զբաղվող ծառայությունների հետ համատեղ քննարկում է մուրացիկ, թափառաշրջիկ, իրավախախտ և հանցագործություն կատարած անչափահասների տեղավորման հետ կապված կողմնորոշման խնդիրները, պաշտպանում է անչափահասների իրավունքներն ու շահերը:
- 23) աջակցում է երեխաների ծննդյան վկայականների ձեռքբերմանը՝ դրանց բացակայության դեպքերում:
- 24) ուսումնասիրում է Երևան քաղաքում գենդերային հիմնահարցերը, մշակում դրանց լուծմանն ուղղված ծրագրեր, Երևան քաղաքում գենդերային քաղաքականությանն ուղղված միջոցառումների տարեկան ծրագիրը ներկայացնում է ՀՀ ԱՍՀՆ:
- 25) Երևան քաղաքում հայտնաբերված կանանց և երեխաների առքուվաճառքի (թրաֆիքինգի) գոհերի վերաբերյալ տեղեկատվությունը տրամադրում է ՀՀ ԱՍՀՆ և ՀՀ ոստիկանություն:
- 26) քաղաքապետին է ներկայացնում ընտանիքի, կանանց և երեխաների իրավունքների պաշտպանության բաժնի գործունեության մասին տարեկան հաշվետվությունը:
- 27) երեխաների պաշտպանության ազգային հանձնաժողովին է ներկայացնում բաժնի գործունեության մասին տարեկան հաշվետվություն:
- 28) իրականացնում է ՀՀ օրենսդրությամբ իրեն վերապահված այլ լիազորություններ:

**Բաժինն իրականացնում է բազմաթիվ գործառնություններ, որոնց մեծ մասը գործողություններ են: Գործառնությունները մեծամասամբ ակնհայտ սոցիալական բնույթի են և համադրելով Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառնությունների հետ՝ հանդիսանում են նախապայման սոցիալական պաշտպանություն տրամադրելու համար, ինչով և որոշվում է այս երկու ստորաբաժանումների**

փոխգործակցության առաջնայնությունը: Բացառություն են կազմում գենդերային հավասարությանն ուղղված, մարդկանց թրաֆիքինգի կամ շահագործման, ինչպես նաև երեխաների իրավունքների նեղ մասնագիտական պաշտպանության առանձնահատուկ գործառույթները: Սակայն, **հաշվի առնելով Երևանի քաղաքի զարգացման ծրագիրը և բյուջեն՝ հարկ է նշել, որ բաժնի միջոցառումները հիմնականում առնչվում են երեխաների սոցիալական պաշտպանության ոլորտին, իսկ կանանց և տղամարդկանց հավասարության վերաբերյալ ակնարկներն ընդհանրապես բացակայում են:**

Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառույթները լոկ սոցիալական են և այդ գործառույթն իրականացվում է ընտանիքի հետ աշխատելով, և քանի որ ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 1-ին հոդվածի 7-րդ մասի համաձայն՝ երեխայի նկատմամբ իրականացվող ցանկացած գործողություն պետք է բխի նրա լավագույն շահերից, դա ենթադրվում է, որ վարչությունը սոցիալական գործառույթներ իրականացնելիս նույնպես պետք է առաջնորդվի երեխայի լավագույն շահով: Այսինքն, տեղական ինքնակառավարման մարմիններն անգամ սոցիալական խնդիրներ լուծելիս, սոցիալական աջակցություն տրամադրելիս կամ պաշտպանություն իրականացնելիս, բոլոր այն դեպքերում, երբ ընտանիքում առկա է երեխա, պետք է առաջնորդվեն երեխայի լավագույն շահով և ամբողջ աշխատանքը կազմակերպեն ելակետ ընդունելով նաև այդ հանգամանքը: Այս հանգամանքը կարևորվում է Երևանի քաղաքապետարանի երկու ստորաբաժանումների՝ սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց, երեխաների պաշտպանության բաժնի աշխատանքները համահունչ դարձնելու գործընթացում:

Ինչպես արդեն նախաբանում նշվել է՝ սույն հետազոտության նպատակներից է Երևան քաղաքում համայնքային սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի կայացմանն աջակցելը: Այս գործընթացի անցնցում և հնարավորինս արդյունավետ իրականացման նպատակով հետազոտության մեջ ներկայացվելու են հստակ մեխանիզմներ և գործիքներ, որոնց ներդրման և Երևանի քաղաքապետարանի ու վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերում միասնական ու աշխատող համակարգի ստեղծման գործում կարևոր դեր է նախատեսվում Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչությանը: Սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրումն ու զարգացումը կարևոր է ոչ միայն Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչությունում, վարչական շրջանների ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժիններում, այլ նաև Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց, երեխաների պաշտպանության բաժնում, որը միանշանակ բխում է երեխայի լավագույն շահերից:

**Երեխայի հիմնախնդիրների լուծումը և պաշտպանությունն ուղղակիորեն պայմանավորված է ընտանեկան այն պայմաններով, որտեղ գտնվում է երեխան, և առանց ընտանիքի հետ պատշաճ աշխատանք իրականացնելու դրանց արդյունավետ իրականացնելն անհնարին է:**

ՀՀ սահմանադրության 16-րդ հոդվածի համաձայն՝ ընտանիքը, որպես հասարակության բնական և հիմնական բջիջ, բնակչության պահպանման և վերարտադրման հիմք, ինչպես նաև մայրությունը և մանկությունը պետության հատուկ

պաշտպանության և հովանավորության ներքո են, իսկ 37-րդ հոդվածի 2-րդ մասն ուղղակիորեն մատնանշում է, որ երեխային վերաբերող հարցերում երեխայի շահերը պետք է առաջնահերթ ուշադրության արժանանան:

ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 41-րդ հոդվածի համաձայն՝ երեխան ունի ընտանիքում ապրելու ու դաստիարակվելու իրավունք, իսկ 1-ին հոդվածի 7-րդ մասի համաձայն՝ երեխայի նկատմամբ իրականացվող ցանկացած գործողություն պետք է բխի նրա լավագույն շահերից: Այս երկու նորմերի համատեղ վերլուծությունը հնարավորություն է ընձեռում եզրակացնել, որ երեխայի սոցիալական պաշտպանությունն առաջնային է և ի սկզբանե պետք է իրականացվի ընտանիքում:

Համանման դրույթներ առկա են նաև Երեխայի իրավունքների մասին ՄԱԿ-ի կոնվենցիայում, «Երեխայի իրավունքների մասին» ՀՀ օրենքում և միջազգային ու ազգային այլ փաստաթղթերում:

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 20-րդ հոդվածում նախատեսված սոցիալական աջակցության սկզբունքներից առաջինն է երեխաներին սոցիալական աջակցություն տրամադրելու առաջնահերթությունը՝ սոցիալական աջակցություն տրամադրելիս երեխաներին նախապատվություն տալը:

Ելնելով վերոգրյալից՝ **առաջարկվում է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց, երեխաների պաշտպանության բաժնի հիմքի վրա ձևավորել նոր ստորաբաժանում՝ երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչություն<sup>34</sup>**, առանձնահատուկ և առաջնային դեր նախատեսելով երեխաների իրավունքների պաշտպանությանը: Սույն հետազոտության մեջ ներկայացվում են այդ վարչության օրինակելի կանոնադրությունը և լիազորությունները (Հավելված 1):

Այդ վարչությունն կարող է իրականացնել մեթոդական ուղղորդում և համակարգում վարչական շրջանների համապատասխան բաժինների նկատմամբ և ապահովելու է սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրումը, զարգացումն ու կայացումը՝ առաջնորդվելով միջազգային ամենաբարձր ստանդարտներով, ինչպես նաև տվյալների հավաքագրումն ու վերլուծությունը, որն այս պահին թերի է արվում: Հաշվի առնելով երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչության առաջարկվող մոդելը և երեխայի լավագույն շահը՝ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների գործառույթները նույնպես առաջարկվում է փոփոխել. կանոնադրության օրինակելի ձևը ներկայացվում է Հավելված 2-ում:

### 2.3.3. Վարչական շրջանների սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժին

Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները հաստատվում են վարչական շրջանի ղեկավարի կողմից և հիմնականում ներառում են հետևյալ լիազորությունները

<sup>34</sup> Վարչության անվան մեջ երեխաների պաշտպանությանն առաջնահերթություն տալը պայմանավորված է վերը նշված իրավական ակտերում ամրագրված գերակայություններից:

1) իր իրավասության սահմաններում մասնակցում է Երևանի սոցիալական ոլորտի հայեցակարգի, քառամյա զարգացման և նպատակային ծրագրերի, ինչպես նաև վարչական շրջանի բյուջեի մշակմանը,

2) մասնակցում է վարչական շրջանի բնակչության սոցիալական ապահովությանն ու օգնությանը, առողջապահությանը վերաբերող ծրագրերի մշակմանը և իրականացմանը,

3) համագործակցում ու համակարգում է վարչական շրջանում գործող պետական, ոչ պետական կառույցների ու սոցիալական, առողջապահության ոլորտում ծրագրեր իրականացնող հասարակական ու բարեգործական կազմակերպությունների աշխատանքը,

4) մշակում է վարչական շրջանի ղեկավարին է ներկայացնում առաջարկություններ ինչպես վարչական շրջանի տարածքում համապատասխան ծրագրերի մշակման և իրականացման, այնպես էլ հանրապետական և միջազգային բարեգործական և այլ կազմակերպությունների ու անհատների ներգրավման վերաբերյալ,

5) իր իրավասության սահմաններում քննարկում է քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումներն ու գանգատները,

6) ուսումնասիրությունների ու տունայցերի արդյունքում կազմում է վարչական շրջանի սոցիալական քարտեզը,

7) ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և ժամկետներում ուսումնասիրում, քննարկում և համապատասխան ընթացք է տալիս սոցիալական ապահովության, առողջապահության խնդիրների վերաբերյալ բաժնին մակագրված և հասցեագրված դիմումներին,

8) մշակում և վարչական շրջանի ղեկավարին է ներկայացնում սոցիալապես անապահով ընտանիքներին օգնություն ցույց տալու ուղղությունները, կարգը և ծավալները, կազմակերպում է դրանց իրականացումը,

9) միջոցներ է ձեռնարկում հաշմանդամների, կերակրողին կորցրած ընտանիքների, սոցիալապես անապահով ու այլ խոցելի խմբերի սոցիալական պայմանների բարելավման ուղղությամբ,

10) աջակցում է վարչական շրջանի տարածքում պետական սոցիալական աջակցության ծրագրերի իրականացման աշխատանքներին,

11) միջնորդում ու աջակցում է սոցիալապես անապահով, կառավարության կողմից հատուկ խոցելի խմբերի ցանկում չընդգրկված անձանց պետական պատվերի շրջանակներում անվճար բուժմանը,

12) վարչական շրջանի ղեկավարին է ներկայացնում վարչական շրջանի սանիտարահիգիենիկ, համաճարակային միջոցառումների իրականացման, բնակչության բուժսպասարկման, բուժհիմնարկներին աջակցելու վերաբերյալ առաջարկություններ,

13) իր գործունեության ոլորտին առնչվող հարցերի կապակցությամբ՝ վարչական շրջանի ղեկավարի հանձնարարությամբ, կազմում է վարչական շրջանի ղեկավարի որոշումների ու կարգադրությունների, տարբեր կազմակերպություններին հասցեագրված գրությունների և փաստաթղթերի նախագծեր,

14) ՀՀ օրենքներով, այլ իրավական ակտերով, վարչական շրջանի ղեկավարի հանձնարարությամբ իրականացնում է իր իրավասության բնագավառին վերաբերվող այլ լիազորություններ,

15) օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով մասնակցում է Երևան քաղաքում պետական առողջապահական ծրագրերի և միջոցառումների իրականացմանը,

16) մասնակցել վարչական շրջանում, իսկ վարչական շրջանի ղեկավարի հանձնարարությամբ՝ նաև այլ մարմիններում, իր իրավասությանը վերաբերող հարցերի քննարկմանը, հանդես գալ առաջարկություններով,

17) վարչական շրջանի ղեկավարի հանձնարարությամբ և սահմանված կարգով առողջապահության, սոցիալական հարցերի հետ առնչվող հիմնարկներից և կազմակերպություններից ստանալ անհրաժեշտ տեղեկանքներ, տեղեկություններ,

18) վարչական շրջանին վերապահված լիազորությունների շրջանակներում սահմանված կարգով ուսումնասիրություններ կատարել վարչական շրջանի ենթակայության կազմակերպություններում, անհրաժեշտության դեպքում համապատասխան առաջարկություններ ներկայացնել վարչական շրջանի ղեկավարին<sup>35</sup>:

Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները վերանայման կարիք ունեն նաև ելնելով այն հանգամանքից, որ քննարկված նախագծով առաջարկվում է փոփոխել ՄՍՏԲ-ների ենթակայությունը, ինչպես նաև այն հանգամանքը, որ ներկայիս լիազորությունները չեն բավարարում համայնքի սոցիալական պաշտպանության ողջ տիրույթն ապահովելու և օրենսդրությամբ համայնքին վերապահված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար<sup>36</sup>, ինչից ելնելով ցանկալի է մշակել այդ լիազորությունների օրինակելի ձև (Հավելված 2) բոլոր վարչական շրջանների համար, և հաստատել այդ օրինակելի ձևը Երևանի քաղաքապետի կողմից: Հետագայում այդ լիազորությունները, ելնելով վարչական շրջանի առանձնահատկություններից, կարող են համապատասխանեցվել և հարմարեցվել վարչական շրջանի ղեկավարի կողմից, սակայն էական տարբերություններ և չնախատեսված (փաստացի նաև չիրականացվող) լիազորություններ չեն լինի:

Եթե ՄՍՏԲ-ի լիազորությունը փոխվում է և տարվում է ՀՀ ԱՍՀՆ ենթակայության տակ, առավել ևս մեծանում է սոցիալական բաժինների շահառուների տարբերակումը, այսինքն հստակ տարանջատումը ՄՍՏԲ-ների շահառուներից, և դրանով ևս մեկ անգամ առավել արդյունավետ կդառնա ռեսուրսների օգտագործումը:

ՄՍՏԲ-ները իրենց լիազորություններից դուրս գործառույթ իրականացնելու իրավասություններ չունեն, ի տարբերություն սոցիալական բաժինների: Այստեղ խնդիրը

<sup>35</sup> Լիազորությունները ներկայացված են Երևան քաղաքի Քանաքեռ-Զեյթուն վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի օրինակով, քանի որ այլ վարչական շրջաններում համանուն բաժինները հիմնականում ունեն նույնական լիազորություններ:

<sup>36</sup> Ենթադրվում է, որ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունների վերանայումը հանգեցնելու է նաև այդ բաժնի հաստիքների վերանայման:

կայանում է նրանում, որ այդ սոցիալական բաժինների աշխատակիցները պրոֆեսիոնալ մակարդակում չեն տիրապետում սոցիալական աշխատանքի մասնագիտությանը:

**Աղյուսակ 1. Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության, վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի և ՍՄՏԲ-ի՝ օրենսդրությամբ նախատեսված լիազորությունների հնարավոր կրկնությունները (համեմատած սոցիալական բաժնի լիազորությունների հետ)**

| Հ/Հ | Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչություն                                                                                                                                                                       | Սոցիալական բաժնի լիազորություններ                                                                                                                                    | ՍՄՏԲ-ի լիազորություններ <sup>37</sup>                                                                                 | Ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժին                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Երևանի քաղաքապետի հաստատմանը ներկայացնելու նպատակով մշակում և աշխատակազմի քարտուղարին է ներկայացնում Վարչության աշխատանքային տարեկան և եռամսյակային ծրագրերը                                                                    | իր իրավասության սահմաններում մասնակցում է Երևանի սոցիալական ոլորտի հայեցակարգի, քառամյա զարգացման և նպատակային ծրագրերի, ինչպես նաև վարչական շրջանի բյուջեի մշակմանը | -                                                                                                                     | մշակում և իրականացնում է ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանությանն ուղղված ծրագրեր, մշակում և իրականացնում է կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաների սոցիալական պաշտպանությանն ու հասցեական օգնությանն ուղղված ծրագրեր                                                                                                                                                                 |
| 2   | Երևան քաղաքում սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող բնակչության տարբեր խմբերի հաշվառումը, սոցիալական ծառայությունների տարածքային բաժինների միջոցով մարդասիրական օգնության բաշխումը, համակարգում է այդ ոլորտի զարգացման ծրագրերը | մասնակցում է վարչական շրջանի բնակչության սոցիալական ապահովությանն ու օգնությանը, առողջապահությանը վերաբերող ծրագրերի մշակմանը և իրականացմանը                         | մասնակցում է մարզի, իր սպասարկման տարածքի համայնքների տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման աշխատանքներին | մշակում և իրականացնում է կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաների սոցիալական պաշտպանությանն ու հասցեական օգնությանն ուղղված ծրագրեր, հայտնաբերում է կյանքի դժվարին իրավիճակներում գտնվող երեխաներին և նրանց ընտանիքներին, բացահայտում նրանց մասին տեղեկությունները, իրականացնում տունայցեր կարիքների գնահատման, սոցիալ-հոգեբանական վերականգնողական ծրագրերի կազմման և վերահսկման նպատակով |

<sup>37</sup> Այստեղ ներկայացվում են ՍՄՏԲ-ի միայն այն լիազորությունները, որոնք լրիվ կամ մասնակի կրկնում են վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                         | իրականացնում է կրթությունից դուրս մնացած և կրթության առանձնահատուկ պայմանների կարիք ունեցող երեխաների կրթական իրավունքի պաշտպանությունը. |
| 3 | կազմակերպում է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատություններ ի և կազմակերպությունների գործունեությունը:                                                                                                                                                                 | համագործակցում ու համակարգում է վարչական շրջանում գործող պետական, ոչ պետական կառույցների ու սոցիալական, առողջապահության ոլորտում ծրագրեր իրականացնող հասարակական ու բարեգործական կազմակերպություններ ի աշխատանքը                                                   | համագործակցում է աջակցող ցանցի հետ, տարածքային մակարդակով կազմակերպում է սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի ընդունման գործընթացը |                                                                                                                                          |
| 4 | աջակցում է սոցիալական ապահովության խնդիրներ իրականացնող հասարակական կազմակերպությունների գործունեությունը, մշակում և իրականացնում է Երևան քաղաքի տարածքում գործող սոցիալական ապահովության խնդիրներ իրականացնող ոչ պետական կազմակերպությունների հետ համագործակցության ծրագրեր | մշակում է վարչական շրջանի ղեկավարին է ներկայացնում առաջարկություններ ինչպես վարչական շրջանի տարածքում համապատասխան ծրագրերի մշակման և իրականացման, այնպես էլ հանրապետական և միջազգային բարեգործական և այլ կազմակերպություններ ի ու անհատների ներգրավման վերաբերյալ | -                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |
| 5 |                                                                                                                                                                                                                                                                              | իր իրավասության սահմաններում քննարկում է քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումներն ու                                                                                                                                                                            | -                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |

|   |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                       | գանգատները                                                                                                                                                                                                                                                |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 |                                       | ուսումնասիրություններ<br>ի ու տունայցերի<br>արդյունքում կազմում է<br>վարչական շրջանի<br>սոցիալական քարտեզը                                                                                                                                                | - | վարում է կյանքի դժվարին<br>իրավիճակում գտնվող<br>երեխաների ավտոմատացված<br>տեղեկատվական համակարգը                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 |                                       | ՀՀ օրենսդրությամբ<br>սահմանված կարգով և<br>ժամկետներում<br>ուսումնասիրում,<br>քննարկում և<br>համապատասխան<br>ընթացք է տալիս<br>սոցիալական<br>ապահովության,<br>առողջապահության<br>խնդիրների վերաբերյալ<br>բաժնին մակագրված և<br>հասցեագրված<br>դիմումներին | - | առանց ծնողական խնամքի<br>մնացած երեխաների<br>կարիքների ուսումնասիրման<br>և գնահատման արդյունքների<br>հիման վրա տալիս է<br>եզրակացություն երեխային<br>մանկատուն տեղավորելու<br>մասին:<br>Ծնողի դիմումի և ընտանիքի<br>կենսապայմանների<br>ուսումնասիրման հիման վրա<br>տալիս է եզրակացություն<br>երեխային խնամքի և<br>պաշտպանության գիշերօթիկ<br>հաստատությունում<br>տեղավորելու մասին:<br>Ծնողի դիմումի,<br>կենսապայմանների<br>ուսումնասիրման<br>արդյունքների հիման վրա<br>տալիս է եզրակացություն<br>երեխային մանկատնից<br>կենսաբանական ընտանիք<br>վերադարձնելու մասին:<br>Ծնողի դիմումի հիման վրա<br>տալիս է եզրակացություն<br>երեխաների խնամքի և<br>պաշտպանության գիշերօթիկ<br>հաստատությունից երեխային<br>դուրս գրելու մասին<br>որդեգրել ցանկացող, Երևան<br>քաղաքում բնակվող ՀՀ<br>քաղաքացուց ստացված<br>դիմումի և բոլոր անհրաժեշտ<br>փաստաթղթերի ու նրա<br>կենսապայմանների<br>ուսումնասիրության ակտի<br>հիման վրա տալիս է<br>որդեգրման հնարավորության<br>մասին եզրակացություն |
| 8 | հսկում է Երևան<br>քաղաքում<br>պետական | մշակում և վարչական<br>շրջանի ղեկավարին է<br>ներկայացնում                                                                                                                                                                                                  | - |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | նպաստների և միանվագ դրամական օգնությունների նշանակման գործընթացը և աջակցում է դրանց վճարման կազմակերպական աշխատանքներին                                                                              | սոցիալապես անապահով ընտանիքներին օգնություն ցույց տալու ուղղությունները, կարգը և ծավալները, կազմակերպում է դրանց իրականացումը                                   |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                      |
| 9  |                                                                                                                                                                                                      | միջոցներ է ձեռնարկում հաշմանդամների, կերակրողին կորցրած ընտանիքների, սոցիալապես անապահով ու այլ խոցելի խմբերի սոցիալական պայմանների բարելավման ուղղությամբ      | -                                                                                                                                                                                         | Երևանի բժշկահոգեբանամանկավարժական գնահատման կենտրոնի եզրակացության և ծնողի դիմումի հիման վրա կազմակերպում է երեխայի կրթության առանձնահատուկ պայմանների կարիքի վկայագրման գործընթացը. |
| 10 | աջակցում է Երևան քաղաքում սոցիալական ապահովության պետական ծրագրերի իրականացմանը, սահմանում է հսկողություն դրանց կատարման նկատմամբ և ներկայացնում առաջարկություններ դրանց կատարելագործման ուղղությամբ | աջակցում է վարչական շրջանի տարածքում պետական սոցիալական աջակցության ծրագրերի իրականացման աշխատանքներին                                                          | ապահովում է սոցիալական աջակցության տրամադրման հավասար հնարավորություններ, սոցիալական աջակցության մատչելիություն և համարժեքություն սոցիալական աջակցություն ստացողների անհատական կարիքներին |                                                                                                                                                                                      |
| 11 |                                                                                                                                                                                                      | միջնորդում ու աջակցում է սոցիալապես անապահով, կառավարության կողմից հատուկ խոցելի խմբերի ցանկում չընդգրկված անձանց պետական պատվերի շրջանակներում անվճար բուժմանը | հայտնաբերում է աղքատ, սոցիալապես անապահով ընտանիքներին և սահմանված կարգով նրանց հաշվառում ընտանիքների անապահովության գնահատման համակարգում                                                |                                                                                                                                                                                      |
| 12 |                                                                                                                                                                                                      | վարչական շրջանի                                                                                                                                                 | -                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |

|    |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
|----|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|    |  | դեկավարին է ներկայացնում վարչական շրջանի սանիտարահիգիենիկ, համաճարակային միջոցառումների իրականացման, բնակչության բուժսպասարկման, բուժհիմնարկներին աջակցելու վերաբերյալ առաջարկություններ                                                                |   |  |
| 13 |  | իր գործունեության ոլորտին առնչվող հարցերի կապակցությամբ՝ վարչական շրջանի դեկավարի հանձնարարությամբ, կազմում է վարչական շրջանի դեկավարի որոշումների ու կարգադրությունների, տարբեր կազմակերպություններին հասցեագրված գրությունների և փաստաթղթերի նախագծեր | - |  |
| 14 |  | ՀՀ օրենքներով, այլ իրավական ակտերով, վարչական շրջանի դեկավարի հանձնարարությամբ իրականացնում է իր իրավասության բնագավառին վերաբերվող այլ լիազորություններ                                                                                                | - |  |
| 15 |  | օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով մասնակցում է Երևան քաղաքում պետական առողջապահական ծրագրերի և միջոցառումների իրականացմանը                                                                                                                           | - |  |
| 16 |  | մասնակցել վարչական շրջանում, իսկ                                                                                                                                                                                                                        | - |  |

|    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |  |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|    |  | վարչական շրջանի<br>ղեկավարի<br>հանձնարարությամբ՝<br>նաև այլ մարմիններում,<br>իր իրավասությանը<br>վերաբերող հարցերի<br>քննարկմանը, հանդես<br>գալ<br>առաջարկություններով                                                                                                                                          |   |  |
| 17 |  | վարչական շրջանի<br>ղեկավարի<br>հանձնարարությամբ և<br>սահմանված կարգով<br>առողջապահության,<br>սոցիալական հարցերի<br>հետ առնչվող<br>հիմնարկներից և<br>կազմակերպություններ<br>ից ստանալ<br>անհրաժեշտ<br>տեղեկանքներ,<br>տեղեկություններ                                                                            | - |  |
| 18 |  | վարչական շրջանին<br>վերապահված<br>լիազորությունների<br>շրջանակներում<br>սահմանված կարգով<br>ուսումնասիրություննե<br>ր կատարել վարչական<br>շրջանի<br>ենթակայության<br>կազմակերպություններ<br>ում, անհրաժեշտության<br>դեպքում<br>համապատասխան<br>առաջարկություններ<br>ներկայացնել<br>վարչական շրջանի<br>ղեկավարին | - |  |

Աղյուսակից ակնհայտ երևում է, որ ՄՍՏԲ լիազորությունները մասնակի են կրկնում Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները, սակայն գործնականում կրկնությունները շատ են՝ ելնելով այն հանգամանքից, որ սոցիալական բաժնի լիազորությունների խաչաձև իրականացումն անհրաժեշտ է սոցիալական պաշտպանությունն ամբողջական և թիրախային իրականացնելու համար և ինչպես արդեն նշվել է «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածով նախատեսված լիազորությունների մի մասը ՄՍՏԲ-ի լիազորություն չպետք է հանդիսանան՝

շահառուների շրջանակի սահմանափակ լինելու պատճառով: Իսկ համեմատով վարչական շրջանի սոցիալական ու Երևանի քաղաքապետարանի ընտանիքի, կանանց և երեխաների պաշտպանության բաժիններն ակնհայտ է, որ դրանց գործառույթներն ունենց մեծ վերաձածկ, սակայն սոցիալական բաժնի գործառույթներում երեխաներն առհասարակ չեն նշվում:

Ամփոփելով վերոգրյալն ակնհայտ է, որ **նույն վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինները և ՄՍՏԲ-ները ոչ միայն ունեն համանման լիազորություններ, որոնք հիմնականում տարբերվում են շահառուների շրջանակով, այլև փաստացի այդ երկու մարմիններն իրար հետ պետք է ունենան սերտ համագործակցություն և գործառութային մասով փոխլրացնեն միմյանց՝ կարողանալով արդյունավետ լուծել վարչական շրջանի սոցիալական խնդիրները:**

Ավելին, ՄՍՏԲ-ները, լինելով Երևանի քաղաքապետարանի առանձնացված ստորաբաժանում, փաստացի ոչ միայն համագործակցում են վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի բոլոր բաժինների հետ, այլև ենթարկվում են վարչական շրջանի ղեկավարին, իսկ ՄՍՏԲ-ի ենթակայության փոփոխությունը կարող է հանգեցնել բացասական հետևանքների (համագործակցության չհաջողված փորձը ներկայացվել է ԶՏԿ-ի, ԲՍՓՀ-ի, ՄԱՊԾ-ի օրինակով): Սա նույնպես ուղղակիորեն անդրադառնում է համայնքի բնակչությանը մատուցվող ծառայությունների որակի և քանակի վրա:

Վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինների և ՄՍՏԲ-ների համագործակցության հարցն առավել արդիականանում է հաշվի առնելով վերը նշված Նախագիծը, որով նախատեսվում է փոխել ՄՍՏԲ-ների ենթակայության հարցը: Չքննարկելով այդ նախագծի հիմնավորումները և առաջարկվող փոփոխությունները՝ հարկ է նշել, որ **փոփոխությունը չի կարգավորում կարևորագույն որոշ հիմնահարցեր**, հետևաբար բաց են մնում հետևյալները՝

1 – ինչպե՞ս են համագործակցելու վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինները, ՄՍՏԲ-ները, Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչությունը և ՀՀ ԱՍՀՆ-ն՝ ՄՍՏԲ-ների ենթակայությունը փոխելու դեպքում: Այս դեպքում ականա առաջանալու է նշված մարմիններում հաստիքների վերանայման կարիք՝ լրացնելով սոցիալական բաժնում սոցիալական աշխատողների հաստիք կամ համապատասխան վերապատրաստում կազմակերպելով համայնքային ծառայողների համար, իսկ ՄՍՏԲ-ում՝ իրավաբանի, հոգեբանի և հաշվապահի հաստիքներ, քանի որ ներկայումս այդ մասնագետների պակասը ՄՍՏԲ-ում լրացնում է վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի համապատասխան մասնագետների կողմից տրամադրվող աջակցությամբ: Այս պարագայում կարևոր է նաև սուպերվիզիայի ներդրման և հետագա բարելավմանն ուղղված քայլերը,

2 – վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժնի ռեսուրսները փաստացի կլինեն անհասանելի ՄՍՏԲ-ների համար, և հակառակը, քանի որ ՄՍՏԲ-ներն ունեն հասանելիություն «Նորք» տեղեկատվական կենտրոնի բազաներին, իսկ սոցիալական բաժինները՝ ոչ, իսկ սոցիալական բաժինները տիրապետում են վարչական

շրջանների բոլոր բնակիչների առնչությամբ տեղեկատվության, այն դեպքում, երբ ՍՄՏԲ-ները՝ միայն իրենց շահառուների: Եթե ՍՄՏԲ-ների ենթակայությունը փոփոխվի, պետք է ձևավորվի վարչական շրջանի համար մեկ միասնական տեղեկատվական բազա, որը հասանելի կլինի բոլոր շահագրգիռ մարմինների համար,

3 – թե՛ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժնի, թե՛ ՍՄՏԲ-ների մեթոդական ուղղորդումն իրականացվում է ՀՀ ԱՍՀՆ-ի կողմից, ինչը ենթադրում է, որ նրանք պետք է գործեն մեկ միասնական չափանիշներով և հիմքերով, սակայն տարբեր ենթակայության ներքո գտնելու փաստն ակամա կհանգեցնի տարաբնույթ պրակտիկայի ձևավորման՝ ղեկավարման առանձնահատկություններից ելնելով, ինչը կարող է հանգեցնել իրավիճակների, որտեղ կխախտվի սոցիալական ծառայությունների տրամադրման համաչափությունն ու ամբողջականությունը,

4 – ՍՄՏԲ-ների ենթակայության փոփոխությունը հանգեցնելու է հաստիքների վերանայման և ՀՀ ԱՍՀՆ քաղաքացիական ծառայողների վրա այդ ոլորտի՝ համապատասխան համակարգման և ղեկավարման գործառույթի նախատեսման: Ավելին՝ հաստիքների վերանայումը հանգեցնելու է ՍՄՏԲ-ներում աշխատող բոլոր համայնքային ծառայողների հաստիքների կրճատմանը, ինչն առնվազն պահանջում է ՍՄՏԲ-ներում փաստաթղթաշրջանառության և արխիվացման գործընթացի կազմակերպում, որպեսզի վարչական շրջանների շահառուներին վերաբերող տեղեկատվությունը, ներառյալ՝ անձնական գործերը, անհատական գնահատումը, շտեմարանները և այլն, չանհետանան և չբացակայի այդ աշխատողների հաստիքի կրճատման արդյունքում,

5 – ՍՄՏԲ-ների ծառայողների՝ համայնքային ծառայող լինելու դադարումն ու քաղաքացիական ծառայող համարվելը հանգեցնելու է նրանց նշանակման, վերապատրաստման, լիազորությունների դադարեցման փոփոխման, ինչը լրացուցիչ ուսումնասիրության կարիք ունի՝ առնվազն անցումային դրույթներ նախատեսելով համայնքային այն ծառայողների համար, ովքեր օրենքի ուժով են փոխում իրենց ծառայությունը և ում կտրամադրվի որոշակի ժամկետ քաղաքացիական ծառայողների համապատասխան պաշտոններին համապատասխանելու համար,

6 – ՍՄՏԲ-ների ենթակայությունը փոփոխելուց հետո, բացի Նախագծով փոփոխվող օրենքներից, վերանայվելու է հարակից օրենսդրությունը, մասնավորապես Կառավարության որոշումները՝ նոր կարգավորումներին համապատասխանացնելու, ինչպես նաև ձևավորվող համագործակցությունն ու վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինների ու ՍՄՏԲ-ների միջև փաստաթղթաշրջանառությունը դյուրինացնելու համար,

7 – վերանայվելու են թե՛ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի, թե՛ ՍՄՏԲ-ի կանոնադրությունները և ծառայողների պաշտոնի անձնագրերը,

8 – քանի որ ՍՄՏԲ-ների մի մասը գործում է ՀՄԾՏԿ-ում, որտեղ առկա են նաև ՍՄՏԿ, ԲՄՓՀ և ՋՏԿ ծառայությունները, ակամա վերանայման կարիք է առաջանալու նաև համալիր կենտրոնների գործունեության առնչությամբ՝ համապատասխան

փոփոխություններ առաջացնելով այդ ոլորտները կարգավորող թե՛ օրենքներում, թե՛ ներքին իրավական ակտերում, ներառյալ՝ կանոնադրությունները,

9 - Նախագծով ուժը կորցրած է ճանաչվում «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 63-րդ հոդվածի 2-րդ մասը և 99-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին և 3-րդ կետերը: Այդ օրենքի 63-րդ հոդվածն է՝ «1. Սոցիալական պաշտպանության բնագավառում քաղաքապետն իրականացնում է հետևյալ սեփական լիազորությունը.

1) կազմակերպում է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատությունների և կազմակերպությունների գործունեությունը:

2. Սոցիալական պաշտպանության բնագավառում քաղաքապետն իրականացնում է հետևյալ պատվիրակված լիազորությունը.

1) աջակցում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացմանը:»:

Իսկ օրենքի 99-րդ հոդվածն է՝ «1. Վարչական շրջանի ղեկավարն աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրականացնում է հետևյալ լիազորությունները.

1) իրականացնում է սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող բնակչության հաշվառումը, իրականացնում է մարդասիրական օգնության բաշխումը.

2) աջակցում է գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծմանը.

3) վարչական շրջանի տարածքում կազմակերպում է սոցիալական աջակցության (ծառայությունների) տրամադրումը և տեղական ինքնակառավարման մարմինների՝ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմինների գործունեությունը:»:

Այսինքն՝ **Նախագիծն ընդունելուց հետո** Երևանի քաղաքապետը, բացի «Տեղական ինքնակառավարման մարմինների մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված լիազորություններից, միայն կազմակերպելու է քաղաքային սոցիալական ապահովության հաստատությունների և կազմակերպությունների գործունեությունը, իսկ վարչական շրջանի ղեկավարն աջակցելու է գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծմանը: **Փաստացի դա նշանակելու է, որ վարչական շրջանի ղեկավարն առհասարակ սոցիալական պաշտպանության բնագավառում լիազորություն չի իրականացնելու, իսկ Երևանի քաղաքապետն ունենալու է կազմակերպչական, բայց ոչ բովանդակային գործառույթ:**

Հաշվի առնելով վերը նշված 9 հանգամանքները՝ անհրաժեշտություն է առաջանում կազմակերպչական և կառավարչական մեծածավալ աշխատանքներ իրականացնել՝ նախագծով առաջարկվող փոփոխություններն արդյունավետ իրականացնելու համար՝

մինչ այդ վերանայելով հարակից օրենսդրությունը և դրանով ձևավորելով համապատասխան իրավական հիմքեր:

Վերը նշված հիմնահարցերի կարգավորումից հետո է միայն հնարավոր անցում իրականացնել ՄՍՏԲ-ների ենթակայության փոփոխում: Հետևաբար, նման փոփոխությունը պահանջում է որոշակի ժամանակ համապատասխան կարգավորումներ ներդնելու, գործառույթներն ու փոխհարաբերությունները պարզելու և մարդկային ռեսուրսներն ու ֆինանսական միջոցները ճիշտ և առավել արդյունավետ կառավարելու համար: Բացի այդ, անհրաժեշտ է նախագծով առաջարկվող փոփոխության համալիր գնահատում՝ պարզելու պետական/ համայնքային բյուջեից նախատեսվող ֆինանսական միջոցների չափը՝ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժնի և ՄՍՏԲ-ների կողմից որակյալ ծառայությունների մատուցումն ապահովելու համար:

#### 2.3.4. ՀՄՕՏԿ-ներ և ՄՍՏԲ-ներ՝ համալիր և ոչ համալիր ծառայություններ

Սույն զեկույցում արդեն նշվել է սոցիալական պաշտպանության ոլորտի բարեփոխումների շրջանակներում իրականացված կարևոր քայլերից մեկի՝ **ԻՄՕ համակարգի ներդրումը**, որի նպատակն էր վերացնել պետական պաշտոնյայի զուտ վարչարարություն իրականացնելու դերը և այդ գործունեությունն ուղղել անձի կարիքների համապարփակ գնահատմանը և դրանց բավարարմանն ուղղված շարունակական աշխատանքների իրականացմանը: **ԻՄՕ-ների ներդրումը նշանակում էր նոր որակի ծառայությունների տրամադրում, հաճախորդի սոցիալական վիճակի վրա ներազդելու նոր մեթոդների և մեխանիզմների կիրառում:** ԻՄՕ-ների համակարգի ներդրման շրջանակներում վերաիմաստավորվեց նաև սոցիալական աշխատանքի բովանդակությունը, ինչպես նաև սոցիալական աշխատողի տեղն ու դերը հասարակական հարաբերություններում: Փաստացի, ծառայությունների ուղղակի բաշխումից անցում է կատարվում վարման ու կառավարման գործընթացներին, երբ մանրակրկիտ ուսումնասիրվում և բացահայտվում են յուրաքանչյուր շահառուի խնդիրները, որից հետո վերջինիս ակտիվ մասնակցությամբ փորձում լուծել դրանք:

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ ԻՄՕ-ների համակարգը պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների, կազմակերպությունների և ֆիզիկական անձանց, սոցիալական աջակցության շրջանակներում նրանց կողմից իրականացվող գործառույթների (լիազորությունների) և միջոցառումների ամբողջությունն է: ԻՄՕ-ների համակարգի գործունեության մեջ կարևոր նշանակություն ունի միջգերատեսչական համագործակցությունը, որտեղ բոլոր դերակատարների համատեղ ջանքերով և պատասխանատվությամբ հնարավոր է կանխարգելել անձի (ընտանիքի, այլ սոցիալական խմբի) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելը, վերացնել կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու պատճառները և հետևանքները:

**ԻՄՕ-ների համակարգի կարևոր պայմաններից մեկը ՀՄՕՏԿ-ների առկայությունն է:** ՀՄՕՏԿ-ների առկայությունը հնարավորություն է տալիս հաճախորդի կարիքների բավարարման գործընթացը կազմակերպել մեկ վայրում, ինչն էլ պահանջում է բավարար պայմանների ստեղծում՝ շենքային պայմաններ, տեխնիկական հագեցվածություն, միասնական տեղեկատվական համակարգ և այլն: Այս համակարգի գործարկումը ենթադրում է «ծառայություններ մեկ պատուհանից» կարևոր սկզբունքի կիրառումը, երբ մեկ շենքում տեղակայվում են սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունները, ինչպես նաև տարածքային և կենտրոնական մակարդակներում տեղեկատվական ինտեգրում է կատարվում:

Անհրաժեշտ է ԻՄՕ-ների ներդրման գործընթացում հատկապես շեշտադրել միասնական տեղեկատվական համակարգի ձևավորումը՝ որպես վերջինիս հիմնական բաղադրիչ՝ այն գերակա համարելով մեկ տանիքի տակ ծառայությունների ֆիզիկական մեկտեղման նկատմամբ:

Տեղեկատվական ինտեգրումը ենթադրում է միասնական տեղեկատվական բազայի ստեղծում, որտեղ կտեղակայվեն սոցիալական պաշտպանության ոլորտի բոլոր տեղեկատվական համակարգերը, ինչը կկրճատի տեղեկատվական համակարգերի սպասարկման ծախսերը և տեղեկատվության ստացման գործընթացը կդարձնի էլ ավելի օպերատիվ ու արդյունավետ: Այստեղ կարևոր է նկատել, որ նշյալ տեղեկատվական բազաներին որոշակի հասանելություն պետք է ունենան նաև Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջանի աշխատակազմերի համապատասխան աշխատակիցները:

**Երևան քաղաքում ԻՄՕ-ների ներդրման շրջանակներում արդեն իսկ գործում են համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային 7 կենտրոն՝** Աջափնյակ, Ավան, Նուբարաշեն, Դավթաշեն, Նորք-Մարաշ, Շենգավիթ և Էրեբունի վարչական շրջաններում: Նշյալ կենտրոնները մեկ հարկի տակ միավորել են ՍՍՏԲ-ները, ՋՏԿ-ները, ՍԱՏԿ-ները և ԲՄՓՀ-ները (բացառությամբ Ավան և Նուբարաշեն վարչական շրջանների, որտեղ կենտրոնացված է հիմնականում ՍՍՏԲ գործառույթները), որոնք մեկ պատուհանի սկզբունքով ծառայություններ են մատուցում քաղաքացիներին (ՀՄՕՏԿ միասնական ընդունարանում սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու կարգը հաստատվել է ՀՀ կառավարության 2015թ. սեպտեմբերի 10-ի N1061-Ն որոշմամբ):

Կարևոր է նշել, որ 2018թ. մայիս-հուլիս ամիսներին ՀՀ ԱՍՀՆ աշխատանքի և սոցիալական հետազոտությունների ազգային ինստիտուտի կողմից ձևավորված փորձագիտական թիմի կողմից՝ ՀՀ ԱՍՀՆ պատվերով և ՅՈՒՆԻՍԵՖ-ին ներկայացրած ծրագրային առաջարկի շրջանակում իրականացվել է ԻՄՕ-ների համակարգի ներդրման գործընթացի և ՀՄՕՏԿ գործունեության վերաբերյալ բավականին մանրամասն մշտադիտարկում և գնահատում:

Սույն հետազոտության շրջանակներում իրականացվել է Երևան քաղաքում գործող համալիր և ոչ համալիր սոցիալական ծառայությունների տարբերությունների և որոշ առանձնահատկությունների վերաբերյալ ընդհանրական ուսումնասիրություն (հիմնական

շեշտադրումն արվել է սոցիալական ծառայությունների մատուցման գործընթացում ՄՍՏԲ-ի դերի և նշանակության վրա):

Այսպիսով, հարկ է նշել, որ **ԻՄԾ-ների համակարգի կայացման համար անհրաժեշտ օրենսդրական դաշտը հիմնականում առկա է**. ընդունվել են տարբեր իրավական ակտեր, որոնք կանոնակարգում են ԻՄԾ-ների համակարգի գործառնությունները, մեկ պատուհանի սկզբունքով սոցիալական ծառայությունների մատուցումը, սոցիալական դեպքի վարման, տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման, սոցիալական աջակցության ցանցերի ձևավորման և միջգերատեսչական համագործակցության կանոնակարգման ընթացակարգերը:

Ինչպես վերոնշյալ մշտադիտարկման, այնպես էլ սույն ուսումնասիրության արդյունքում պարզ է դարձել, որ **հստակեցման կարիք ունի միասնական ընդունարանում մեկ պատուհանի սկզբունքով սոցիալական ծառայությունների մատուցման համակարգումը**, քանի որ համալիր կենտրոններում գործող կառույցները (ՄՄՏԳ-ներ, ՋՏԿ-ներ, ՄՍՏԿ-ներ և ԲՄՓ-ներ) շարունակում են գործել՝ մնալով տարբեր ենթակայության (Երևանի դեպքում՝ համայնքային և պետական), ինչը դժվարացնում է այդ կառույցների առավել համակարգված աշխատանքը, նույնիսկ եթե այդ կառույցները տեղակայված են մեկ տանիքի տակ: Օրինակ, համակարգման խնդիր առկա է Մալաթիա-Սեբաստիա վարչական շրջանում, որտեղ գործող համալիր սոցիալական ծառայությունը չունի համակարգող և ՄՍՏԲ պետի հետ անցկացված հարցազրույցի ժամանակ պարզ դարձավ, որ ամենօրյա աշխատանքներում մյուս մարմինների հետ փոխգործակցությունը հիմնականում իրականացվում է ոչ պաշտոնական ձևաչափով, օգտագործվում է զուտ անձնական շփումը, որը, բնականաբար, ազդում է աշխատանքի արդյունավետության վրա:

Մեկ այլ խնդիր առկա է Նուբարաշեն (ինչպես նաև Ավանը) վարչական շրջանում, որտեղ նույնպես գործում է համալիր սոցիալական ծառայություն: Ծառայության համակարգողի հետ հարցազրույցից պարզվեց, որ իրենք հիմնականում մատուցում են ՄՍՏԲ-ի լիազորություններից բխող ծառայություններ, իսկ մյուս կենտրոնների գործունեությանը վերաբերող հարցերով քաղաքացիներին հիմնականում ուղղորդում են Էրեբունի վարչական շրջանում գործող համալիր սոցիալական ծառայություն: Հավելյալ ուսումնասիրության արդյունքում պարզ դարձավ նաև, որ Նուբարաշեն վարչական շրջանի համալիր սոցիալական ծառայությունը հաշմանդամության կամ զբաղվածության հետ կապված հարցերով քաղաքացիների մի մասին ուղղորդում է Էրեբունի վարչական շրջանի համալիր սոցիալական ծառայություն, իսկ մի մասին էլ փորձում է տրամադրել նախնական խորհրդատվություն և ՄՍՏԲ-ի աշխատակիցների միջոցով փորձում կազմակերպել հետագա աջակցությունը՝ համագործակցելով Էրեբունու վարչական շրջանի իրենց գործընկերների հետ: Փաստացի, այս կենտրոնում սոցիալական ծառայությունների մատուցման հստակեցման և կանոնակարգման խնդիր կա, որը պետք է լուծվի ԻՄԾ համակարգի շրջանակներում:

Սոցիալական ծառայությունների մատուցման բարելավման և որակի վրա իր բացասական ազդեցությունն է թողնում միասնական տեղեկատվական համակարգի, միանման գնահատման մոտեցումների, գնահատման և միջամտության ձևաթղթերի

բացակայությունը և տարբեր ծառայությունների միջև տեղեկատվության ավտոմատ փոխանակման անհնարինությունը, ծառայություն մատուցող կենտրոններում տեխնիկական ոչ բավարար հագեցվածությունը (համակարգիչներով հագեցվածություն, ինտերնետ հասանելիություն և այլն). այստեղ կարևոր է հատուկ ուշադրություն դարձնել անձնական տվյալների պաշտպանության օրենսդրությանը:

Հարկ է նշել, որ ՀՄՏԿ-ներում առկա են վերանորոգված և կահավորված աշխատանքային պայմաններ, սակայն տեխնիկական հագեցվածությունը բարձր է միայն միասնական ընդունարանում (ուսումնասիրության ժամանակ որոշ տեղերում համակարգիչների մի մասը դեռևս չէին օգտագործվում) և ՄԱՏԿ-ներում:

Ե՛վ համալիր, և՛ ոչ համալիր սոցիալական ծառայությունների կենտրոններում դեպք վարողները ևս բավարար չափով ապահովված չեն անհրաժեշտ համակարգչային տեխնիկայով, կապի միջոցներով և այլն: Որոշակի խնդիրներ կան նաև բավարար աշխատանքային տարածք ունենալու հետ՝ շահառուների հետ քննարկումները կատարվում են հիմնականում երրորդ անձի՝ կենտրոնի այլ աշխատողի կամ այլ շահառուի ներկայությամբ, ինչպես նաև տունայցի կազմակերպման համար տրանսպորտի փոխհատուցման, գրենական պիտույքների, թղթի և այլ հարցերի հետ:

Հերթագրման սարքերը կենտրոններում հիմնականում շարունակվում են չօգտագործվել՝ չնայած դրանք տեղադրված են համալիր սոցիալական ծառայության բոլոր կենտրոններում:

Կենտրոններն ընդհանուր առմամբ ունեն համալրված և հաստիքացուցակին համապատասխան անձնակազմ:

ՀՄՏԿ-ները տեղերում չունեն ցանցի ադմինիստրատորներ (համակարգողներ): Տեխնիկական գրեթե բոլոր խնդիրների դեպքում աշխատողները դիմում են անմիջապես «Նորք» կենտրոն: Այս խնդրի մասին ահազանգել են Արաբկիր, Մալաթիա-Սեբաստիա, Նուբարաշեն վարչական շրջանների ՄԱՏԲ-ների ղեկավարները:

Ինչ վերաբերվում է սոցիալական դեպք վարողներին, ապա հարկ է նկատել, որ նրանց համար պարբերաբար կազմակերպվում են վերապատրաստումներ, ինչպես պետական, այնպես էլ միջազգային կազմակերպությունների աջակցությամբ, միաժամանակ նրանք հիմնականում ժամանակին իրազեկվում են ոլորտային իրավական ակտերում տեղի ունեցած փոփոխությունների վերաբերյալ:

ԱՄՀ նախարարի 2015թ. օգոստոսի 3-ի N115-Ն հրամանով հաստատվել են սոցիալական աջակցության տարածքային գործակալության և ՄԱՏԲ-ի օրինակելի կանոնադրությունները: Սոցիալական աջակցության տարածքային գործակալության օրինակելի կանոնադրության 8-րդ կետի համաձայն՝ գործակալությունն իր նպատակների իրականացման և խնդիրների լուծման նպատակով «Սոցիալական աջակցության մասին»

ՀՀ օրենքով, այլ օրենքներով և իրավական ակտերով սահմանված կարգով և դեպքերում իրականացնում է հետևյալ գործառնությունները<sup>38</sup>՝

1) հայտնաբերում է աղքատ, սոցիալապես անապահով ընտանիքներին և սահմանված կարգով նրանց հաշվառում ընտանիքների անապահովության գնահատման համակարգում.

2) սոցիալական ծառայությունների տրամադրման համար անհրաժեշտ տվյալները ստանում է առցանց կամ անհրաժեշտ փաստաթղթերով և կիրառում ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով.

3) ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում պարզում է սոցիալական աջակցություն ստանալու նպատակով դիմած քաղաքացիների ներկայացրած փաստաթղթերի հավաստիությունը՝ դրանք տրամադրած մարմիններում և կազմակերպություններում կամ գործակալությանը հասանելի տեղեկատվական շտեմարանների միջոցով.

4) իրականացնում է օրենսդրությամբ սահմանված պետական նպաստների և այլ դրամական վճարների նշանակումը և վճարման կազմակերպումը.

5) գնահատում է սոցիալական աջակցություն հայցողների և ստացողների սոցիալական կարիքները, սոցիալական դեպքի վարման շրջանակներում կազմում անհատական սոցիալական ծրագիրը (սահմանում տրամադրման ենթակա ծառայությունների համալիրը), ինչպես նաև ապահովում է անհատական սոցիալական ծրագրի իրականացումը և շարունակական հսկողությունը.

6) իր սպասարկման տարածքում կազմակերպում է ԻՄԾ-ների տրամադրումը.

7) անհատական սոցիալական ծրագրի<sup>39</sup> շրջանակներում համակարգում է սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացը.

8) տալիս է եզրակացություն՝

ա. խնամակալության և հոգաբարձության մարմինն՝ առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխայի որդեգրման, խնամակալության կամ հոգաբարձության, խնամատարության կամ բնակչության սոցիալական պաշտպանության հաստատություն ուղեգրելու, ինչպես նաև խնամակալ ճանաչելու կամ խնամատար ծնող կամ որդեգրել ցանկացող անձ հաշվառելու մասին,

բ. ուղղակի և անուղղակի չափորոշիչների կիրառման միջոցով «ենթադրյալ» ընտանեկան բռնության ենթարկված անձի նախնական նույնացման մասին՝ ընտանեկան բռնության ենթարկված անձանց կացարան տրամադրող կազմակերպությանը.

9) մասնակցում է մարզի, իր սպասարկման տարածքի համայնքների տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման աշխատանքներին.

10) համագործակցում է աջակցող ցանցի հետ.

11) տարածքային մակարդակով կազմակերպում է սոցիալական համագործակցության համաձայնագրի ընդունման գործընթացը.

<sup>38</sup> Գործառնությունների մեծ մասը կրկնում է «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածով նախատեսված լիազորությունները:

<sup>39</sup> Այսուհետ՝ անհատական ծրագիր:

12) կատարում է անձանց ընդունելություն՝ տրամադրելով անհրաժեշտ տեղեկատվություն և խորհրդատվություն.

13) աջակցում է դիմողին բժշկական օգնություն և սպասարկում ստանալու իրավունքների իրականացմանը.

14) աջակցում է երեխայի կրթության (այդ թվում՝ նախադպրոցական կրթության) իրավունքի իրականացմանը.

15) աջակցում է երեխաների կրթության կազմակերպման և ընտանեկան դաստիարակության հարցերի լուծմանը.

16) ապահովում է սոցիալական աջակցության տրամադրման հավասար հնարավորություններ, սոցիալական աջակցության մատչելիություն և համարժեքություն սոցիալական աջակցություն ստացողների անհատական կարիքներին.

17) հանդես է գալիս սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությամբ՝ նրա դիմելու դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ.

18) իրականացնում է իրավական ակտերով սահմանված այլ գործառույթներ:

**ՍՄՏԲ գործառույթների վերաբերյալ մանրամասն վերլուծություն ներկայացված է սույն հետազոտության 2.2.3 գլխում:**

### **2.3.5. Որակական և քանակական արդյունքները կազմակերպական կառուցվածքի, գործառույթների, մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ**

Կազմակերպական կառուցվածքի փոփոխությանը կամ վերանայմանն ուղղված հարցադրման վերաբերյալ հարցվողների մեծ մասը կարծիք են հայտնել, որ այս պահին դրա անհրաժեշտությունը չկա, չնայած հիմնավորում չի ներկայացվել և այլ հարցերի պատասխաններով ներկայացվել են այլ դիրքորոշումներ: «Սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի» գործառույթները, ըստ հարցվողների, ներկայումս բավարար են և անհրաժեշտություն չկա այն վերափոխելու:

Հիմնական հարցը, որ քննարկվում էր ՍՄՏԲ-ների և սոցիալական բաժինների կառուցվածքային կապի մասին, հատկապես՝ **ՍՄՏԲ-ների ենթակայության փոփոխության տեսանկյունից, դա հնարավոր ռիսկերն ու հետևանքներն էին, որոնք կարող են դրական կամ բացասական ազդեցություն ունենալ շահառուների խմբերի վրա:** Օրինակ, աշխատակիցները փաստեցին, որ ՍՄՏԲ-ի ենթակայությունը փոխելու արդյունքում կարագանա շահառուներին արձագանքելու գործընթացը, հետադարձ կապի ապահովումը, շենքային ու նյութատեխնիկական պայմանների և աշխատավարձային ֆոնդի բարելավումը և այլն, իսկ մյուս կողմից էլ քննարկվում էր, որ սոցիալական բաժինների հետ կապը կֆորմալացվի և կազմի տեղեկատվության հոսքի օպտիմալ ժամանակում հասնելու և խնդիրներին օպերատիվ արձագանքելու վրա, քանի որ կառավարման հիերարխիան կխանգարի հորիզոնական կապերին:

**Գծապատկեր 10՝ Երևանի ՍՄՏԲ-ների կարծիքը կազմակերպական կառուցվածքի վերաբերյալ**

| Nr. | Ասպեկտ                                                                   | Միջին գնահատական | Արժեքի գնահատում<br>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 | Գործելու անհրաժեշտություն<br>■ (+++) ■ (++) ■ (+) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|
|     |                                                                          |                  |                                         |                                                   |
| 1   | Բանալեքային սոցիալական բաժնի և ՍՍՏԲ-ների կառուցվածքի արդյունավետությունը | 3.91             |                                         |                                                   |
| 2   | Կառուցվածքի համապատասխանեցումը աշխատակիցների կարգիներին                  | 2.85             |                                         |                                                   |
| 3   | Արհեստական բլոկների կառավարման մեթոդը                                    | 3.08             |                                         |                                                   |
| 4   | Ունեւթարման գործառույթների հստակությունը                                 | 3.21             |                                         |                                                   |
| 5   | Պատասխանությունների բաշխումը ստորաբաժանումների միջև                      | 3.16             |                                         |                                                   |
| 6   | Առաջադրանքների բաշխումը թիմի ներսում                                     | 3.52             |                                         |                                                   |
| 7   | Կառուցվածքի ճկունությունը                                                | 3.08             |                                         |                                                   |

Գծապատկեր 10-ից երևում է, կազմակերպական կառուցվածքի և աշխատակիցների կարիքների համապատասխանեցման տեսանկյունից առկա է խնդիր: Այստեղ մեծ մասի կողմից արձանագրվել է ամենացածր՝ 2 բալ ցուցանիշը, ինչն ենթադրում է, որ այս հատվածում կա հստակ գործողություններ կատարելու անհրաժեշտություն:

#### Գծապատկեր 11՝ Երևանի ՍՍՏԲ-ների կարծիքը գործառույթների վերաբերյալ

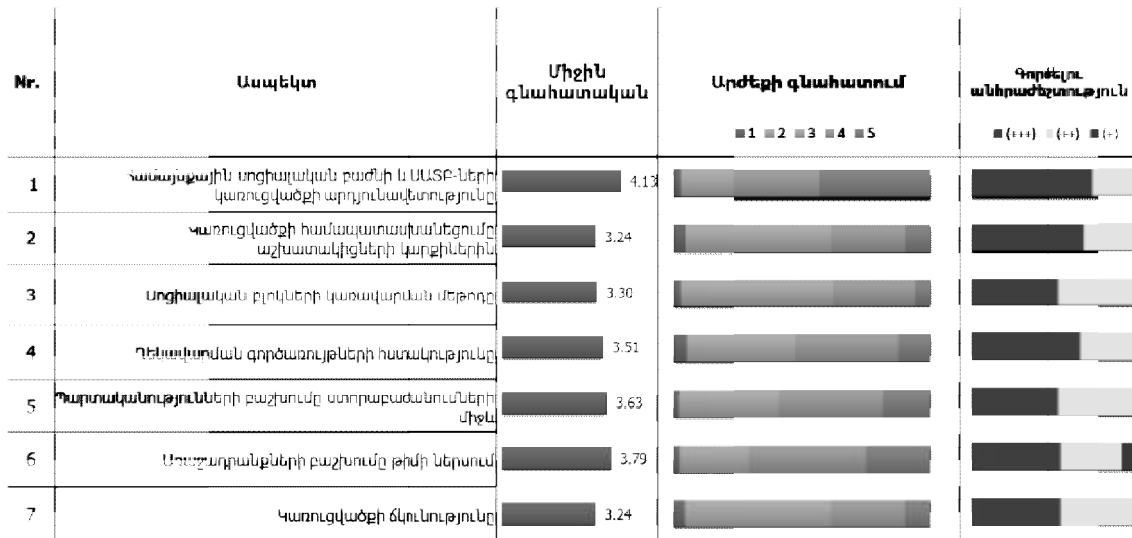
| Nr. | Ասպեկտ                                                                   | Միջին գնահատական | Արժեքի գնահատում<br>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 | Գործելու անհրաժեշտություն<br>■ (+++) ■ (++) ■ (+) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|
|     |                                                                          |                  |                                         |                                                   |
| 1   | Առաջադրանքների բաշխման հստակություն/տրամաբանություն                      | 3.30             |                                         |                                                   |
| 2   | Որոշումներ կայացնելու լիազորությունների վերաբերյալ հստակություն          | 3.29             |                                         |                                                   |
| 3   | Պատվիրակումը ներքին կառուցվածքային ստորաբաժանումներում /делегирование/   | 3.42             |                                         |                                                   |
| 4   | Աշխատաժամանակի հարաբերությունը աշխատանքի/հանձնարարությունների ծավալներին | 3.39             |                                         |                                                   |
| 5   | Ներկայացուցչական դերերի կանոնակարգումը                                   | 3.27             |                                         |                                                   |

Գծապատկեր 11-ի 3-րդ կետում հստակ երևում է, որ ներքին կառուցվածքային ստորաբաժանումներում պատվիրակման մասն արդյունավետ է, քանի որ բարձր գնահատական է ստացել, միևնույն ժամանակ նշվել է բարելավման կարիքը: Մյուս կողմից 1-ին կետը՝ աշխատանքների բաշխման հստակությունն ու տրամաբանությունը, ստացել է նախավերջին ցածր ցուցանիշը, և հարցվողների մեծ մասը նշել է, որ կարիք կա դրան անդրադառնալ և բարելավմանն ուղղված գործողություններ կատարել:

Կազմակերպական կառուցվածքի և գործառույթների վերաբերյալ ՍՄՏԲ ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները

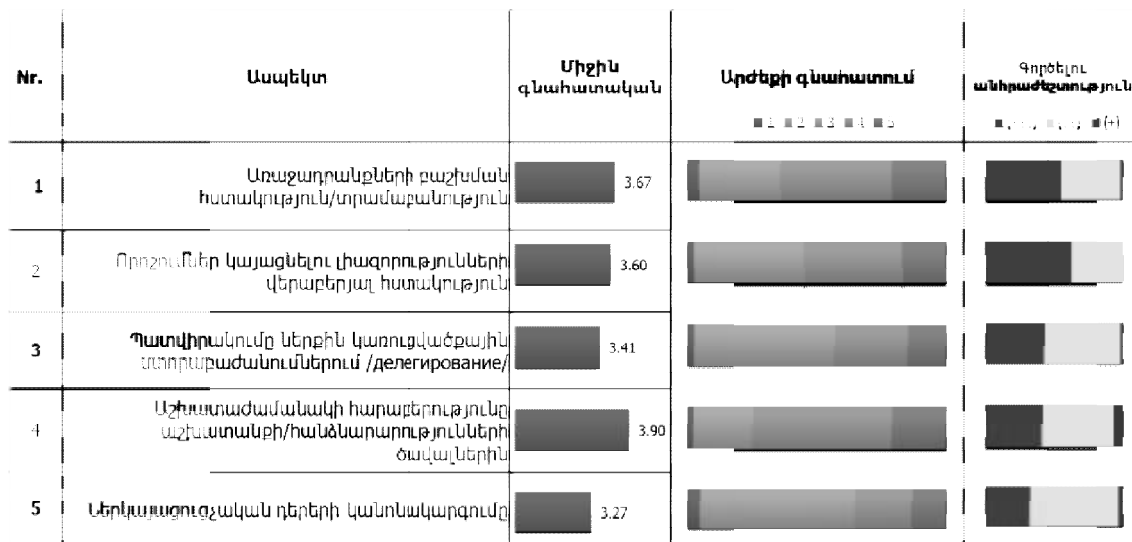
- **Կազմակերպական կառուցվածքը կանոնակարգված և արդյունավետ չէ, մասնավորապես ՀՄՕՏԿ-ների համար:** Առկա է երկակի ենթակայություն, ինչը դժվարացնում է աշխատանքների իրականացումը և ավելացնում է թղթարարությունը և բարդացնում է հաշվետվողականությունը: Հստակ չեն պաշտոնի անձնագրերի նկարագրերը: Կառուցվածքը համապատասխանեցված չէ աշխատակիցների կարիքներին: Այստեղ նշվում է, որ ՍՄՏԲ-ներում կրկնվում են մի շարք գործառույթներ կապված քաղաքապետարանի և ՀՀ ԱՍՀՆ-ի հետ: ՍՄՏԲ-ների կառուցվածքը չի նպաստում աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը:
- **Գործառույթները հստակ սահմանված չեն և արդյունավետ բաշխված չեն:** Անհրաժեշտ է իրականացնել գործառույթների վերանայում: Բաժինը կատարում է բազմաբնույթ գործառույթներ, որոնց իրականացումն արդյունավետ չէ, օրինակ սահմանափակ կարողություններ ունեցող շահառուների համար ստեղծում են հավելյալ խոչընդոտներ:
- **Պարտականությունները բաշխված են անհամապատասխան և ոչ համաչափ, արդյունքում՝ ոչ արդյունավետ:** Նման դեպքերում հնարավոր է, որ այդքան էլ հստակ չի իրականացվում պարտականությունների բաշխումն ըստ կարողությունների և գիտելիքների, ինչն անդրադառնում է աշխատանքի արդյունավետության վրա:
- **Կազմակերպական կառուցվածքը խիստ հիերարխիկ է:** Սրա հետևանքներն են՝ որոշումների կայացման գործընթացի երկարաձգումը, հորիզոնական կապերի թույլ արտահայտումը, շահառուների կարիքների դանդաղ արձագանքումը, տեղեկատվական հոսքերի բարդացումը, և այլն: Այստեղից կարող ենք եզրակացնել, որ կապը վերադաս և ենթակա օղակների միջև թերի է:

**Գծապատկեր 12՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը կազմակերպական կառուցվածքի վերաբերյալ**



Գծապատկեր 12-ից դիտարկվում է հակասական պատկերներ: Սոցիալական բաժնի կառուցվածքի արդյունավետությունը բարձր է գնահատվել մյուս կետերի համեմատ, և մինևույն ժամանակ ամենաբարձր ցուցանիշն է հավաքել գործելու անհրաժեշտությամբ և հրատապությամբ: Նույն եզրահանգումը կարող ենք կատարել, ինչպես նախորդ դեպքում, որ այս պահի դրությամբ բարձր է գնահատվում ՍՍՏԲ-ի և սոցիալական բաժնի միջև կապը, սակայն հարցվողների մեծ մասը կարծում են, որ դեռ գործողություններ պետք է ձեռնարկվեն այն բարելավելու ուղղությամբ:

Գծապատկեր 13՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը գործառնությունների վերաբերյալ



Գծապատկեր 13-ից երևում է, որ որոշումներ կայացնելու լիազորությունների վերաբերյալ հստակության առնչությամբ հարցվողները նշել են, որ առկա է թե՛ կարևորություն, թե՛ գործելու անհրաժեշտություն: Սա նշանակում է, որ սոցիալական

բաժնի լիազորություններում առկա են կա՛մ սահմանափակումներ, կա՛մ էլ չսահմանված ու փոփոխվող լիազորություններ:

Կազմակերպական կառուցվածքի և գործառույթների վերաբերյալ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- **Կազմակերպական կառուցվածքն ունի թերություններ և հստակեցված չեն դեկլարման գործառույթները:** Նման ձևակերպումը հիմնականում առնչվում է այն դեպքին, երբ կազմակերպական կառուցվածքը և աշխատանքների բաժանումը բաժինների միջև այդքան էլ հստակ չէ:
- **Առկա է քաղաքապետարանի և վարչական շրջանի հարաբերություններում աշխատանքի կազմակերպման խնդիր:** Այս կոնտեքստում կարող ենք եզրակացնել, որ քաղաքապետարանի և վարչական շրջանի միջև աշխատանքային բաժանումը մասամբ է հստակ:
- **Գործառույթների, իրավասությունների և լիազորությունների շրջանակը բավարար չէ:** Առկա չէ պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների փոխհարաբերությունների հստակ տարանջատված կառավարման համակարգ: Բաժիններին տրված լիազորությունների շրջանակն ընդլայնված չէ:
- **Բաժիններին տրված գործառույթները լիարժեք չեն կամ անհամատեղելի են հնարավորությունների և փաստացի կատարվող աշխատանքի հետ:** Օրինակ՝ ընտանեկան բռնության ոլորտում տրված լիազորությունները և գործառույթները բավարար չեն շահառուներին լիարժեք օգնություն տրամադրելու համար: Ասվածից կարող են եզրակացնել, որ սոցիալական աշխատող-շահառու համագործակցությունը տեղի չի ունենում լիարժեք փոխադարձ վստահության մթնոլորտում: Սոցիալական աշխատողներն օժտված չեն բոլոր լիազորություններով շահառուների շահերը լիարժեք պաշտպանելու համար:
- **Գործառույթները հստակեցված չեն սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման արդյունավետության, մատչելիության և հասցեականության ապահովման համար:** Չկան հստակ ընթացակարգեր ոլորտի հիմնախնդիրների լուծման հարցերում, ինչպես նաև սահմանված չեն չափորոշիչներ: Ծրագրերն իրականացնելու հնարավորությունները բավարար չեն: Այստեղից կարելի է եզրակացնել, որ գործառույթների ոչ հստակ տարանջատման և բաշխման պատճառով առավել ցածր է աշխատանքի արդյունավետությունը և մատչելիությունը:

## 2.4. Աշխատանքային գործընթացների կառավարում

Աշխատանքային գործընթացների կազմակերպման վերաբերյալ ՄՍՏԲ-ների և վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքները համընկնում են: **Առաջին**

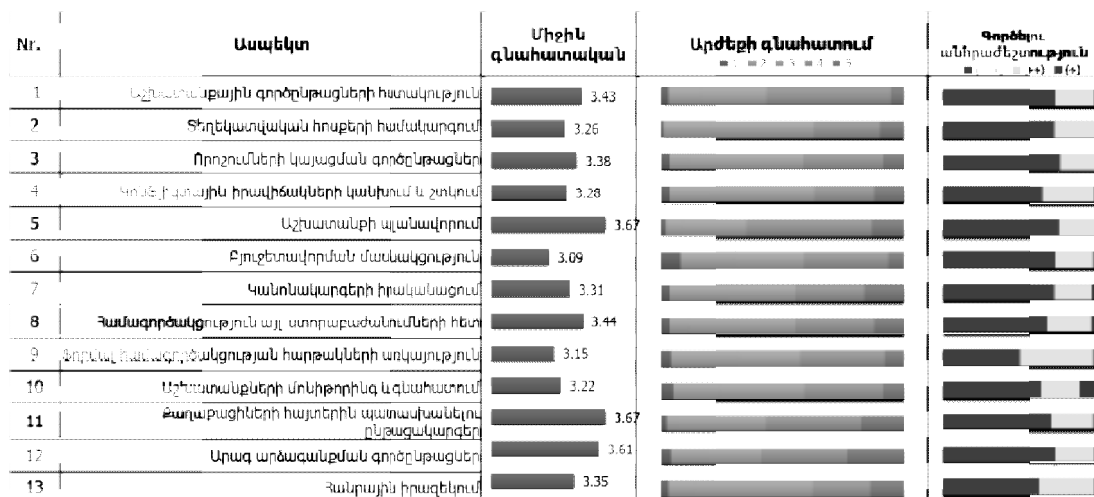
**հիմնական խնդիրը՝ փաստաթղթաշրջանառությունն է:** Խնդիրը կայանում է նրանում, որ էլեկտրոնային և թղթային տարբերակները մինևս փաստաթղթի վերաբերյալ կարող են լինել շրջանառության մեջ, ինչն անարդյունավետ է և ժամանակատար, ինչպես նաև հանգեցնում է ռեսուրսների վատնման:

Մյուս կարևոր հարցը, որ հնչեցրեցին հարցվողները, **դա աշխատանքային գործընթացների հստակ ու կանոնակարգված մեխանիզմների, դրանից բխող գործիքակազմի բացակայությունն է**, որի պատճառով ընթացիկ շատ աշխատանքներ պարզապես պարալիզացվում են, դանդաղում են և չեն իրականացվում:

Եվ վերջին ու կարևոր բացահայտումն այն է, որ **բացակայում է կամ մասնակի է գործում տվյալների ամբողջական բազան՝** շահառուների կարիքներին արագ արձագանքման համար:

Հարցման մասնակիցներից շատերը նաև ներկայացնում էին, որ համակարգված բնույթ չեն կրում առկա շահառուների հիմնախնդիրների վերաբերյալ տվյալները, և որ դրանք ամբողջական տարբերակով գոյություն չունեն (խոսքը հիմնականում մեծածավալ և չվերլուծված տվյալների մասին է): Ժամանակակից տեխնոլոգիաները հնարավորություն են ընձեռում մեծ բազաների (big data) հետ ալգորիթմիկ աշխատանքի արդյունքում օպերատիվ տարբերակով լուծումներ տալ: Ստանդարտացված դեպքերում ստանդարտացված լուծումների միասնական հարթակի լինելու գաղափարը հնչեցվեց հարցվողների կողմից և կարևորվեց նաև համայնքային սոցիալական աշխատողների աշխատանքի հեշտացման, ինչպես նաև ծրագրային առաջնահերթություններ սահմանելու հանգամանքը:

**Գծապատկեր 14՝ Երևանի ՍՍԲ-ների կարծիքն աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ**



Գծապատկեր 14-ից կարելի է եզրակացնել, որ բոլոր կետերում կա գործելու անհրաժեշտություն, այսինքն աշխատանքային գործընթացներն ու ընթացակարգերը կա՛մ չկան, կա՛մ չեն գործում, կա՛մ էլ գործում են, բայց թերի: Այնուհանդերձ ամենաբարձր ցուցանիշ ստացած 6-րդ կետը բյուջետավորման մասնակցության մասին է, ինչը

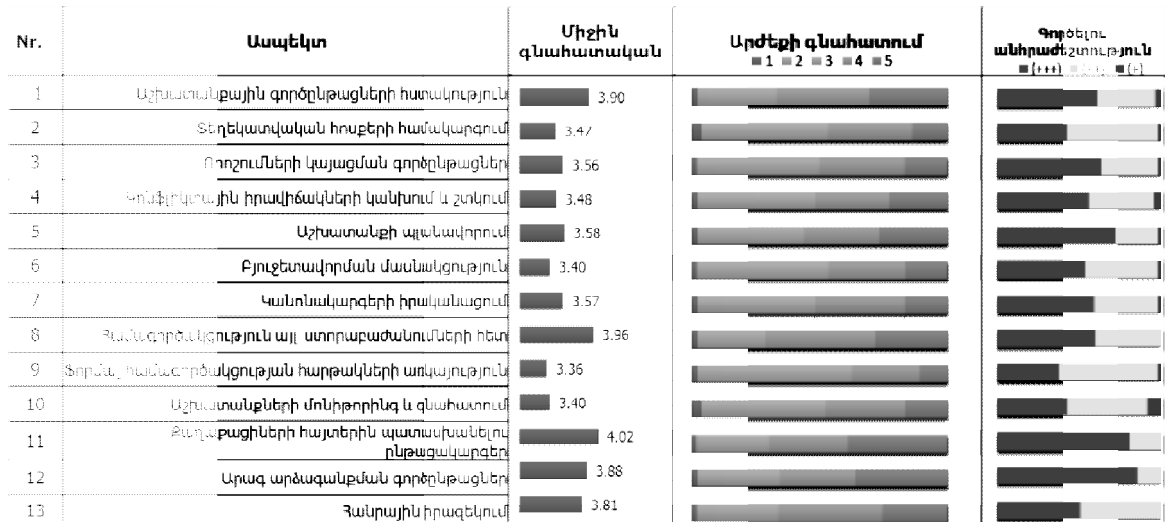
ենթադրում է, որ աշխատակիցները չեն մասնակցում իրենց ոլորտի բյուջեի մշակման աշխատանքներին:

Աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ ՄՍՏԲ-ների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- **Գործընթացները և ընթացակարգերը հստակեցված չեն:** Առկա է երկակի ենթակայություն: Գործող ընթացակարգերը բարդացված են և առկա են բացեր: Օրինակ, ՄՍՏԲ-ներում առկա են աշխատանքային գործիքների ձեռք բերման, պահպանման, մաշվածության վերանորոգման և նորի ձեռքբերման ընթացակարգային բացեր:
- **Տվյալների բազայի բացակայություն կամ ոչ ամբողջականություն է դիտարկվում, որը հանգեցնում է կրկնությունների և անհամապատասխանությունների, ինչպես նաև հնարավորություն չի ստեղծվում ժամանակին ստանալ տեղեկատվություն:** Հարակից շտեմարանները հասանելի չեն ՄՍՏԲ-ի համար: Ակնհայտ է, որ առկա չեն լիարժեք գործող շտեմարաններ, տեղեկանքների տրամադրման էլեկտրոնային տարբերակներ, որոնք հնարավորություն կտային օպերատիվ արձագանքել շահառուների խնդիրներին:
- **Էլեկտրոնային և թղթային տարբերակների միաժամանակյա օգտագործում, ինչի պատճառով աճում է վարչարարությունը և հնարավոր չի լինում լիարժեք զբաղվել դեպքի վարմամբ:** Պարզ է դառնում, որ տեղեկատվության պահպանման և արխիվացման արդյունավետ էլեկտրոնային համակարգ առկա չէ:
- **Երբեմն չի ապահովվում հետադարձ կապը շահառուների և կազմակերպությունների հետ:** Բացակայում են շահառուների խնդիրների արագ արձագանքման մեխանիզմներ, մեկ պատուհանով ծառայությունների մատուցման հնարավորությունը, ինչպես նաև հիմնականում չեն իրականացվում կանխարգելիչ միջոցառումները մեխանիզմների բացակայության պատճառով:
- **Առկա ընթացակարգերի պատճառով աշխատաժամանակի հիմնական մասը ծախսվում է վարչարարության և փաստաթղթավորման վրա:** Տվյալների էլեկտրոնային և թղթային տարբերակների համաժամանակյա կիրառությունը հանգեցնում է աշխատաժամանակի ոչ արդյունավետ օգտագործմանը: Կարելի է դիտարկել այն տարբերակը, որ սոցիալական պաշտպանության ոլորտում դեռևս զարգացած չէ ընդհանուր և նեղ մասնագիտացված ծառայությունների տրամադրումը՝ վարչարարության էլեկտրոնային լինելու արդյունքում աշխատակիցների աշխատաժամանակը խնայելու շնորհիվ:
- **Հատկացված աշխատաժամանակը և հանձնարարությունների ծավալները չեն համապատասխանում միմյանց:** Հանձնարարականների համար տրվում է սեղմ աշխատաժամանակ: Ասվածից բխում է, որ հիմնականում առկա չեն աշխատանքների հստակ և համաչափ բաշխվածություն, հանձնարարությունների տրման ժամանակ հաշվի չեն առնվում աշխատանքի ծավալը և պահանջվող

աշխատաժամանակը: Տրված առաջադրանքները, կայացված որոշումները ոչ միշտ են հստակ: Աշխատաժամանակի և աշխատանքի ծավալների անհամապատասխանության պատճառով ցածր է աշխատանքի արդյունավետությունը:

### Գծապատկեր 15՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքն աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ



Գծապատկեր 15-ից երևում են հակասություններ: 11 և 12 կետերում ամենաբարձր գնահատական ստացած սահմանումները միևնույն ժամանակ ստացել են ամենաբարձր ցուցանիշը հրատապ գործելու տեսանկյունից: Քանի որ ձևակերպումներում սուբյեկտիվ գործոնը մեծ դեր ունի, հետևաբար վերոնշյալ երկու կետերը՝ քաղաքացիների հայտերին պատասխանելու ընթացակարգերը և արագ արձագանքման գործընթացները, ուղակի կապված են իրենց աշխատանքի արդյունավետության հետ: Մրանցի կարելի է եզրակացնել, որ աշխատակիցներն այն դիտարկել են, որպես իրենց աշխատանքի մի մաս ու կարծել են, թե ցածր գնահատական դնելու պարագայում ուղղակի բացասաբար կարող է անդրադառնալ իրենց վրա: Միևնույն ժամանակ երրորդ սյունակում բարձր ցուցանիշը փաստում է, որ այս երկու ուղղություններում բարելավման անհրաժեշտություն կա:

Աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները<sup>40</sup>:

- Առկա գործընթացները և ընթացակարգերը բարդ են, խրթին և դժվար իրականացվելի մասնագետների կողմից: Այսինքն՝ առկա գործընթացները և ընթացակարգերը պարզեցված և մատչելի չեն: Պարզեցված ընթացակարգերի կիրառության արդյունքում տեղի է ունենում աշխատանքի արդյունավետության աճ:

<sup>40</sup> Վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների աշխատանքային գործընթացներին վերաբերվող բացահայտումները նաև մասամբ ներկայացվել են սույն զեկույցի տեսականի, ռազմավարության և գործառնությունների վերաբերվող հատվածներում:

- Չկա մեկ ընդհանուր տեղեկատվական բազա, որը հասանելի կլինի բոլոր վարչական շրջաններին: Վարչական շրջանների և քաղաքապետարանը չունեն ընդհանուր ներքին ցանց: Այստեղից կարելի է եզրակացնել, որ հնարավոր է դիտարկել բոլորին հասանելի տեղեկատվական բազայի և (կամ) շտեմարանների հասանելիության ապահովումը՝ աշխատանքներն արդյունավետ կազմակերպելու համար:

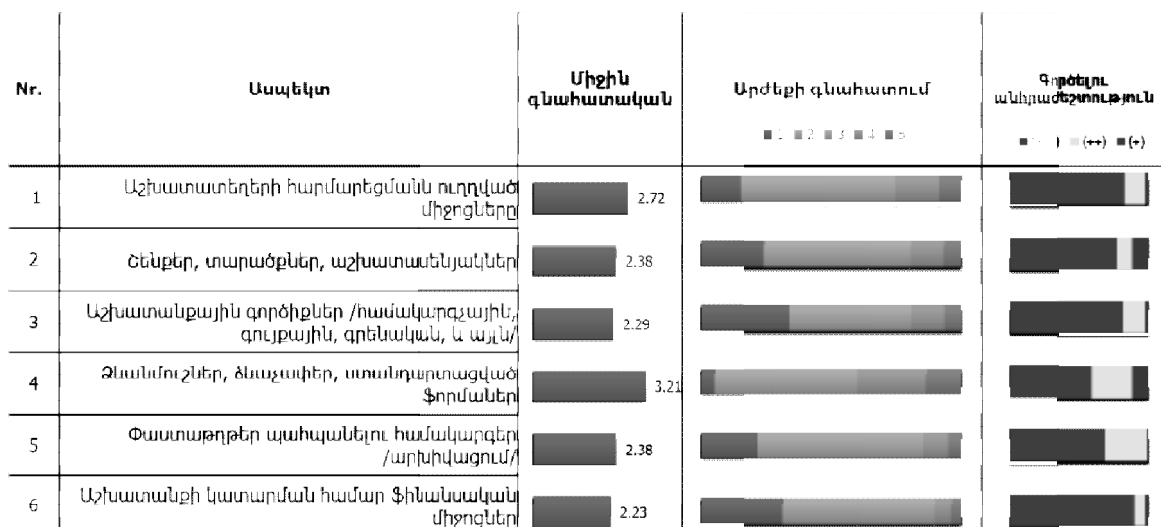
## 2.5. Նյութատեխնիկական միջոցների կառավարում

Համեմատության մեջ նայելով ՄՍՏԲ-ների և սոցիալական բաժինների նյութատեխնիկական պայմանները, երևում է, որ ՄՍՏԲ-ների շենքային պայմանները, շենքի արտաքին և ներքին վիճակը, տեխնիկական, և այլ պարագաներն ավելի թերի են: Բացի այդ, որպես աշխատանքային գործիքներ կամ անհրաժեշտ գործոն, տրանսպորտային միջոցները բացակայում են, հատկապես՝ խիստ անհրաժեշտության դեպքում արագ արձագանքելու և խնդիրը լուծելու նպատակով:

Սոցիալական բաժիններում հիմնականում խնդիրներ չկան շենքային և նյութատեխնիկական առումով, սակայն նույնը կրկնվում է այստեղ, երբ խոսքը վերաբերվում է շահառուին շտապ տունայց կատարելուն և տեղափոխելուն:

Հարցման մասնակիցների զգալի մասը նշում է նաև, որ ֆինանսական միջոցների սակավությունը խոչընդոտում է տեղական մակարդակում սոցիալական աջակցության ծրագրերի իրականացմանը: Միննույն ժամանակ, հարցվողների փոքր հատվածն անդրադառնում է նրան, որ պետք է իրականացնել ֆինանսական աջակցության բաղադրիչը միայն սոցիալական խիստ դժվարին պայմաններում հայտնված մարդկանց համար:

**Գծապատկեր 16՝ Երևանի ՄՍՏԲ-ների կարծիքը նյութատեխնիկական միջոցների վերաբերյալ**

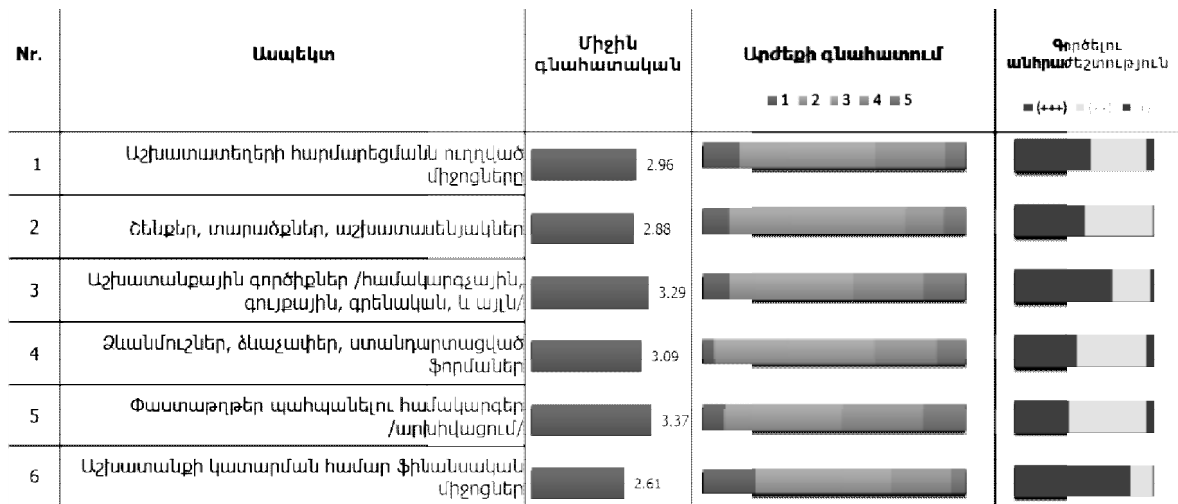


Գծապատկեր 16-ից երևում է, որ հարցումների արդյունքում օբյեկտիվորեն հասկանալի պատկեր է ստացվել: Ինչպես երևում աղյուսակի 6-րդ կետից՝ Ֆինանսական միջոցներն ամենացածր գնահատականն են ստացել, և 90%-ի կողմից նշվել է այդ ուղղությամբ գործելու անհրաժեշտությունը: Միևնույն ժամանակ նկատում ենք, որ գրեթե բոլոր կետերը գնահատվել են 3-ից ցածր ու կարելի է եզրակացնել, որ նյութատեխնիկական բաղադրիչը միջինացված տարբերակով աշխատակիցներն առկա վիճակը գնահատել են ցածր և նշել գործելու անհրաժեշտության բարձր ցուցանիշներ:

Նյութատեխնիկական միջոցների վերաբերյալ ՍՄՏԲ-ների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- **Շենքային և սենյակային պայմանները բավարար չեն աշխատանքների արդյունավետ կազմակերպման համար:** Մեկ աշխատասենյակում աշխատակիցների թիվը ծանրաբեռնված է: Գրենական պիտույքները և աշխատանքային գործիքները բավարար չեն: Առկա գույքը հնամաշ է: Շենքային պայմանները հարմարեցված չեն շահառուների սպասարկմանը: Հասկանալի է, որ համապատասխան շենքային պայմաններով և ամբողջական տեխնիկայով հագեցած չէ բաժինը, որը շահառուներին ի վիճակի չէ մատուցել արագ, նպատակային և մատչելի սոցիալական ծառայություններ: Շենքային պայմանները և աշխատանքային միջավայրը բավարար և նպաստավոր չեն աշխատանքի արդյունավետ կազմակերպման համար:
- **Բացակայում է արխիվը, ինչը խոչընդոտում է փաստաթղթերի պատշաճ պահպանմանը և օգտագործմանը:** Արխիվի ստեղծման արդյունքում, մասնավորապես՝ հնարավոր է դառնում շահառուներին առավել հստակ տեղեկատվության տրամադրումը:
- **Համակարգչային տեխնիկայի հնամաշություն և ոչ բավարար քանակ:** Տպիչ սարքերի ոչ բավարար քանակ է դիտարկվում: Առկա է լուսածիր սարքի և պրոյեկտորի անհրաժեշտությունը: Առկա է համակարգչային նոր ծրագրերի կիրառության հնարավորությունների պակասը: Ասվածից բխում է, որ չկան բավարար քանակի արդիական համակարգիչներ և համակարգչային տեխնիկա աշխատանքների արդյունավետ կազմակերպման համար:
- **Աշխատանքի կատարման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցները բավարար չեն:** Մասնավորապես, տունայցերի հետ կապված տրանսպորտային, հեռախոսային ծախսերն իրականացնում են տեսուչները՝ առանց համապատասխան փոխհատուցման: Նշվածը փաստում է, որ սոցիալական աշխատողներն ապահովված չեն բավարար միջոցներով շահառուների սպասարկման արդյունավետ կազմակերպման այդ թվում տունայցերի իրականացման համար:

**Գծապատկեր 17՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը նյութատեխնիկական միջոցների վերաբերյալ**



Գծապատկեր 17-ից հստակ երևում է, որ պահպանվում է ֆինանսական միջոցների չբավարարելու և դրա խիստ անհրաժեշտության օրինաչափությունը: Հիմնական մեկնաբանություններում էլ նշվում է, որ կարևոր է վերականգնել ֆինանսական աջակցության բաղադրիչը, սակայն ոչ ուղղակի աջակցություն տրամադրելով, այլև տեղական սոցիալական ծրագրեր իրականացնելու միջոցով:

Նյութատեխնիկական միջոցների վերաբերյալ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները՝

- Նյութական և տեխնիկական միջոցների սղության պատճառով առաջանում են աշխատանքների արդյունավետ իրականացման համար խոչընդոտներ և չեն իրականացվում բնակիչների կարիքների աջակցություն: Խնդրահարույց են անապահով ընտանիքներին աջակցություն ցուցաբերելու հնարավորությունները: Օրինակ, աշխատակիցներն ապահովված չեն աշխատանքային ժամերին աշխատանքի բնույթից կախված անհրաժեշտ փոխադրամիջոցով կամ չեն տրամադրվում ֆինանսական հավելյալ միջոցներ աշխատակցի տեղաշարժի համար: Այստեղից կարող ենք եզրակացնել, որ աշխատանքների ավելի հստակ և ժամանակին կատարելու համար աշխատակիցներն ապահովված չեն համապատասխան աշխատանքային գործիքներով և նյութատեխնիկական միջոցներով: Տրանսպորտային միջոցների առկայությունը կնպաստեր միայնակ, տեղաշարժվելու հնարավորություն չունեցող ծերերին և այլ անձանց տնային պայմաններում սոցիալական աջակցություն կազմակերպելու գործընթացին:
- Աշխատասենյակներում առկա չեն համապատասխան պայմաններ, գույք, նոր համակարգիչներ, տպիչներ, լուսածիր սարքեր, ձմռանը ջեռուցումը լիարժեք չի իրականացվում, ամռանը բացակայում են օդափոխիչները: Այսինքն՝ շենքային

պայմանները և աշխատանքային միջավայրը բավարար և նպաստավոր չեն աշխատանքի արդյունավետ կազմակերպման համար:

## **2.6. Երևան քաղաքում համայնքի սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման հիմքերն ու համայնքի սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրման մոտեցումները**

### **2.6.1. Համայնքային սոցիալական աշխատողներ**

Համայնքային ծառայության արդյունավետության բարձրացման գործում առանցքային դերակատարում ունեն համայնքային ծառայողները, քանի որ հանրային ծառայության օրենսդրությամբ համայնքային ծառայությունը մասնագիտական գործունեություն է, որն ուղղված է ՀՀ օրենքներով և ավագանու համապատասխան որոշումներով տեղական ինքնակառավարման մարմիններին վերապահված լիազորությունների իրականացմանը:

Տեղական ինքնակառավարման մարմիններում առկա մի շարք խնդիրներ վկայում են, որ **համայնքի զարգացմանն ուղղված քայլերը մեծապես կախված են նաև հանրային ծառայողների՝ իրենց արհեստավարժությունը, մասնագիտական կարողությունները զարգացնելու ունակությունից և աստիճանից:** Համայնքային ծառայողների գործունեության ոլորտում առկա կարիքը հասկանալու և գույքագրելու համար անհրաժեշտ են պարբերական և նպատակաուղղված մշտադիտարկումներ, դրանց արդյունքների վերլուծություն և խնդիրների քայլ առ քայլ լուծելուն միտված ճանապարհային քարտեզի կազմում:

Համայնքի սոցիալական աշխատողի հիմնական իրավունքները և պարտականությունները սահմանված են պաշտոնի անձնագրով՝ արտացոլելով «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքի, «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ տարածքային կառավարման նախարարի 2008թ. դեկտեմբերի 4-ի «Համայնքային ծառայության պաշտոնների խմբերում և ենթախմբերում ընդգրկվող պաշտոնների անվանացանկը հաստատելու մասին» N 03-Ն հրամանի, ՀՀ տարածքային կառավարման նախարարի 2008թ. դեկտեմբերի 4-ի «Համայնքային ծառայության պաշտոնների յուրաքանչյուր խմբի յուրաքանչյուր ենթախմբի ընդհանուր նկարագիրը հաստատելու մասին» N 04-Ն հրամանի և այլ իրավական ակտերի դրույթները:

Անձնագրում ներկայացված գործառույթները համայնքի սոցիալական աշխատողի պաշտոնը զբաղեցնողից պահանջում են կոնկրետ որակավորում, գիտելիքների և հմտությունների տիրապետում, ինչպես նաև ենթադրում են մասնագիտական գործունեության իրականացում՝ համապատասխան մեթոդաբանության կիրառման միջոցով:

Ընդհանուր առմամբ, համայնքի սոցիալական աշխատողի հիմնական պարտականությունները և դրանց իրականացման համար անհրաժեշտ գործառնությունները բխում են սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությունից:

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ համագործակցության և հասանելի ռեսուրսների որոնման միջոցով և անձի (ընտանիքի) սոցիալական կարիքների գնահատման հիման վրա իրականացվող գործընթաց, որը ներառում է սոցիալական աջակցություն ստացողների կարիքներին համարժեք սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի ծրագրավորումը, դրանք ստանալու հարցում աջակցությունը՝ նպատակ ունենալով բավարարել սոցիալական աջակցություն ստացողի սոցիալական կարիքները:

Դեպքի վարումը կենտրոնանում է անհատների և ընտանիքների կարիքների վրա և ուղղված է բոլոր հնարավոր ռեսուրսների ներգրավմանը, որոնք կարող են ապահովել այդ կարիքների բավարարումը՝ վերջնադրությունքում ենթադրելով շահառուների՝ անձնական և սոցիալական խնդիրները և կյանքի դժվարին իրավիճակն ինքնուրույն հաղթահարելու կամ կանխարգելելու կարողությունների ու հմտությունների բարելավումն ու զարգացումը:

**Համայնքային մակարդակում սոցիալական դեպքի վարումը, ճիշտ այնպես, ինչպես այլ մակարդակներում, իրականացվում է հետևյալ փուլերով.**

- շահառուի կարիքների գնահատում,
- աջակցության գործընթացի կազմակերպման պլանավորում, անհրաժեշտության դեպքում՝ անհատական սոցիալական ծրագրի կազմում, բուն միջամտություն, կամ աջակցության ցուցաբերում,
- իրականացվող գործընթացների մշտադիտարկում,
- կատարված աշխատանքների արդյունքների գնահատում:

Համայնքի սոցիալական աշխատողի պաշտոնի անձնագրում ներկայացված գործառնությունները բնութագրում են համայնքային մակարդակում սոցիալական աշխատանքի վերոնշյալ ընթացքը՝ ենթադրելով յուրաքանչյուր փուլում մասնագետի կողմից համապատասխան գործառնությունների իրականացում:

**Համայնքի սոցիալական աշխատանքի նպատակն է նպաստել՝**

- 1) համայնքներում ռիսկային գործոնների՝ սոցիալական խնդիրների առաջացման վտանգի բացահայտմանը, դրանց նվազեցմանը, կոլեկտիվ պաշտպանության մեխանիզմների ձևավորմանը և խթանմանը.
- 2) բարձրորակ և մատչելի, կարիքահեն սոցիալական ծառայությունների զարգացմանը.
- 3) շահառուի սոցիալական մեկուսացման կանխարգելմանը և սոցիալական ներառմանը.

- 4) շահառուների ինքնօգնության կարողությունների, սոցիալական հմտությունների զարգացմանը, նրանց կենսամակարդակի բարձրացմանը և կյանքի որակի բարելավմանը.
- 5) շահառուների իրավունքների պաշտպանությանը և իրացմանը.
- 6) հասարակությունում սոցիալական արդարության խթանմանը՝ հիմնվելով մարդասիրության (հումանիզմի) և մարդու իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված միջազգային իրավունքի համընդհանուր ճանաչում գտած այլ սկզբունքների և նորմերի վրա:

**Համայնքի սոցիալական աշխատանքն իրականացվում է «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի 1-ին և 20-րդ հոդվածի 1-ին մասերով և սույն մասով սահմանված հետևյալ սկզբունքներին համապատասխան՝**

- 1) առաջնահերթությունը՝ շահառուի իրավունքների առաջնահերթության ճանաչումը բոլոր դեպքերում, բացառությամբ՝ երբ դա հակասում է այլ անձանց իրավունքներին և օրինական շահերին.
- 2) հանդուրժողականությունը՝ շահառուների նկատմամբ համբերատար վերաբերմունքը, նրանց աշխարհայացքի, սովորությունների, կենցաղավարման և վարքագծի նկատմամբ հանդուրժողականության դրսևորումը.
- 3) սոցիալական ռեսուրսների համախմբումը՝ համայնքում սոցիալական աշխատանքի իրականացման ընթացքում մարդկային, նյութական, վարչական հասանելի ռեսուրսների որոնումը, դրանց ներգրավումը և արդյունավետ օգտագործումը՝ շահառուի սոցիալական կարիքների բավարարման, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելուն նպաստող գործոնների վերհանման, կանխման ու հակազդման նպատակով.
- 4) իրավաչափությունը՝ լիազորությունների և գործառույթների իրականացումը ՀՀ Սահմանադրությանը, ՀՀ օրենքներին, այլ իրավական ակտերին, ՀՀ միջազգային պայմանագրերին և սոցիալական աշխատանքի մասնագետների վարքագծի կանոնագրքին (այսուհետ՝ կանոնագիրք) համապատասխան.
- 5) տնտեսվարությունը՝ գործառույթների և լիազորությունների պատշաճ իրականացումը սոցիալական աշխատանքի մասնագետի տիրապետման ներքո գտնվող միջոցների առավել բարեխիղճ և արդյունավետ օգտագործմամբ.
- 6) պատասխանատվությունը՝ իր կողմից իրականացվող և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված գործառույթների և պարտականությունների համար սոցիալական աշխատանքի մասնագետի պատասխանատու լինելը:

**Համայնքի սոցիալական աշխատանքը ներառում է հետևյալ հիմնական միջոցառումների իրականացումը<sup>41</sup>**

- 1) տվյալների հավաքագրում և վերլուծություն՝ ՀՀ օրենքով չարգելված բոլոր միջոցներով շահառուներին վերաբերող տեղեկատվության հավաքագրման և վերլուծման համակարգային գործընթաց, որն իրականացվում է շահառուների իրավիճակի ուսումնասիրության, գնահատման և հետագա բարելավման նպատակով,
- 2) պլանավորում՝ ձեռք բերված տեղեկատվության հիման վրա համապատասխան միջոցառումների, աշխատանքների և գործողությունների ծրագրերի, ներառյալ անհատական սոցիալական ծրագրերի մշակում՝ ուղղված շահառուների կյանքի դժվարին իրավիճակի կանխարգելմանը կամ հաղթահարմանը,
- 3) կազմակերպական (մոբիլիզացնող) միջոցառումներ՝ շահառուների՝ կյանքի դժվարին իրավիճակին, կարիքների բավարարմանն արձագանքելու և կյանքի որակի բարելավման կազմակերպված գործընթաց, որում սոցիալական աշխատողը հանդես է գալիս նախաձեռնողի և (կամ) կազմակերպիչի և (կամ) սուպերվիզորի դերում,
- 4) փորձագիտական կարծիքի տրամադրում՝ սոցիալական աշխատանքի մասնագետների կողմից սոցիալական քաղաքականության բարեփոխումների, ընթացիկ սոցիալական ծրագրերի, շահառուի սոցիալական կարիքներին համարժեք սոցիալական ծառայությունների տրամադրման վերաբերյալ առաջարկությունների և եզրակացությունների տրամադրում,
- 5) «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 5-րդ հոդվածի 5-րդ մասով սահմանված բնույթի՝ մեկ կամ մի քանի սոցիալական ծառայությունների կազմակերպում և (կամ) տրամադրում,
- 6) շահերի պաշտպանություն (ադվոկացիա)՝ շահառուների իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված այնպիսի գործունեություն, որի նպատակն է ապահովել շահառուների իրավունքների արդյունավետ իրականացումը դրանով մատչելի դարձնել նրանց համար նախատեսված սոցիալական ծառայությունները,
- 7) սոցիալական մենթորություն՝ գործընթաց, որի ընթացքում սոցիալական աշխատանքի մասնագետը, օգտագործելով իր մասնագիտական փորձառությունը, աջակցում է շահառուների ինքնօգնության, ինքնորոշման ու ծագած հիմնախնդիրներն ինքնուրույն լուծելու ունակությունների զարգացմանը,
- 8) սոցիալական ուղեկցում՝ շահառուի գործողությունների նկատմամբ վերահսկողություն, երբ նա իրականացնում է իր սոցիալական կարիքների բավարարմանն ուղղված պլանը,

<sup>41</sup> Համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետի պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառնությունների իրականացման մեթոդաբանություն, 2018թ., Վորլդ Վիժն Հայաստան.

- 9) սոցիալական կառավարում՝ սոցիալական ծառայություններ տրամադրող տարածքային մարմինների, սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունների և այլ սուբյեկտների հետ համագործակցության շրջանակներում սոցիալական աշխատողի կողմից թիմային աշխատանքի և կազմակերպական կառավարման մեթոդների և հմտությունների օգտագործում,
- 10) ճգնաժամային միջամտություն՝ սոցիալական աշխատողի կողմից մասնագիտական մեթոդների և հմտությունների՝ այդ թվում առաջին օգնության, կիրառմամբ իրականացվող միջամտություն արտակարգ իրավիճակներում, ինչպես նաև անհետաձգելի լուծում պահանջող՝ շահառուների կյանքին կամ առողջությանը վտանգ սպառնացող իրավիճակներում,
- 11) մշտադիտարկում և գնահատում՝ շահառուի սոցիալական դեպքի վարման ընթացքում իրականացվող գործողությունների և նրանց արդյունքների վերաբերյալ տարբեր մեթոդներով տեղեկատվության շարունակական ստացման ու վերլուծման գործընթաց՝ հնարավոր բացասական հետևանքները կանխելու, զարգացումներն արդյունավետ օգտագործելու, շահառուի և սոցիալական աշխատողի միջև հետադարձ կապն ապահովելու և աջակցող ցանցն ընդլայնելու նպատակով,
- 12) կոնֆլիկտների կառավարում՝ կոնֆլիկտների հավանական առաջացումն առավելագույն արդյունավետությամբ կանխարգելելուն և կոնֆլիկտների առաջացման վաղ փուլերում դրանց լուծմանն ուղղված պլանավորման գործընթաց,
- 13) սոցիալական գնահատում՝ ակտիվ ճանաչողական գործընթաց, որի ժամանակ սոցիալական աշխատողը շահառուի մասնակցությամբ բացահայտում է վերջինիս կարիքները, դժվարությունների բնույթը, դրանց պատճառները և այն արդյունավետ միջոցները, որոնք կարող են օգնել հաղթահարելու խնդրահարույց իրավիճակը,
- 14) սուպերվիզիա՝ գործընթաց, որի արդյունքում համապատասխան հավաստագիր ունեցող սոցիալական աշխատողն օգտագործելով իր մասնագիտական գիտելիքները, փորձառությունն ու կազմակերպական հմտությունները նպաստում է պրակտիկ սոցիալական աշխատողի մասնագիտական կատարելագործմանը, անհատական կարողությունների զարգացմանը, ինչպես նաև մասնագիտական այրման համախտանիշի կանխմանը (հաղթահարմանը)՝ այդ կերպ նպաստելով շահառուներին տրամադրվող սոցիալական ծառայությունների արդյունավետության և որակի բարձրացմանը,
- 15) ուղղորդում և փաստաթղթավորում՝ տեխնիկական կառավարման գործընթաց և վարչական միջոցառումների ամբողջություն՝ սոցիալական աշխատանքի ոլորտը կարգավորող օրենսդրությանը և սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական չափորոշիչներին համապատասխան,
- 16) ընտանեկան միջամտություն՝ միջանձնային խնդիրներ ունեցող ընտանիքների հետ սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաղորդակցման գործընթաց, որի ընթացքում սոցիալական աշխատողն ընտանիքի կոնֆլիկտի կողմերի հետ

համատեղ փորձում է ընդհանուր դիրքորոշման հասնել ընտանեկան հարաբերություններին առնչվող հարցերի շուրջ, ինչպիսիք են՝ երեխաների հետ հարաբերությունները, ամուսնալուծությունը, ֆինանսական խնդիրները և այլն,

17) հանրային (հասարակության) իրազեկում՝ շահառուների, ինչպես նաև համայնքի սոցիալական կարիքների վերհանում, դրանց բավարարման, տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման տեսանկյունից կարևոր նշանակություն ունեցող տեղեկատվության նախապատրաստում և դրա տրամադրում համայնքի տարածքում գործող աջակցող ցանցի մասնակիցներին և համայնքի բնակչությանը,

18) համագործակցություն՝ շահառուի դեպքին առնչվող այլ կառույցների, անձանց, ինչպես նաև զանգվածային լրատվական միջոցների հետ (վերջիններիս պարագայում՝ նաև լուսաբանվող նյութերում էթիկական հարցերում զգուշություն ցուցաբերելու, նորմերի պահպանության իմաստով) համատեղ գործընթաց, որն ուղղված է սույն օրենքի 5-րդ հոդվածի 3-րդ մասով սահմանված նպատակների իրականացմանը.

19) ՀՀ օրենսդրությամբ չարգելված այլ միջոցառումների իրականացում:

Համայնքի սոցիալական աշխատողի պաշտոնի անձնագրում ներկայացված գործառույթները բնութագրում են համայնքային մակարդակում սոցիալական աշխատանքի վերոնշյալ ընթացքը՝ ենթադրելով յուրաքանչյուր փուլում մասնագետի կողմից համապատասխան գործառույթների իրականացում: Գործառույթներում ներկայացված են նաև համայնքի սոցիալական աշխատողի գործունեության հիմնական ուղղությունները և կարևորագույն ասպեկտները:

Այսպիսով, համայնքի սոցիալական աշխատողի պաշտոնի անձնագրում ներկայացված հիմնական գործառույթների իրականացման նպատակով մասնագետը կարող է ուղղորդվել հետևյալ մեթոդաբանությամբ: Ընդ որում, առաջարկվող մեթոդաբանությունը ներկայացվում է մասնագիտական յուրաքանչյուր պարտականությանը համապատասխան և ուղղված է կոնկրետ պարտականության իրագործման հնարավորությունների ու ձևերի վերաբերյալ գիտելիքներ և հմտություններ տրամադրելուն՝ նպատակ ունենալով հեշտացնել համայնքի սոցիալական աշխատողի՝ պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառույթների իրականացումը:

**Գործառույթ 1.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը սոցիալական աջակցության պետական ծրագրերի հասցեականության մեծացման նպատակով, իր իրավասության սահմաններում, միջոցներ է ձեռնարկում կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված կամ սոցիալական պաշտպանության կարիք ունեցող անձանց և ընտանիքներին հայտնաբերելու ուղղությամբ ու աջակցում է նրանց ՍՄՏԲ-ին դիմելու հարցում:

**Գործառույթ 2.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն ուսումնասիրում է սոցիալական աջակցություն ստանալու համար դիմած անձանց (ընտանիքների) սոցիալական և

նյութական պայմանները՝ ըստ անհրաժեշտության կատարելով տնային այցելություններ և արդյունքների մասին զեկուցում է անմիջական ղեկավարին:

Գնահատման ընթացքում համայնքի սոցիալական աշխատողի համար կարևոր է հիշել և պահպանել այնպիսի **սկզբունքներ**, ինչպիսիք են.

- **գնահատման օբյեկտիվությունը**, ինչը նշանակում է, որ համայնքի սոցիալական աշխատողը հանդես է գալիս օբյեկտիվ ուսումնասիրություն անցկացնողի և արդյունքներն անկողմնակալորեն մեկնաբանողի ու ներկայացնողի դերում,
- **գնահատման համալիրությունը**, որը ենթադրում է, ուսումնասիրել շահառուի կենսագործունեության հիմնական բոլոր ոլորտները և ապահովել համալիր տեղեկատվություն բոլոր կարիքների վերաբերյալ,
- **գնահատման խորքայնությունը**, որի համաձայն համայնքի սոցիալական աշխատողին անհրաժեշտ է գնահատման ընթացքում ստանալ ոչ թե պարզապես տեղեկատվություն, այլ այնպիսի տեղեկություններ, որոնք հնարավորություն կտան կատարելու շահառուի սոցիալական կարիքների, հիմնախնդիրների, դրանց պատճառահետևանքային կապերի մասին համապատասխան վերլուծություններ ու եզրակացություններ,
- **գնահատման արդյունքների հավաստիությունը**. այս սկզբունքի պահպանման համար կարևոր է, որպեսզի համայնքի սոցիալական աշխատողը կիրառի հետազոտական տարբեր մեթոդներ (հարցազրույց, փաստաթղթերի վերլուծություն, տնային այցելություն, դիտարկում և այլն), ինչպես նաև շահառուին դիտարկելով որպես տեղեկատվության հիմնական և գլխավոր աղբյուր (քանի որ սոցիալական կարիքներ ունեցողը և հիմնախնդիրը կրողը հենց շահառուն է), այնուամենայնիվ, օգտվի նաև տեղեկատվության այլ աղբյուրներից:

**Գործառույթ 3.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն առաջարկություններ է ներկայացնում իր իրավասության սահմաններում ձեռնարկված միջոցների արդյունքում համայնքում հայտնաբերված կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց (ընտանիքների) սոցիալական պայմանների բարելավման, այդ թվում՝ համայնքի կողմից սոցիալական ծառայությունների հնարավոր տեսակների տրամադրման ուղղությամբ:

**Գործառույթ 4.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը սոցիալական աջակցություն ստանալու համար դիմած անձին օգնում է բացահայտել և օգտագործել դժվարություններ հաղթահարելու իր կարողությունը.

Շահառուի ակտիվ մասնակցությունն իր խնդիրների լուծման գործընթացին և նրա ինքնորոշման ապահովումն այն սկզբունքներից են, որոնց վրա է կառուցվում սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությունը՝ խնդիր ունենալով շահառուի ակտիվ և անմիջական ներգրավմամբ հասնել համատեղ աշխատանքի նպատակների իրագործմանը:

Իր իսկ խնդիրների լուծման կամ կարիքների բավարարման գործընթացներում շահառուի ակտիվ մասնակցությունն ապահովվում է.

- շահառուին աշխատանքի յուրաքանչյուր փուլում ներգրավելու միջոցով,
- գործառույթների հստակ բաժանման, շահառուի համար պատասխանատվության համապատասխան «չափաբաժնի» սահմանման միջոցով,
- շահառուի կողմից իրականացվելիք քայլերը, գործողությունները որոշելով և դրանց իրականացման համար անհրաժեշտ պայմաններ ստեղծելով (օրինակ՝ անհրաժեշտ տեղեկատվություն տրամադրելով, որոշ հմտություններ զարգացնելով, վարքային նմուշներ փորձարկելով/խաղարկելով և այլն),
- ցանկացած քայլ և գործողություն նրա հետ քննարկելով և համաձայնեցնելով,
- ցանկացած որոշում համատեղ կայացնելով, իսկ աշխատանքի որոշակի փուլերում՝ որոշումների կայացման պատասխանատվությունը շահառուին թողնելով:

**Գործառույթ 5.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը մասնակցում է համայնքում սոցիալական աջակցություն ստացողի անհատական սոցիալական ծրագրի մշակման և իրականացման աշխատանքներին.

Անհատական սոցիալական ծրագիրը (այսուհետ անհատական ծրագիր) սոցիալական դեպքի վարման արդյունքներով կազմված ծրագիր է, որում ներառվում են սոցիալական աջակցություն ստացողի սոցիալական կարիքները, դրանց համարժեք սոցիալական ծառայությունների տեսակներն իրենց տրամադրման ժամկետով, ակնկալվող արդյունքով, ինչպես նաև սոցիալական դեպքի շարունակական հսկողության ժամանակացույցը:

**Գործառույթ 6.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը պահպանում է իր կողմից սպասարկվող անձանց (ընտանիքներին) սոցիալական աջակցություն տրամադրելու ընթացքում իրեն հայտնի դարձած տեղեկությունների գաղտնիությունը:

**Գործառույթ 7.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն ամփոփում և իր անմիջական ղեկավարին է ներկայացնում սոցիալական ծառայությունների տրամադրման աջակցող ցանցի մյուս մասնակիցների կողմից համայնքի տարածքում իրականացվող սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ծրագրերի և առկա ռեսուրսների մասին ստացված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև աջակցող ցանցի մյուս մասնակիցներին է փոխանցում համայնքի կողմից իրականացվող սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ծրագրերի և առկա ռեսուրսների մասին իր անմիջական ղեկավարի հետ ճշտված տեղեկատվությունը:

**Գործառույթ 8.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն առաջարկություններ է ներկայացնում սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի բարելավման ուղղությամբ:

**Գործառույթ 9.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն առաջարկություններ է ներկայացնում համայնքի ԽՀՄ-ի խնդիրների լուծման ուղղությամբ:

**Գործառույթ 10.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը մասնակցում է համայնքի ԽՀՄ-ին ՀՀ օրենսդրությամբ վերապահված գործառույթների իրականացման աշխատանքներին:

**Գործառույթ 11.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը մասնակցում է համայնքի սոցիալական կարիքների գնահատման, սոցիալական աջակցության համայնքային ծրագրի մշակման և իրականացման աշխատանքներին:

**Գործառույթ 12.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն առաջարկություններ է ներկայացնում սոցիալական ծառայությունների տրամադրման աջակցող ցանցի մյուս մասնակիցների հետ սոցիալական համագործակցության համաձայնագիր ընդունելու կամ դրան միանալու վերաբերյալ:

**Գործառույթ 13.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը կատարում է իր անմիջական ղեկավարի հանձնարարությունները՝ ժամանակին և պատշաճ որակով:

**Գործառույթ 14.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն անհրաժեշտության դեպքում, իր անմիջական ղեկավարի համաձայնությամբ կամ հանձնարարությամբ, մասնակցում է ՍՍՏԲ-ի, համապատասխան տեղական ինքնակառավարման մարմինների և այլ կազմակերպությունների կողմից կազմակերպվող քննարկումներին և այլ միջոցառումներին:

**Գործառույթ 15.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն անհրաժեշտության դեպքում, իր լիազորությունների սահմաններում նախապատրաստում և անմիջական ղեկավարին է ներկայացնում առաջարկություններ, տեղեկանքներ, հաշվետվություններ, միջնորդագրեր, զեկուցագրեր և այլ գրություններ:

**Գործառույթ 16.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն իրականացնում է անձանց դիմում-բողոքների սահմանված կարգով քննարկումը և արդյունքները ներկայացնում է քարտուղարին:

**Գործառույթ 17.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը պլանավորում և իրականացնում է տեղական սոցիալական ծրագրեր:

**Գործառույթ 18.** Համայնքի սոցիալական աշխատողը վարում է տեղեկատվական բազա և առկա տեղեկատվության հիման վրա պարբերաբար կատարում վերլուծություններ:

**Գործառույթ 19.** Համայնքի սոցիալական աշխատողն իրականացնում է պաշտոնի անձնագրով սահմանված այլ լիազորություններ:

Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ համայնքի սոցիալական աշխատողի պաշտոնի անձնագրի տարբեր բաժիններ ենթադրում են համապատասխան գործառույթների իրականացում, որոնք կարգավորվում են «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով, «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով և այլ իրավական ակտերով՝ տվյալ գործառույթը նախատեսված է՝ ապահովելու համայնքի սոցիալական աշխատողի կողմից նաև այնպիսի գործառույթների իրականացումը, որոնք չեն հակասում ՀՀ իրավական ակտերի պահանջներին:

Վերոնշյալ գործառույթներն իրականացնելիս համայնքի սոցիալական աշխատողն իրականացնում է համագործակցություն սոցիալական պաշտպանության ոլորտի բոլոր դերակատարների հետ, որոնք սոցիալական ծառայություններ են տրամադրում

բնակչության տարբեր խմբերին կամ զբաղվում են ոլորտում սոցիալական քաղաքականության մշակմամբ, իրականացնում են կառավարման գործառնություններ: Այդ կառույցները ներկայացնում են հասարակության ինչպես պետական /ՄԱՏԲ, ՀՄՕՏԿ, ՁՏԿ, ԲՄՓՀ, ՄԱԾ, կրթական հաստատություն, առողջապահական հաստատություն, ոստիկանություն և այլն/, այնպես էլ հասարակական /միջազգային կառույց, ՀԿ, հիմնադրամ, անհատ բարերար և այլն/ սեկտորները: Հարկ է նշել, որ այս կառույցների հետ համագործակցությունը կարող է լինել հիմնվելով՝ ինչպես ֆորմալ հարաբերությունների վրա՝ իրականացնելով աջակցող ցանցի հետ հանդիպում, այնպես էլ ոչ ֆորմալ հարաբերությունների շրջանակներում՝ անհատական հանդիպումներ, կլոր-սեղան, դեպքերի քննարկում և այլն:

### 2.6.2. Տեղական սոցիալական ծրագրերի իրականացում

Համայնքային զարգացումը երկարատև գործընթաց է և հետապնդում է հեռահար նպատակներ, որոնց իրագործման ճանապարհը պետք է լինի մանրակրկտորեն պլանավորված և համայնքի շահագրգիռ բոլոր կողմերի հետ հստակորեն համաձայնեցված:

Համայնքի զարգացման ռազմավարական պլանավորումն արտացոլվում է համայնքի սոցիալական քաղաքականության մեջ, որն էլ մշակվում և ներկայացվում է համապատասխան ծրագրերի միջոցով: Մեր երկրում գործող օրենսդրության համաձայն, **համայնքի սոցիալական զարգացման ռազմավարական ուղղությունները ներկայացվում են երկու հիմնական փաստաթղթերում՝ համայնքի զարգացման հնգամյա ծրագրում և տեղական սոցիալական ծրագրում:** «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածի 5-րդ մասը սահմանում է, որ համայնքի ղեկավարը «տեղական սոցիալական ծրագիրը» կարող է մշակել և իրականացնել կամ որպես առանձին ծրագիր, կամ որպես համայնքի հնգամյա զարգացման ծրագրի բաղկացուցիչ մաս:

«Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքն էլ տեղական սոցիալական ծրագիրը բնութագրելու համար նշում է, որ այն կազմվում է.

- կարճաժամկետ և միջնաժամկետ կտրվածքով,
- տարածքային առանձնահատկությունների, տարածքում առկա խնդիրների հաշվառմամբ
- համայնքի սոցիալական կարիքների գնահատման հիման վրա:

Տեղական սոցիալական ծրագիրը մշակվում է տեղական ինքնակառավարման, համայնքային, պետական, մասնավոր և հասարակական կազմակերպությունների հնարավոր լայն համագործակցությամբ, որին կարող են մասնակից դառնալ տվյալ համայնքում և տարածաշրջանում գործող առողջապահական, կրթական, մշակութային, սոցիալական ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունները:

**Տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակումը կատարվում է հետևյալ հիմնարար նպատակներով՝**

- համայնքի զարգացման ռազմավարական ուղղությունները բնութագրելու և զարգացման անհրաժեշտությունը հիմնավորելու,
- համայնքի զարգացման գործընթացները, նախաձեռնությունները և միջոցառումները պլանավորելու,
- համայնքի զարգացման համար անհրաժեշտ ռեսուրսները համախմբելու,
- համայնքի զարգացման ծրագրերի, նախաձեռնությունների, գործընթացների հաշվետվողականությունն ապահովելու համար:

2016թ. ՀՀ ԱՍՀ նախարարի N 19Ս/1 հրամանով հաստատեց տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման մեթոդական ցուցումները, որոնք միտված են ուղղորդելու մասնագետներին տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման ընթացքում՝ ներկայացնելով անհրաժեշտ մեթոդները, քայլերը, սկզբունքները:

Ըստ տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման առաջարկվող մեթոդաբանության՝ դրանց մշակումը պետք է հետապնդի այնպիսի նպատակներ, որոնց միջոցով հնարավոր կլինի ապահովել՝

- տեղական /տարածաշրջանային/ մակարդակում սոցիալական ծառայությունների համալիր և ամբողջական մատուցում,
- սոցիալական ծառայությունների հասանելիության, մատչելիության բարելավում և դրանց մատուցման արդյունավետ համակարգում,
- հասարակությունում սոցիալապես խոցելի և հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց ներառման ապահովում,
- սոցիալական ոլորտ պետական քաղաքականության առաջնահերթությունների զուգակցում տեղական առանձնահատկությունների ու կարիքների հետ,
- համայնքում առկա ռեսուրսների /այդ թվում ոչ պետական հատվածի/ օգտագործման արդյունավետություն,
- բնակիչների առողջական վիճակի, երեխաների կրթության միջավայրի բարելավում,
- սոցիալապես անապահով խմբերին կյանքի դժվար իրավիճակից դուրս գալու հարցում աջակցության տրամադրում,
- բնակչության կայուն զբաղվածության մակարդակի բարձրացում:

Տեղական սոցիալական ծրագրում սահմանվում են նաև համայնքի առանձնահատկություններով պայմանավորված սոցիալական ոլորտի հիմնական ուղղությունները՝ թիրախում ունենալով բնակչության սոցիալապես խոցելի առանձին խմբերին (անապահով ընտանիքներ, առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխաներ, միայնակ տարեցներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք և այլն), ինչպես նաև համայնքի ընդհանուր կարիքները:

Հաշվի առնելով վերոնշյալ հանգամանքը՝ տեղական սոցիալական ծրագրերը կարող են կազմվել ինչպես համայնքի բնակիչների առանձին խմբերին (օրինակ՝ տարեցներին, երեխաներին և այլն) հուզող կոնկրետ հիմնախնդիրների լուծումներն առաջարկելու և պլանավորելու համար, այնպես էլ համայնքի սոցիալական կարիքներին արձագանքելու նպատակով:

**Այս առումով հարկ է նշել, որ համայնքի խնդիրներին, կարիքներին, ռեսուրսներին և հնարավորություններին լավագույնս տիրապետող մասնագետներից է համայնքի սոցիալական աշխատողը, հետևաբար, նրա ներգրավումը տեղական սոցիալական ծրագրի տարբեր ընթացակարգերում հիմնավորված է և կարևոր:**

Նա համայնքի այն մասնագետն է, ով իր ամենօրյա գործունեության միջոցով առնչվում է համայնքի բնակիչների կարիքներին, համայնքային ծառայությունների հիմնախնդիրներին, այդ իսկ պատճառով տեղական սոցիալական ծրագրի մշակման և իրականացման փուլերում նրա ներառվածությունը կապահովի ծրագրի արդիականությունը և հասցեականությունը: Բացի դրանից, տեղական սոցիալական ծրագրերի միջոցով համայնքի սոցիալական աշխատողն ի գործ կլինի համայնքում նպաստել համակարգային բնույթի փոփոխությունների կատարմանը, այդպիսով հանդես գալով ոչ միայն որպես համայնքի բնակիչներին ուղղակի ծառայություններ մատուցող, այլև որպես համայնքի պլանավորման, կազմակերպման և զարգացման խնդիրներով զբաղվող մասնագետ:

Իրագործումը տեղական սոցիալական ծրագրի կարևոր փուլ է, որում ևս համայնքային սոցիալական աշխատողն ունի կարևոր մասնակցություն: Նա իր մասնակցությունն այդ փուլում ապահովում է հետևյալ գործառնությունների միջոցով.

- պատշաճ կերպով իրականացնում է տեղական սոցիալական ծրագրով կամ դրա առանձին բաղադրիչներով իրեն վերապահված գործառնությունները, կատարում է համապատասխան աշխատանքները,
- սոցիալական աջակցության ցանցի անդամներին աջակցում է իրականացնելու ծրագրով իրենց վերապահված աշխատանքները,
- տեղական սոցիալական ծրագրի իրականացման ընթացքում համակարգում է սոցիալական աջակցության համայնքային ցանցը,
- տեղական սոցիալական ծրագրի իրականացման արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով համախմբում է անհրաժեշտ ռեսուրսները կամ ներգրավում նորերը,
- զբաղվում է տեղական սոցիալական ծրագրի իրականացման համար անհրաժեշտ ֆոնդերի հայթայթմամբ:

**Համայնքի սոցիալական աշխատողը ներառվում է նաև տեղական սոցիալական ծրագրի մշտադիտարկման և գնահատման աշխատանքներում:** Այդ ընթացքում նա իրականացնում է այնպիսի գործողություններ, ինչպիսիք են.

- մասնակցություն մշտադիտարկման կամ ամփոփիչ գնահատման մեթոդաբանության մշակմանը,
- մասնակցություն մշտադիտարկման և գնահատման անցկացմանը՝ ունենալով անհրաժեշտ հանդիպումներ, քննարկումներ և հարցազրույցներ,
- տեղական սոցիալական ծրագրի կամ դրա առանձին ենթածրագրերի իրականացման և արդյունքների վերաբերյալ իր մասնագիտական կարծիքի ներկայացում,
- տեղական սոցիալական ծրագրի հետագա բարելավման հնարավորությունների և տարբերակների վերաբերյալ առաջարկությունների ներկայացում,
- ներգրավում հաշվետվությունների պատրաստման աշխատանքներում:

Քանի որ տեղական սոցիալական ծրագրի իրագործումը ենթադրում է նաև համայնքի բյուջեի կատարում, ապա այդ ընթացքում էական նշանակություն են ստանում բյուջետային կամ արտաբյուջետային ֆինանսավորման միջոցառումները:

**Տեղական սոցիալական ծրագրի իրականացման ֆինանսավորումը կարող է ստացվել հետևյալ աղբյուրներից՝**

- համայնքի բյուջե,
- իրավաբանական և ֆիզիկական անձանց հատկացումներ,
- սոցիալական աջակցության վճարովի (համավճարով) ծառայություններ, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ չարգելված այլ աղբյուրներ:

Սակայն հարկ է նշել, որ **տեղական սոցիալական ծրագրերի գաղափարախոսությունը լիովին ներդրված չէ:** Գործնականում տեղական սոցիալական ծրագրեր չեն կազմվում և չեն իրականացվում՝ բացառությամբ կազմակերպությունների կողմից իրականացված ծրագրերի: Հիմնական պատճառը ռեսուրսների բացակայությունն է և իրազեկվածության ցածր մակարդակը. մեկանգամյա վերապատրաստումները բավարար չեն, որպեսզի այդ նոր գաղափարախոսությունն ու գործելաոճն ամրապնդվեն գործնականում: **Անրհարժեշտ են տեղական սոցիալական ծրագրերին նվիրված առավել ծավալուն վերապատրաստումներ և հանրային իրազեկում, ինչպես նաև հստակ ընթացակարգեր դրանց մշակման, իրագործման, ֆինանսավորման և մշտադիտարկման ու գնահատման համար:** Սոցիալական ծրագրերը նաև հանդիսանում են ծառայությունների պատվիրակման գործընթացը հեշտացնող և փոխկապակցված միջոց:

### 2.6.3. Երևանի վարչական շրջաններում համայնքի սոցիալական աշխատողների հաստիքների ներդրման հաշվարկ

Համայնքներում սոցիալական աշխատողի հաստիքի ներդրման անհրաժեշտությունը պայմանավորված էր սոցիալական ծառայությունների մատչելիության ապահովմամբ: Ինչպես նշվել էր, ներկայումս օրենքում առկա

ձևակերպումը լիարժեք կերպով չի ապահովում նշյալ նպատակի իրագործումը: Պատճառն այն է, որ օրենքը պահանջում է 5000 և ավելի բնակչություն ունեցող համայնքում ստեղծել սոցիալական աշխատողի հաստիք, սակայն հստակ չէ, թե քանի հաստիքի մասին է խոսքը և յուրաքանչյուր 5000 բնակչին քանի սոցիալական աշխատող պետք է սպասարկի աշխատանքի արդյունավետության ապահովման համար: **Նման կարգավորումը հանգեցրել է այնպիսի իրավիճակի, երբ սոցիալական աշխատողի առկայությունը կրում է ձևական բնույթ և պայմանավորված է օրենքի պահանջը պահելու անհրաժեշտությամբ,** քանի որ ակնհայտ է, որ մեկ սոցիալական աշխատողը չի կարող որևէ արդյունավետ աշխատանք կատարել Երևան քաղաքի ողջ տարածքում: Ուստի անհրաժեշտ է, որ Երևան քաղաքի յուրաքանչյուր վարչական շրջանում ներդրվի համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիքներ, որը հնարավորություն կտա ապահովել մատուցվող սոցիալական ծառայությունների արդյունավետությունը:

Այսպիսով, հաշվի առնելով արտասահմանյան երկրների, օրինակ Վրաստանի և Մոլդովայի, փորձը՝ առաջարկվում է մասնագետների, որպես համայնքային ծառայողների ապահովման հետևյալ սանդղակը.

- Մինչև 5000 բնակչություն ունեցող համայնքների համար՝ նվազագույնը մեկ համայնքային սոցիալական աշխատող:
- Յուրաքանչյուր հաջորդ 2000 բնակչության համար անհրաժեշտ է նախատեսել ևս 1 հաստիք:
- Յուրաքանչյուր հաջորդ մասնագետի հաստիքը հաստատվում է հիմք ընդունելով գործող մասնագետների ծանրաբեռնվածությունը՝ առաջնորդվելով ստորև ներկայացված դեպքի վարման չափորոշիչներով սահմանված սանդղակով:
- Այն համայնքներում, որտեղ գործում են ԻՄԾ-ներ և դեպք վարողներ, ապա ևս մեկ համայնքային սոցիալական աշխատողի ներգրավման հարցը քննարկվում է՝ ելնելով նաև այդ ռեսուրսի համադրումից և ծանրաբեռնվածությունից:

Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկայում, համաձայն դեպքի վարման ստանդարտների<sup>42</sup> աշխատաժամանակը բաժանվում է 2 մասի: Միջինում, աշխատաժամանակի 70%-ը տրամադրվում է շահառուի հետ իրականացվող ուղղակի աշխատանքին, որը ներառում է՝ պլանավորում, որոշումների կայացում, փաստաթղթերի կազմում, խորհրդատվություն, համագործակցություն և այլն: Աշխատաժամանակի 30%-ը տրամադրվում է շահառուի հետ տարվող անուղղակի աշխատանքին, որը ներառում է՝ զարգացում, պաշտպանություն, շարունակական կրթություն, ուսուցում և այլն:

Այսպիսով, յուրաքանչյուր համայնքային սոցիալական աշխատողին մեկ ամսվա կտրվածքով բաժին է ընկնում 10-50 շահառու, որոնցից յուրաքանչյուրի հետ իրականացվում է առնվազն 4-12 ժամ ուղղակի աշխատանք: Ընդ որում, մասնագետի դեպքերի ծանրաբեռնվածությունը կախված է դրանց բնույթից, այսպես՝ սոցիալական աշխատողը մեկ ամսվա ընթացքում կարող է աշխատել.

<sup>42</sup> <http://www.socialserviceworkforce.org/resources/social-work-case-management-standards>

- 10-15 շահառուի հետ, եթե նրանցից յուրաքանչյուրի դեպքերը բարդ են, խնդրահարույց և պարունակում են բազմաթիվ համակցված խնդիրներ.
- 25-30 շահառուի հետ, եթե միջին բարդության դեպքեր են և պարունակում են 2-3 խնդիր.
- 50 շահառուի հետ, եթե դեպքն իրենից ներկայացնում է 1 խնդիր, կամ պահանջվում է անուղղակի աշխատանք (ուղղորդում, վարչարարական հարցերի կարգավորում և այլն):

Այսպիսով, իրականացնելով Երևան քաղաքի սոցիալական ծառայությունների համակարգի ուսումնասիրություն Երևան քաղաքի 12 վարչական շրջաններում, այդ թվում նաև Երևանի քաղաքապետարանի առանձնացված ստորաբաժանումներում՝ ՄԱՏԲ-ներում, սոցիալական ծառայությունների տրամադրման հետ կապված դուրս են բերվել մի շարք խնդիրներ, որոնց լուծման գործընթացը պահանջում է մասնագիտական մոտեցում, այն է՝ **համայնքի սոցիալական աշխատանքի մասնագետների առկայություն յուրաքանչյուր վարչական շրջանում**: Կարելի է առանձնացնել վերոնշյալ խնդիրներից մի քանիսը, մասնավորապես՝ վարչական շրջաններում առկա սոցիալական ծառայությունների մասնագետների թվի անհամապատասխանությունը խոցելի ընտանիքների համամասնությանը, տրամադրվող սոցիալական ծառայությունների մասնագիտական ցածր որակը, տեղեկատվական միասնական բազայի բացակայությունը, վերապատրաստման դասընթացների սակավ լինելը, դեպքի վարման ընթացակարգերին անիրազեկվածությունը, մատուցվող ծառայությունների վերաձածկը և այլն:

Ելնելով վերոնշյալ խնդիրներից և առաջնորդվելով «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածով՝ **առաջարկվում է Երևան քաղաքի համար ներդնել սոցիալական աշխատանքի մասնագետների հաստիքներ՝ հիմք ընդունելով Երևան քաղաքի բնակչության աղքատության մակարդակը և միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը**: Այսպիսով, ըստ ՀՀ վիճակագրական կոմիտեի «Աղքատության պատկերը Հայաստանում 2008-2017թթ.» զեկույցի՝ Երևան քաղաքի աղքատության մակարդակը կազմում է բնակչության 22,4 տոկոսը (բնակչության թվաքանակը՝ 2018թ. դրությամբ՝ 1.081.800 մարդ)<sup>43</sup>, որը հավասարագոր է 242.211 մարդ թվաքանակին: Ելնելով միջազգային փորձից, որտեղ նախատեսվում է մինչև 5000 բնակչություն ունեցող համայնքների համար՝ նվազագույնը մեկ համայնքային սոցիալական աշխատող և յուրաքանչյուր հաջորդ 2000 բնակչության համար՝ ևս 1 հաստիք, ապա Երևան քաղաքում առաջարկվում է, ըստ բնակչության աղքատության թվաքանակի համամասնության, նախատեսել մինչև 5000 բնակչություն ունեցող համայնքների համար՝ նվազագույնը մեկ սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք, և յուրաքանչյուր հաջորդ 3000 բնակչության համար՝ ևս 1 հաստիք, որը ենթադրում է՝ Երևան քաղաքի համար 80 սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք ներդնել:

Իսկ 12 վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատանքի մասնագետների հաստիքների ներդրման և ներուժի ծավալները գնահատելու համար խորհուրդ է տրվում

<sup>43</sup> <https://www.armstat.am/am/?nid=82&id=2176>:

իրականացնել համայնքների սոցիալական խոցելիության ուսումնասիրություն՝ կիրառելով SVI (Social vulnerability index) և VAT (Vulnerability Assessment Tool) գործիքները, որոնք թույլ են տալիս գնահատել համայնքի սոցիալական խոցելիության աստիճանը և որոշել համայնքի կարիքներին արձագանքող ծառայությունների շրջանակը, դրանց ծավալը, ինչպես նաև պահանջվող մասնագիտական ներուժը:

#### **2.6.4. Համայնքային ծառայության մեջ առկա խնդիրների և առաջարկվող լուծումների վերլուծություն**

Պետք է նշել, որ համայնքային ծառայողների մասնագիտական խնդիրները հիմնականում սկսվում են նրանց ընտրության փուլում, քանի որ թափուր պաշտոն զբաղեցնելու համար անցկացվող մրցույթները բազային-մասնագիտական գիտելիքներով համայնքային ծառայողի օբյեկտիվ ընտրության հնարավորություն չեն տալիս:

Համայնքային ծառայության ոլորտում առկա խնդիրները կարելի է բաժանել 2 մակարդակների: Առաջին մակարդակի դիտարկումներն առավել համակարգային բնույթ կրելով ուղղակիորեն կապված են վերապատրաստման համակարգում առկա խնդիրների հետ պատճառահետևանքային կապերով:

##### **Համակարգային խնդիրները երկուսն են: Դրանք են՝**

1. Ծառայողական և պաշտոնական աճի, ինքնաիրացման և ինքնազարգացման գործիքակազմի սահմանափակությունը
2. Կատարողականի գնահատման, հաշվետվողականության հստակ գործիքակազմի բացակայությունը

##### **Համայնքի մասնավոր խնդիրներ են հանդիսանում՝**

1. Կոնկրետ պաշտոնի և պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառույթների անհամապատասխանությունը
2. Վերապատրաստման կարիքի համակողմանի գնահատման գործիքակազմի բացակայությունը
3. Փաստացի կատարված աշխատանքի և դրա վերաբերյալ ներկայացված կիսամյակային հաշվետվության իրարից հեռացված ու անհամապատասխան լինելը:

Վերը նշվածն ամփոփելով կարող ենք նշել, որ համայնքային ծառայության ոլորտում առկա խնդիրները լուծելու առաջարկվում է 2 տարբերակ:

##### **Ա. Համայնքի և նախարարության մակարդակում աշխատանքային կարգով լուծվող խնդիրներ՝**

1. Համայնքային ծառայողի պաշտոնի անձնագրի և իրականացրած գործառույթների համապատասխանեցումը

2. Կիսամյակային կամ տարեկան պարբերականությամբ համայնքային ծառայողների վերապատրաստման կարիքի գնահատման իրականացում և արդյունքների համադրում կիսամյակային հաշվետվության հետ
3. Մասնագիտական վերապատրաստման նոր մեթոդաբանությամբ ծրագրերի կազմում
4. Վերապատրաստում իրականացնող կազմակերպությունների, դասավանդող մասնագետների ընտրության հստակ չափանիշերի նախատեսման հարցի քննարկում ՀՀ ՏԿԵՆ հետ:

## **Բ. Օրենսդրական կարգավորումներ պահանջող խնդիրներ**

### **1) Մրցույթի անցկացում մեկ՝ թեստային փուլով**

Համայնքային ծառայության թափուր պաշտոններ զբաղեցնելու համար անհրաժեշտ է կատարել օրենսդրական փոփոխություն, որի արդյունքում մրցույթն անցկացվելու է մեկ՝ թեստավորման փուլով և մրցույթի հաղթող ճանաչել թեստավորման առաջադրանքների առնվազն 85% հաղթահարած մասնակցին: Եթե 85% հաղթահարած մասնակիցները մեկից ավելի են, ապա համայնքի ղեկավարը, աշխատակազմի քարտուղարը, ոլորտը համակարգող տեղակալը, տվյալ պաշտոնում նշանակելու իրավասություն ունեցող պաշտոնատար անձը և անմիջական ղեկավարը մրցույթում հաղթող ճանաչված մասնակցին (մասնակիցներից մեկին) հարցազրույցի միջոցով ընտրում և նշանակում է համապատասխան պաշտոնում:

Մրցույթի անցկացման գործընթացը միայն մեկ և հիմնականում մասնագիտական հարցերից կազմված թեստի միջոցով ստուգումը լուծում է նաև գործող օրենքով սահմանված կարգով հարցազրույցի փուլին վերապահված խնդիրը, քանի որ ըստ էության, գործող օրենքով, հարցազրույցի փուլի հարցերը դարձյալ ստուգում են մրցույթի մասնակցի մասնագիտական գիտելիքները՝ բանավոր տարբերակով: Այսինքն՝ մրցույթի 2 փուլերը՝ գրավոր-թեստային և բանավոր-հարցազրույց նույնանում են և անհարկի կրկնվում: Հաշվի առնելով նաև այն հանգամանքը, որ մրցութային հանձնաժողովի կազմում ընդգրկված անդամները հիմնականում ոչ թե տվյալ ոլորտը տիրապետող մասնագետներ են, այլ տվյալ աշխատակազմի կամ ՀՀ ՏԿԵՆ աշխատակազմի աշխատակիցներ, կարող ենք փաստել, որ հանձնաժողովն ամենամեծ ցանկության դեպքում անգամ չունի համապատասխան մասնագիտական իրավասություն (կոմպիտենտություն) մրցույթի մասնակցի մասնագիտական գիտելիքները ստուգելու համար: Ավելին՝ համայնքային ծառայության հանձնաժողովի կողմից չբացառվող սուբյեկտիվության գործոնը փաստում է, որ հարցազրույցի փուլը հղի է կոռուպցիոն ռիսկերով: Այս առումով ակնհայտ է, որ մասնակցի մասնագիտական գիտելիքները ստուգելու համար մասնագիտական հարցերից կազմված թեստային առաջադրանքն ամբողջությամբ բավարարում է անձի մասնագիտական հմտությունները ստուգելու համար, իսկ հարցազրույցի փուլը դառնում է թեստային փուլը կրկնող՝ ժամանակատար և ծախսատար ընթացակարգ:

Առաջարկության համաձայն՝ հարցազրույցի անցկացման ընթացակարգը նախատեսվում է թեստային փուլը հաղթահարելու դեպքում: Հարցազրույցի փուլում ստուգվելու է ոչ թե մասնագիտական թեստը հաղթահարած և հաղթող ճանաչված անձի մասնագիտական պատրաստվածությունը, այլ նրա՝ հանրային ծառայության համակարգում ծառայելու պատրաստակամության աստիճանը, կողմնորոշվելու, կազմակերպելու հմտությունները, ինչպես նաև անձի բարեկրթության, պաշտոնի անձնագրի, հանրային ծառայողի էթիկայի նորմերին համապատասխանությունը: Հարցազրույցի փուլը, տարանջատվելով մրցույթից, տեղափոխվում է նշանակման գործընթաց:

## **2) Ատեստավորման գործընթացի վերացում**

Ատեստավորման գործընթացը ողողակիորեն կրկնում է մրցույթի փուլը և նույն հարցաշարով դարձյալ ստուգվում են արդեն համայնքային ծառայող դարձած անձի մասնագիտական, ոլորտային գիտելիքները: Մինչդեռ՝ օրենքով սահմանված ատեստավորման տրամաբանությունը համայնքային ծառայողի իր պաշտոնին համապատասխանության հարցի ստուգումն է: «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով հստակ սահմանված են համայնքային ծառայողի իրավունքները, պարտականությունները, սահմանափակումները: Օրենքով նաև հստակ նկարագրվում են, որ ծառայողական պարտականություններն անհարգելի պատճառով չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու, ինչպես նաև ծառայողական լիազորությունները վերազանցելու, աշխատանքային կարգապահական ներքին կանոնները խախտելու դեպքերում օրենքով սահմանված կարգով համայնքային ծառայողի նկատմամբ կիրառվում են կարգապահական հետևյալ տույժերը: Բացի վերը նշվածից՝ յուրաքանչյուր համայնքային ծառայողի պաշտոնի անձնագրով հստակ նկարագրված են վերջինիս պարտականությունները, որոնց կատարման մասին ներկայացվող կիսամյակային հաշվետվությունը և անմիջական ղեկավարի կողմից այդ հաշվետվության գնահատումը նույնպես որոշում են ծառայողի մասնագիտական գիտելիքների, հմտությունների համապատասխան իրականացված «մասնագիտական գործունեությունը»:

Համանման գործընթաց ունեցող քաղաքացիական ծառայությունն այս գործընթացը հանել է քաղաքացիական ծառայության ոլորտը կարգավորող օրենսդրությունից: Փոխարենը՝ զարգացրել է հանրային ծառայողի համար առավել էական վերապատրաստման գործընթացը:

## **3) Վերապատրաստման գործընթացի վերանայում**

Անդրադառնալով վերապատրաստման ոլորտում հանրային և համայնքային ծառայության օրենսդրությանը՝ ի հայտ են գալիս անհամապատասխանություններ: Մասնավորապես՝ «Հանրային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ, 18-րդ հոդվածների համաձայն հանրային ծառայողն իրավունք ունի և պարտավոր է մասնակցել մասնագիտական գիտելիքների և կոմպետենցիաների բարելավման համար վերապատրաստումներին: Համայնքային ծառայության գործող օրենսդրությամբ վերապատրաստումը Ծառայողի իրավունքների ու պարտականությունների,

մասնագիտական գիտելիքների և աշխատանքային ունակությունների տիրապետման կոնկրետ պահանջների կատարելագործումն է: Այսինքն՝ հանրային ծառայության օրենսդրությամբ ամրագրված կոմպետենցիան համայնքային ծառայությունում դեռևս բացակայում է: Մինչդեռ՝ հանրային ծառայության մյուս՝ համանման գործառույթ ունեցող քաղաքացիական ծառայությունն օրենսդրական համապատասխանեցման արդյունքում նախատեսել է կոմպետենցիա հասկացությունը և մշակել վերապատրաստման գործընթացի արդիականացված համակարգ, որը բխում է հանրային ծառայության և քաղաքացիական ծառայողների վերապատրաստման կարիքների գնահատման արդյունքում վերհանված խնդիրների լուծման պահանջներից: Քաղաքացիական և համայնքային ծառայության վերապատրաստման գործընթացների տարբերության մասին տես կից՝ Ներդիր 1-ը:

**Համայնքային ծառայողի վերապատրաստման ոլորտի բարեփոխումների համար անհրաժեշտ է իրականացնել օրենսդրական կարգավորումներ պահանջող հետևյալ քայլերը և համայնքային ծառայության մասին օրենսդրությամբ նախատեսել՝**

- վերապատրաստումների անցկացում ըստ պահանջի,
- վերապատրաստումների անցկացման փուլային տարբերակ, որը կբացառի նույն ծրագրով նույն ծառայողին վերապատրաստելը,
- նախատեսել մասնագիտական վերապատրաստումների ծրագրերի, ինչպես նաև համապատասխան մոդուլների մշակման մեխանիզմներ,
- վերապատրաստումն անցկացնել թիրախային խմբերով և հնարավորության դեպքում տվյալ համայնքապետարանում,
- ներդնել կատարողականի գնահատման համակարգ, որը կբարձրացնի հաշվետվողականության մակարդակը և անմիջական ղեկավարին կտա կոնկրետ Ծառայողի վերապատրաստման կարիքի գնահատելու հնարավորություն,
- համապատասխան մասնագիտական վերապատրաստումը բարեհաջող անցած աշխատակիցների համար ընդհանուր կրեդիտավորման համակարգի ներդնում,
- վերապատրաստման արդյունքը չափելի դարձնելու համար օրենքով նախատեսել վերապատրաստումները թեստային ստուգիչ փուլով ավարտելու պարտադիր պահանջ, որի արդյունքում ստացած միավորները կբարձրացնեն Ծառայողների մոտիվացիան: Օրինակ՝ Երևանքի քաղաքի ավագանու որոշմամբ սահմանել, որ վերապատրաստումների արդյունքով բարձր միավոր հավաքած ծառայողը կստանա պարգևավճար, կունենա պաշտոնի բարձրացման նախապատվություններ և այլն, իսկ ցածր միավորներ ստացած ծառայողը՝ ենթարկվի համապատասխան կարգապահական տույժի: Տույժի ենթարկելու հանգամանքը հնարավոր կլինի միայն օրենսդրական փոփոխություն իրականացնելուց հետո:

Վերապատրաստումների կազմակերպման և անցկացման գործընթացների վերահսկման չափորոշիչների մշակում լիազոր մարմնի կողմից:

**Աղյուսակ 2՝ Հանրային երկու ծառայության վերապատրաստման գործընթացների համեմատության մասին տեղեկանք**

| <b>ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՂՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>ՀԱՄԱՅՆՔԱՑԻՆ ԾԱՌԱՅՈՂՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄ</b>                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Քաղաքացիական ծառայողների վերապատրաստումը նրանց մասնագիտական գիտելիքների և կոմպետենցիաների հետևողական և շարունակական կատարելագործումն է:                                                                                                                                                                                                                    | Համայնքային ծառայողների վերապատրաստումը՝ նրանց մասնագիտական գիտելիքների և աշխատանքային ունակությունների հետևողական կատարելագործումն է: |
| Կոմպետենցիան գիտելիքների, ունակությունների, հմտությունների և վարքագծի ամբողջությունն է                                                                                                                                                                                                                                                                     | Բացակայում է                                                                                                                           |
| Մասնագիտական գիտելիքը տեղեկությունների, հասկացությունների, մտքերի, փաստերի և հանգամանքների ամբողջությունն է                                                                                                                                                                                                                                                | Ձևակերպում չունի                                                                                                                       |
| Վերապատրաստման կարիքը քաղաքացիական ծառայողի ունեցած մասնագիտական գիտելիքների և կոմպետենցիաների ու նրա կողմից իր պաշտոնի անձնագրով (աշխատատեղի նկարագրով) նախատեսված գործառնությունների իրականացման համար անհրաժեշտ մասնագիտական գիտելիքների և կոմպետենցիաների միջև բացահայտված տարբերությունն է                                                            | Բացակայում է                                                                                                                           |
| Վերապատրաստման կարիքները գնահատվում են քաղաքացիական ծառայողի տարեկան կատարողականի գնահատմանը զուգընթաց: Տարեկան կատարողականի գնահատականը երկու կիսամյակների կատարողականների գնահատականների միջին թվաբանականն է                                                                                                                                             | Բացակայում են վերապատրաստման կարիքի, կատարողականի գնահատումը                                                                           |
| Վերապատրաստման կարիքները գնահատվում են հերթականությամբ՝ քաղաքացիական ծառայողի, նրա անմիջական ղեկավարի և անձնակազմի կառավարման ստորաբաժանման կողմից և հաստատվում կամ փոփոխվում են գլխավոր քարտուղարի կողմից:                                                                                                                                                | Բացակայում է                                                                                                                           |
| Քաղաքացիական ծառայողը լրացնում է վերապատրաստման կարիքների գնահատման թերթիկը վեր հանելով այն մասնագիտական գիտելիքներն ու կոմպետենցիաները, որոնց ձեռքբերումը կամ կատարելագործումը նպաստելու է իր պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառնությունների իրականացման արդյունավետության բարձրացմանը:                                                                  | Բացակայում է                                                                                                                           |
| Անմիջական ղեկավարը քաղաքացիական ծառայողի հետ քննարկում է կատարողականի գնահատման ընթացքում վեր հանված վերապատրաստման կարիքները և լրացնում քաղաքացիական ծառայողի վերապատրաստման կարիքների գնահատման թերթիկը նշելով այն մասնագիտական գիտելիքներն ու կոմպետենցիաները, որոնց ձեռքբերումը կամ կատարելագործումը, ըստ անմիջական ղեկավարի, նպաստելու է քաղաքացիական | Բացակայում է                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ծառայողի պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառնությունների իրականացման արդյունավետության բարձրացմանը:                                                                                                                      |                                                                                                                                        |
| Վերապատրաստման կարիքի գնահատմամբ հստակեցվում են քաղաքացիական ծառայողի կողմից յուրացման ենթակա կոնկրետ դասընթացները և դրանց թիվը                                                                                          | Բացակայում է                                                                                                                           |
| Օրենքով նախատեսված համապատասխան մարմինը պարտավոր է ձեռնարկել բոլոր անհրաժեշտ միջոցները՝ վերապատրաստումները կազմակերպելու և այդ վերապատրաստումներին քաղաքացիական ծառայողների մասնակցությունն ապահովելու համար:            | Պարտավորության մասին օրենսդրական նորմ չկա, սակայն վերապատրաստման գործընթացի անմիջական պատասխանատուն տվյալ աշխատակազմի քարտուղարն է     |
| Գլխավոր քարտուղարը ձեռնարկում է բոլոր միջոցները՝ համապատասխան մարմնի քաղաքացիական ծառայողների վերապատրաստման կարիքների բավարարմանն ուղղված մասնագիտական գիտելիքների վերաբերյալ դասընթացները (մոդուլները) մշակելու համար: | Նշված չէ նման լիազորություն                                                                                                            |
| Անձնակազմի կառավարման ստորաբաժանումն ամփոփում է քաղաքացիական ծառայողներին տվյալ տարվա համար անհրաժեշտ դասընթացները (մոդուլները) և ուղարկում գլխավոր քարտուղարին                                                          | Համայնքների մեծ մասը չունի և առաջիկայում նույնպես չի նախատեսում նման ստորաբաժանման ստեղծումը                                           |
| Վերապատրաստումն իրականացվում է յուրաքանչյուր քաղաքացիական ծառայողի համար ըստ անհատական ծրագրի                                                                                                                            | Առնվազն 3 տարին մեկ անգամ պարտադիր վերապատրաստում Բացակայում է անհատական ծրագիրը                                                       |
| Անհատական ծրագիրը, կազմվում (փոփոխվում) է քաղաքացիական ծառայողի տարեկան կատարողականի գնահատմանը զուգընթաց իրականացված վերապատրաստման կարիքների գնահատումից                                                               | Անհատական ծրագիր-բացակայում է Կատարողականի գնահատում-բացակայում է Վերապատրաստման կարիքների գնահատում-գործընթացն ինքնին բացակայում է    |
| Վերապատրաստման մասնակցության առավելագույն ժամկետը վեց ամիս է                                                                                                                                                             | Ժամկետ չի նշվում                                                                                                                       |
| Վերապատրաստման ծրագիրը կազմում է տվյալ մարմնի գլխավոր քարտուղարը                                                                                                                                                         | Չի նշվում ով է կազմում                                                                                                                 |
| Ծրագիրը հաստատում է քաղաքացիական ծառայության գրասենյակը                                                                                                                                                                  | Ծրագիրը հաստատում է լիազոր մարմինը՝ ՀՀ ՏԿԵՆ                                                                                            |
| Մասնագիտական գիտելիքների վերաբերյալ վերապատրաստումները կազմակերպում է համապատասխան մարմինը                                                                                                                               | Մասնագիտական գիտելիքների վերաբերյալ վերապատրաստումները կազմակերպում է լիազոր մարմինը՝ ՏԿԵՆ                                             |
| Կումպետենցիաների վերաբերյալ վերապատրաստումները կազմակերպում է քաղաքացիական ծառայության գրասենյակը                                                                                                                        | Կումպետենցիաների վերաբերյալ վերապատրաստումներն բացակայում են                                                                           |
| Վերապատրաստման հետ կապված ծախսերը կատարվում են պետական բյուջեի, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ չարգելված այլ միջոցների հաշվին:                                                                                             | Վերապատրաստման հետ կապված ծախսերը մարզերում կատարվում են պետական բյուջեի, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ չարգելված այլ միջոցների հաշվին: |
| Կրեդիտը վերապատրաստման դասընթացի կամ հեռավար ուսուցման ծրագրի (մոդուլի) յուրացման համար քաղաքացիական ծառայողին տրվող պայմանական միավորն է                                                                                | Բացակայում է                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Վերապատրաստումների արդյունքով քաղաքացիական ծառայողը ստանում է կրեդիտներ                                                                                                                                        | Բացակայում է կրեդիտների համակարգը                                                                                                                                                        |
| Անհատական ծրագրով հաստատված համապատասխան կրեդիտներն ստանալուց հետո քաղաքացիական ծառայողը համարվում է վերապատրաստված:                                                                                           | Բացակայում է                                                                                                                                                                             |
| Քաղաքացիական ծառայողը վերապատրաստվում է պաշտոնի նշանակելու իրավասություն ունեցող պաշտոնատար անձի կողմից ընդունված անհատական իրավական ակտի հիման վրա                                                            | Համայնքային ծառայողի վերապատրաստումն անցկացվում է աշխատակազմի քարտուղարի հայտի հիման վրա                                                                                                 |
| Գլխավոր քարտուղարը՝ համապատասխան մարմնի ղեկավարի կողմից ընդունված անհատական իրավական ակտի հիման վրա                                                                                                            | Աշխատակազմի քարտուղարի վերապատրաստումն անցկացվում է իր իսկ հայտի հիման վրա                                                                                                               |
| Վերապատրաստման և հեռավար ուսուցման ծրագրերը (մոդուլները) վարվում են քաղաքացիական ծառայության տեղեկատվական հարթակում:                                                                                           | Բացակայում է                                                                                                                                                                             |
| Երկու տարի անընդմեջ իր մեղքով վերապատրաստման անհատական ծրագրով հաստատված կրեդիտները չստանալու դեպքում քաղաքացիական ծառայողի լիազորությունները դադարում են                                                      | Համայնքային ծառայության համակարգում լիազորությունները շարունակելու հարցը որոշվում է ատեստավորման միջոցով, որը հանվել է քաղաքացիական ծառայությունից:                                      |
| ՀՀ պետական բյուջեի միջոցներով քաղաքացիական ծառայողների վերապատրաստում իրականացնող կազմակերպությունները և վերապատրաստում իրականացնող մասնագետները պետք է համապատասխանեն կարգով ամրագրված հիմնական չափանիշներին: | Կարգով որևէ չափանիշի ամրագրում չկա, այդ հարցերը կարգավորվում են «Գնումների մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածով սահմանված կարգով ծառայությունների մատուցման համար պետական գնման պայմանագրերով: |

#### 4) Կատարողականի գնահատման ներդրում և կիրառում

Աշխատակիցներին ամսական պարզեցվածքների տրամադրումը պետք է հիմնված լինի օբյեկտիվության, մասնակցայնության և թափանցիկության վրա, ինչպես նաև աշխատակցի կատարված աշխատանքի արդյունավետության այլ ոչ թե միայն կատարողականի վրա:

Առաջարկվող մեխանիզմը թույլ է տալիս, որպեսզի ստորաբաժանման յուրաքանչյուր աշխատակից կարողանա գնահատել ինքն իրեն, այլ ոչ միայն գնահատման գործառույթը ստանձնի ղեկավար պաշտոնատար անձը: Դրանով հնարավորություն է ընձեռնվում կառավարման ստորին մակարդակի աշխատակիցներին մասնակցել իրենց աշխատանքի գնահատմանն առնչվող գործընթացում, այլ ոչ թե լինել մշտապես կրավորական դիրքում: Այս մեթոդը ոչ միայն հնարավորինս օբյեկտիվ է դարձնում գնահատման արդյունքները, այլ նաև բարձրացնում կառավարման ստորին մակարդակում գտնվող աշխատակիցների մոտիվացիան, քանի որ նրանք հասկանում են, որ կարող են մասնակցել ավելի բարձր խնդիրների որոշում կայացնելու գործընթացներում:

Առաջարկվող մեթոդի անվանում է «90 աստիճան գնահատում», որի հիմքում ընկած է ներքնից վերև տեղեկատվության հասցնելու գծային սկզբունքը: Այս փուլի համար սույն մեթոդաբանությունը կներդրվի մասնակի, քանի որ ամբողջական գործիքակազմը կխլի

հավելյալ ժամանակ: Հաջորդ փուլում հասանելի կլինեն յուրաքանչյուրի աշխատանքային նկարագրությունները, որոնք բխում են պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառույթներից և կձևակերպվեն որպես հանձնարարություններ ու առաջադրանքներ: Այնուհետև կիրառվելու է ընթացիկ աշխատանքների մշտադիտարկում՝ սահմանելով հստակ հանձնարարություններ, արդյունքներ և ինդիկատորներով իրականացնել վերջնական գնահատում:

Այս ժամանակահատվածի համար կներդրվի միայն գնահատման գործիքը, որը մասամբ կլուծի առաջարկվող մեթոդաբանությունը:

Գնահատման գործընթացի փուլերը հետևյալն են՝

**Քայլ 1-ին.** Հավելվածում առաջարկվող գործիքի 3 հիմնական բաժինը հարկավոր է լրացնել նախապես՝ վերցնելով պաշտոնի անձնագրից, հարակից փաստաթղթերից, ստորաբաժանման կանոնադրությունից և այլն:

**Քայլ 2-րդ.** Յուրաքանչյուր աշխատակցի համար ունենալով «Աշխատանքի իմացություն», «Հմտություններ», «Միջանձնային հարաբերություններ» բաժինների լրացված տարբերակները՝ մեկ օրինակը տրամադրվում է տվյալ աշխատակցին ինքնագնահատման համար, երկրորդը՝ անմիջական ղեկավարի, իսկ երրորդը լրացնում է անուղակի ղեկավարը:

**Քայլ 3-րդ.** Այդ երեք կետերը գնահատելուց հետո, 3 կողմերն էլ լրացնում են «Մեկնաբանություն» բաժինը, որտեղ փորձ է արվում հիմնավորել թվային տեսքով գնահատումը, ինչպես նաև ներկայացնել այնպիսի չափելի ու արժանահավատ իրավիճակներ և դեպքեր, որոնք որևէ կերպ չեն արտացոլվում գնահատականներում, և նույնիսկ կատարողականի գնահատման փուլում: Նման դեպքերը կարող են լինել միմիայն արդյունավետության գնահատման տեսանկյունից, այլ ոչ թե ծավալի մեծության:

**Քայլ 4-րդ.** «Նպատակներ հաջորդ ժամանակահատվածի համար» բաժինը լրացվում է վերջում, որպես առկա արդյունքների հիման վրա բարելավելու և առաջ մղելու կոնկրետ ու չափելի խնդիրներ: Այսինքն, երբ որևէ գործառույթից բխող աշխատանք, հմտություն և հարաբերություններ գնահատվում են, որից հետո դրանք կամ դրանցում բացակայող բաղադրիչները մեկնաբանվում են, այդ ամենը հիմք է հանդիսանում, որպեսզի նախանշել այնպիսի արդյունքներ, որպեսզի հաջորդ փուլում նկատվի բարելավմանն ուղղված չափելի դրսևորումներ:

**Քայլ 5-րդ.** Լրացված գնահատման թերթիկներն էլեկտրոնային տարբերակով ուղարկվում են սույն գործընթացը համակարգող պատասխանատուին: Վերջինս յուրաքանչյուր աշխատակցի համար ստեղծում է համապատասխան ծրագրային ապահովում և այդ ծրագրի բաժնում առանձնացված ըստ գնահատողների, և դասակարգված տարբերակներով ստանում է բոլորի արդյունքներն անհատապես: Միջինացվում են գնահատականները, խմբավորվում են մեկնաբանություններն ու հաջորդ ժամանակահատվածի համար նպատակների աղյուսակը և ստանում գծապատկերներ յուրաքանչյուր աշխատակցի համար: Եթե հանդիպում են շատ խիստ տարբերություններ

թվային արտահայտումներում՝ աշխատակցի ու անմիջական կամ անուղակի ղեկավարների գնահատականներում, մասնավորապես երբ աշխատակիցը շատ բարձր է գնահատում (4 կամ 5) ինքն իրեն, իսկ ղեկավարները շատ ցածր (1 կամ 2), ապա նման ծայրահեղ դեպքերում սույն գործընթացը համակարգող պատասխանատուն կազմակերպում է եռակողմ հանդիպում: Վերջինիս հիմնական նպատակն է լսելու բոլոր կողմերի հիմնավորումները, առերեսելու խնդիրներն ու մարդկանց փաստացի գործառույթները և արդյունքում ստանալ օբյեկտիվին մոտ պատկեր:

**Քայլ 6-րդ.** Եթե որևէ խոչընդոտներ չկան, գնահատականների տարբերությունները մեծ չեն, մեկնաբանություններն ու դրված նպատակները հիմնավորված են և չափելի, ապա սույն փաստաթուղթը ստորագրվում է բոլոր երեքի կողմից, և հիմք հանդիսանում ըստ բալային և որակական գնահատման տրամադրել հավելավճարներ: Վերջինիս հաշվարկը հետևյալն է. բացարձակ «5» բալը 25%-ով պարգևավճարն է, որը համարվում է ընդհանուրի 100% արդյունք, իսկ դրանից ցածր արդեն ըստ աստիճանակարգման:

### **Եզրափակիչ փուլ**

Ամբողջական և ամփոփ տարբերակները պահվում են գնահատման գործընթացը կազմակերպող պատասխանատուի մոտ, որոնք ենթակա չեն բացահայտ տարածման և հանրայնացման: Այնուհանդերձ, հաշվի առնելով աշխատակցի աշխատանքային և բազային իրավունքները, նա կարող է դիմել համապատասխան մարմնին ծանոթանալու խմբավորված արդյունքների հետ և եթե դրանք իրեն չեն բավարարի, ապա կարող է ներկայացնել տեղեկանք, որ ցանկանում է քննարկել գնահատականները մյուս կողմերի հետ, ովքեր իրականացրել են իր գնահատումը: Սույն հանդիպմանը մասնակցում է գնահատման գործընթացը կազմակերպող պատասխանատուն, և ֆասիլիտացիայի մեթոդաբանությամբ փորձում է բերել ընդհանուր հայտարարի:

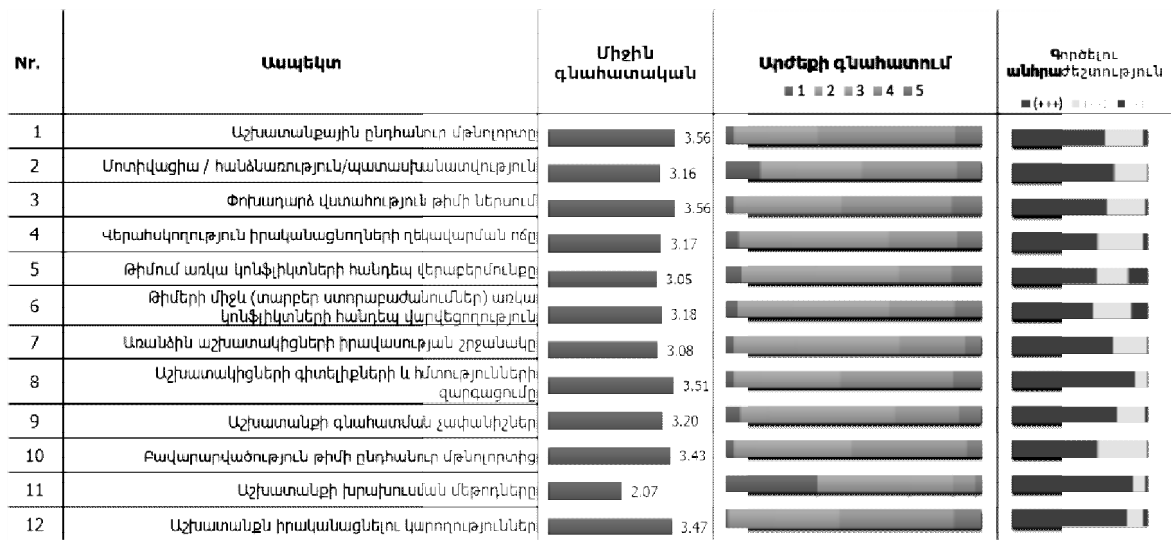
### **2.6.5. Որակական և քանակական հարցումների արդյունքները մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ**

Համայնքային ծառայողների հետ հարցազրույցների ժամանակ բացահայտվեցին մի շարք խնդիրներ, որոնք առնչվում են մարդկային ռեսուրսների կառավարմանը: **Հարցումների արդյունքում այնպիսի տպավորություն ստեղծվեց, որ նման համակարգ ընդհանրապես գոյություն չունի. սկսած մրցութային կարգից վերջացրած խրախուսման համակարգերով:** Հիմնական դժգոհությունները, որոնք արտահայտում են հարցվողներից շատերը, դա **վերապատրաստման բովանդակության և ձևի բացակայությունն է:** Վերապատրաստման գործընթացի հիմքում ընկած չէ կարիքի գնահատման, դրանից բխող ուսումնական պլանի և հետո բուն դասընթացի մասնագիտական և կոմպետենցիաների զարգացման վրա: Յուրաքանչյուր վերապատրաստման ժամաքանակն ու թեմաների բաշխվածությունը չունի ուսուցման մեթոդական հիմքեր և այն անցկացվում է վերապատրաստողի հայեցողությամբ՝ առանց չափելու նման գործընթացի արդյունավետությունը:

Սույն գործողությունից զատ հարցվողների մեծ մասը պատասխանեց նաև, որ **բացակայում են կատարողականի գնահատման մեխանիզմները կամ էլ եթե առկա են, ապա թերի են գործում**: Միայն 2016թ. աշխատակիցներից հավաքում էին իրենց կատարողականները, վարչական շրջանն ամփոփում էր և փոխանցում քաղաքապետարան, որից հետո բալային համակարգով բարձր ստացողին շնորհակալություն հայտնում կամ որոշ դեպքերում նաև խրախուսում: Սակայն այն չէր հասցնում աշխատակցի մակարդակին կամ էլ թերի էր գործում: Ներկայումս նշված համակարգը չի կիրառվում:

Մարդկային ռեսուրսների կառավարման երկու կարևորագույն գործառնություններ, որոնք ըստ էության պետք է բարձր պահեին աշխատակիցների մոտիվացիան, թույլ տային, որպեսզի անհատական մոտեցում ցուցաբերվեր և կատարողականի գնահատման արդյունքում խրախուսվեին, ունեցել են հակառակ ազդեցությունը և առաջացրել են նաև դեմոտիվացիա, նվազեցրել օգտակար գործողության գործակիցն, ազդել աշխատանքի արդյունավետության վրա: Ելնելով վերոնշյալից նպատակահարմար է ներդնել մարդկային ռեսուրսների կառավարման ամբողջական համակարգ:

**Գծապատկեր 18՝ Երևանի ՍՍՏԲ-ների կարծիքը մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ**



Գծապատկեր 18-ից հստակ և պարզ առանձնանում է 11-րդ կետը, որտեղ խոսվում է աշխատակցի խրախուսման մեթոդների մասին: Մոտավորապես 30%-ը բացարձակ 1 գնահատական է դրել այս հատվածին, հենց այդքանն էլ 2 գնահատական են դրել, և հստակ պարզ է դառնում, որ այս համակարգն ըստ աշխատակիցների բացակայում է: Այն ապացուցվում է նաև երրորդ սյունակով, որտեղ մոտ 80% փաստում են, որ այս հարցում անհրաժեշտություն կա փոփոխություն կատարելու :

Հետաքրքրական մյուս կետն 8-րդն է, որը վերաբերվում է աշխատակիցների գիտելիքների և հմտությունների զարգացմանը: Այդ կետը բավականին բարձր

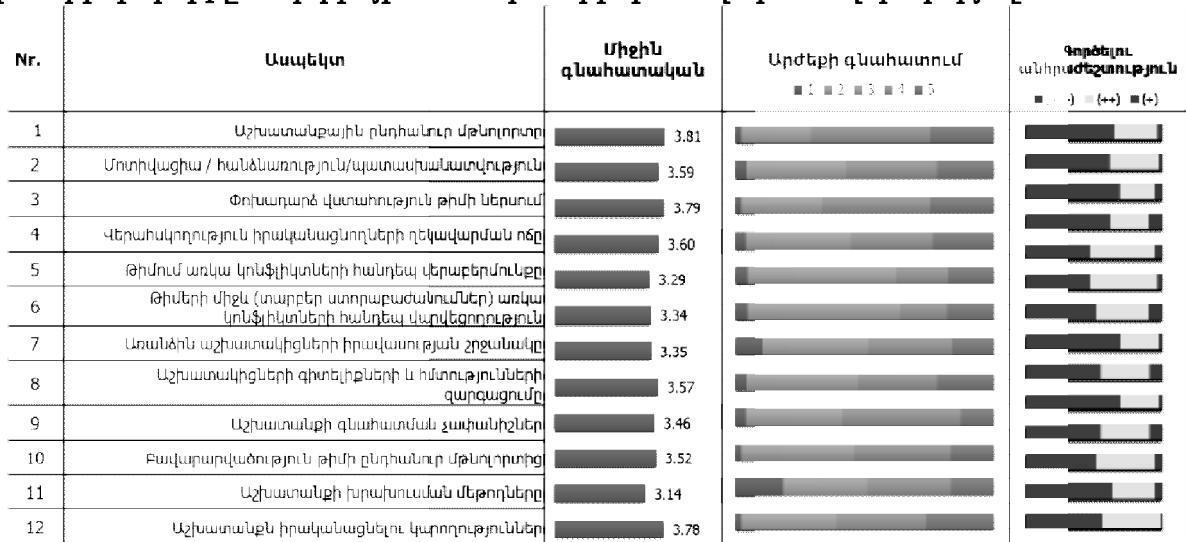
գնահատական է ստացել, և չնայած այդ ամենի երրորդ պլանակում երևում է, որ կա նաև գործելու և փոփոխություններ իրականացնելու անհրաժեշտություն:

Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ ՄՍՏԲ-ների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները

- **Բացակայում են աշխատանքի խրախուսման մեխանիզմները:** Աշխատանքի վարձատրությունը ցածր է: Աշխատողները չունեն հանգստի և առողջապահական ծառայություններից օգտվելու հնարավորություն, չունեն սոցիալական փաթեթներ: Աշխատակիցներն իրենց արժևորված և գնահատված չեն զգում: Բնականաբար աշխատանքի խրախուսման մեխանիզմների բացակայության պատճառով ցածր է աշխատանքի արդյունավետությունը և աշխատողների մոտիվացիան:
- **Առկա է աշխատողների աշխատանքային կարիքների նկատմամբ անտարբերություն:** Տունացերի ժամանակ աշխատակիցների պաշտպանվածության և անվտանգության խնդրի կարևորությունն անտեսված է: Կարող ենք եզրակացնել, որ ծառայություն մատուցողները պաշտպանված չեն լիարժեք և չունեն սոցիալական երաշխիքներ: Մասամբ է ապահովված սոցիալական աշխատողների անվտանգությունը:
- **Առկա է փոխադարձ վստահության և փոխըմբռնման մթնոլորտի պակաս:** Միջանձնային հարաբերությունները լարված են, առկա է կոնֆլիկտների արդյունավետ կառավարման խնդիր (ինչպես շահառուների հետ այնպես էլ աշխատակիցների միջև): Նման խնդրի վերհանման հիմքում ընկած է միմյանց չվստահելը, թերի է փոխադարձ հարգանքի և համագործակցային մթնոլորտը: Նման պայմաններում կոնֆլիկտային իրավիճակները ժամանակ առ ժամանակ դրսևորվում են: Կարելի է եզրակացնել, որ ունենք կոնֆլիկտների կառավարման, մասնագիտական էթիկետի և հաղորդակցման հմտությունների ոլորտներում գիտելիքների ու հմտությունների պակաս:
- **Մասնագիտական վերապատրաստումների հնարավորությունները սահմանափակ են:** Իրականացված վերապատրաստումների արդյունքում աշխատակիցներն առավել հմուտ չեն դառնում, աշխատակիցների մասնագիտական գիտելիքները և հմտությունները չեն զարգանում: Այլ կառույցների մասնագետների հետ փորձի փոխանակման արդյունքում չեն ավելանում ոլորտի վերաբերյալ գիտելիքները: Կարելի է եզրակացնել, որ կարիք կա ոչ թե տեղական այլև միջազգային փորձի փոխանակման: Ինչպես նաև կարող են հանգել նրան, որ սոցիալական պաշտպանության համակարգի բարեփոխումներին համընթաց անհրաժեշտություն կա մասնագիտական գիտելիքների և հմտությունների շարունակական կատարելագործման ու բաժիններում աջակցային սուպերվիզիայի:
- **ՄՍՏԲ-ները կարիք ունեն մարդկային ռեսուրսների համալրման (սոցիալական աշխատողներ, սպասարկող անձնակազմ), քանի որ բարձր է բաժնի**

ծանրաբեռնվածությունը և առկա է մասնագիտական հյուծում: Ասվածից եզրակացնում ենք, որ վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատողների թիվը չի համապատասխանում բնակչության թվին և տարածքի առանձնահատկություններին:

**Գծապատկեր 19՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների կարծիքը մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ**



Գծապատկեր 19-ից երևում են հակասություններ, հատկապես 1, 3, 8, 10 կետերի բարձր գնահատականների ու գործելու անհրաժեշտության պոնակում գտնվող բարձր ցուցանիշների վերլուծության արդյունքում: Աշխատանքային մթնոլորտը կամ միջանձնային հարաբերությունները մեծամասնության կողմից բարձրաձայնվել են որպես խնդիր:

Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ներկայացուցիչների պատասխանների արդյունքում կատարվել են հետևյալ բացահայտումները

- **Թիմային աշխատանքի իրականացման համար մթնոլորտը բարենպաստ չէ:** Առկա են միջանձնային խնդիրներ, լարվածություն և փոխադարձ վստահության պակաս: Առողջ աշխատանքային մթնոլորտի բացակայության պատճառով աշխատանքի արդյունավետությունը ցածր է: Աշխատակիցների միջև, ինչպես նաև ղեկավար կազմի կողմից հաստատված չէ փոխադարձ հարգանք, վստահելի և անկաշկանդ հարաբերություններ: Ասվածից ակնհայտ երևում է, որ ստորաբաժանումներում համագործակցությունը թույլ է զարգացած:
- **Աշխատանքը սխալ է բաշխվում աշխատողների միջև:** Ընդհանուր առմամբ բացակայում է աշխատանքի նկատմամբ պատասխանատվության զգացումը: Այսինքն՝ տրված հանձնարարականները հստակ չեն և բացակայում է կոնկրետ կատարված աշխատանքի համար պատասխանատվության չափելիությունը:

- Առկա է մասնագետների համայնքային ծառայողների մասնագիտական վերապատրաստման անհրաժեշտություն: Գործընթացներում ներգրավված չեն նեղ մասնագետներ: Արդյունքում՝ իրականացված վերապատրաստման դասընթացները չեն բարձրացնում կադրերի որակը:
- Անարդյունավետորեն իրականացվող կադրային քաղաքականության հարցում էական եվ լուրջ բացթողումներ կան: Աշխատանքներում ներգրավված չեն ամբողջությամբ բարեխիղճ, ազնիվ և մասնագիտական բարձր որակավորում ունեցող կադրեր, որի արդյունքում աշխատանքի դիմաց վարձատրության չափն անհամապատասխան է: Այստեղ հիմնական պատճառն այն է, որ վատ կադրերը պայմանավորված են համակարգային ոչ ճիշտ կարգավորումներից:

### 3. Եզրակացություններ

Կատարված հետազոտությունը՝ հնարավորություն է ընձեռում ներկայացնել հետևյալ հիմնական եզրահանգումները՝

1. Սոցիալական պաշտպանության ոլորտի քաղաքականության պատշաճ իրականացումն ազգային և տեղական ինքնակառավարման մակարդակում հանդիսանում է կառավարության ծրագրում նախանշված աղքատության հաղթահարման կարևորագույն գործիքներից մեկը, ինչպես նաև անձանց սոցիալական երաշխիքների և սոցիալական պաշտպանության իրավունքների իրականացման միջոց: Այդ իսկ պատճառով կարևոր է, որ տարբեր մակարդակներում տարվող սոցիալական քաղաքականությունը և դրա իրականացումը լինի համահունչ և փոխլրացնող: Սակայն, Երևան քաղաքի հնգամյա զարգացման ծրագրում, ինչպես նաև վերանայված նախագծում, նշված հիմնախնդիրները սահմանված չեն՝ ելնելով ոլորտի ռազմավարական նպատակներից: Նմանատիպ և ավելի բացասական պատկեր է Երևան քաղաքում երեխաների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում, որը ոչ միայն բացակայում է համայնքի գերակայություններից, այլ նաև թերի է իր բովանդակությամբ:
2. Երևան քաղաքում սոցիալական ապահովությանն հատկացված ֆինանսական միջոցները հստակ չեն ձևակերպված և մեծամասամբ ուղղված են նյութական և բնաիրային աջակցության տրամադրմանը, քան թե համայնքում նպատակային և արդյունավետ սոցիալական ծրագրերի իրականացմանը: Բացակայում է ծրագրային բյուջետավորման մոտեցումը, հստակ ընթացակարգեր ֆինանսական միջոցների

- տրամադրման, ինչպես նաև սոցիալական ծառայությունների պատվիրակման և տեղական սոցիալական ծրագրերի իրականացման համար: Երեխաների իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված ֆինանսական միջոցները տեսանելի չեն բյուջեում և մասնակի են ծածկում առաջադրված այս ոլորտի գերակայությունները:
3. Սոցիալական պաշտպանության համակարգը Երևան քաղաքում բարդ է և կարգավորվում է տարբեր իրավական ակտերով, ինչն երբեմն տարընթերցումների տեղիք է տալիս: Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության իրավական հիմքերն ամբողջական ներկայացնելու համար անհրաժեշտ է իրավական ակտերն ուսումնասիրել փուլային տարբերակով՝ նախևառաջ տեղական ինքնակառավարման իրավական հիմքերը, այնուհետև՝ Երևան քաղաքի տեղական ինքնակառավարման առանձնահատկությունները, ինչպես նաև՝ Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության իրականացումը՝ հատուկ շեշտադրելով բարելավման կարիք ունեցող խնդիրները: «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը կիրառելի է Երևան քաղաքի վերաբերյալ այնքանով, որքանով «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքը նախատեսում է առանձնահատկություններ:
  4. Սոցիալական պաշտպանության տեսլականի և ռազմավարության վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են այն փաստը, որ ՍՄԲ-ներն և վարչական շրջանների սոցիալական բաժիններն ինքնուրույն կառույցներ չեն՝ առաջինն իրականացնում է պատվիրակված լիազորություններ, իսկ երկրորդը կախում ունի քաղաքապետարանից: Վարչական շրջանների ռազմավարություններն ու ծրագրերը հստակ չեն արտացոլում համայնքի զարգացման գերակայությունները: Ռազմավարական ծրագրերի մշակման գործընթացներում մասնակցայնությունը բավարար չէ և չի արտացոլում շահառուների կարիքների խորքային ուսումնասիրությունը: Սոցիալական բաժիններում մշակված ռազմավարությունները և դրանից բխող պլաններն արդյունավետ չեն և չեն համապատասխանում կառավարության և Երևան քաղաքի առաջնահերթություններին, ինչպես նաև առկա ֆինանսական միջոցները չեն համապատասխանում ռազմավարական ու ծրագրային նպատակներին, իսկ իրականացվող ծրագրերը կայուն ու գործող չեն: Առկա սոցիալական ծրագրերը պասիվ աջակցության ծրագրեր են՝ կապված դրամական և բնափրային օգնության տրամադրման հետ :
  5. Սոցիալական պաշտպանության բարեփոխումները ՀՀ-ում օրակարգային այն հարցերից է, որոնց շուտափույթ լուծումն ու սոցիալական ծառայությունների տրամադրման դերակատարների, լիազորությունների հստակեցումն ու տարանջատումը խիստ կարևոր է՝ առավել ևս հաշվի առնելով շրջանառվող Նախագիծը (ՍՄԲ-ների ենթակայության փոփոխության վերաբերյալ) և դրանից բխող ռիսկերը, որոնք ներկայացվել են թե՛ սույն զեկույցում, թե՛ բարձրաձայնվել են նախարարություններին ներկայացված համապատասխան հարցումներով:
  6. Համայնքի խնդիրները լինում են պարտադիր և կամավոր, իսկ տեղական ինքնակառավարման մարմինների լիազորությունները լինում են սեփական՝ համայնքի

պարտադիր և կամավոր խնդիրների լուծման նպատակով, ինչպես նաև պետության կողմից օրենքով պատվիրակված՝ պետական մարմինների լիազորությունների առավել արդյունավետ իրականացման նպատակով: Համայնքի կամավոր խնդիրներն այն խնդիրներն են, որոնցով համայնքային կյանքի բնականոն ընթացքն ուղղակիորեն պայմանավորված չէ և կարող են իրականացվել, միայն պարտադիր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ ֆինանսական միջոցներից բացի, հավելյալ ֆինանսական միջոցների առկայության դեպքում: Սակայն տարբերությունները և մեկնաբանությունների բացակայությունը բարդացնում է պարտադիր և կամավոր խնդիրների լուծումը: Բացի այդ, սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ չափորոշիչները խիստ ընդհանրական են, ուղղված է տարբեր թիրախային խմբերի, տրամադրվում է տարբեր մեխանիզմներով: Հետևաբար, ունիվերսալ չափորոշիչներ նախատեսել հնարավոր չէ, դրանք պետք է որոշվեն նպատակային եղանակով՝ ելնելով կոնկրետ կարիքներից և առանձնահատկություններից: Եվ վերջում հարկ է նշել, որ համայնքի սեփական լիազորություններն ուղղված են բացառապես համայնքի պարտադիր խնդիրների լուծմանը:

7. Սոցիալական պաշտպանության ոլորտում տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեության արդյունավետության բարձրացման, տարածքային զարգացման անհամաչափությունները մեղմելու, ինչպես նաև վարչատարածքային բարեփոխումների շարունակական ընթացքն ապահովելու համար պետությունը ստանձնել է պարտականություն՝ Տեղական ինքնակառավարման Եվրոպական խարտիայի դրույթների համաձայն իրականացնել լիազորությունների ապակենտրոնացմանն ուղղված միջոցառումներ: Ապակենտրոնացման սկզբունքը կրկին սահմանված է Աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարության նախագծով, որի համաձայն՝ այն սոցիալական խնդիրները, որոնք կարելի է լուծել կազմակերպական տեղական մակարդակում պետք է չբարձրանան ավելի բարձր կազմակերպական մակարդակ:
8. Միննույն վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժինները և ՍՄՏԲ-ները ոչ միայն ունեն համանման լիազորություններ, որոնք հիմնականում տարբերվում են շահառուների շրջանակով, այլև փաստացի այդ երկու մարմիններն իրար հետ պետք է ունենան սերտ համագործակցություն և գործառնության մասով փոխլրացնեն միմյանց՝ կարողանալով արդյունավետ լուծել վարչական շրջանի սոցիալական խնդիրները: Ավելին, ՍՄՏԲ-ները, լինելով Երևանի քաղաքապետարանի առանձնացված ստորաբաժանում, փաստացի ոչ միայն համագործակցում են վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի բոլոր բաժինների հետ, այլև ենթարկվում են վարչական շրջանի ղեկավարին, իսկ ՍՄՏԲ-ի ենթակայության փոփոխությունը կարող է հանգեցնել բացասական հետևանքների (համագործակցության չհաջողված փորձը ներկայացվել է ՁՏԿ-ի, ԲՄՓՀ-ի, ՍԱՊԾ-ի օրինակով):
9. ՍՄՏԲ-ների ենթակայության փոփոխման դեպքում՝

- հստակեցված չէ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմի սոցիալական բաժինների հաստիքների վերանայումը և մասնագետներով համալրումը, ինչպես նաև այդ բաժինների, ՄՍՏԲ-ների (դրանց փոխարեն ձևավորվող մարմինների), Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության համագործակցությունը:
  - հնարավոր է առաջանալ վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերի սոցիալական բաժնում և ՄՍՏԲ-ներում տարաբնույթ պրակտիկայի ձևավորում՝ ղեկավարման առանձնահատկություններից ելնելով, ինչը կարող է հանգեցնել իրավիճակների, որտեղ կխախտվի սոցիալական ծառայությունների տրամադրման համաչափությունն ու ամբողջականությունը:
  - պահանջվում է ՄՍՏԲ-ներում փաստաթղթաշրջանառության և արխիվացման գործընթացի կազմակերպում, որպեսզի վարչական շրջանների շահառուներին վերաբերող տեղեկատվությունը, ներառյալ՝ անձնական գործերը, անհատական գնահատումը, շտեմարանները և այլն, չանհետանան և պահպանվեն վարչական շրջանում,
  - ՄՍՏԲ-ների ծառայողների՝ համայնքային ծառայող լինելու դադարումն ու քաղաքացիական ծառայող համարվելը հանգեցնելու է նրանց նշանակման, լիազորությունների դադարեցման փոփոխման, ինչը լրացուցիչ ուսումնասիրության կարիք ունի՝ առնվազն անցումային դրույթներ նախատեսելով համայնքային այն ծառայողների համար, ովքեր օրենքի ուժով են փոխում իրենց ծառայությունը,
  - անհրաժեշտություն է առաջանալու ՀՀ կառավարության բազմաթիվ որոշումների և այլ իրավական ակտերի փոփոխման, ինչպես նաև թե՛ վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի, թե՛ ՄՍՏԲ-ի կանոնադրությունների և ծառայողների պաշտոնի անձնագրերի վերանայման:
10. Սոցիալական պաշտպանությունն ապահովելիս երեխաների իրավունքներին նախապատվություն տալը և երեխայի լավագույն շահի ապահովումն առաջնային է բոլոր դեպքերում՝ հատուկ ուշադրություն դարձնելով երեխայի ընտանիքում ապրելու և դաստիարակվելու իրավունքին: ՀՀ օրենսդրության համակարգային ուսումնասիրությունից բխում է, որ երեխայի մասնակցությամբ ցանկացած դեպքի վարման ընթացքում երեխայի իրավունքներն ու շահերը պետք է լինեն պաշտպանված և իրացված ամբողջ ծավալով: ԽՀՀ-ն հանդիսանում է ԽՀՄ-ին մասնագիտական աջակցություն ցուցաբերող և հասարակական հիմունքներով գործող կոլեգիալ մարմին: ԽՀՀ-ների եզրակացությունները և ԽՀՄ-ների որոշումները, հանդիսանալով մասնագիտական փաստաթղթեր, շատ հաճախ ընդունվում են պետական տարբեր մարմինների և հիմնարկների, ներառյալ՝ դատարանների կողմից՝ որպես անհերքելի փաստեր և չեն վիճարկում, մինչդեռ նրանք կարող են լինել անգամ մասնագիտական տեսանկյունից բազմաթիվ թերություններով: Երեխաների համար դրանք վտանգ են ներկայացնում այնքանով,

որ դատարանը որոշում է կայացնում հիմնվելով ոչ թե մասնագիտական կարծիքի, այլ իրավիճակային լուծման, երբեմն նաև կողմնապահության հիման վրա: Այս հարցը բարդանում է նաև ելնելով նրանից, որ ԽՀՀ-ները ձևավորվում են կամավորության սկզբունքով, այլ ոչ թե մասնագիտական որակների հիման վրա: Օրինակ՝ բացակայում են սոցիալական աշխատողներ, հոգեբաններ:

11. Երևան քաղաքի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի «Երևանի քաղաքապետարանի և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմերի կանոնադրությունը հաստատելու, Երևան քաղաքի ավագանու 2009թ. հուլիսի 6-ի N3-Ա որոշման մեջ փոփոխություն կատարելու, 2009թ. սեպտեմբերի 23-ի N2/2-7-Ա և 2012թ. հոկտեմբերի 31-ի N522-Ն որոշումներն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» N11-Ն որոշումը Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրության մասով նույնաբովանդակ է Երևանի ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշման հետ:
12. Երևանի ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշմամբ հաստատված Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրության մեջ ներառվել է միայն «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված պատվիրակված լիազորությունը, այն դեպքում, երբ «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածով սահմանված են սոցիալական պաշտպանության բնագավառում համայնքի ղեկավարին վերապահված սեփական լիազորությունները, որոնք առավել մանրամասնորեն ներկայացված են Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության կանոնադրության մեջ:
13. Երևանի քաղաքապետարանն իր նպատակների և խնդիրների իրականացման համար ՀՀ օրենսդրությամբ, ավագանու և քաղաքապետի որոշումներով ու կարգադրություններով սահմանված կարգով սոցիալական ոլորտում իրականացնում է պետական սոցիալական ապահովության ծրագրերի իրականացման աջակցման աշխատանքներ, որը լիազորությունների ամբողջական ցանկը չէ: Սակայն, Երևան քաղաքի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի N11-Ն որոշմամբ Երևանի վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի կանոնադրությունում սոցիալական ոլորտի պաշտպանության բնագավառին վերաբերող լիազորություններ սահմանված չեն:
14. Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառույթները լոկ սոցիալական են և դրանք իրականացվում են ընտանիքի հետ աշխատելով, և քանի որ երեխայի նկատմամբ իրականացվող ցանկացած գործողություն պետք է բխի նրա լավագույն շահերից, դա ենթադրվում է, որ վարչությունը սոցիալական գործառույթներ իրականացնելիս նույնպես պետք է առաջնորդվի երեխայի լավագույն շահով: Այսինքն, տեղական ինքնակառավարման մարմիններն անգամ սոցիալական խնդիրներ լուծելիս, սոցիալական աջակցություն տրամադրելիս կամ պաշտպանություն իրականացնելիս, բոլոր այն դեպքերում, երբ ընտանիքում առկա է երեխա, պետք է առաջնորդվեն երեխայի լավագույն շահով և ամբողջ աշխատանքը կազմակերպեն ելակետ ընդունելով նաև այդ հանգամանքը:

15. Ընտանիքի, կանանց, երեխաների պաշտպանության բաժինն իրականացնում է բազմաթիվ գործառնություններ, որոնց մեծ մասը գործողություններ են: Գործառնությունները մեծամասամբ ակնհայտ սոցիալական բնույթի են և համադրելով Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության գործառնությունների հետ՝ հանդիսանում են կարևոր նախապայման սոցիալական պաշտպանություն տրամադրելու համար, ինչով և որոշվում է այս երկու ստորաբաժանումների սերտ փոխգործակցության և աշխատանքները համահունչ դարձնելու առաջնությունը: Բացառություն են կազմում գենդերային հավասարությանն ուղղված, մարդկանց թրաֆիքինգի կամ շահագործման, ինչպես նաև երեխաների իրավունքների նեղ մասնագիտական պաշտպանության առանձնահատուկ գործառնությունները: Սակայն, հաշվի առնելով Երևանի քաղաքի զարգացման ծրագիրը և բյուջեն՝ հարկ է նշել, որ բաժնի միջոցառումները հիմնականում առնչվում են երեխաների սոցիալական պաշտպանության ոլորտին, իսկ կանանց և տղամարդկանց հավասարության վերաբերյալ ակնարկներն ընդհանրապես բացակայում են:
16. ՄԱՏԲ լիազորությունները մասնակի կրկնում են Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության և վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի լիազորությունները, սակայն գործնականում կրկնություններն էլ ավելի շատ են՝ ելնելով այն հանգամանքից, որ սոցիալական բաժնի լիազորությունների խաչաձև իրականացումն անհրաժեշտ է սոցիալական պաշտպանությունն ամբողջական և թիրախային իրականացնելու համար և «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածով նախատեսված լիազորությունների մի մասը ՄԱՏԲ-ի լիազորություն չպետք է հանդիսանա՝ շահառուների շրջանակի սահմանափակ լինելու պատճառով:
17. Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի լիազորությունները վերանայման կարիք ունեն՝ նաև ելնելով այն հանգամանքից, որ քննարկված նախագծով առաջարկվում է փոփոխել ՄԱՏԲ-ների ենթակայությունը, ինչպես նաև այն հանգամանքը, որ ներկայիս լիազորությունները չեն բավարարում համայնքի սոցիալական պաշտպանության ողջ տիրույթն ապահովելու և օրենսդրությամբ համայնքին վերապահված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար, մասնավորապես՝ բաժինների գործառնությունների մեջ բացակայում է՝ գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծման վերաբերյալ գործառնությունը (վերջինս առավել կարևորվում է՝ հաշվի առնելով ՄԱՏԲ-ների ենթակայության փոփոխման վերաբերյալ օրենսդրական նախաձեռնությունը), ինչպես նաև կարևոր է բաժիններում սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրման և զարգացման արդյունքում սոցիալական աշխատողների կողմից՝ անհատական սոցիալական ծրագրերի կազմման և վարման արդյունքում վարչական շրջանի ղեկավարին կամ քաղաքապետարանին տեղական սոցիալական ծրագրեր իրականացնելու վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնելու մեխանիզմների և մշակույթի ձևավորումն ու

գարգացումը, որը ներկայումս գրեթե բացակայում է: Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի կանոնադրության մեջ ներառված չեն նաև երեխաների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող հստակ գործառույթներ, և այդ բաժիններն իրենց գործունեության ընթացքում երեխաների պաշտպանությանն ուղղված պատշաճ աշխատանքներ հիմնականում չեն իրականացնում:

18. Երևան քաղաքում ԻՄԾ-ների ներդրման շրջանակներում արդեն իսկ գործում են համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային 7 կենտրոն, որոնք մեկ պատուհանի սկզբունքով ծառայություններ են մատուցում քաղաքացիներին (բացառությամբ Ավան և Նուբարաշեն վարչական շրջանների, որտեղ կենտրոնացված է հիմնականում ՍՄՏԲ գործառույթները): ԻՄԾ-ների համակարգի կարևոր պայմաններից մեկը ՀՄՏԿ-ների առկայությունն է: ՀՄՏԿ-ներում առկա է համակարգման խնդիր, որը սոցիալական ծառայություններ մատուցող տարբեր կենտրոնների համակարգման և աշխատանքների արդյունավետ կազմակերպման գործում բավականին կարևոր դերակատարում ունի: Ծառայությունների մատուցման բարելավման և որակի վրա իր բացասական ազդեցությունն է թողնում միասնական տեղեկատվական համակարգի, միանման գնահատման մոտեցումների, գնահատման և միջամտության ձևաթղթերի բացակայությունը և տարբեր ծառայությունների միջև տեղեկատվության ավտոմատ փոխանակման անհնարինությունը: ՀՄՏԿ-ներում առկա են վերանորոգված և կահավորված աշխատանքային պայմաններ, սակայն տեխնիկական հագեցվածությունը բարձր է միայն միասնական ընդունարանում (ուսումնասիրության ժամանակ որոշ տեղերում համակարգիչների մի մասը դեռևս չէին օգտագործվում) և ՍՄՏԿ-ներում: Համալիր և ոչ համալիր սոցիալական ծառայություններում սոցիալական աշխատողների և դեպք վարողների աշխատանքի վարձատրությունը և նրանց կողմից կատարվող ծախսերի փոխհատուցումը բավականին ցածր է կամ առկա չէ և կատարված աշխատանքի ծավալին ոչ համաչափ, խրախուսման անհրաժեշտ միջոցներ չեն կիրառվում: Աշխատակիցներն ապահովված չեն համապատասխան համակարգիչներով, տրանսպորտային և կապի միջոցներով և այլն:
19. Կազմակերպական կառուցվածքի վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են այն փաստը, որ այն կանոնակարգված և արդյունավետ չէ և չի համապատասխանում աշխատակիցների կարիքներին՝ թե՛ ՍՄՏԲ-ներում, թե՛ վարչական շրջանների սոցիալական բաժիններում: ՍՄՏԲ-ներում հիերարխիկ կառավարումը բացառում է ճկունությունը և առաջադրանքների արդյունավետ բաշխումը թիմի ներսում: Սոցիալական բաժիններում կազմակերպական կառուցվածքն ունի թերություններ և հստակեցված չեն ղեկավարման գործառույթները, մասնավորապես պարտականությունները բաշխված են անհամապատասխան և ոչ համաչափ:
20. Գործառույթների վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են այն փաստը, որ ՍՄՏԲ-ներում գործառույթները հստակ սահմանված չեն և արդյունավետ բաշխված չեն ըստ ներքին կառուցվածքի, որի արդյունքում նվազում է

մատուցվող ծառայությունների որակը: Սոցիալական բաժիններում գործառույթների, իրավասությունների և լիազորությունների շրջանակը բավարար ձևով սահմանված չէ, հետևաբար բաժիններին տրված գործառույթները լիարժեք չեն կամ անհամատեղելի են հնարավորությունների և փաստացի կատարվող աշխատանքի հետ, ինչպես նաև գործառույթները հստակեցված չեն սոցիալական աշխատանքի կազմակերպման և իրականացման արդյունավետության, մատչելիության և հասցեականության ապահովման տեսանկյունից:

21. ՍՄՏԲ-ների և վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ու ՀԿ-ների և այլ կազմակերպությունների միջև համագործակցությունը բավարար մակարդակի չէ՝ համապատասխան մեխանիզմների մասնակի լինելու հետևանքով, ինչն առաջացնում է դժվարություններ կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց աջակցության տրամադրման գործում:
22. Աշխատանքային գործընթացների վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են այն փաստը, որ ՍՄՏԲ-ներում գործընթացները և ընթացակարգերը հստակեցված չեն կամ էլ թերի են ու ոչ արդյունավետ: Մասնավորապես, առկա ընթացակարգերի անարդյունավետության պատճառով աշխատաժամանակի հիմնական մասը ծախսվում է վարչարարության և փաստաթղթավորման վրա, ինչպես նաև հատկացված աշխատաժամանակը և հանձնարարությունների ծավալները չեն համապատասխանում միմյանց: Մեկ այլ կարևոր խնդիր, որ էլեկտրոնային և թղթային տարբերակների միաժամանակյա օգտագործման պատճառով աճում է վարչարարությունը և հնարավոր չի լինում բավարար կենտրոնացում ապահովել դեպքի վարման վրա: Մյուս խնդիրն առնչվում է միասնական տվյալների բազայի բացակայությանը կամ ոչ ամբողջականությանը, ինչը հանգեցնում է կրկնությունների և անհամապատասխանությունների, որն էլ բերում է ժամանակից ուշ տեղեկատվության ստացմանը: Դրա արդյունքում երբեմն չի ապահովվում հետադարձ կապը շահառուների և կազմակերպությունների հետ: Սոցիալական բաժիններում վերոնշյալ գրեթե բոլոր դրսևորումներն առկա են, սակայն մեկ խնդիր խիստ դրսևորվում է, այն է՝ առկա գործընթացների և ընթացակարգերի բարդ և խրթին լինելու պատճառով դժվար իրականանալի մասնագետների կողմից, որի արդյունքում կարող է ժամանակը ծախսվել անարդյունավետ:
23. Նյութատեխնիկական միջոցների կառավարման վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումները հաստատում են, որ ՍՄՏԲ-ներում և վարչական շրջանների սոցիալական բաժիններում գոյություն ունեն մի շարք խնդիրներ՝ շենքային և սենյակային պայմանները բավարար չեն, համակարգչային տեխնիկայի հնամաշությունն ու ոչ բավարար քանակը բացասաբար է ազդում աշխատանքի վրա: Շահառուների տվյալների արխիվի բացակայությունը խոչընդոտում է փաստաթղթերի պատշաճ պահպանմանը և օգտագործմանը: Աշխատանքի կազմակերպման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցները բավարար չեն, չկա միասնական մոտեցում: Նյութական և տեխնիկական միջոցների սղության պատճառով առաջանում են

աշխատանքների արդյունավետ իրականացման համար խոչընդոտներ: Առկա չէ մեկ միասնական տեղեկատվական բազա:

24. Համայնքներում սոցիալական ծառայությունների մատչելիության և հասցեականության ապահովման տեսանկյունից կարևորվում է սոցիալական աշխատողի հաստիքի ներդրումը: Ներկայումս օրենքում առկա ձևակերպումը լիարժեք կերպով չի ապահովում նշյալ նպատակի իրագործումը, քանի որ այն պահանջում է 5000 և ավելի բնակչություն ունեցող համայնքում ստեղծել սոցիալական աշխատողի հաստիք, սակայն հստակ չէ, թե քանի հաստիքի մասին է խոսքը և յուրաքանչյուր 5000 բնակչին քանի սոցիալական աշխատող պետք է սպասարկի աշխատանքի արդյունավետության ապահովման համար: Նման կարգավորումը հանգեցրել է այնպիսի իրավիճակի, երբ սոցիալական աշխատողի առկայությունը կրում է ձևական բնույթ և պայմանավորված է օրենքի պահանջը պահելու անհրաժեշտությամբ՝ այսպիսով Երևանի քաղաքապետարանում կա միայն մեկ համայնքային սոցիալական աշխատողի հաստիք: Հարկ է նշել, որ «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ եթե նորմատիվ իրավական ակտում բառը նշված է եզակի թվով, ապա դա տարածվում է նաև այդ բառի հոգնակիի վրա: Այսինքն, Երևանում ընդհանրապես ոչ մի խոչընդոտ չկա համայնքային սոցիալական աշխատողների հաստիքների ավելացման տեսանկյունից:
25. Երևան քաղաքի վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատողի հաստիքի բացակայության պատճառով կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքներին և անձանց սոցիալական ծառայությունները հիմնականում տրամադրվում են նյութական ռեսուրսների տեսքով, ինչը ենթադրում է, որ աջակցությունից դուրս են մնում մյուս խնդիրները, որոնք կարող են հանգեցնել կյանքի դժվարին իրավիճակին (օրինակ՝ բռնության առկայություն, կրթությունից դուրս մնալ, զբաղվածության խնդիր և այլն): Այս տեսանկյունից հարկ է նշել, որ համայնքի սոցիալական աշխատողի հաստիքի ներդրումը հնարավորություն կտա իրականացնել համայնքի և կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքների բազմաոլորտային ուսումնասիրություն և համապատասխան մասնագիտական աջակցության տրամադրում, որը պարտադիր չէ լինի լոկ ֆինասական:
26. Տեղական սոցիալական ծրագրերի գրեթե բացակայությունը հանգեցնում է համայնքի սոցիալական կարիքներին հրատապ արձագանքման, ինչպես նաև համայնքի բնակիչների առանձին խմբերին (օրինակ՝ տարեցներին, երեխաներին կամ հաշմանդամություն ունեցող անձանց) հուզող կոնկրետ հիմնախնդիրներին լուծումներ առաջարկելու անհնարինությանը: Գործնականում տեղական սոցիալական ծրագրեր չեն կազմվում և չեն իրականացվում՝ բացառությամբ միջազգային կամ հասարակական կազմակերպությունների կողմից իրականացված ծրագրերի: Հիմնական պատճառը ռեսուրսների բացակայությունն է և իրազեկվածության ցածր մակարդակը, ինչպես նաև համապատասխան գիտելիքների չիմացությունը և կարողությունների ոչ բավարար լինելը. մեկանգամյա վերապատրաստումները բավարար չեն, որպեսզի այդ նոր գաղափարախոսությունն ու գործելաոճն ամրապնդվեն գործնականում:

27. Համայնքային ծառայության պաշտոն զբաղեցնելու համար գործող օրենսդրությունը հնարավորություն չի տալիս բազային-մասնագիտական գիտելիքներով համայնքային ծառայողի օբյեկտիվ ընտրություն կատարելու համար, իսկ մասնագիտական հմտությունների բարելավմանն ուղղված վերապատրաստումներն իրենց հերթին չեն բավարարում համայնքային ծառայողի մասնագիտական վերապատրաստման կարիքը: Համայնքային ծառայողի կատարողականի գնահատման համակարգի բացակայության հետևանքով հնարավոր չէ ապահովել համայնքային ծառայողին խրախուսելու կամ հակառակը՝ կարգապահական տույժի ենթարկելու, վերապատրաստման կարիքը գնահատելու և մի շարք այլ կարևորագույն գործառնությունների պատշաճ իրականացումը: Պաշտոնների անձնագրերը մեծ մասամբ չեն համապատասխանում իրականում կատարվող աշխատանքներին:

28. Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վերաբերյալ քանակական և որակական հարցումների արդյունքները փաստում են, որ իրականացվում է սխալ կադրային քաղաքականություն: ՄԱՄԲ-ներում աշխատակիցների անվտանգության և ապահովագրության հարցի վրա թերի ուշադրություն է դարձվում: Փոխադարձ վստահության և փոխըմբռնման մթնոլորտի պակաս կա, որը բերում է միջանձնային կոնֆլիկտների, բացասական հետևանք ունենալով աշխատունակության և արդյունավետության վրա: Մոցիալական բաժիններում թիմային աշխատանքի համար բարենպաստ մթնոլորտ ձևավորված չէ, որը խոչընդոտում է աշխատանքների կատարման արդյունավետությանը: Հանձնարարությունների և առաջադրանքների բաշխումը շատ հաճախ չի կատարվում պլանավորված և համակարգված ձևով, իսկ կատարված աշխատանքի արդյունքները չեն չափվում, ինչն էլ կարող է բերել մատուցվող ծառայությունների որակի թերի կամ ոչ պատշաճ լինելուն: Վարձատրության չափի և աշխատանքի ժամանակի ու ծավալի հարաբերակցությունը խախտված է, ինչը հանգեցնում է աշխատակիցների դեմոտիվացիային:

Որակական և քանակական հարցաշարերի վերլուծության արդյունքում կազմվել են ՄԱՄԲ-ների և վարչական շրջանների ոլորտային առաջնահերթությունների գծապատկերները, որոնք ներկայացված են ստորև և հնարավորություն են տալիս սխեմատիկ ձևով ամփոփել բացահայտումները:

## Գծապատկեր 20՝ Երևանի ՄՍՏԲ-ների ինքնագնահատման արդյունքները

Առավելագույն գնահատական ստացած 10 ոլորտները / Նվազագույն գնահատական ստացած 10 ոլորտները

| N  | Ոլորտներ                                                                   | Միջին գնահատ. | Միջին գնահատ. | Ոլորտներ                                                                    | N  |
|----|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Համայնքային սոցիալական բաժնի և ՄՍՏԲ-ների կառուցվածքի արդյունավետությունը   | 3.91          | 2.98          | Հստակ երկարաժամկետ ոլորտային ռազմավարություն և չափելի ու հասանելի նպատակներ | 1  |
| 2  | Հստակություն հիմնական շահառու խմբերի վերաբերյալ                            | 3.84          | 2.92          | Շահառուների վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման գործիքները                    | 2  |
| 3  | Ներքին համագործակցությունը այլ վարչական շրջանների սոցիալական բլոկի հետ     | 3.77          | 2.85          | Կառուցվածքի համապատասխանեցումը աշխատակիցների կարգիներին                     | 3  |
| 4  | Շահառուներին մատուցվող ծառայությունների որակ                               | 3.69          | 2.72          | Աշխատատեղերի հարմարեցմանն ուղղված միջոցները                                 | 4  |
| 5  | Քաղաքացիների հայտերին պատասխանելու ընթացակարգեր                            | 3.67          | 2.65          | Տեղեկատվության ստացման և վերլուծության թվայնացումը                          | 5  |
| 6  | Աշխատանքի պլանավորում                                                      | 3.67          | 2.38          | Շենքեր, տարածքներ, աշխատասենյակներ                                          | 6  |
| 7  | Կադրերի համապատասխանությունը սոցիալական ոլորտի նպատակներին և սկզբունքներին | 3.61          | 2.38          | Փաստաթղթեր պահպանելու համակարգեր /արխիվացում/                               | 7  |
| 8  | Արագ արձագանքման գործընթացներ                                              | 3.61          | 2.29          | Աշխատանքային գործիքներ /համակարգային, գույքային, գրենական, և այլն/          | 8  |
| 9  | Աշխատանքային ընդհանուր մթնոլորտը                                           | 3.56          | 2.23          | Աշխատանքի կատարման համար ֆինանսական միջոցներ                                | 9  |
| 10 | Փոխադարձ վստահություն թիմի ներսում                                         | 3.56          | 2.07          | Աշխատանքի խրախուսման մեթոդները                                              | 10 |

Այս համեմատական աղյուսակը ներկայացնում է հրատապ գործողություններ կատարելու և (կամ) հստակեցնելու անհրաժեշտությունը:

Ձախ մասում գտնվում են հարցման ժամանակ ամենաբարձր գնահատական ստացած այն ոլորտները, որոնք գնահատման 7 հիմնական բաղադրիչների ենթակետերն են: Այստեղից կարելի է եզրակացնել, որ առաջին եռյակում գտնվող կետերը, որոնք ամենաբարձր գնահատականն են ստացել, համարվում են բարելավման կարիք չունեցող ուղղություններ: Այդ կետերն են՝ համայնքային սոցիալական բաժնի և ՄՍՏԲ-ների կառուցվածքի արդյունավետությունը համագործակցության համատեքստում, հստակություն հիմնական շահառու խմբերի վերաբերյալ, ներքին համագործակցությունը այլ վարչական շրջանների սոցիալական բլոկի հետ: Քանի որ այս գծապատկերը վերաբերում է ՄՍՏԲ-ներին, տրամաբանական է, որ վերոնշյալ երեք ուղղությունները, մասնավորապես շահառուների խմբերը հստակ ձևակերպված են:

Գծապատկերի աջ մասում հակառակ պատկերն է՝ նշված են այն ենթաբաղադրիչները, որոնք ստացել են ամենացածր գնահատականները, և վկայում են գործելու անհրաժեշտության մասին: Նման արդյունքներից կարող ենք եզրակացնել, որ առաջնահերթ խնդիրների եռյակում են աշխատանքի խրախուսման մեթոդների, աշխատանքի կատարման համար ֆինանսական միջոցների և աշխատանքային գործիքների առկայությունն ու կատարելագործումը:

**Գծապատկեր 21՝ Երևանի քաղաքապետարանի վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ինքնագնահատման արդյունքները**

**Առավելագույն գնահատական ստացած 10 ոլորտները / Նվազագույն գնահատական ստացած 10 ոլորտները**

| N  | Ոլորտներ                                                                 | Միջին գնահատ. | Միջին գնահատ. | Ոլորտներ                                                            | N  |
|----|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Համայնքային սոցիալական բաժնի և ՍՄՏԲ-ների կառուցվածքի արդյունավետությունը | 4.13          | 3.29          | Աշխատանքային գործիքներ /համակարգչային, գույքային, գրեմական, և այլն/ | 1  |
| 2  | Ներքին համագործակցությունը այլ վարչական շրջանների սոցիալական բլոկի հետ   | 4.06          | 3.27          | Ներկայացուցչական դերերի կանոնակարգումը                              | 2  |
| 3  | Քաղաքացիների հայտերին պատասխանելու ընթացակարգեր                          | 4.02          | 3.24          | Կառուցվածքի համապատասխանեցումը աշխատակիցների կարգիներին             | 3  |
| 4  | Փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնային համակարգը                            | 4.00          | 3.24          | Կառուցվածքի ճկունությունը                                           | 4  |
| 5  | Համագործակցություն այլ ստորաբաժանումների հետ                             | 3.96          | 3.14          | Աշխատանքի խրախուսման մեթոդները                                      | 5  |
| 6  | Աշխատանքային գործընթացների հստակություն                                  | 3.90          | 3.09          | Ձևանմուշներ, ձևաչափեր, ստանդարտացված ֆորմաներ                       | 6  |
| 7  | Աշխատատեղերի հարաբերությունը աշխատանքի/հանձնարարությունների ծավալներին   | 3.90          | 2.98          | Տեղեկատվության ստացման և վերլուծության թվայնացումը                  | 7  |
| 8  | Արագ արձագանքման գործընթացներ                                            | 3.88          | 2.96          | Աշխատատեղերի հարմարեցմանն ուղղված միջոցները                         | 8  |
| 9  | Աշխատանքային ընդհանուր մթնոլորտը                                         | 3.81          | 2.88          | Շենքեր, տարածքներ, աշխատասենյակներ                                  | 9  |
| 10 | Հանրային իրազեկում                                                       | 3.81          | 2.61          | Աշխատանքի կատարման համար ֆինանսական միջոցներ                        | 10 |

Վարչական շրջանների սոցիալական բաժինները բարձր են գնահատել սոցիալական բաժնի և ՍՄՏԲ-ների կառուցվածքի արդյունավետությունը համագործակցության համատեքստում, ներքին համագործակցությունն այլ վարչական շրջանների սոցիալական բլոկի հետ, քաղաքացիների հայտերին պատասխանելու ընթացակարգերի հատվածը:

Այդուսակի աջ մասում երևում են այն ուղղությունները, որտեղ կա գործելու անհրաժեշտություն: Դրանք են՝ աշխատանքի կատարման համար ֆինանսական միջոցների տրամադրումը, շենքերի, տարածքների, աշխատասենյակների բարելավումը, աշխատատեղերի հարմարեցմանն ուղղված միջոցները: Այստեղից կարելի է եզրակացնել, որ նյութատեխնիկական բնույթի խնդիրներին կարևորություն տալը փաստում է, որ աշխատանքի արդյունավետությունը ներկայումս աշխատակիցները փոխկապակցում են առաջին հերթին այդ հարցերին, այնուհետև իրենց անձնական տիրույթում գտնվող հիմնախնդիրներին, ինչպիսիք են՝ տեղեկատվության ստացման և վերլուծության թվայնացումը, ձևանմուշներով աշխատելն աշխատանքի խրախուսումը և այլն:

Սակայն հարկ է նշել, որ աշխատակիցները նաև կարևորել են կառուցվածքի ճկունության և աշխատակիցների կարիքներին համապատասխանեցման անհրաժեշտությունը:

#### 4. Առաջարկություններ

Կատարված ուսումնասիրությունը հնարավորություն է ընձեռում ներկայացնել մի շարք առաջարկություններ՝ ուղղված Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համակարգի արդիականացմանն ու կայացմանը:

##### **Քաղաքականություն, ռազմավարություն, բյուջետավորում**

1. Երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ոլորտների զարգացման պետական առաջնահերթությունների համաձայն՝ անհրաժեշտ է վերանայել և Երևանի 2019-2023թթ. զարգացման ծրագրի սոցիալական ապահովության (պաշտպանության) տեսլականը համապատասխանեցնել Կառավարության ծրագրին և աշխատանքի և սոցիալական պաշտպանության ոլորտի զարգացման ռազմավարությանը (այն հաստատվելուց հետո): Կարևոր է նախանշել Երևան քաղաքի երեխաների և

սոցիալական պաշտպանության հիմնախնդիրների առանձնահատկությունները, կոնկրետ նպատակներն ու ակնկալվող արդյունքները, ինչպես նաև ավելացնել հստակ ցուցանիշներ ու թիրախներ: Վարչական շրջանների սոցիալական բաժինների ծրագրերը հարկավոր է համապատասխանեցնել Երևան քաղաքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության առաջնահերթություններին՝ այսպիսով ձևավերելով համապարփակ և միասնական մոտեցումներ:

2. Երևան քաղաքի սոցիալական պաշտպանության ոլորտում հարկավոր է անցում կատարել բնաիրային և նյութական աջակցության տրամադրման տրամաբանությունից դեպի բնակչության կենսամակարդակը բարձրացնելուն, կարճաժամկետ ազդեցություն ունեցող ծրագրերից դեպի երկարաժամկետ ծրագրերի իրականացում՝ աղքատության հետևանքները մեղմելու և զբաղվածությունը խթանելու նպատակով:
3. Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համար անհրաժեշտ միջոցների բյուջետավորման գործընթացն ու ծրագրերի ֆինանսավորումը հարկավոր է փոխկապակցել ոլորտի զարգացման առաջնահերթությունների հետ: Առաջարկվում է իրականացնել երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ծրագրերի փաստարկված ֆինանսական հաշվարկներ, ինչպես նաև նոր մոտեցումների համար կատարել ֆինանսական գնահատական: Անհրաժեշտ է նաև հստակեցնել և մշակել աջակցության տրամադրման՝ ներառյալ ծառայությունների պատվիրակման ֆինանսավորման մեխանիզմներ և ընթացակարգեր (օրինակ սոցիալական աշխատողների տունայցերի համար տրամադրել գումարներ և այլ տեխնիկական միջոցներ): Երեխաների պաշտպանության ոլորտի ծախսերն անհրաժեշտ է պատշաճ կերպով արտացոլել բյուջեի հայտի մեջ: Ավելի երկարաժամկետ առաջարկություն է հանդիսանում Երևան քաղաքում ծրագրային բյուջետավորման ներդնումը, որպես ռեսուրսների կառավարման ու ծրագրերի արդյունավետությունը գնահատելու լավագույն միջոց:
4. Հաշվի առնելով «Հասարակական կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի 3-րդ մասով և ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 605-րդ հոդվածով նախատեսված իրավակարգավորումները՝ անհրաժեշտ է համայնքային բյուջեից հասարակական կազմակերպություններին աջակցություն տրամադրելիս կիրառել «նվիրաբերություն» եզրույթը «նվիրատվություն» եզրույթի փոխարեն, որը ոչ միայն իրավաբանորեն առավել ճիշտ ձևակերպում է, այլ նաև կպարտավորեցնի հասարակական կազմակերպությանը վարել նվիրաբերված գույքի օգտագործման բոլոր գործառնությունների առանձնացված հաշվարկ՝ դրանով հնարավորություն ընձեռնելով արդյունավետ վերահսկողություն իրականացնել համայնքային բյուջեի օգտագործման նկատմամբ:

**Իրավական և օրենսդրական դաշտ**

Այս խմբի առաջարկությունները ներկայացվում են երկու ենթախմբով՝ ընդհանուր բնույթի օրենսդրական փոփոխություններ և Երևան քաղաքին վերաբերող: Ընդհանուր բնույթի օրենսդրական առաջարկություններն են՝

5. «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգավորումը ենթադրում է, որ սեփական լիազորությունն երի կամավոր խնդիրների լուծման լիազորությունները պետք է նախատեսված լինեն այլ օրենքներով, իսկ «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով ամրագրված լիազորությունները բացառապես վերաբերելի են պարտադիր խնդիրների: Սակայն, այստեղ անհասկանալի է այդ լիազորությունների իրականացման ընթացակարգը, որը գործնականում տարաբնույթ մեկնաբանությունների տեղիք է տալիս և հանգեցնում տարաբնույթ պրակտիկայի առաջացման: Հետևաբար, ցանկալի է օրենսդրորեն սպառնալ ներկայացնել պարտադիր խնդիրները և դրանց իրականացման լիազորությունները՝ այն հնարավորինս պարզ և հասկանալի ձևակերպելով:
6. «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 11-րդ կետի համաձայն՝ սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները լուծվում են համայնքի ավագանու սահմանած չափորոշիչներով: Այդ չափորոշիչները հաստատելու համար ցանկալի է, որ լինեն ՀՀ ԱՍՀՆ-ի՝ որպես սոցիալական ոլորտի լիազոր մարմնի կողմից ներկայացված չափորոշիչներ և (կամ) չափանիշներ, որոնք հիմք կհանդիսանան կոնկրետ կամավոր խնդիրների լուծման նպատակով հատուկ չափորոշիչներ ձևավորելու համար:
7. «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի 4-րդ կետի «ա» ենթակետի իմաստով հստակեցման կարիք ունեն գնահատման չափորոշիչները: Բացի այդ հստակեցված չէ գնահատման տևողությունը և համապատասխան եզրակացություն տրամադրելու ժամկետները, որոնք գործնականում խնդրահարույց են: Ավելին, քանի որ տեղեկատվությունը տրամադրվում է ԽՀՄ-ին կոնկրետ գործառնություններն իրականացնելու համար՝ մասնագիտական աջակցություն և ուսումնասիրություն իրականացնելու նպատակով, գործնական անհրաժեշտություն է առաջանում, որ ԽՀՄ-ում նույնպես լինի առնվազն մեկ հոգեբան (ցանկալի է վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի հաստիքային համայնքային ծառայող), ով եզրակացությունը ստանալուց հետո մասնագիտական տեսանկյունից կգնահատեր դրանք, կառանձնացներ վիճահարույց կամ մասնագիտական տեսանկյունից ոչ հիմնավոր հատվածներն ու ԽՀՄ-ում դրանք կդարձներ քննարկման առարկա:
8. «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի 6-րդ կետի առնչությամբ անհրաժեշտ է հստակ տարանջատել ՄՍՏԲ-ի ու վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի գործառնությունների իրականացման համատեքստում աջակցությունն ու ուղղորդումը Սոցիալական բաժինները և ՄՍՏԲ-ները կարող են իրականացնել միայն ուղղորդում, իսկ այդ գործընթացն արդեն իսկ կարգավորված է ՀՀ կառավարության 2015թ. սեպտեմբերի 10-ի N1044-Ն որոշմամբ սահմանված միջգերատեսչական սոցիալական համագործակցությամբ: Հետևաբար,

քննարկվող կետը պետք է ուժը կորցրած ճանաչվի, ինչպես նաև լրամշակվի ՀՀ կառավարության 2015թ. սեպտեմբերի 10-ի N1044-Ն որոշումը:

9. «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի 10-րդ կետի համաձայն տարածքային մարմինը հանդես է գալիս սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությամբ՝ նրա դիմելու դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ: Օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությունը ստանձնելու համար տարածքային մարմնի սեփական նախաձեռնությունը բավարար չէ և անհրաժեշտ է աջակցություն ստացողի դիմումը կամ համաձայնությունը: Առավելագույն դա վերաբերում է այն դեպքերի, երբ սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերը և իրավունքները պաշտպանելիս ակամա սահմանափակվելու են շահառուի կամ այլ անձանց իրավունքները կամ ազատությունները: Քննարկվող գործառույթներն առավել բնութագրական են միջազգային պրակտիկայում օգտագործվող և եվրոպական տարբեր երկրներում արդեն ներդրված «աջակցող անձ»-ին, ով լիազորված է ներկայացնել անձի շահերը: Հետևաբար, առաջարկվում է օրենսդրորեն սահմանել «աջակցող անձ» հասկացությունը, նրա լիազորությունները և վերջինիս վերապահել սեփական նախաձեռնությամբ սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությամբ հանդես գալու լիազորությունը:
10. Հաշվի առնելով ԽՀՀ-ի աշխատանքի ծավալներն ու բարդությունը՝ ԽՀՀ-ների գործունեությունը բարելավելու համար անհրաժեշտ է հետևյալ քայլերի համակցված իրականացումը՝

1001 ԽՀՀ քարտուղարը պետք է լինի ոչ թե հասարակական հիմունքներով գործող ԽՀՀ անդամ, այլ նրա հաստիքը պետք է նախատեսված լինի ԽՀՄ-ում և լիազորությունները պետք է նախատեսված լինեն համայնքային ծառայողի պաշտոնի անձնագրով: Դրա համար անհրաժեշտ է նաև փոփոխություն իրականացվի 2016թ. հունիսի 2-ի ՀՀ կառավարության N631-Ն որոշման հավելվածի 11-րդ կետում, որտեղ նշվում է, որ ԽՀՀ-ն խորհրդակցական մարմին է և գործում է հասարակական հիմունքներով, և այդ փոփոխությամբ կամրագրվի բացառություն ԽՀՀ քարտուղարի կարգավիճակի վերաբերյալ,

1002 պետք է նախատեսվի ԽՀՀ-ի որոշումների և եզրակացությունների բովանդակությանը ներկայացվող ֆորմալ պայմաններ, որոնք կլինեն պարտադիր տարբեր սոցիալական իրավիճակների և (կամ) սոցիալական խմբերի ներկայացուցիչների վերաբերյալ մասնագիտական խորհրդատվություն իրականացնելու շրջանակ: Հնարավոր է փաստաթղթերի մի քանի օրինակելի ձևանմուշների նախագծում և հաստատում, որոնք կօգտագործվեն ԽՀՀ-ների կողմից: ԽՀՀ-ի որոշումների և եզրակացությունների պարտադիրությունն ապահովելու նպատակով պետք է նաև սահմանել վերահսկողական մեխանիզմներ և դրանով օժտել ոչ միայն դատարաններին, այլ նաև վարչական շրջանների ղեկավարներին և Երևանի քաղաքապետին,

1003 ՀՀ ընտանեկան օրենսգրքի 58-րդ հոդվածի համաձայն՝ երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքի դեպքում ԽՀՄ-ն իրավասու է անմիջապես երեխային վերցնելու ծնողներից (նրանցից մեկից) կամ այն անձանցից, որոնց խնամքին է հանձնված երեխան: Երեխային վերցնելիս ԽՀՄ-ն պարտավոր է անհապաղ ապահովել երեխայի ժամանակավոր տեղավորումը և յոթ օրվա ժամկետում դիմել դատարան՝ ծնողներին (նրանցից մեկին) ծնողական իրավունքներից զրկելու կամ նրանց ծնողական իրավունքները սահմանափակելու հայցով: Այս լիազորության իրականացումը պահանջում է մասնագիտական գիտելիքներ և հմտություններ երեխային վերցնելու գործընթացն անցնցում իրականացնելու համար: Հաշվի առնելով, որ երեխային վերցնելու գործընթացները, որպես կանոն, ընթանում են կոնֆլիկտային իրավիճակներում, վիճաբանությունների և երբեմն բռնությունների մթնոլորտում, անհրաժեշտ է հստակեցնել երեխայի կյանքը կամ առողջությունը վտանգող անմիջական սպառնալիքի հիմքերը, չափորոշիչները և հնարավոր վիճակները՝ այս նորմի իրատեսականությունն ու որոշակիությունն ապահովելու նպատակով: Այս գործընթացները կարող են սահմանվել ՀՀ կառավարության որոշմամբ՝ օրենքում համապատասխան լիազորող նորմի ամրագրումից հետո:

1004 անհրաժեշտ է ապահովել տարբեր վարչական շրջանների ԽՀՄ-ների և ԽՀՀ-ների միջև համագործակցությունը՝ նախատեսելով համագործակցության հստակ մեխանիզմներ, ինչը խիստ կարևոր է հաշվի առնելով, որ ԽՀՄ-ներում և ԽՀՀ-ներում քննարկվող տարաբնույթ հարցերը վերաբերելի են տարբեր վարչական շրջաններին, փոխկապակցված են, ինչպես նաև պայմանավորված են միջհամայնքային համատեղ աշխատանքներ իրականացնելու անհրաժեշտությամբ: Օրինակ՝ դատարանները կամ այլ մարմիններ պահանջում են տարբեր վարչական շրջանների ղեկավարներից եզրակացություն տրամադրել որևէ հարցի կապակցությամբ, այն դեպքում, երբ ԽՀՄ-ները (վարչական շրջանի ղեկավարները) այդ լիազորությունն իրականացնում են Երևանի քաղաքապետի անունից, հետևաբար պետք է ներկայացվի մեկ միասնական եզրակացություն:

Երևան քաղաքին վերաբերող առաջարկություններն են՝

11. Անհրաժեշտ է արդիականացնել Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության ոլորտը, վերանայել ներգրավված համապատասխան մասնագիտացված ստորաբաժանումների գործառույթները և հաստիքացուցակները՝ համալրել համապատասխան մասնագետներով, զինել այդ ստորաբաժանումներին համապատասխան գործիքակազմով իր լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար, իսկ զեկույցում քննարկվող նախագծով առաջարկվող փոփոխությունների դեպքում՝ բացի սույն կետում նշված քայլերից պետք է իրականացվի նաև վարչական շրջանի համապատասխան բաժնի և ՍՍՏԲ-ին փոխարինող մարմնի համագործակցության ձևաչափի ու պայմանների հստակեցում, տեղեկատվության փոխանակման, տեղեկատվական բազաների հասանելիության, գործառույթների կրկնությունների բացառմանն ուղղված քայլերի իրականացում:

Հաշվի առնելով, որ սույն հետազոտությամբ ներկայացվում է նաև Երևան քաղաքում սոցիալական պաշտպանության ոլորտի երկու հիմնական ստորաբաժանումների կանոնադրությունները (Հավելվածներ 1 և 2), դրանք պետք է հաշվի առնվեն նաև ՄՍՏԲ-ների փոխարինող մարմնի գործառույթները կազմելիս՝ կրկնություններից խուսափելու նպատակով:

12. Ղեկավարվելով «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի 37-րդ կետով և «Տեղական ինքնակառավարման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 10-րդ հոդվածի 10-րդ և 11-րդ մասերով, ինչպես նաև 18-րդ հոդվածի 1-ին մասի 7-րդ կետով առաջարկվում է մշակել Հայաստանի Հանրապետության Երևան համայնքի սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրները, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունները, դրանց իրականացման կարգը և չափորոշիչները սահմանելու մասին Հայաստանի Հանրապետության Երևան քաղաքի ավագանու որոշում (Նախագծի տարբերակը կցվում է Հավելված 3-ով):

#### **Կանոնադրություններ, գործառույթներ**

13. Անհրաժեշտ է ավագանու նոր որոշմամբ ուժը կորցրած ճանաչել Երևանի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի N11-Ն որոշումը, քանի որ ներկայումս գործում է ավագանու երկու որոշում, որով հաստատվել է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի նույնաբովանդակ կանոնադրությունը:
14. Երևանի ավագանու 2018թ. նոյեմբերի 13-ի N18-Ա որոշմամբ հաստատված Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի կանոնադրության մեջ անհրաժեշտ է ներառել «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքի 48-րդ հոդվածով սահմանված սոցիալական պաշտպանության բնագավառում իրականացվող սեփական լիազորությունները, որոնք առավել մանրամասնորեն ներկայացված են Երևանի քաղաքապետարանի սոցիալական ապահովության վարչության կանոնադրության մեջ:
15. Երևան քաղաքի ավագանու 2013թ. հունիսի 15-ի N11-Ն որոշման մեջ կատարել փոփոխություն և Երևանի վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի կանոնադրություն մեջ անհրաժեշտ է ներառել «Երևան քաղաքում տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքով վարչական շրջանի ղեկավարին վերապահված լիազորությունները, որոնք ներկայացված են վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի կանոնադրության մեջ:
16. Գործառույթների վերլուծության հիման վրա, առաջարկվում է Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի սոցիալական ապահովության վարչության և ընտանիքի, կանանց, երեխաների պաշտպանության բաժնի հիմքի վրա ձևավորել նոր ստորաբաժանում՝ երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչություն՝ առանձնահատուկ և առաջնային դեր նախատեսելով երեխաների իրավունքների

պաշտպանությանը: Վարչությունը պետք է կազմված լինի՝ երեխայի պաշտպանության և սոցիալական պաշտպանության բաժիններից: Այս փոփոխության արդյունքում անհրաժեշտ է մշակել և հաստատել վարչության օրինակելի կանոնադրությունը, արտացոլելով և հստակեցնելով բոլոր անհրաժեշտ գործառույթները՝ Երևան քաղաքում ոլորտի համակարգման, տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման, վերահսկողության, մշտադիտարկման և գնահատման, տվյալների վերլուծության, սուպերվիզիային և այլ ուղղություններով:

17. Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժնի լիազորությունները վերանայման կարիք ունեն՝ նաև ելնելով այն հանգամանքից, որ նախատեսվում է փոփոխել ՄՍՏ-ների ենթակայությունը, ինչպես նաև այն հանգամանքը, որ ներկայիս լիազորությունները չեն բավարարում համայնքի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության ողջ տիրույթն ապահովելու և օրենսդրությամբ համայնքին վերապահված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար: Անհրաժեշտ է վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական, առողջապահության և ծրագրերի բաժնի գործառույթների մեջ ներառել գործազուրկների հաշվառման և բնակչության զբաղվածության հետ կապված խնդիրների լուծման վերաբերյալ գործառույթներ, ինչպես նաև կարևոր է բաժիններում սոցիալական աշխատողի ինստիտուտի ներդրման և զարգացման արդյունքում սոցիալական աշխատողների կողմից՝ անհատական սոցիալական ծրագրերի կազմման և վարման արդյունքում վարչական շրջանի ղեկավարին կամ քաղաքապետարանին տեղական սոցիալական ծրագրեր իրականացնելու վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնելու մեխանիզմների և մշակույթի ձևավորումն ու զարգացումը: Բաժնի կանոնադրության մեջ անհրաժեշտ է ներառել նաև երեխաների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող հստակ գործառույթներ, և այդ բաժիններն իրենց գործունեության ընթացքում պետք է երեխաների պաշտպանությանն ուղղված պատշաճ աշխատանքներ իրականացնեն: Այսպիսով, առաջարկվում է փոփոխել սոցիալական բաժինների անվանումը, դարձնելով դրանք՝ երեխայի, սոցիալական պաշտպանության և առողջապահության բաժիններ:

18. ԽՀՄ-ների կանոնադրության 8-րդ կետով նախատեսված լիազորությունների նման լայն շրջանակը, այն էլ՝ նախատեսված սոցիալական տարբեր իրավիճակներում սոցիալական տարբեր խմբերի հետ աշխատանքներ իրականացնելու համար, գործնականում առաջացնում է կիրառման բարդություններ՝ առավել ևս հաշվի առնելով, որ ԽՀՄ-ներում նախատեսված չեն համապատասխան հաստիքներ և կանոնակարգման հարցերն իրականացվում են ելնելով վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի համայնքային ծառայողների հմտություններից և կարողություններից: Վերը նշված լիազորություններն արդյունավետ իրականացնելու համար ԽՀՄ-ներին անհրաժեշտ են հաստիքային սոցիալական աշխատողներ և հոգեբաններ, ովքեր համապատասխան մասնագիտական հմտություններ և ունակություններ կունենան լիազորությունները պատշաճ իրականացնելու համար: Սոցիալական աշխատողների

և հոգեբանների առկայությունը կարևորվում է նաև ԽՀՀ-ների աշխատանքներն արդյունավետորեն կազմակերպելու համար:

**Համայնքային ծառայություն և մարդկային ռեսուրսների կառավարում**

19. «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 1-ին կետի «գ» ենթակետի համաձայն՝ կրտսեր պաշտոն կարող են զբաղեցնել առնվազն միջնակարգ կրթություն ունեցող անձինք: «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 39-րդ հոդվածի համաձայն՝ համայնքային ծառայության կրտսեր պաշտոն զբաղեցնող սոցիալական սատարողի պաշտոնը կարող է զբաղեցնել «Սոցիալական աշխատանքի» միջին կամ նախնական մասնագիտական կրթություն ունեցող և սոցիալական սատարողի մասնագիտական գործունեություն իրականացնող կամ միջին կամ նախնական մասնագիտական կրթություն ունեցող և (կամ) «Սոցիալական աշխատանք» մասնագիտության հատուկ դասընթացներ ավարտած, համապատասխան վկայական ստացած անձը: Այս առումով անհրաժեշտ է օրենսդրական նախաձեռնություն՝ վերը նշված օրենքները համապատասխանեցնելու համար,
20. «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքում անհրաժեշտ է կատարել համապատասխան փոփոխություններ, մասնավորապես՝ նախատեսել համայնքային ծառայության թափուր պաշտոնն իրավասու մասնագետով զբաղեցնելու համար մրցույթի անցկացման մեկ՝ մասնագիտական հարցերից կազմված թեստավորման փուլ: Բարեփոխել համայնքային ծառայողների վերապատրաստման համակարգը և վերապատրաստումը դարձնել ըստ պահանջի, մասնագիտական հագեցվածությամբ և քննական ավարտով: Ներդնել համայնքային ծառայողի կատարողականի գնահատման համակարգ նրա կատարած աշխատանքն օբյեկտիվ գնահատելու և վերապատրաստման կարիքը հասկանալու համար: Օրենքով նախատեսված մրցույթին կրկնող ատեստավորման գործիքը հանել՝ փոխարենն ուժեղացնելով վերապատրաստման համակարգը:
21. Հաշվի առնելով փորձառու մասնագետների անհրաժեշտությունը, համայնքում կատարվող աշխատանքների ծավալի փոփոխությունը, ինչպես նաև բարելավմանն ուղղված կազմակերպչական աշխատանքների դյուրինացումը՝ «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսել տեղափոխության, փոխադրման կարգով պաշտոն զբաղեցնելը, որը հնարավորություն կտա փոխադրվել և նշանակվել աշխատակազմի համայնքային ծառայության այլ պաշտոնում: Համայնքային ծառայողի տեղափոխության և փոխադրման միջոցով պաշտոն զբաղեցնելու կարգն ու պայմանները սահմանում է ՀՀ ՏԿԵՆ-ը:
22. Սակայն՝ մինչև «Համայնքային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով նշված փոփոխությունը կատարելը և համապատասխան կարգի հաստատումը կարելի է առաջնորդվել նշված գործող օրենքի 29-րդ և 14.1-րդ հոդվածներով, որոնց համաձայն համապատասխան ժամկետներում փորձառու և հմուտ մասնագետները կարող են արտամրցութային կարգով նշանակվել նոր ստեղծված պաշտոններում՝ պաշտոնի

անձնագրի չափանիշներին համապատասխանելու դեպքում: Գործընթացներն օրենքով սահմանված կարգով իրականացնելու համար առաջարկվում է առաջնորդվել սույն զեկույցին կցված Ճանապարհային քարտեզով (հավելված 7), որտեղ մանրամասն նկարագրված են լավագույն մասնագետներին արտամրցութային կարգով նշանակելու տարբերակները:

23. Կադրային քաղաքականության հարցում հարկավոր է հաշվի առնել հեռահար նպատակներից բխող պահանջները և դրա հիման վրա ապահովել շարունակական կրթության տրամադրում մասնագիտական կարողությունների զարգացման համար: Սոցիալական ոլորտում գործառույթներն արդյունավետ իրականացնելու համար անհրաժեշտ է մասնագիտական ուղեցույցերի և կարգերի մշակում և ներդրում, ինչպես նաև մասնագիտական ուղղորդման և վերապատրաստումների կազմակերպում՝ հատուկ ուշադրություն դարձնելով տարբեր խմբերի ներկայացուցիչների հետ աշխատանք իրականացնելուն. հարցերի ձևակերպում, վարքագիծ, պահվածք, արձագանք և այլն: Մասնագիտական ուղեցույցերը, մասնագիտական ուղղորդումն ու վերապատրաստումների կազմումը պետք է իրականացվեն պարբերաբար՝ ներկայացնելով ընթացիկ օրենսդրական փոփոխությունները, նոր պրակտիկայի ձևավորումը, հնարավոր զարգացումները:
24. Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի սոցիալական բաժինների համայնքային ծառայողները սոցիալական աշխատողներ չեն, և համապատասխան գործառույթների արդյունավետ և լիարժեք իրականացման համար անհրաժեշտ է կազմակերպել շարունակական ուսուցման դասընթացներ՝ վերջիններիս մասնագիտական հմտությունները զարգացնելու, իրազեկման մակարդակը բարձրացնելու համար:
25. ՍՄՏԲ-ներում հարկավոր է ներդնել աշխատանքի գնահատման հստակ չափանիշներ և պարզևավճարների և խրախուսման մեխանիզմները դարձնել գործունակ: Նաև անհրաժեշտ է վերանայել աշխատավարձերի սանդղակը և սահմանել չափերը կատարված աշխատանքին համապատասխան, ինչը կգնահատվի կատարողականի հիման վրա: Խրախուսման տարբերակներում անհրաժեշտ է դիտարկել աշխատանքում առաջընթացի հնարավորության ստեղծումը, աշխատակիցներին սոցիալական փաթեթների տրամադրումը: Հարկավոր է նաև ներդնել սոցիալական աշխատողների անվտանգության ապահովման և պաշտպանության մեխանիզմները, և մշակել անվտանգության կարգի և դրանից բխող ընթացակարգը: Հարկավոր է նաև բարձրացնել կոնֆլիկտների կառավարման, մասնագիտական էթիկայի և հաղորդակցման հմտությունների վերաբերյալ աշխատակիցների գիտելիքները և հմտությունները: Անհրաժեշտ է իրականացնել մասնագիտական գիտելիքների բարելավում տարբեր ոլորտների մասնագետների հետ փորձի փոխանակման և պրակտիկ աշխատանքի միջոցով, ինչպես նաև ապահովել սերտ համագործակցություն միջգերատեսչական կառույցների մասնագետների հետ: Վերապատրաստումները և փորձի փոխանակումը դարձնել պարբերական և պատրաստել ու տրամադրել աշխատակիցների համար մեթոդական ուղեցույցեր,

մասնավորապես՝ դեպքի վարման վերաբերյալ կազմակերպել համապատասխան սեմինար-դասընթացներ: Աշխատանքային ծանրաբեռնվածությամբ պայմանավորված մասնագիտական այրումը հաղթահարելու համար անհրաժեշտություն կա կիրառել աջակցային սուպերվիզիա և համալրել բաժնում աշխատող վերապատրաստված մասնագետների թիվը: Բաժնում ավելացնել հոգեբանի և իրավաբանի հաստիքներ, ինչպես նաև նոր աշխատակիցներին ներգրավել ոչ միայն մասնագիտական որակներով, այլև մարդկային:

26. Սոցիալական բաժիններում հարկավոր է ընդլայնել հորիզոնական համագործակցության հնարավորությունները: Անհրաժեշտ է հետևել աշխատողների իրավասության շրջանակներին, յուրաքանչյուրին տալ իր գիտելիքներին, պաշտոնի անձնագրին համապատասխան աշխատանք, հետևել աշխատանքների իրականացման գործընթացին: Տրված հանձնարարականները պետք է լինեն հստակ և հասցեական: Հարկավոր է իրականացնել մասնագիտական վերապատրաստումներ, որի կազմակերպելու համար տրամադրել ֆինանսական միջոցներ: Աշխատանքի արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով պետք է ներդնել մոտիվացիոն մեխանիզմներ, որոնք չեն ենթադրում միայն ֆինանսական կամ նյութական պարգևատրումներ, այլ նաև կարիքից բխող անհրաժեշտ միջոցներ:

#### **Սոցիալական աշխատանք, տեղական սոցիալական պլանավորում**

27. Երևան քաղաքում տրամադրվող երեխաների և սոցիալական պաշտպանության քաղաքականության արդյունավետ իրականացման ու սոցիալական ծառայությունների հասցեականությունը, որակը և մատչելիությունն բարձրացնելու նպատակով անհրաժեշտ է վարչական շրջանի ղեկավարների աշխատակազմերը հզորացնել սոցիալական աշխատանքի մասնագետների և հոգեբանների հաստիքներ նախատեսելով: Ելնելով վերոգրյալից առաջարկվում է Երևան քաղաքում, ըստ բնակչության աղքատության թվաքանակի համամասնության, նախատեսել մինչև 5000 բնակչություն ունեցող համայնքների համար՝ նվազագույնը մեկ սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք, և յուրաքանչյուր հաջորդ 3000 բնակչության համար՝ ևս 1 հաստիք, որը ենթադրում է՝ Երևան քաղաքի համար 80 սոցիալական աշխատանքի մասնագետի հաստիք ներդնել: 12 վարչական շրջաններում սոցիալական աշխատանքի մասնագետների հաստիքների ներդրման և ներուժի ծավալները գնահատելու համար անհրաժեշտ է իրականացնել համայնքների սոցիալական խոցելիության ուսումնասիրություն և որոշել համայնքի կարիքներին արձագանքող ծառայությունների շրջանակը, դրանց ծավալը, ինչպես նաև պահանջվող մասնագիտական ներուժը:
28. Անհրաժեշտ է տեղայնացնել տեղական սոցիալական պլանավորման և ծրագրերի մշակման գործընթացը վարչական շրջաններում՝ համայնքի սոցիալական աշխատողի մասնակցությամբ և քաղաքապետարանի աշխատակազմի համապատասխան երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչությունում: Անհրաժեշտ է տեղական սոցիալական ծրագրերի արդյունավետ իրականացման նպատակով առավել

ծավալուն վերապատրաստումներ և հանրային իրազեկում կազմակերպել, ինչպես նաև հստակ ընթացակարգեր դրանց մշակման, իրագործման, ֆինանսավորման, մշտադիտարկման և գնահատման համար: Տեղական սոցիալական ծրագրերը նաև հանդիսանում են ծառայությունների պատվիրակման գործընթացը հեշտացնող և փոխկապակցված միջոց, ուստի կանոնակարգման կարիք ունի այս գործընթացը Երևան քաղաքապետարանի առնչությամբ:

29. Տեղական սոցիալական ծրագրերը պետք է կազմվեն տարածքի առանձնահատկություններից ելնելով՝ հիմնվելով բազմամասնագիտական խմբի աշխատանքի վրա: Ծրագրերի մշակմանը հարկավոր է ներգրավվել ոլորտի պրակտիկ դաշտում աշխատողների, քանի որ վերջիններս հանդիսանում են այդ ծրագրերի, ռազմավարությունների հետ աշխատող առաջնային օղակը:

### **Աշխատանքային գործընթացներ**

30. Գործնական անհրաժեշտությունից ելնելով՝ պետք է ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր Երևանի քաղաքապետարանի, վարչական շրջանների ղեկավարների և ՍՄՏԲ-ների աշխատակազմերի միջև տեղեկատվական միասնական համակարգի գործարկման ուղղությամբ, որը կարևոր խթան կհանդիսանա տրամադրվող ծառայությունների որակի, հասցեականության և մատչելիության բարելավման համար: Սոցիալական ծառայությունների առավել արդյունավետ մատուցման համար տեղեկատվական միասնական համակարգ պետք է գործի սոցիալական ծառայություններ մատուցող բոլոր կառույցների միջև:
31. Անհրաժեշտ է մշակել Երևան քաղաքի համար արդյունավետ երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համակարգ՝ անհրաժեշտ կապերով մյուս տեղեկատվական համակարգերի հետ, հաշվի առնելով տվյալների պաշտպանության և գաղտնիության սկզբունքները:
32. Բոլոր ՀՄՏԿ-ներում անհրաժեշտ է նախատեսել համակարգողի հաստիք և համալրել այն, որի օգնությամբ սոցիալական ծառայություններ մատուցող տարբեր կենտրոնների աշխատակիցներ կկարողանան հնարավորինս արդյունավետ համագործակցել՝ մատուցելով տարբեր բնույթի սոցիալական ծառայություններ:
33. Սոցիալական բաժիններում անհրաժեշտ է կազմակերպել աշխատակազմի հետ հանդիպումներ, ժողովներ և խորհրդակցություններ՝ մասնակցայնությունն ապահովելու նպատակով:
34. ՍՄՏԲ-ներում անհրաժեշտ է հստակեցնել և պարզեցնել ընթացակարգերը և գործընթացները, ինչպես նաև ներդնել աշխատանքի պլանավորման, կազմակերպման, կառավարման, մշակման ու որոշումների ընդունման, պատասխանների գործընթացների հստակ կանոնակարգեր, աշխատանքների մշտադիտարկման և գնահատման ու վերահսկողության մեխանիզմներ: Փաստաթղթաշրջանառության թղթային տարբերակները հարկավոր է լիարժեք կերպով փոխարինել էլեկտրոնայինով:

35. Սոցիալական բաժինների համար անհրաժեշտ է մշակել ընթացակարգեր, որոնք առավել արդյունավետ կդարձնեն իրականացվող աշխատանքները: Ընթացակարգերի վերաբերյալ անհրաժեշտ է պատշաճ կերպով իրազեկել աշխատակիցներին: Կարիք կա ներդնել սոցիալական աջակցության ծառայությունների տրամադրման հստակ մեխանիզմներ (նյութական, պարենային, ուսուցում, աշխատանքի ուղղորդում և այլն), ինչպես նաև կիրառել արագ արձագանքման մեխանիզմներ՝ ներառյալ արտակարգ իրավիճակներում:
36. Անհրաժեշտ է իրականացնել Երևան համայնքում սոցիալական ծառայությունների քարտեզագրում համագործակցության լայն հնարավորությունների իրականացման և շահառուների կարիքներին արդյունավետ և համակարգված արձագանքման համար: Այդ ընթացքում հարկավոր է կատարել սոցիալական ոլորտում խնդիրների բացահայտում, կարիքների համալիր գնահատում և իրականացնել միջոցառումներ սոցիալական համագործակցության միջոցով: Բացի այդ հարկավոր է հստակեցնել սոցիալական ոլորտի խնդիրները, շահառու խոցելի խմբերը, ամրապնդել ոլորտի ներսում և միջոլորտային համագործակցությունը գերատեսչությունների և աջակցող ցանցերի հետ: Շահառուներին մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման համար անհրաժեշտ է ընդլայնել համագործակցությունն այլ կառույցների և հասարակական կազմակերպությունների հետ՝ սոցիալական գործընկերության միջոցով:

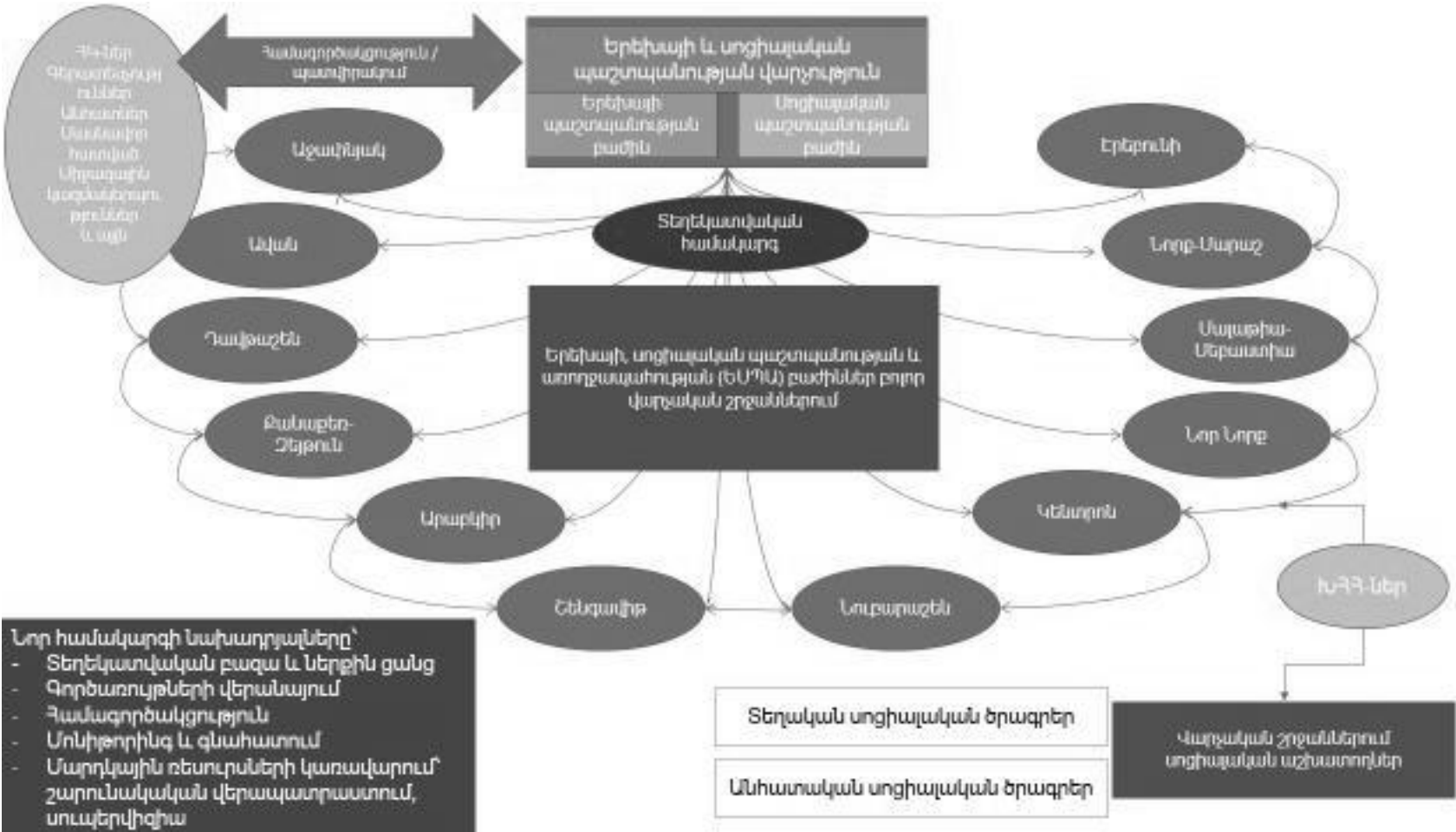
#### **Նյութատեխնիկական միջոցներ**

37. Հաշվի առնելով, որ Երևան քաղաքի վարչական շրջանները ստանում են տարբեր չափով ֆինանսավորում և ունեն տարբեր թվով շահառուներ, ակամա ստացվում է, որ տարբեր վարչական շրջաններում բնակվող շահառուներին տրամադրվող սոցիալական նույն աջակցությունը տարբերվում է խախտելով հավասարության և խտրականության բացառման սկզբունքը: Հետևաբար, անհրաժեշտ է սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ընթացքում սոցիալական խմբերի համար կազմակերպվող աշխատանքներն իրականացնել հասցեական ֆինանսավորմամբ:
38. Անհրաժեշտ է վերանայել սոցիալական աշխատողների վարձատրության քաղաքականությունը՝ ներդնելով խրախուսման ու ծախսերի փոխհատուցման հստակ մեխանիզմներ, ինչպես նաև իրականացնել աշխատակիցների համար աշխատանքային պայմանների բարելավում՝ կարևորելով հատկապես համակարգիչներով, տրանսպորտային և կապի միջոցների պատշաճ ապահովումը:
39. ՄՍՏԲ-ներում անհրաժեշտ է կատարել առկա գույքի և տեխնիկայի գույքագրում, դրա արդյունքում անհրաժեշտության դեպքում ժամանակակից տեխնիկայի, համակարգչային նոր ծրագրերի ապահովում ըստ մարդկանց քանակի և նոր գույքի տրամադրում: Համակարգչային նոր ծրագրերի վերաբերյալ պետք է իրականացնել դասընթացներ աշխատակիցների համար: Հարկավոր է նաև բարեկարգել և բեռնաթափել աշխատասենյակները, ապահովել աշխատանքային նյութերով և գրենական պիտույքներով: Հարկավոր է նախատեսել արխիվի համար

համապատասխան տարածք կամ տեխնիկական միջոցներ, ինչպես նաև կիրառել ժամանակակից տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ:

40. Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար ապահովել շենքերի և ծառայությունների հասանելիությունն ու մատչելիությունը:

Երևան քաղաքում երեխաների և սոցիալական պաշտպանության համակարգի գծապատկերը, որը հիմնված է վերոնշյալ առաջարկությունների վրա, ներկայացված է ստորև՝



## Հավելվածներ

**Հավելված 1.** Երևանի քաղաքապետարանի աշխատակազմի երեխաների և սոցիալական պաշտպանության վարչության կանոնադրություն (օրինակելի)

**Հավելված 2.** Վարչական շրջանի ղեկավարի աշխատակազմի երեխաների, սոցիալական պաշտպանության և առողջապահության բաժնի կանոնադրություն (օրինակելի)

**Հավելված 3.** Հայաստանի Հանրապետության Երևան համայնքի սոցիալական աջակցության վերաբերյալ կամավոր խնդիրների, դրանց լուծմանն ուղղված սեփական լիազորությունների, այդ լիազորությունների իրականացման և չափորոշիչները սահմանելու մասին Երևան քաղաքի ավագանու որոշման նախագիծ

**Հավելված 4.** Քանակական հարցումների արդյունքների հիման վրա ոլորտային առաջնահերթությունների սահմանումը

**Հավելված 5.** Աշխատակիցների գնահատման օրինակելի ձևը

**Հավելված 6.** Աշխատակիցների խրախուսման մեխանիզմի ձևը

**Հավելված 7** ☐ Ճանապարհային քարտեզ կառուցվածքային փոփոխությունների արդյունքում նախատեսվող գործընթացների վերաբերյալ: