

ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏՈՒՑԵԼՈՒ ՈԼՈՐՏԻ ԲԱՐԵՓՈՒՍՈՒՄՆԵՐԻ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՈՒՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Շուշանիկ Ղուկասյան

*ԵՊՀ քաղաքացիական իրավունք ամբիոնի դասախոս,
իրավաբանական գիտությունների թեկնածու*

Սուրեն Քրմոյան

*«Թվային Հայաստան» ՀԿ նախագահ,
իրավաբանական գիտությունների թեկնածու*

Հանրային (պետական և համայնքային) ծառայություններ մատուցելու ոլորտի բարեփոխումները կարևոր դեր ունեն այդ ծառայություններից օգտվողների իրավունքները արդյունավետ իրացնելու առումով անհրաժեշտ կազմակերպական կառուցակարգեր երաշխավորելու տեսանկյունից: Նշվածի վկայությունն են մի շարք երկրներում այդ ոլորտը բարելավելուն միտված ռազմավարությունների մշակումը ու ներդրումը, ինչպես նաև առանձին իրավական ակտերի ընդունումը:

Այս գործընթացից անմասն չէ նաև Հայաստանի Հանրապետությունը, և նշված հրամայականով է պայմանավորված եղել նաև ՀՀ կառավարության 2022 թվականի մայիսի 13-ի N 691-Լ որոշմամբ հանրային կառավարման բարեփոխումների ռազմավարության հաստատումը, որի շրջանակում առանձնացվել են ոչ միայն հանրային ծառայություններ մատուցելու գործընթացի հիմնական խնդիրները, այլև ընդգծվել է ծառայությունները մատուցելու ոլորտը կարգավորող միասնական իրավական ակտ ընդունելու անհրաժեշտությունը:

ՀՀ-ում հանրային ծառայությունները մատուցելու ոլորտի կարևոր խնդիրներից կարելի է առանձնացնել՝

- 1) հանրային ծառայություններ մատուցելու միասնական ստանդարտների, կանխատեսելի և որոշակի ընթացակարգերի բացակայությունը.
- 2) ծառայություններ մատուցելու ցարժ որակը, դրանց ոչ բավարար աստիճանի հասանելիությունը (տարածքային, ֆինասական և այլն).
- 3) հանրային ծառայություններ ստացողներին լրացուցիչ փաստաթղթեր, տեղեկություններ ներկայացնելու չհիմնավորված պահանջները.
- 4) հանրային ծառայությունների մատուցումը ոչ պետական օպերատորին պատվիրակելու արդյունավետ մեխանիզմների բացակայությունը.
- 5) հանրային ծառայություններ մատուցելու որակի գնահատման և մոնիթորինգի համակարգի բացակայությունը
- 6) հանրային ծառայությունները առցանց մատուցելու մեխանիզմների անկատարությունը:

Ուշադրության է արժանի այն հանգամանքը, որ Արևելյան գործընկերության գազաթնաժողովի շրջանակում հանրային ծառայությունները պատշաճ որակով նախագծելու և մատուցելու կարևորությամբ անդրադարձել է Եվրոպական հանձնաժողովը՝ որպես առաջնահերթություն ընդգծելով 2020 թվականից հետո հանրային ծառայությունների առնվազն 80 տոկոսի առցանց եղանակով հասանելիություն

ապահովելու անհրաժեշտությունը¹:

Հանրային ծառայություններ մատուցելու հիմնական սկզբունքները և դրանց էությունը.

Հանրային ծառայություններ մատուցելու ոլորտի բարեփոխումների արդյունավետությունը ապահովելու տեսանկյունից կարևոր նշանակություն ունի այն սկզբունքների առանձնացումը, որոնցով պետք է առաջնորդվեն ծառայություններ մատուցողները: Ուշադրության է արժանի նաև այն, որ բազում երկրներում այդ սկզբունքները ստանում են օրենսդրական ամրագրում:

Այսպես, Աջակցություն ղեկավարման ու կառավարման բարելավմանը Եվրոպական հանձնաժողովի և Տնտեսական համագործակցության ու զարգացման կազմակերպության համատեղ նախաձեռնությունը որպես հանրային ծառայությունների մատուցման ոլորտի կարևորագույն սկզբունքներ առանձնացնում է՝ ա. հաճախորդակենտրոնությունը, բ. իրավական որոշակիությունը և կանխատեսելիությունը, գ. արդյունավետությունը, դ. «թվային ըստ նախագծման» սկզբունքը, ե. համաչափությունը, զ. «մեկ պատուհան» սկզբունքը, է. հավասարությունը, անաչառությունը և թափանցիկությունը, ը. գաղտնիությունը, թ. հաշվետվողականությունը²:

Հանրային ծառայությունները նախագծելու և մատուցելու առաջադեմ սկզբունքները առանձնացրել է Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպությունը՝ ընդգծելով, որ անհրաժեշտ է՝

1. Ներդնել մատչելի, հավասար այնպիսի հանրային ծառայություններ, որոնք առաջնահերթություն կտան օգտատերերի կարիքներին,

2. Ապահովել համագործակցությունը անհրաժեշտ ծավալով և ճիշտ ժամանակին,

3. Գործել հաշվետու և թափանցիկ՝ ամրապնդելով հանրային վստահությունը³:

Անդրադառնալով նշված սկզբունքներին՝ հարկ ենք համարում սույն հոդվածի շրջանակում բացահայտել նաև դրանց էությունը: Այսպես,

✓ **Հաճախորդակենտրոնություն** - Հանրային ծառայությունների նախագծումը և մատուցումը պետք է ծառայեն ծառայություն ստացողների կարիքներին և հարմարավետությանը՝ ներառելով հանրային ծառայություն ստացողների կարիքների գնահատումը, վերջիններիս պատշաճ որակի ծառայություններ մատուցելը, հանգամանքների և կարիքների փոփոխության հիման վրա հետադարձ կապ ապահովելը:

✓ **Իրավական որոշակիություն և կանխատեսելիություն** - Հանրային ծառայությունները պետք է մատուցվեն սահմանված ստանդարտների, կանոնների, ընթացակարգերի, ժամկետների շրջանակներում:

✓ **Արդյունավետություն** - Հանրային ծառայությունները մատուցման ժամանակի և վայրի առումով պետք է հնարավորինս հասանելի լինեն ծառայություն ստացողներին: Հանրային ծառայությունները պետք է մատուցվեն նվազագույն քայլերի միջոցով և գնային առումով հասանելի լինեն ծառայություն ստացողների համար:

¹ St' u Joint Declaration of the Eastern Partnership Summit, Brussels, 2021, հասանելի է՝ <https://www.consilium.europa.eu/media/53527/20211215-eap-joint-declaration-en.pdf> հղումով՝ 22.05.2023 թվականի դրությամբ:

² St' u Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins, "Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine", *SIGMA Papers*, No. 64, OECD Publishing, Paris, 2022, հասանելի է՝ <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en> հղումով՝ 22.05.2023 թվականի դրությամբ, էջ 17:

³ St' u The Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age, OECD, հասանելի է՝ <https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age.pdf> հղումով՝ 22.05.2023 թվականի դրությամբ, էջեր՝ 3-7:

✓ **«Թվային ըստ նախագծման»** - Հանրային ծառայությունների նախագծման և մատուցման առաջնային ձևը թվայինն է: Նշված սկզբունքի գործնական իրացման տեսանկյունից կարևոր նշանակություն ունի օրենսդրությամբ միայն թվային (digital only) հանրային ծառայություններ մատուցելու խրախուսական միջոցների նախատեսումը:

✓ **«Մեկ պատուհան»** - Հանրային ծառայություններ մատուցելու ընթացքում պետք է ապահովվի ծառայություն ստացողի նվազագույն մասնակցությունը փաստաթղթերի (տվյալների, տեղեկությունների) հավաքագրման, պատրաստման և հանձնման գործընթացին: Հանրային ծառայություններ ստացողներից չպետք է պահանջվեն լրացուցիչ փաստաթղթեր (տվյալներ, տեղեկություններ), եթե դրանք առկա են էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարաններում և հանրային ծառայություն մատուցողի համար հասանելի են փոխգործելիության հարթակների միջոցով: Մեկ պատուհան սկզբունքը ենթադրում է նաև, որ պետք է ապահովվի ամբողջական ծավալով հանրային ծառայությունների մատուցումը՝ մեկ աշխատակից-մեկ պատուհան մեխանիզմի միջոցով: Ընդ որում, հարկ է նշել, որ համաչափության սկզբունքը մեկ պատուհան սկզբունքի բաղադրատարրերից մեկն է, որը ենթադրում է, որ հանրային ծառայություն մատուցողը պետք է ձգտի հնարավորինս նվազագույնի հասցնել ծառայություն մատուցելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր ձեռք բերելուն ուղղված հարցումները հանրային ծառայություն ստացողից:

✓ **Հավասարություն, անաչառություն և թափանցիկություն** - Հանրային ծառայությունները պետք է հավասարապես հասանելի լինեն բոլորի համար տարբեր եղանակներով (առկա և առցանց): Հանրային ծառայություններ մատուցողների կողմից ծառայությունների մատուցման և որոշումների ընդունման հիմքերը պետք է հստակ և պարզ լինեն և՛ հանրային ծառայություններ ստացողների, և՛ մատուցողների համար՝ բացառելով կամայական որոշումների կայացումը և հայեցողությունը չառաջադիմելը:

✓ **Գաղտնիություն** - Հանրային ծառայությունները նախագծելու և մատուցելու գործընթացում պետք է երաշխավորվի հանրային ծառայություն ստացողի մասնավոր կյանքի անձեռնմխելիությունը, անձնական տվյալների, օրենքով պահպանվող գաղտնիք համարվող այլ տեղեկությունների պաշտպանությունը:

✓ **Հաշվետվողականություն** - Հանրային ծառայություններ մատուցողները օրենսդրությանը համապատասխան պետք է պատասխանատվություն կրեն իրենց որոշումների, գործողությունների (անգործության) համար, իսկ հանրային ծառայություններ ստացողները պետք է հնարավորություն ունենան իմանալու ընդունված որոշման, գործողության (անգործության) պատճառները, բողոքարկել դրանք, եթե հանրային ծառայություններ մատուցողները չեն պահպանում սահմանված ստանդարտները, կանոնները, ընթացակարգերը, ժամկետները և օրենսդրությամբ նախատեսված այլ պահանջները:

✓ Հարկ է նաև նշել, որ նշված սկզբունքներից գատ կարևոր նշանակություն ունի նաև ծառայությունների **պրոակտիվ մատուցման սկզբունքը**, որի էությունը այն է, որ հանրային ծառայությունները պետք է մատուցվեն ոչ միայն ծառայություն ստացողների դիմումի, այլ նաև բոլոր հնարավոր դեպքերում հանրային ծառայություններ մատուցողի նախաձեռնությամբ:

«Հանրային ծառայություն» եզրույթի բնորոշումը

Ինչպես իրավական գրականության շրջանակում, այնպես էլ տարբեր երկրների իրավական ակտերում չկա միասնական մոտեցում «հանրային ծառայություն» եզրույթի բնորոշման և դրա բովանդակության բացահայտման տեսանկյունից: Այս առումով հաճախ վեճերի տեղիք է տվել նաև այն հարցը, թե ինչ իրավական բո-

վանդակություն է դրվում «հանրային ծառայություն» եզրույթի¹ ներքո: Ուշադրության է արժանի այն, որ Եվրոպական հանձնաժողովի մի շարք փաստաթղթերում ընդգծվում է, որ վարչական ծառայությունների մատուցումը առնչվում է Կառավարության և քաղաքացիների փոխգործակցության լայն ոլորտի հետ՝ ընդգրկելով հարցումներ, դիմումներ ներկայացնելը, գրանցումներ իրականացնելը, վճարումներ կատարելը, ինչպես նաև տեղեկություն, փաստաթղթեր, որոշումներ, հասանելիք միջոցներ ստանալը:

Վարչական ծառայություններ մատուցելը ծառայություններից օգտվողներին հնարավորություն է ընձեռում իրացնել իրենց իրավունքները (օրինակ՝ քաղաքացիության, սեփականության), ստանալ «հասանելիություն» իրավունքներին (օրինակ՝ կենսաթոշակ), կատարել իրենց պարտականությունները (օրինակ՝ հարկեր վճարել), ինչպես նաև օրենքի սահմաններում հասնել իրենց իրավական հավանությունների իրացմանը (օրինակ՝ կրթություն, զբաղվածություն և այլն): Ծառայությունների մատուցման միջոցով կառավարությունը հնարավորություն է ստանում իրացնել իր քաղաքականությունը, հավաքագրել եկամուտները, ծախսել բյուջեի միջոցները, հավաքել տեղեկություններ, իրացնել կանոնները²:

Ուշադրության է արժանի նաև այն, որ Եվրոպական միությունում հանրային ծառայությունները հայտնի են որպես «ընդհանուր շահերի ծառայություններ» (services of general interest) կամ «ընդհանուր տնտեսական շահերի ծառայություններ» (services of general economic interest): Նշված տերմինների միջև հստակ տարբերակում դնելը բարդ է, և այս հարցը հաճախ կոնկրետ գործերի շրջանակում մեկնաբանվում է Եվրոպական միության Արդարադատության դատարանի կողմից: Այսպիսով, դժվար է հստակ գծել «ընդհանուր շահերի ծառայություններ»-ի և «ընդհանուր տնտեսական շահերի ծառայություններ»-ի միջև եղած սահմանը, իսկ դրանց հստակ սահմանագատումը հաճախ կախված է Արդարադատության Եվրոպական դատարանի դիրքորոշումից: Ընդհանուր առմամբ, «ընդհանուր շահերի ծառայություն»-ը կարելի է բնորոշել որպես պետական մարմինների կողմից ուղղակիորեն մատուցվող ցանկացած ծառայություն, ինչպիսիք են՝ կրթությունը, սոցիալական ծառայությունները և այլն, մինչդեռ «ընդհանուր տնտեսական շահերի ծառայությունները» դիտարկում են որպես մատակարարի և սպառողի միջև առաջացող տնտեսական հարաբերություն: Եվրոպական միությունում չկա «ընդհանուր հանրային ծառայություններ» եզրույթի հստակ սահմանում: Անդամ պետությունները մինչ օրս շարունակում են կիրառել «հանրային ծառայություններ» եզրույթի տարբեր բնորոշումներ: Օրինակ, Ֆրանսիայում միայն իշխանության կամքի դրսևորման դեպքում է, որ տվյալ գործունեությունը որակվում է որպես հանրային ծառայություն: Բրիտանիայում այս տերմինը հաճախ օգտագործվում է «պետական ծառայություն» տերմինի իմաստով³:

Այժմ անդրադարձ կատարենք որոշ երկրների իրավական ակտերում նախատեսված «հանրային ծառայություն» եզրույթի բնորոշմանը:

Այսպես, **Սոլոդովայում** 2021 թվականին ընդունված «Հանրային ծառայությունների մասին» օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ հանրային ծառայությունը անհատական ոչ առևտրային բնույթի գործողություն է, որն իրակա-

¹ Հարկ է նշել, որ «պետական և համայնքային ծառայություններ» եզրույթի հետ այլ երկրների օրենսդրության և միջազգային իրավական փաստաթղթերում օգտագործվում են «հանրային ծառայություններ», «վարչական ծառայություններ» եզրույթները:

² St' u Quality of Public Administration: A Toolbox for Practitioners, European Commission, 2017, հասանելի է՝ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8055&type=2&furtherPubs=no> հղումով՝ 22.05.2023 թվականի դրությամբ:

³ St' u Klarić, Mirko, "Basic aspects of Public Services in law of European Union, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu 46, N 3 (2009), էջեր 571-584:

նացվում է հանրային իշխանության շրջանակում ծառայություններ մատուցողի կողմից ծառայություն ստացողի դիմումի հիման վրա կամ առանց դիմումի, և որն ուղղված է ծառայությունը ստացողի իրավունքների, ազատությունների, օրինական շահերի, պարտականությունների իրացմանը, համապատասխան դեպքերում՝ նյութական և ոչ նյութական օգուտների ապահովմանը¹: **Ուկրաինայի** «Վարչական ծառայությունների մասին» օրենքով² վարչական ծառայությունները բնորոշվում են ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձանց դիմումի հիման վրա վարչական ծառայություններ մատուցողների կողմից իրենց իրավասությունները իրացնելու այնպիսի արդյունք, որը հանգեցնում է իրավունքի կամ պարտականության ձեռքբերմանը, փոփոխմանը կամ դադարեցմանը՝ համաձայն օրենսդրության:

Համադրելով վերը նշված վերլուծության արդյունքները՝ գտնում ենք, որ ծառայությունը կարող է դիտարկվել որպես հանրային հետևյալ պայմանների միաժամանակյա առկայության դեպքում՝

✓ եթե գործ ունենք պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմիններին ու պաշտոնատար անձանց՝ Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրությամբ և օրենքներով վերապահված լիազորությունների իրականացման հետ,

✓ այդ լիազորությունների իրականացվում են հանրային իրավունքի բնագավառում, այսինքն՝ երբ տվյալ իրավանորմերը միակողմանիորեն լիազորում կամ պարտավորեցնում են հանրային իշխանություն կրողին,

✓ լիազորության իրացումը ուղղված է հանրային ծառայություն ստացողների իրավունքների, ազատությունների, օրինական շահերի կամ պարտականությունների իրացմանը:

Ուշադրության է արժանի նաև այն հանգամանքը, որ շատ երկրներում հանրային ծառայությունները պատշաճ մատուցելու տեսանկյունից կարևոր նշանակություն է տրվում նաև ծառայություններ մատուցելու կատալոգներ (շտեմարաններ) ձևավորելու հիմնահարցին: Այսպես, Եվրոպական հանձնաժողովը վերը նշված հարցի կապակցությամբ ընդգծել է, որ ծառայությունները պետք է նկարագրվեն միայն մեկ անգամ՝ ստանդարտացված/ներդաշնակեցված, մեքենայապես ընթեռնելի և փոխգործունակ ձևաչափով, որպեսզի տեղեկությունը հնարավոր լինի տարածել տարբեր ուղիներով: Կատալոգները օգտագործողի համար պետք է լինեն հարմար, որոնման հնարավորությունները ևս պետք է լինեն դյուրին, դրանցում առկա տեղեկությունը պետք է հստակ և հասկանալի լինի, իսկ ավելորդ տեղեկությունը (հնացած ծառայություններ, նկարագրություններ կամ կրկնօրինակներ) պետք է հեռացվի կատալոգից³:

Ծառայություններ մատուցելու կատալոգների տեսանկյունից առաջադեմ է **Եստոնիայի** փորձը, որտեղ պետական գրեթե բոլոր ծառայությունները (դրանց թիվը ավելի քան 1000 է) հասանելի են առցանց: Հանրային ծառայությունների կատալոգը լրացվում է յուրաքանչյուր մարմնի կողմից, և սերվիսի յուրաքանչյուր սեփականատեր պատասխանատու է տեղեկատվության արդիականությունն ապահովելու համար: Կատալոգը հիմնականում նախատեսված է քաղաքացիների և ձեռնարկությունների համար, որպեսզի վերջիններս գտնեն իրենց անհրաժեշտ ծառայու-

¹ Տե՛ս https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129764&lang=ro հղումով՝ հասանելի է 22.05.2023 թվականի դրությամբ:

² Տե՛ս <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> հղումով՝ հասանելի է 22.05.2023 թվականի դրությամբ:

³ Տե՛ս D06.02 Guidelines on how to build catalogues of public services at one-stop-shop portals and improve user experience, The European Commission, հասանելի է https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/publications/1._catalogue_of_services_guidelines.pdf հղումով՝ 22.05.2023 թվականի դրությամբ:

յունները:¹

Ծառայություններ մատուցելու բազմաֆունկցիոնալ կենտրոններ

Թեպետ ժամանակակից աշխարհում հանրային ծառայությունների մատուցման առաջնային ձևը պետք է լինի թվային ծառայությունների առցանց մատուցումը, այդուհանդերձ գործնականում հնարավոր չէ ծառայությունների ամբողջ ծավալը կարճ ժամանակում ամբողջությամբ տեղափոխել թվային տիրույթ: Այդ առումով հանրային ծառայությունների ոլորտի բարեփոխումների արդյունավետության տեսանկյունից կարևոր նշանակություն ունի նաև ծառայություն մատուցող սուբյեկտների ինստիտուցիոնալ մոդելի ճիշտ ընտրությունը: Արտասահմանյան երկրներում նշված ծառայությունները մատուցելու համար ստեղծվում են ծառայություններ մատուցող բազմաֆունկցիոնալ կենտրոններ: Վերջիններիս նշելու համար հաճախ օգտագործվում է «OneStopShop» եզրույթը: Դա օգտագործվում է այն վայրը նշելու համար, որտեղ հաճախորդը կարող է ստանալ իրեն անհրաժեշտ ծառայությունները՝ «կանգ առնելով» մեկ տեղում, մեկ սպասարկող պատուհանի առաջ:

Տարբեր երկրներում սպասարկման կենտրոնների ձևաչափը կարող է տարբեր լինել, բայց, որպես կանոն, ամենուր գործում են OneStopShop ձևաչափով կենտրոններ: Որոշ դեպքերում սպասարկման կենտրոններից զատ հիմնում են նաև դրանց փոքր բաժանմունք-մասնաճյուղեր: Օրինակ՝ Բեռլինում գործում են ծառայություններ մատուցող շարժական կենտրոններ, որոնք բացվում են տվյալ տարածքի բնակչության ցանկությամբ կամ այն վայրերում, որտեղ հնարավոր չէ տվյալ պահին ամբողջական ծավալով ապահովել սպասարկման կենտրոնների գործունեությունը: Որոշ երկրներում գործում են էլեկտրոնային կրպակներ, որոնք կատարում են բազմաֆունկցիոնալ կենտրոնների գործառնությունների մի մասը (Մադրիդ, Տորոնտո, Սինգապուր): Բելգիայում (Բրյուսել) բազմաֆունկցիոնալ կենտրոնները գործում են բացառապես բիզնես ծառայություններ մատուցելու համար:

Ծառայություններ մատուցող կենտրոնները, որպես կանոն, պետական կառույցներ են, բայց որոշ դեպքերում այդ գործառնությունը կարող է վերապահվել (Բրյուսել) մասնավոր կազմակերպություններին, որոնք գործում են տվյալ պետության օրենսդրությանը համապատասխան:

Կանադա, Տորոնտո – Տորոնտոյում գործում է պետական ծառայություններ մատուցող 20 կենտրոն, որոնց պայմանականորեն կարելի է բաժանել երկու խմբի՝ մեծ և փոքր: Փոքր կենտրոններում մատուցվող ծառայությունների քանակը սահմանափակ է, դրանց թիվը հասնում է մոտ 70-ի, իսկ մեծ կենտրոններում՝ 192-ի: Մատուցվող ծառայությունները ներառում են դիմումներ ներկայացնելը, լիցենզիաներ և վարորդական վկայականներ, նույնականացման քարտեր տրամադրելը, լիցենզավորման ծառայություններ մատուցելը, հարկեր և տուրքեր վճարելը:

Իսպանիա, Մադրիդ – Ընդհանուր առմամբ Մադրիդում գործում են 26 սպասարկման կենտրոններ: Մատուցվող ծառայությունները ներառում են սոցիալական ապահովության ծառայությունները, ինքնությունը հավաստող փաստաթղթեր, վարորդական վկայականներ տրամադրելը, տրանսպորտային միջոցները հաշվառելը և հաշվառումից հանելը, քաղաքացիական կացության ակտեր գրանցելը և այլն:

Պերմանիա, Բեռլին – Բեռլինում գործում է սպասարկման կենտրոնների ամենահին ցանցերից մեկը (1990-ականների սկիզբ), ընդհանուր առմամբ՝ 43 կենտրոն: Մատուցվող ծառայությունները ներառում են՝ սոցիալական վճարումներ կատարելը, նույնականացման քարտեր տրամադրելը, անշարժ գույքի նկատմամբ իրա-

¹ St´u **Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins**, "Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine", *SIGMA Papers*, No. 64, OECD Publishing, Paris, 2022, հասանելի է՝ <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en> հղումով 22.05.2023 թվականի դրությամբ, էջ 24:

վունքներ գրանցելը, վարորդական վկայականներ տրամադրելը և տրանսպորտային միջոցներ գրանցելը:

Բելգիա, Բրյուսել– Բրյուսելում գործում են 8 սպասարկման կենտրոններ, որոնք մասնավոր կազմակերպություններ են: Սպասարկման կենտրոնների կողմից հիմնականում մատուցվում են բիզնեսի ոլորտի ծառայություններ, այդ թվում՝ իրավաբանական անձանց գրանցում, լիցենզիաների, գրանցամատյաններից քաղվածքների տրամադրում, հարկային ոլորտի ծառայություններ:

Մադրիդ - Մադրիդում դեռևս 2013 թվականից գործում են էլեկտրոնային կրպակներ, որոնց ընդհանուր թիվը հասնում է 65-ի, ընդ որում այս կրպակներից 33-ը ունեն շուրջօրյա հասանելիություն: Կրպակները նախագծված են այնպես, որ դրանցից կարողանան օգտվել նաև հաշմանդություն ունեցող անձինք: Կրպակների միջոցով հնարավոր է մատուցել էլեկտրոնային ծառայություններ, պատրաստել և տպագրել ձևաթղթեր, տրամադրել տեղեկատվություն:

Սինգապուրում գործում է Citizen Connect ցանցը՝ քաղաքացիներին էլեկտրոնային ծառայություններից օգտվելու հնարավորությունն ապահովելու համար: Ընդհանուր առմամբ գործում են 26 կենտրոններ, որոնք հասանելի են առավոտյան ժամը 12-ից մինչև երեկոյան 8-ը¹:

Ինչպես տեսնում ենք, ինստիտուցիոնալ մոդելի ընտրության տեսանկյունից երկրների մոտեցումները տարբեր են: Բայց այնուամենայնիվ պետք է նշել, որ բարեփոխումների հիմքում ընկած հիմնական գաղափարախոսությունը հանրային ծառայությունները հնարավորինս հասանելի և մատչելի դարձնելն է, դրանք պատշաճ որակով տրամադրելը: Կարևոր նշանակություն ունի նաև հանրային ծառայությունների մատուցման ինստիտուցիոնալ մոդելի ճիշտ ընտրությունը:

Մեր կարծիքով՝ ՀՀ-ում ինստիտուցիոնալ մոդելի տեսանկյունից կարող է քննարկվել ծառայություններ մատուցող սուբյեկտների երկու շրջանակի առանձնացումը՝ բուն ծառայություններ մատուցողներ և սպասարկման ու միասնական գրասենյակի գործառույթներ իրականացնողներ: Վերջինիս դեպքում լիազորված սուբյեկտներին անհրաժեշտ է վերապահել դիմողների նույնականացման, դիմումների և փաստաթղթերի ընդունման, խորհրդատվության, հանրային ծառայությունների վերջնարդյունքի տրամադրման գործառույթներ:

Հարկ է նաև նշել, որ սպասարկման գրասենյակների և միասնական գրասենյակների առանցքային տարբերությունը պետք է լինի այն, որ միասնական գրասենյակները մատուցեն հանրային ծառայությունների ամբողջական փաթեթը, իսկ սպասարկման գրասենյակները՝ միայն որոշակի ոլորտի հանրային ծառայություններ կամ դրանց սահմանափակ շրջանակ: Անհրաժեշտ է օրենսդրությամբ նախատեսել նաև այն հիմնական և լրացուցիչ պահանջները, որոնց առկայության պարագայում տվյալ սուբյեկտին կարող է վերապահվել սպասարկման կամ միասնական գրասենյակի գործառույթներ իրականացնելու իրավունք: Կարծում ենք, որ նշված պահանջների շրջանակում առնվազն պետք է ներառել սպասարկման ոլորտում ծառայությունների արդյունավետ մատուցման փորձը, և ինչպես Երևանում, այնպես էլ մարզերում ծառայություններ մատուցելու համար ենթակառուցվածքներ ունենալը:

Հաշվի առնելով այն, որ հանրային ծառայությունների մատուցման ոլորտը ունի շարունակական արդիականացման, բարեփոխման և պատշաճ որակով համակարգման կարիք՝ գտնում ենք, որ այս ոլորտի համակարգման գործառույթը անհրաժեշտ է վերապահել մեկ մարմնի: Դա հնարավորություն կտա մեկ միասնական «կենտրոնի» կողմից համակարգել հանրային ծառայությունների մատուցման գործընթացը, ապահովել մատուցվող ծառայությունների պատշաճ որակը, մշակել

¹ St' u Архипов, С. В., А. С. Закусина, Т. Л. Рукавишникова, Ф. С. Сайдуллаев, О. М. Шестоперов, and В. А. Харченко, "Предоставление государственных услуг: зарубежный опыт и направления для развития.", М.: Бизнес-Тезаурус, 2014, էջ 40-44:

հանրային ծառայությունների մատուցման ոլորտում միասնական քաղաքականությամբ: Այս պարագայում կբացառվեն նաև տարբեր մարմինների կողմից հանրային ծառայությունների մատուցման ոլորտում ոչ միասնական մոտեցում դրսևորելու հնարավոր դեպքերը, ծառայությունների մատուցման գործընթացի խճճվածությունը, տարբերի մարմինների միջև լիազորությունների ոչ հստակ տարանջատման արատավոր պրակտիկան, ինչը հաճախ հանգեցնում է ոչ պատասխանատու և անհետևողական մոտեցում դրսևորելուն:

ՀՀ-ում հանրային ծառայություններ մատուցելու ոլորտի բարեփոխումների նուղված այլ առաջարկներ

1) ՀՀ-ում հանրային բարեփոխումների շրջանակում կարևոր դեր ունի հանրային ծառայությունների մատուցման ոլորտը կարգավորող առանձին իրավական ակտի ընդունումը: Օրենսդրորեն անհրաժեշտ է ամրագրել հանրային ծառայություններ մատուցելու այնպիսի հիմնական սկզբունքներ, ինչպիսիք են՝ մեկ պատուհանի, պրոակտիվ մատուցման, թվային ըստ նախագծման, հաճախորդակենտրոնության, արդյունավետության, ներառականության, իրավական որոշակիության և կանխատեսելիության, հավասարության, անաչառության և թափանցիկության, հաշտվեությունից, գաղտնիության սկզբունքները: Ընդ որում, յուրաքանչյուր սկզբունքի կապակցությամբ անհրաժեշտ է հստակ բացահայտել դրա բովանդակությունը և էությունը՝ նախանշելով նաև հանրային ծառայություններ մատուցելու գործընթացի այն հիմնական ուղենիշները, որոնցից պետք է բխի նաև պետության կողմից մշակվող և իրացվող քաղաքականությունը:

2) Կարևոր նշանակություն ունի նաև օրենսդրորեն հանրային ծառայությունների ստանդարտի գաղափարի ամրագրումը, որն ապահովելու է ծառայությունների մատուցման միասնական պահանջներ և հանդիսանալու է հանրային ծառայությունների մատուցման գործընթացի, ձևի, բովանդակության և արդյունքի բնութագիր: Հանրային ծառայությունների ստանդարտները պետք է մշակվեն և հաստատվեն այդ ծառայությունները մատուցող պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների և դրանց պաշտոնատար անձանց կողմից՝ հաստատվելով նորմատիվ բնույթ կրող ակտերով, որոնց համար անհրաժեշտ է սահմանել պարտադիր հանրային քննարկման պահանջ:

3) Էլեկտրոնային լուծումների տեսանկյունից արդյունավետ կարող է համարվել «Հանրային ծառայությունների մատուցման միասնական էլեկտրոնային հարթակ»-ի ստեղծումը, որը պետք է ներառի բոլոր ոլորտային էլեկտրոնային հարթակները, ապահովի մեկ միասնական հարթակի միջոցով հանրային ծառայություններ մատուցելու գործընթացը:

4) Անհրաժեշտ է նաև ներդնել հանրային ծառայությունները մատուցելու որակը գնահատելու արդյունավետ համակարգ, ինչը հստակ պատկերացում կտա հանրային ծառայությունների մատուցման գործընթացի հնարավոր բացերի, առկա խնդիրների և դրանց լուծման ուղիների վերաբերյալ, կբարձրացնի հանրային ծառայություն մատուցողների պատասխանատվությունը, կնպաստի հանրային ծառայությունները մատուցելու որակի շարունակական բարելավմանը:

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РЕФОРМ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Шушаник Гукасян

*Преподаватель кафедры гражданского права ЕГУ,
кандидат юридических наук*

Сурен Крмоян

*Директор общественной организации «Цифровая Армения»,
кандидат юридических наук*

В статье представляются основные принципы процесса предоставления государственных услуг, раскрывается их сущность, юридическое содержание термина «государственная служба» в рамках реформ государственного управления. В статье обосновывается необходимость принятия отдельного нормативно-правового акта, регулирующего сферу оказания государственных услуг, закрепления в его рамках принципов предоставления государственных услуг, введения системы оценки услуг, также представлены предложения по выбору институциональной модели оказания услуг.

Наиболее важными принципами процесса оказания государственных услуг являются следующие: клиентоориентированность, правовая определенность и предсказуемость, эффективность, пропорциональность, равенство, беспристрастность и прозрачность, конфиденциальность, подотчетность, принцип «цифрового дизайна», принцип «единого окна». В работе раскрывается содержание указанных принципов, что может иметь большое значение в случае их дальнейшего законодательного закрепления.

В работе представлена необходимость координации процесса оказания государственных услуг единым «центром», что позволит исключить возможные случаи неединого подхода разных органов в сфере оказания государственных услуг, усложнение процесса оказания услуг, практика нечеткого разделения полномочий между различными органами.

В статье представлен опыт других стран относительно основных направлений реформ государственного управления, многофункциональных центров оказания услуг.

MAIN DIRECTIONS OF REFORM IN THE SPHERE OF PROVISION OF PUBLIC SERVICES

Shushanik Ghukasyan

*Lecturer at the YSU Chair of Civil Law,
Candidate of Legal Sciences*

Suren Krmoyan

*Director of "Digital Armenia" NGO,
Candidate of Legal Sciences*

The article presents the basic principles of the process of providing public services, reveals their essence, the legal content of the term "public service" within the framework of public administration reforms. The article substantiates the need to adopt a separate legal act regulating the provision of public services, fixing within its framework the principles for the provision of public services, as well as introducing a system for evaluating services, and also presents proposals for choosing an institutional model for the provision of services.

The most important principles of the process of public service provision are as follows. client-oriented, legal certainty and predictability, efficiency, proportionality, equality, impartiality and transparency, confidentiality, accountability, the principle of "digital design", the principle of "single window". The work reveals the content of the specified principles, which may have great significance in case of their further legislative consolidation.

The paper presents the need for coordination of the process of providing public services by a single "center", which will allow to exclude possible cases of non-uniform approach of different bodies in the sphere of provision of public services, complication of the process of service provision, practice of unclear division of powers between various bodies.

The article presents the experience of other countries regarding the main directions of public administration reforms, multi-functional centers of service provision.

Բանալի բառեր – հանրային կառավարման բարեփոխումներ, հանրային ծառայություն, բազմաֆունկցիոնալ կենտրոն, հանրային ծառայությունների գնահատում, հանրային ծառայությունների մատուցման սկզբունքներ, ծառայությունները գնահատելու համակարգ, ինտիտուցիոնալ մոդել

Ключевые слова: реформы государственного управления, государственная служба, многофункциональный центр, оценка государственных услуг, принципы оказания государственных услуг, система оценки услуг, институциональная модель

Key words: public administration reforms, public service, multifunctional center, evaluation of public services, principles of public service delivery, service evaluation system, institutional model