
**ՊԵՏԱԿԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ
ՊԱՇՏՈՆԱԿԱՆ
ԻՆՏԵՐՆԵՏԱՅԻՆ ԿԱՅՔԵՐԻ
ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ**

**Պրոակտիվ
հրապարակայնություն**

Այս զեկույցի նպատակն է գնահատել, թե
Հայաստանի Հանրապետության պետական
կառավարման մարմինները.

- ինչպես են ապահովում պրոակտիվ
հրապարակայնությունը պաշտոնական
ինտերնետային կայքերի միջոցով,
- ինչպես են իրականացնում բաց
տվյալների կառավարումը,
- վեր հանել պրոակտիվ
հրապարակայնության իրականացման
խնդիրները,
- պաշտոնական կայքերի բարեփոխման
նախագծի արդյունքները և առաջարկները
փաթեթավորել:

Շուշան Դոյդոյան
անկախ հետազոտող
ԵՊՀ դոցենտ, բգթ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ.....	2
ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՆՊԱՏԱԿԸ, ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ԵՎ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ....	5
ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ	8
ԲԱԺԻՆ Ա. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱԶԱՏՈՒԹՅՈՒՆ	10
ԲԱԺԻՆ Բ. ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	35
ԲԱԺԻՆ Գ. ՆԱՎԻԳԱՑԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐԱՄԵՏՐԵՐ.....	68
ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ	93
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1. ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ՑԱՆԿ.....	102
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2. ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ.....	104
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3. ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՍԱՆԴՂԱԿ	110

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Պրոակտիվ հրապարակայնությունը ձևավորում է հանրության վստահություն կառավարության գործունեության նկատմամբ: Այն երաշխավորում և պայմանավորում է կառավարության բարեփոխումների հաջող իրականացումը՝ դրանց մասին ժամանակին լիարժեք տեղեկատվությամբ ապահովելով հասարակությանը: Պրոակտիվ հրապարակայնությունը նաև օգնում է խնայել պետական ռեսուրսները: Մյուս կողմից, այն նաև նպաստում է իրազեկ և տեղեկացված հասարակության ձևավորմանը: Այն օգնում է քաղաքացուն խնայել ժամանակը և ռեսուրսները տեղեկատվություն ստանալու գործընթացում: Պաշտոնական կայքերում արդիական և ամբողջական տեղեկատվության առկայությունն օգնում է մարդկանց հեշտությամբ փնտրել և գտնել իրենց հետաքրքրող և անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, որի միջոցով կարողանում են իրազեկված որոշումներ կայացնել և մասնակցել երկրի կառավարմանը:

Պրոակտիվ հրապարակայնության սկզբունքի էությունն այն է, որ տեղեկություն տնօրինող պետական մարմինները սեփական նախաձեռնությամբ հրապարակում են իրենց գործունեությանն առնչվող տեղեկատվություն՝ մատչելիության, արդիականության և ամբողջականության սկզբունքների հիման վրա:

Պետական կառավարման մարմինները պետք է տարածեն իրենց գործունեության մասին լիարժեք և ամբողջական տեղեկատվություն՝ ժամանակին, մարդկանց համար հասանելի և հասկանալի:

Պետական գերատեսչությունները պետք է ձեռնարկեն հավակնոտ միջոցառումներ հանրային հետաքրքրության պաշտոնական փաստաթղթերը լիարժեք հանրայնացնելու ուղղությամբ ինչպես իրենց նախաձեռնությամբ, այնպես էլ հարցման հիման վրա, որպեսզի նպաստեն բաց և արդյունավետ կառավարմանը և հասարակության տեղեկացված մասնակցությանը:

Պետական կայքերն այսօր աշխարհում կիրառվում են որպես պաշտոնական տեղեկատվության պրոակտիվ տրամադրման ամենաարդյունավետ գործիքներից մեկը: Ինտերնետային կայքերն ինքնանպատակ չեն կարող լինել, դրանք պետք է ծառայեն մեկ առանցքային նպատակի՝ պաշտոնական տեղեկատվության լիարժեք, մատչելի, արագ տրամադրմանը, ինչպես նաև ապահովեն տեղեկությունների տրամադրման և ստացման առցանց գործիքներ, դրանով կրճատելով քաղաքացիների դիմումների, բողոքների, հարցումների և առաջարկությունների պատասխանների թղթային առաքման ժամանակային և նյութական միջոցները: Էլեկտրոնային կառավարման լիարժեք իրականացումը կարող է նպաստել ոչ միայն իշխանության գործունեության

արդյունավետության բարձրացմանը, այլև պետական էլեկտրոնային ռեսուրսները քաղաքացիներին մատչելի դարձնելուն:

2011 թվականին ՀՀ-ը միացել է Բաց կառավարման գործընկերությանը¹՝ ընդունելով 4 գործողությունների ծրագիր՝ ուղղված կառավարման թափանցիկության և հաշվետվողականության բարձրացմանը: Մշակված չափանիշներից մի քանիսը բխում են հենց այս գործողությունների ծրագրերով ստանցնած հանձնառություններից:

Տվյալների արդյունավետ կառավարումն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը լինի մատչելի, համապարփակ և վստահելի: Ինչպես սահմանում է Բաց կառավարման ուղեցույցը՝ տվյալների լավ կառավարումն ինքնին չի ապահովում բաց տվյալներ, բայց առանց դրա բաց կառավարումն անհնար է: Տվյալների լավ կառավարման ընթացակարգերն ապահովում են, որ տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ և հավաստի, այն հնարավոր լինի արագ և հեշտ ստանալ, պահպանվի որոշակի տևողությամբ, ապահով ու պատշաճ կերպով պաշտպանված²:

2015-ին ընդունված Բաց տվյալների միջազգային խարտիան ուրվագծում է տվյալների հրապարակման վեց սկզբունք՝ 1. ի սկզբանե բաց, 2. ժամանակին և համապարփակ, 3. մատչելի և կիրառելի, 4. համեմատելի և տարածելի, 5. հանուն կառավարման բարելավման և քաղաքացիների մասնակցության, 6. հանուն ներառական զարգացման և նորարարության: Ցայսօր Խարտիան վավերացրել է 47 կառավարություն, ներառյալ՝ 17 ազգային և 30 տեղական/տարածքային իշխանություններ³:

Հատկանշական է, որ վերջին տարիներին ամրապնդվում է տեղեկատվության ազատության ոլորտում էլեկտրոնային ծառայությունների տարածման և տեղեկատվություն ստանալու էլեկտրոնային հարցումներ ուղարկելու նոր մշակույթը: Աստիճանաբար ՀՀ պաշտոնական ինտերնետային կայքերն էականորեն բարելավում են իրենց բովանդակությունը: Կառավարությունը և առանձին պետական մարմիններ ջանքեր են գործադրում և լուրջ միջոցներ են ներդնում պաշտոնական առցանց ռեսուրսների բարելավման ու կատարելագործման ուղղությամբ:

Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի 2020թ.-ի մարտին կատարած հարցումները ցույց են տվել, որ 2018-2019թթ. ընթացքում պետական կառավարման 37 մարմինները ծախսել են ընդհանուր առմամբ 90,956,495 ՀՀ դրամ կայքերի վերազինման և կամ նոր պաշտոնական կայքերի ստեղծման նպատակով՝ ներառյալ ՀՀ պետական բյուջեից և տարբեր միջազգային կազակերպությունների տրամադրած դրամաշնորհների միջոցներով:

¹ www.ogp.am

² <https://bit.ly/2Lrkobv>

³ Բաց տվյալների միջազգային խարտիա՝ <http://opendatacharter.net>

Ընդ որում, 2018թ.ին ստեղծվել կամ վերագինվել է 14 պաշտոնական կայք, իսկ 2019թ.ին՝ 73, ներառյալ ԱԳՆ համակարգի 62 կայքերը:

Չնայած շարունակական բարեփոխումներին՝ պետք է արձանագրենք, որ այս հարցում ՀՀ պետական կառավարման մարմինները դեռևս լուրջ և հետևողական աշխատանքի կարիք ունեն՝ ուղղված բաց տվյալների լավ կառավարմանը և պրոակտիվ հրապարակայնության ապահովմանը, ինչը ենթադրում է նաև պաշտոնական կայքերի բովանդակության ամբողջականության, լիարժեքության և մատչելիության ապահովում:

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՆՊԱՏԱԿԸ, ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ԵՎ ՍԵԹՈՂԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

Պաշտոնական կայքերի գնահատման այս զեկույցի նպատակն է գնահատել, թե Հայաստանի Հանրապետության պետական կառավարման մարմինները.

- ինչպես են ապահովում պրոակտիվ հրապարակայնությունը պաշտոնական ինտերնետային կայքերի միջոցով,
- ինչպես են իրականացնում բաց տվյալների կառավարումը,
- վեր հանել պրոակտիվ հրապարակայնության իրականացման խնդիրները,
- պաշտոնական կայքերի բարեփոխմանն ուղղված գործնական առաջարկների փաթեթ մշակել:

Գնահատման հիմնական խնդիրներն են.

- Գնահատել ՀՀ պետական կառավարման մարմինների կողմից սեփական նախաձեռնությամբ տեղեկությունների հրապարակման մակարդակը պաշտոնական ինտերնետային կայքերում:
- Գնահատել ՀՀ պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերը՝ պրոակտիվ հրապարակայնության և Տեղեկատվության ազատության օրենսդրության պահանջների համապատասխանության և միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա,
- Բացահայտել պաշտոնական կայքերը բարելավելու և դրանք ավելի արդյունավետ կառավարելու հնարավորությունները:
- Ներկայացնել առաջարկների փաթեթ՝ ուղղված ինչպես առանձին պետական կառավարման մարմիններին պաշտոնական կայքերի բարելավման նպատակով, այնպես էլ՝ ՀՀ կառավարությանը պրոակտիվ հրապարակայնության մակարդակը բարձրացնելու և միջազգային լավագույն փորձին համապատասխանեցնելու նպատակով: Առաջարկները մշակվել են ինչպես առանձին մարմինների կայքերի, այնպես էլ պետական կառավարման մարմինների բոլոր կայքերին բնորոշ հատկանիշները և առանձնահատկությունները հաշվի առնելով:

Այս զեկույցի մշակման համար տվյալները հավաքվել են 2020թ. փետրվար-ապրիլ ժամանակահատվածում:

Պաշտոնական կայքերի գնահատման մեջ ընդգրկվել են պետական կառավարման բոլոր 38 մարմինները.

- ՀՀ կառավարություն և ՀՀ վարչապետի աշխատակազմ
- 12 նախարարություն
- ՀՀ կառավարությանը ենթակա 11 մարմին
- ՀՀ վարչապետին ենթակա 3 մարմին
- 10 մարզպետարան

Գնահատման⁴ մեջ ընդգրկված մարմինների ամբողջական ցանկը ներկայացված է **1-ին Հավելվածում**:

Գնահատման մեթոդաբանությունը

Գնահատումն իրականացվել է պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերի ուսումնասիրության հիման վրա՝ մշակված երեք խումբ չափորոշիչների հիման վրա (ընդհանուր 65 չափանիշ), որոնց ամբողջական ցանկը հասանելի է **2-րդ Հավելվածում**: Մշակված չափորոշիչները հնարավորություն են տվել գնահատել պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերի բովանդակությունը, հազեցվածությունը, արդիականությունը, ձևը, տեխնիկական լուծումները և գործիքները:

Չափանիշների մշակման հիմքում ընկած են տեղեկատվության ազատության և պրոակտիվ հրապարակայնության ազգային օրենսդրության, միջազգային պարտավորությունների, ինչպես նաև միջազգային լավագույն փորձով ձևավորված պահանջները:

- Չափորոշիչների 1-ին բաժինը՝ **Տեղեկատվության ազատություն**, ներառում է չափանիշներ, որոնց միջոցով գնահատվում է, թե ինչպես է մարմինն իրականացնում ՏԱ ոլորտում պրոակտիվ հրապարակայնության պահանջների կատարումը (9 չափանիշ):
- Չափորոշիչների 2-րդ բաժինը՝ **Պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկություններ**, ներառում է չափանիշներ, որոնք վերաբերում են օրենսդրությամբ սահմանված պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկությունների մատչելիությանը (26 չափանիշ):

⁴ Գնահատման զեկույցում ներկայացված գծապատկերներում «Կառավարություն» խմբում ներառված է նաև Վարչապետի աշխատակազմը: «Ենթակա մարմիններ» խմբում ներառված են Կառավարությանը ու Վարչապետին ենթակա մարմինները:

- Չափորոշիչների 3-րդ բաժինը՝ **Տեխնիկական պարամետրեր և նավիգացիա**, գնահատում է պաշտոնական կայքերի տեխնիկական հնարավորություններն ու պարամետրերը (30 չափանիշ):

Գնահատման չափանիշները հիմնականում վերաբերում են հետևյալ հարցերին՝

- **Օրենսդրությամբ սահմանված տեղեկության հրապարակայնությունը,**
- **Հրապարակված տեղեկության ամբողջականությունը և ճշգրտությունը,**
- **Թարմացումը և օպերատիվությունը.** պաշտոնական կայքերում հրապարակված տեղեկատվության թարմացման հաճախականությունը, հրապարակված տեղեկությունների արդիականությունը,
- **Մատչելիությունը, հասանելիությունը.** Գնահատմամբ ստուգվել է նաև հրապարակված տեղեկության հասանելիությունը, թե որքանով է հեշտ գտնել հրապարակված տեղեկությունը, ինչպես նաև այն, թե որքանով է հրապարակված տեղեկությունը մատչելի հետագա օգտագործման համար, արդյոք տվյալ տեղեկատվությանը ծանոթանալու համար անհրաժեշտ են որոշակի հմտություններ, կարողություններ, որոշակի գործիքներ: Մատչելիությունը նաև ներառում է այն, թե որքանով է հրապարակված տեղեկատվությունը/փաստաթուղթը հասկանալի ու պարզ քաղաքացու համար: Ստուգվել է նաև փաստաթղթերի որոնման հարմարությունը, փաստաթղթի ներբեռնման ձևաչափը, ինչը օգտագործողներին հնարավորություն է տալիս հետագայում նույնպես օգտագործելու այդ տեղեկությունը (**reuse of information**):

Գնահատումն իրականացվել է 100 միավորանոց սանդղակով: Մշակված 65 չափանիշներից 30-ը համարժեք է 1-ական միավորի, իսկ 35 չափանիշ համարժեք է 2 միավորի (ընդամենը՝ 100 միավոր): Յուրաքանչյուր չափանիշը լիարժեք բավարարելու դեպքում մարմինը ստանում է հնարավոր առավելագույն միավորը, մասնակի բավարարելու դեպքում միավորի՝ կեսը, իսկ չհամապատասխանելու դեպքում՝ 0 միավոր: Գնահատման հիման վրա կազմել ենք նաև մարմինների գնահատման սանդղակ, որը ներկայացված է **3-րդ Հավելվածում**:

Հուսով ենք, գնահատումը կարող է սկիզբ դնել պաշտոնական էլեկտրոնային ռեսուրսների գնահատման միասնական մոդելի և գործիքների ձևավորման (Measuring Performance) համար: Կայքերի կիրառելիության գնահատումը մշտական գործընթաց դարձնելը պաշտոնական վեբ ռեսուրսների համալիր բարեփոխումների հնարավորություն կստեղծի: Այն նաև հիմք կձառայի պաշտոնական կայքերի զարգացման ռազմավարություն մշակելու և նորարարական նոր գործիքներ ստեղծելու համար, ինչը պաշտոնական տեղեկատվության կառավարումը ավելի արդյունավետ և օգտակար կդարձնի և՛ քաղաքացու, և՛ կառավարության համար:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ

ՀՀ պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական ինտերնետային կայքերի համալիր գնահատման հիմնական եզրահանգումներն են.

1. Պաշտոնական վեբ ռեսուրսներն արդիականացման և արդյունավետ կառավարման կարիք ունեն: Այս նպատակով անհրաժեշտ է մշակել արդիականացման հայեցակարգ՝ հիմնված միջազգային լավագույն փորձի վրա:
2. Անհրաժեշտ է գույքագրել պաշտոնական բազմաթիվ վեբ ռեսուրսները՝ պարզելու, թե ի վերջո քանի պաշտոնական դոմեյն կա, քանի պաշտոնական կայք է գործարկվում, դրանցից քանիսն են հանրային մասնակցության և էլեկտրոնային ծառայության գործիքներ պարունակում, որ պետական մարմինների կողմից է իրականացվում դրանց կառավարումը: Այս և բազմաթիվ այլ հարցեր համակարգման կարիք ունեն:
3. Պաշտոնական կայքերն իրենց կառուցվածքով, արտաքին տեսքով ու ձևավորմամբ, դոմեյնի անվանումով չեն ընկալվում որպես պաշտոնական:
4. Պաշտոնական կայքերը չունեն բովանդակային, կառուցվածքային և ոճային միասնականություն: Դրանց ստեղծման և մշակման ընդհանուր միասնական և արդիական ձևաչափ առկա չէ: Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերի դոմեյնների անվանումները նույնպես միասնական կամ նույն տրամաբանությամբ ու մոտեցմամբ չեն մշակված: Պետական կառավարման մակարդակում միայն մարզպետարանների կայքերն ունեն որոշակի ստանդարտ ձևաչափ, միասնական կառուցվածք և վեբ դիզայն:
5. Պետական կառավարման մարմինների մեծ մասը չի իրականացնում կայքերի պարբերական գնահատում մշակված մեթոդաբանությամբ և դրա արդյունքների հիման վրա կայքի բարելավում: Մյուս կողմից, մարմինները չեն կիրառում պաշտոնական կայքերի գնահատման միասնական մեթոդաբանություն և գործիքներ:
6. Պաշտոնական կայքերը չեն համապատասխանում բաց կառավարման և տեղեկատվության ազատության միջազգային սկզբունքներին: Դրանք չեն պարունակում օրենսդրությամբ սահմանված հրապարակման ենթակա բոլոր տեղեկությունները՝ լիարժեքության, ամբողջականության, արդիականության, մատչելիության սկզբունքներին համապատասխան: Բյուջեների, կատարողականների, հաշվետվությունների, պաշտոնական գործողումների, գնումների, դրամաշնորհների, թափուր աշխատատեղերի և այլ կենսական հարցերի վերաբերյալ տեղեկություններն ամբողջական, թարմացված և մատչելի չեն:

7. Պաշտոնական կայքերում հրապարակված տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ նյութերն ամբողջական, համակարգված, թարմացված և միասնական ձևաչափով չեն (հասկանալի և մատչելի պարզաբանումներ տեղեկություն ստանալու իրավունքի իրացման մեխանիզմների վերաբերյալ, հաճախ տրվող հարցեր, տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ ամենամյա վիճակագրական տվյալներ, տեղեկատվության ազատության պատասխանատու անձի կոնտակտային տվյալներ և այլն):
8. Պաշտոնական կայքերում հրապարակված փաստաթղթերը չեն համապատասխանում բաց տվյալներ ձևաչափին: Այս պատճառով դժվարանում կամ անհնարին է դառնում տարբեր փաստաթղթերի համադրումը, վերլուծումը, դրանցում առկա տեղեկատվության հետ աշխատանքը:
9. Մարդակենտրոն բովանդակության և ձևաչափերի ապահովման կարիքն առկա է պաշտոնական բոլոր կայքերի պարագայում: Հրապարակվող պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրերը մեծիմասամբ չեն պարունակում լիարժեք տեղեկատվություն հանդիպումների կոնկրետ արդյունքների, ձեռքբերումների և, ամենակարևորը, մարդկանց վրա դրանց ազդեցության մասին: Որոշ դեպքերում կայքում հրապարակված տեղեկատվությունը և լուրերը մատչելի չեն, ծավալուն են, չունեն հստակ կառուցվածք, ծանրաբեռնված են մասնագիտական տերմինալոգիայով, շարադրված են ձանձրալի, ինչի հետևանքով քաղաքացին ուղղակի չի կարողում դրանք: Անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերում զարգացնել ու խթանել մարդակենտրոն բովանդակությունը:
10. Առաջնային է քաղաքացիների առցանց մասնակցության ապահովման գործիքների լայն կիրառման խթանումը պաշտոնական կայքերում՝ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա: Պաշտոնական կայքերից միայն մեկում է առկա քաղաքացիների հանրային մասնակցության էլեկտրոնային գործիքներ: Եվս չորս մարմնի կայքում կան որոշակի, սակայն ոչ լիարժեք մասնակցային մեխանիզմներ: Մյուս պաշտոնական կայքերում քաղաքացիները չեն կարող մեկնաբանել, հետադարձ կարծիք թողնել հրապարակված որևէ փաստաթղթի նախագծի կամ տեղեկատվության վերաբերյալ:
11. Պաշտոնական կայքերի տեխնիկական պարամետրերը լիարժեքորեն չեն ապահովում տեղեկատվության մատչելիությունն ու հասանելիությունը քաղաքացու համար, չեն հեշտացնում անհրաժեշտ ու հետաքրքրող տեղեկությունների արդյունավետ որոնումը: Կայքերի մեծ մասը մատչելի և հասանելի չէ հատուկ կարիքներ ունեցողներին:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՓԱՍՏԵՐ

Ուսումնասիրման ժամանակահատվածը՝	փետրվար-ապրիլ, 2020
Ուսումնասիրված պաշտոնական կայքեր՝	38
Ուսումնասիրված մարմիններ՝	38

ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԻ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԽՄԲԵՐ

1. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱԶԱՏՈՒԹՅՈՒՆ (SU)
2. ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
3. ՆԱՎԻԳԱՅԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐԱՄԵՏՐԵՐ

ԲԱԺԻՆ Ա. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱԶԱՏՈՒԹՅՈՒՆ

Ուսումնասիրված առաջին խնդիրը պաշտոնական կայքերի միջոցով Տեղեկատվության ազատության ապահովումն է: Մշտադիտարկման առանցքային դիտարկումներից է տեղեկատվության ազատության իրավունքի մասին տեղեկատվության պրոակտիվ հրապարակումը, այլ կերպ ասած՝ տեղեկատվություն՝ տեղեկություն ստանալու իրավունքի մասին: Կարևոր է, որ պետական մարմինները հանրությանը տեղեկացնեն տեղեկություն ստանալու և տրամադրելու օրենսդրական հիմքերի մասին, տան հասկանալի պարզաբանումներ և վիճակագրական տվյալներ: Այս հարցի գնահատումն իրականացվել է 9 չափանիշի համադրմամբ:

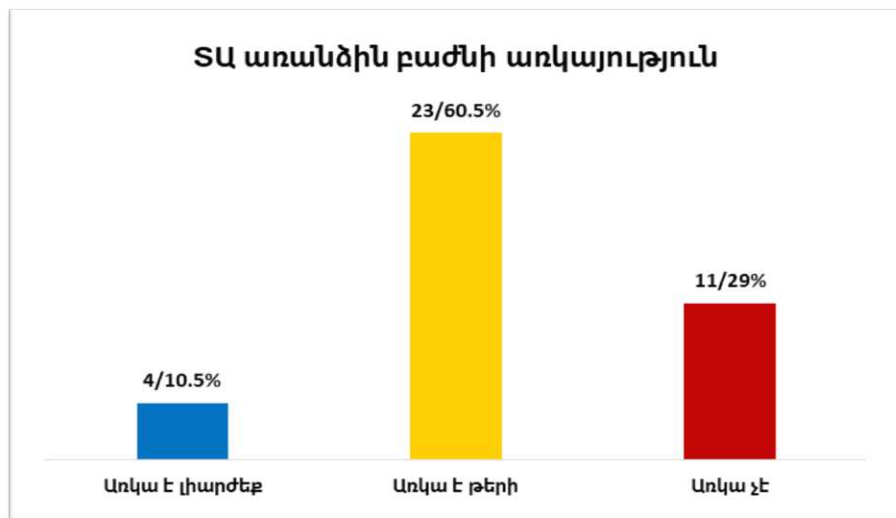
Տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնի առկայությունը կայքում

Հիմնական եզրահանգում

- Դիտարկված 38 պաշտոնական կայքերի գրեթե 1/3-ը (կամ 29%-ը) ընդհանրապես չունի SU վերաբերյալ առանձին բաժին, 23 կայքի դեպքում (կամ 60.5%) բաժինը թեև առկա է տարբեր անվանումներով, սակայն թերի է, ոչ ամբողջական տեղեկատվությամբ, և միայն 4 կայքում է (10.5%) այն առկա ամբողջությամբ, թարմացված և լիարժեք (զծապատկերներ 1 և 2):
- Հրապարակված SU բաժիններն համակարգված չեն, չունեն միասնական կառուցվածք, ձևաչափ և չեն տեղադրված նույնանուն բաժիններում:
- Կառավարության e-request.am հարթակը բարելավման դեպքում կարող է պետական մարմինների համար ծառայել որպես SU միասնական հարթակ և պաշտոնական տեղեկատվության շտեմարան քաղաքացիների և ՀՀ կառավարության համար:

Գծապատկեր 1. Տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնի առկայություն

Տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձնացված բաժինը պետք է միտված լինի ուղղորդել քաղաքացուն, տալ լիարժեք ու համակարգված տեղեկատվություն իր տեղեկություն ստանալու իրավունքի իրացման կարգավորումների և մեխանիզմների վերաբերյալ: Դիտարկված 38 մարմիններից միայն 4-ն ունի տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ ամբողջական բաժին: Թեև բաժինն այդպես չի անվանված, սակայն բովանդակությունն ամբողջովին բավարարում է մշակված չափանիշին:



Լավ օրինակ են մարզպետարաններից երեքը՝ Գեղարքունիքի⁵, Արագածոտնի⁶ և Վայոց Ձորի⁷, որոնց կայքերում, ի տարբերություն նախարարությունների կամ այլ մարմինների, Դիմեք մեզ բաժինը կոչվում է Դիմեք մեզ և Տեղեկատվության ազատություն, որտեղ և տեղադրված են SU օրենսդրությամբ պահանջվող լիարժեք և թարմացված բոլոր տեղեկությունները: Այստեղ բավական հարուստ նյութեր են հրապարակված, այդ թվում և օրենսդրական կարգավորումները, գաղտնագերծված փաստաթղթերի մասին տեղեկություն, SU մասին ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի պահանջից բխող պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկությունների ցանկը և դրանց հրապարակման ակտիվ հղումները:

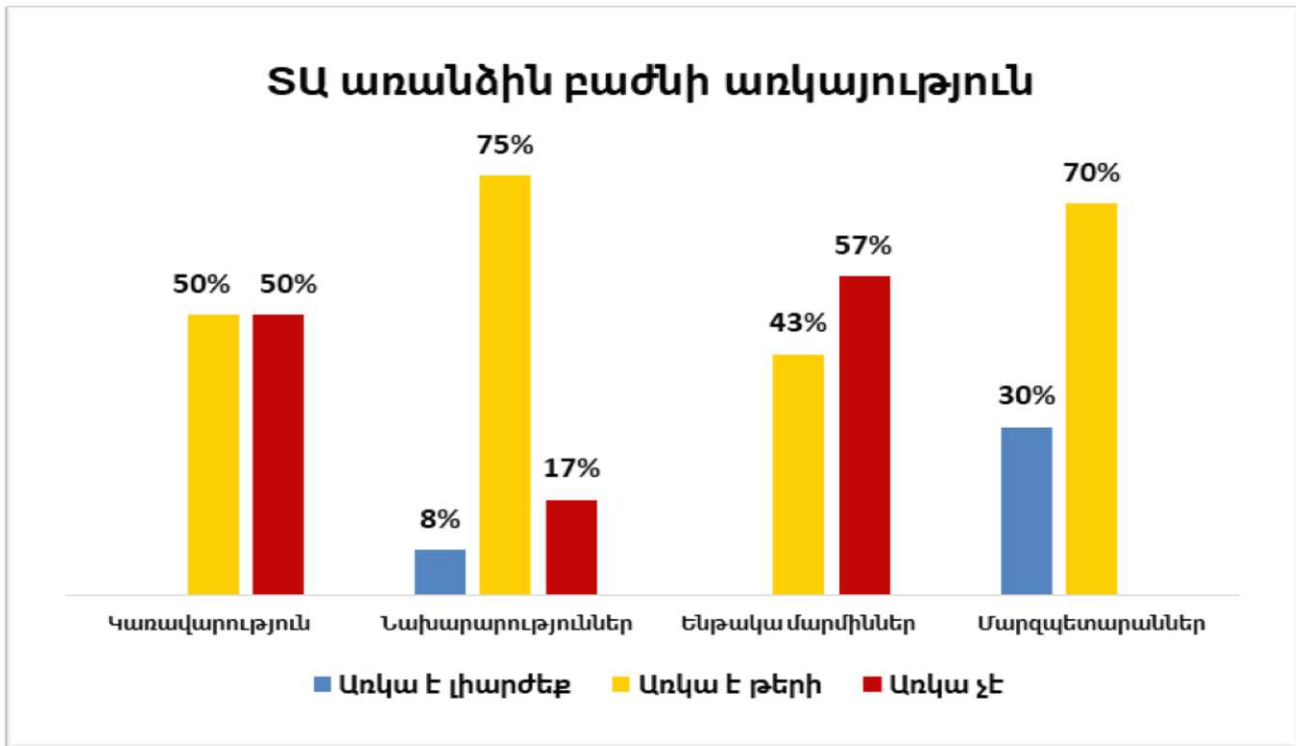
Կառավարությանը ենթակա մարմինների փորձը դրական չէ: Նրանց կայքերում ընդհանրապես առկա չէ առանձնացված և համակարգված տեղեկատվության ազատությանն առնչվող որևէ ամբողջական ենթաբաժին:

⁵ <http://gegharkunik.mtad.am/hraparak/>

⁶ <http://aragatsotn.mtad.am>

⁷ <http://vdzor.mtad.am/>

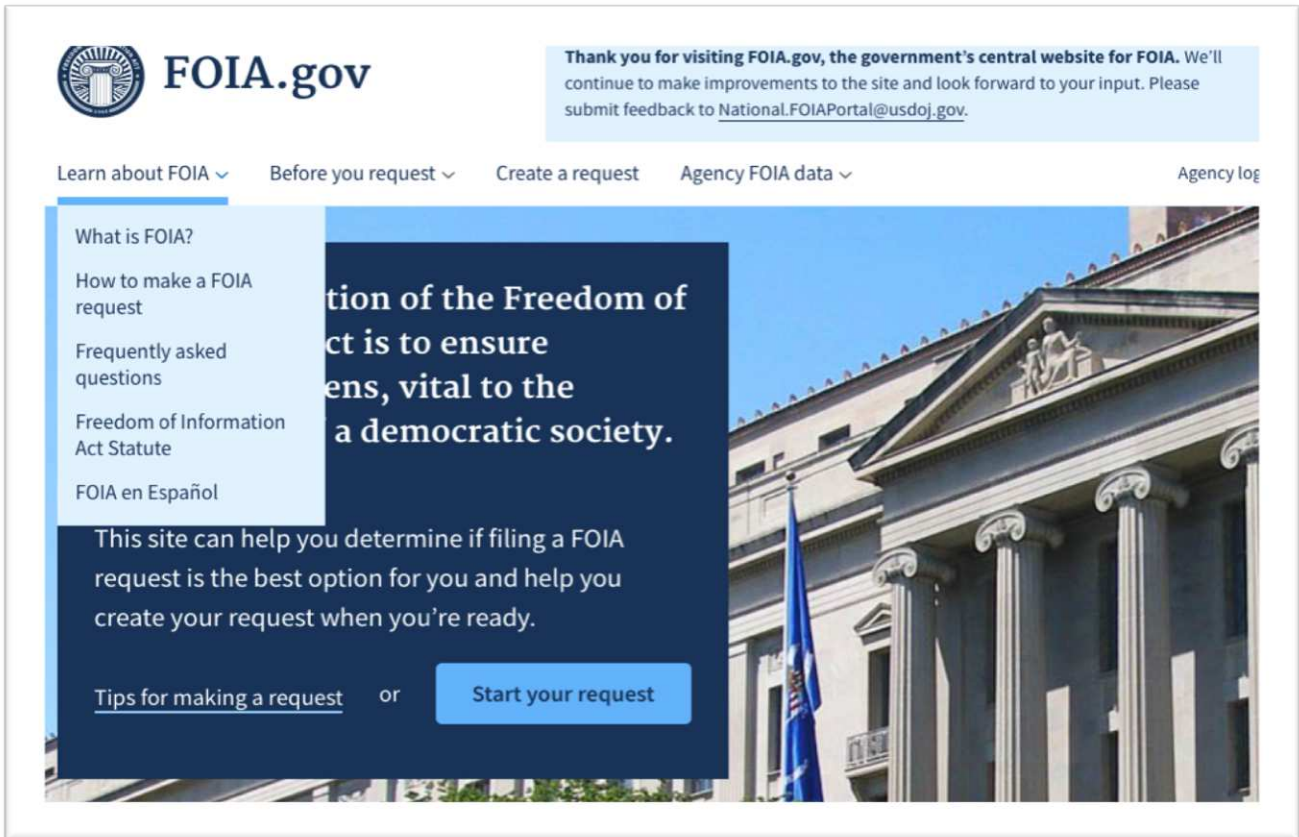
Գծապատկեր 2. Տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնի առկայություն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Մյուս մարմինները SU իրավունքին վերաբերող նյութերը հրապարակել են տարբեր բաժինների ենթաբաժիններում, ընդ որում՝ հաճախ այնքան հեռու, որ միայն որոնման համակարգի օգնությամբ է հնարավոր լինում գտնել անհրաժեշտ նյութերը, այն էլ ոչ միշտ՝ թարմացված և ամբողջական: Վատագույն փորձը ենթակա մարմիններում է, որոնք ընդհանրապես չունեն առանձնացված և համակարգված SU վերաբերյալ ամբողջական ենթաբաժին:

Հիմնականում, դրական օրինակների պարագայում SU օրենսդրությամբ պահանջվող լիարժեք և թարմացված բոլոր տեղեկությունները համակարգված և միասնական հրապարակված են Դիմեք մեզ և Տեղակատվության ազատություն ենթաբաժնում: Այստեղ հրապարակված են հարցի օրենսդրական կարգավորումները, գաղտնազերծված փաստաթղթերի մասին տեղեկատվություն, SU մասին ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի պահանջից բխող պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկությունները և դրանց հրապարակման ակտիվ հղումները: Դրական օրինակ են նաև ԿԳՄՍ և Արդարադատության նախարարությունների կայքերը:

Որպես դրական միջազգային փորձ կարող ենք նշել ԱՄՆ կառավարության պաշտոնական միասնական կայքը՝ նվիրված տեղեկատվության ազատությանը՝ <https://www.foia.gov/>, որտեղ հանգամանալից տեղեկատվություն է տրվում տեղեկատվության ազատության բոլոր ենթահարցերին: Ինչ է ՏԱ-ն, ինչպես ներկայացնել տեղեկություն ստանալու հարցում, հաճախ տրվող հարցեր, ՏԱ օրենքը և դրա մեկնաբանությունները, ՏԱ վիճակագրությունը և այլն: Այս կայքը նաև օգտագործվում է որպես պետական մարմիններին էլեկտրոնային հարցումներ ներկայացնելու միասնական հարթակ:



Կարծում ենք, ՀՀ կառավարության գործարկած e-request.am հարթակը բարելավման դեպքում նույնպես կարող է ծառայել որպես ՏԱ միասնական պաշտոնական հարթակ և պաշտոնական տեղեկատվության շտեմարան քաղաքացիների և ՀՀ կառավարության համար:

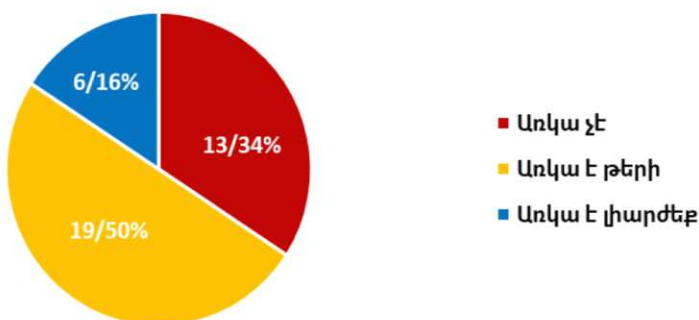
Տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի մասին խորհրդատվության առկայություն

Հիմնական եզրահանգում

- Դիտարկված 38 պաշտոնական ինտերնետային կայքերի 34%-ում առկա չէ տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի մասին որևէ համակարգված տեղեկատվություն կամ խորհրդատվություն: 50%-ի դեպքում առկա է թերի, ոչ ամբողջական կամ ոչ թարմացված տեղեկություն և խորհրդատվություն: Միայն 6 մարմնի կամ 16%-ի դեպքում են տեղեկություններն առկա լիարժեք, ամբողջական, թարմացված և մատչելի (գծապատկերներ 3 և 4):
- Մարմինները չեն հրապարակել տեղեկություն ստանալու հարցումներին ընթացք տալու կարգերը:
- Մեծիմասամբ, առկա չէ նաև տեղեկություն ստանալու ընթացակարգի վերաբերյալ մշակված խորհրդատվություն, որը քաղաքացիներին հասկանալի և մատչելի կբացատրի՝ ինչպես դիմել և ինչպես ստանալ տեղեկատվություն պետական կառավարման մարմիններից:

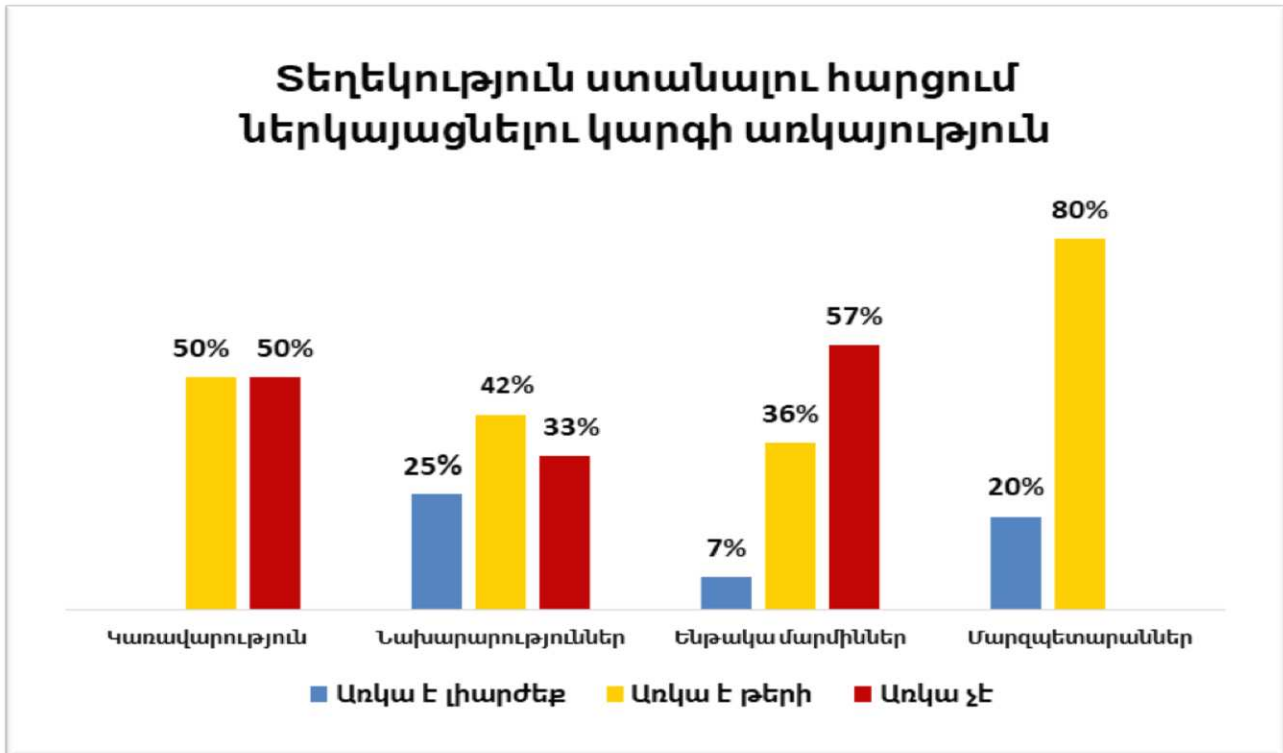
Գծապատկեր 3. Տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի առկայություն

Տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի առկայություն



Ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ այս չափանիշի վատագույն ցուցանիշն արձանագրվել է ՀՀ կառավարության և ՀՀ վարչապետի պաշտոնական կայքերի դեպքում, որտեղ ընդհանրապես առկա չէ այս կառույցներին տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի մասին խորհրդատվություն որևէ ձևաչափով: Այնուհետև հաջորդում են ենթակա մարմինները, որոնց միայն 7 տոկոսն է բավարարում այս չափանիշը: Նախարարությունների պարագայում նրանց 25%-ը լիարժեք հրապարակել է կարգը, ևս 42% էլ հրապարակել է թերի:

Գծապատկեր 4. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Այս չափանիշի դեպքում ևս դրական արդյունքն արձանագրվել է մարզպետարանների կայքերում, որոնք բոլորը հրապարակել են տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգը, սակայն ոչ միշտ թարմացված և ամբողջական: Որպես դրական օրինակ կարող ենք նշել նաև ՀՀ Էկոնոմիկայի⁸ և Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարությունների⁹, ինչպես նաև Արմավիրի¹⁰ և Սյունիքի¹¹ մարզպետարանների օրինակները: Դրական օրինակ է նաև Արտակարգ իրավիճակների նախարարության կայքը, որում տեղադրված է տեղեկատվություն տրամադրելու օրինակելի ձևը տեղայնացված այս կառույցի առանձնահատկություններն հաշվի առնելով¹²: Այս ձևանշումը մշակվել է Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն ՆԿ-ի կողմից և տրամադրվել պետական մարմիններին:

⁸ <https://mineconomy.am/page/1288>

⁹ <http://escs.am/am/static/directory1>

¹⁰ <http://armavir.mtad.am/FOI/>

¹¹ <http://syunik.mtad.am/texekutyunstanalukarg/>

¹² <http://mes.am/hy/data-accessing-right/>

Ուսանելի է ԱՄՆ կառավարության ՏՄ վերաբերյալ միասնական հարթակում տեղադրված հանգամանալից խորհրդատվությունը ՏՄ իրավունքի մասին¹³. ով կարող է դիմել, ինչպես դիմել, որքան վճարել, ժամկետները, բողոքարկման կարգը և այլ բազում հարցեր ու պատասխաններ ՏՄ իրավունքի իրացման վերաբերյալ:

What is FOIA.gov?

Who can make a FOIA request?

How do I make a FOIA request?

Where do I send a FOIA request?

Is there a special form I have to use to make a FOIA request?

What can I ask for under the FOIA?

Who handles FOIA requests?

How is a FOIA request processed?

How much does it cost to make a FOIA request?

Can I ask that any fees be waived?

What will I receive in response to a FOIA request?

How long will it take before I get a response?

Can I ever have my request processed faster than usual or expedited?

Are there special requirements for obtaining records on myself?

¹³ <https://www.foia.gov/faq.html>

Տեղեկություն ստանալու հարցման օրինակելի ձևի և լրացման վերաբերյալ ցուցումների առկայություն

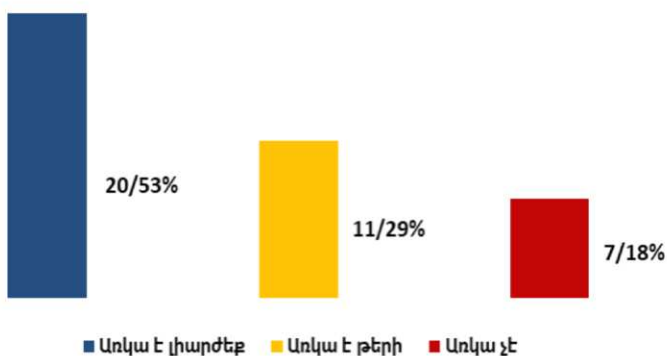
Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 53%-ում տեղեկություն ստանալու օրինակելի ձևը լիարժեք առկա է, իսկ 18%-ում՝ ոչ: 29%-ի դեպքում հարցման օրինակելի ձևն առկա է թերի կամ ուժը կորցրած իրավական նորմերի հղումներով:
- Մարմինների մեծ մասը հրապարակել է հարցման օրինակելի ձևի միասնական տարբերակ, ինչը խիստ դրական է և օրինակելի: Որոշ դեպքերում, սակայն, մարմինները թերացել են օրինակելի ձևում թարմացնել իրավական նորմերի հղումները (զճապատկերներ 5 և 6):

Համաձայն ՀՀ Կառավարության 2015թ. N1204 որոշման 6-րդ կետի՝ տեղեկատվություն տնօրինող մարմինները պարտավոր են իրենց պաշտոնական կայքերում հրապարակել տեղեկություն ստանալու հարցումների օրինակելի ձևերը և դրանք լրացնելու վերաբերյալ ցուցումներ: Արդյունքների համեմատությունը ցույց է տալիս, որ մարմինների 82%-ը կատարել է այս պահանջը՝ թերի կամ լիարժեք, չի հրապարակել 18%-ը:

Գճապատկեր 5. Տեղեկություն ստանալու հարցման օրինակելի ձևի առկայություն

Հարցման օրինակելի ձևի առկայություն



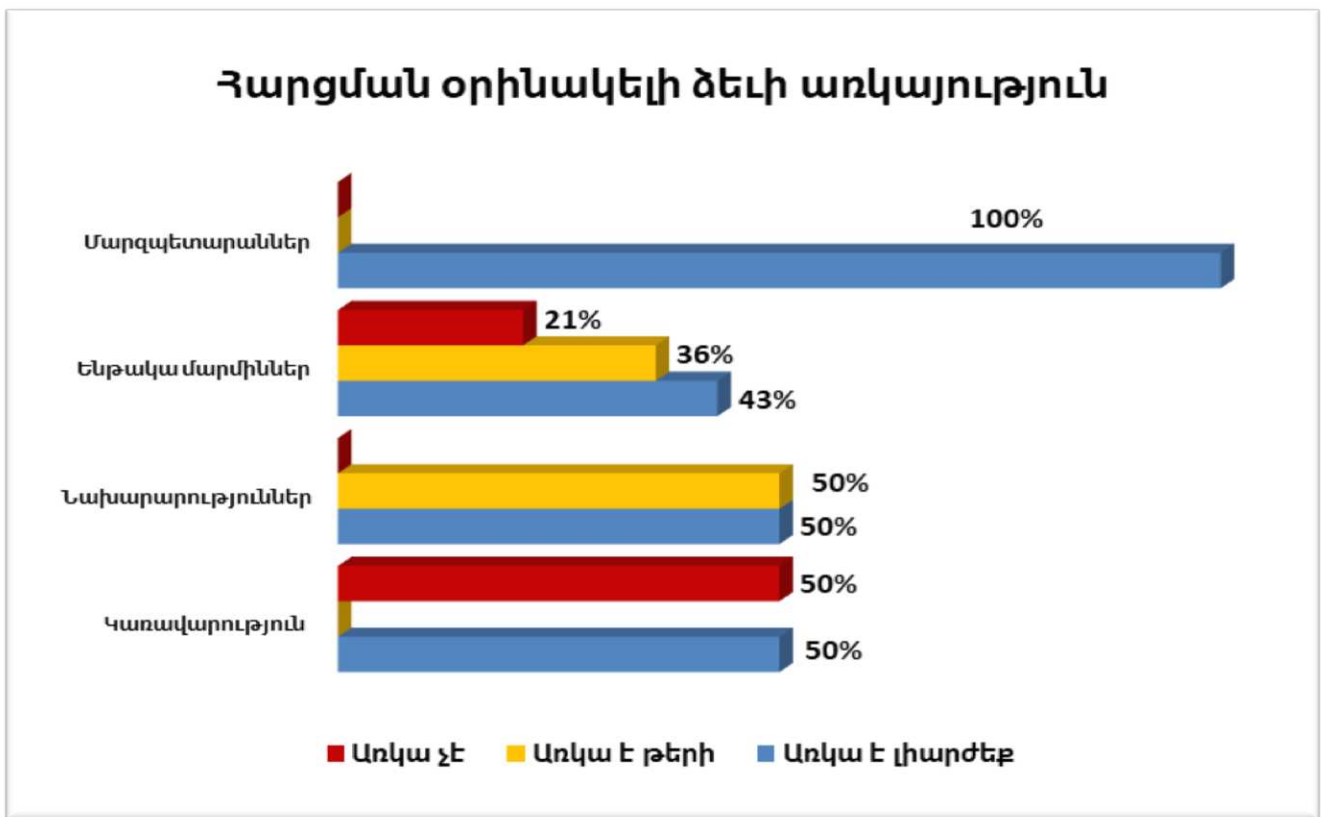
Մարմինները հիմնականում տեղադրել են հարցման օրինակելի ձևի՝ Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի մշակած և տրամադրած տարբերակը: Սակայն մի քանիսի դեպքում այն տեղադրված է իրավական ուժը կորցրած նորմերի հղումներով: Այնուամենայնիվ, դրական է այն հանգամանքը, որ այս հարցի հետ կապված առկա է միասնական մոտեցում, և մարմինները հիմնականում նույն ձևաչափով մշակված օրինակ են հրապարակել: Որպես, լավ օրինակ կարող ենք նշել ՀՀ կառավարության¹⁴, ԱԳՆ-ի¹⁵ կամ Պետական վերահսկողական ծառայության¹⁶ կայքերը:

¹⁴ <https://www.gov.am/am/inquiry-sample/>

¹⁵ <https://www.mfa.am/hy/sample-of-inquiry/>

¹⁶ <https://www.supervision.am/managment/>

Գծապատկեր 6. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Ստացված հարցումների ամենամյա վիճակագրական տվյալների առկայություն՝ ըստ բանավոր, գրավոր, վերահասցեագրված, մերժված և բավարարված հարցումների

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 24%-ում լիարժեք հրապարակված են ստացված հարցումների վերաբերյալ վիճակագրական տվյալները, 29%-ում առկա են ոչ լիարժեք, թերի կամ ոչ թարմացված տվյալներ, և 47%-ում ընդհանրապես վիճակագրություն հրապարակված չէ (գծապատկերներ 7 և 8):
- Մարմինները վիճակագրությունը հրապարակում են խիստ տարբեր ձևաչափերով, կառուցվածքով և կայքերի տարբեր բաժիններում, չկա տեղեկատվություն ստանալու հարցումների վիճակագրության մշակման և հանրայնացման մեկ ընդհանուր ձևաչափ, ինչն անհնար է դարձնում առկա տվյալների զգալի մասի համադրումը:
- Պետական կառույցների մի մասը տեղեկություն ստանալու հարցումների առանձնացված վիճակագրություն չի վարում: Օրենքով պահանջված վիճակագրություն ներկայացնելու համար անհրաժեշտ գործիքակազմ գերատեսչությունները չունեն:
- Բացակայում են նաև միասնական վիճակագրական տվյալներ՝ թե՛ Կառավարությանը, թե՛ պետական կառավարման համակարգին ուղղված ՏՄ հարցումների վերաբերյալ: Արձանագրվում են միայն այն հարցումները, որոնք ստացվում են e-request.am հարցումների միասնական հարթակի միջոցով: Սակայն, այս հարթակում առկա վիճակագրության մեթոդաբանությունը հաջողված չէ: Պատճառներից է նաև այն, որ տարբեր մարմիններ տարբեր ժամանակահատվածում են միացել e-request համակարգին:
- Անհրաժեշտ է մշակել և մարմիններին տրամադրել ՏՄ վիճակագրություն կազմելու մեթոդոլոգիան և միասնական տիպային օրինակ: Մեթոդոլոգիան կապահովի պետական մարմինների կողմից վիճակագրություն կազմելու միասնական պրակտիկա:
- e-request համակարգը կարող է լավ ռեսուրս ծառայել մարմինների կողմից տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ ամենամյա վիճակագրությունը համակարգված և նույնական ձևաչափով մշակելու և հանրայնացնելու նպատակով, ինչը նաև հնարավորություն կտա հանրային վերահսկողություն իրականացնել մարմինների թափանցիկության մակարդակի նկատմամբ:

Ստացված հարցումների վերաբերյալ վիճակագրական և ամփոփ տվյալները ներառված են ՏԱ մասին ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի 3-րդ կետում՝ որպես պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկություններ: ՏԱ հարցումների վիճակագրության հրապարակմանն անդրադառնում է նաև Կառավարության N1204 որոշումը. Կարգն ամրագրում է, որ ՏԱ հարցումների վիճակագրությունը վարվում է ըստ հարցումների բովանդակության: Համաձայն Որոշման 1-ին հավելվածի 8-րդ կետի՝

«Վիճակագրությունն իրականացվում է ըստ բանավոր, գրավոր, վերահասցեագրված, մերժված և բավարարված հարցումների: Վիճակագրական տվյալներն առնվազն պարունակում են ստացված հարցումների ընդհանուր թիվը և տեսակը: Ամենամյա վիճակագրական տվյալները հրապարակվում են տեղեկատվություն տնօրինողի պաշտոնական կայքում»:

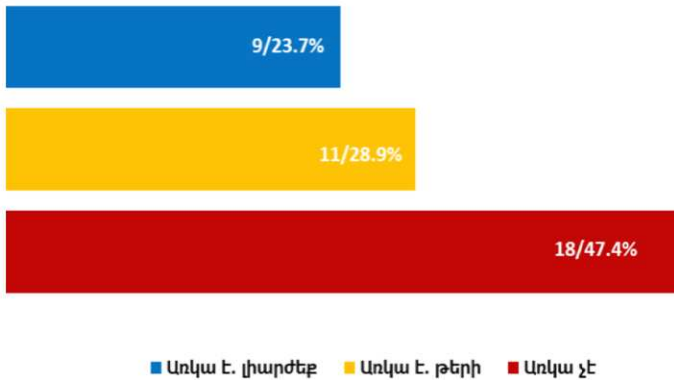
Ստացված հարցումների վիճակագրության հրապարակումն ինքնանպատակ չէ: Հարցումների թվաքանակն ու բովանդակային վիճակագրությունը կարող է մարմինն օգնել ավելի արդյունավետ կազմակերպել պրոակտիվ հրապարակայնության գործընթացը, ճիշտ ընտրել առաջնահերթություններն և ըստ այդմ բարեփոխել մշակված-իրականացվող քաղաքականությունը:

Չնայած իրավական հստակ պահանջի առկայության՝ մինչ օրս պետական մարմինների մեծ մասն այս վիճակագրությունը ներկայացնում է մարմինն հասցեագրված ընդհանուր դիմումների տեսքով՝ չտարանջատելով տեղեկություն ստանալու հարցումները դիմումներից և բողոքներից:

Առանձնացված վիճակագրություն վարելու և հրապարակելու նախադրյալներից է նաև ստացված հարցումները մարմնի ներքին փաստաթղթաշրջանառության համակարգում առանձին դասակարգելը, ինչը ոչ բոլոր մարմիններում է արվում: Շատ դեպքերում ստացված դիմումները և բողոքները տեղեկություն ստանալու հարցումների առանձնացված գրանցում չի իրականացվում Մալբերի փաստաթղթաշրջանառության ներքին համակարգում, ինչն էլ հետագայում թույլ չի տալիս առանձին ստանալ տեղեկություն ստանալու հարցումների վիճակագրական պատկերը: Կայքերում հրապարակված վիճակագրական տվյալներն էլ այդ են վկայում. հիմնականում ներկայացված են ընդհանուր թվեր՝ տեղեկություն ստանալու հարցումներն առանձնացված չեն:

Գծապատկեր 7. Ստացված հարցումների ամենամյա վիճակագրական տվյալների առկայություն

Հարցումների ամենամյա վիճակագրական տվյալներ



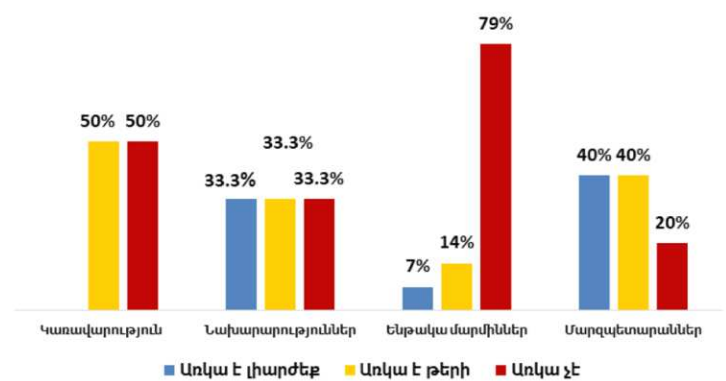
Ինչպես երևում է գծապատկեր 8-ում՝ լավագույն արդյունքն արձանագրվել է մարզպետարանների և նախարարությունների կայքերում: Որոշ մարզպետարաններ նաև հրապարակել են ստացված բոլոր հարցումներն ու դրանց պատասխանները¹⁷ (թեև չեն ապանձնավորել հարցմամբ դիմող ֆիզիկական անձանց տվյալները): Որպես դրական օրինակ կարող ենք նշել ՀՀ Արդարադատության¹⁸, Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների¹⁹, Բարձր տեխնոլոգիաների և արդյունաբերության²⁰, Ֆինանսների նախարարությունների և Կոտայքի մարզպետարանի²¹ օրինակները:

Գծապատկեր 8. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

Որոշ մարմիններ հրապարակում են միայն քաղաքացիների դիմում-բողոքների վիճակագրությունը, և չեն առանձնացնում հարցումները²²: Որոշներն էլ չեն թարմացնում հրապարակված տվյալները^{23,24}:

Կարևոր հարց է, թե որ մարմինն է պատասխանատու վերահսկել արդյոք մարմինները սահմանված կարգով, ձևաչափով և ժամկետներում կազմել և հրապարակել են տեղեկատվության ազատության մասին ամենամյա

Հարցումների ամենամյա վիճակագրական տվյալներ



¹⁷ Որպես օրինակ տես՝ ՀՀ Արագածոտնի մարզպետարանի կայքը՝ <http://aragatsotn.mtad.am/harcum/>:

¹⁸ <https://bit.ly/2WTd2D3>

¹⁹ <https://bit.ly/2WyZz4p>

²⁰ <https://bit.ly/2AqHTz7>

²¹ <https://bit.ly/35XIOCM>

²² http://escs.am/am/static_manual/registr

²³ <https://bit.ly/2WTdfpP>

²⁴ <http://mnp.am/am/page/168>

հաշվետվություններ և վիճակագրական տվյալներ: Օրինակ, Մեծ Բրիտանիայում պետական մարմինների նշյալ գործառույթի նկատմամբ վերահսկողությունն իրականացնում է Տեղեկատվության ազատության անկախ հանձնակատարի գրասենյակը²⁵: Ուսանելի է նաև հաշվետվությունների և վիճակագրության կազմման մանրամասն մեթոդոլոգիան²⁶: ՄԲ-ի այս փորձը շատ ուսանելի օրինակ է՝ ինչպես պետք է պետական մարմիններն հանրությանը տարեկան հաշվետվություն ներկայացնեն տեղեկատվության ազատության ոլորտում իրենց կատարած աշխատանքների մասին²⁷: Մեծ Բրիտանիայի կառավարությունը նաև հրապարակում է միասնական վիճակագրություն՝ ստացված հարցումների և դրանց պաշտոնական պատասխանների վերաբերյալ:

Կայքում հրապարակված է «Հաճախ տրվող հարցեր» կամ այլ համապատասխան բաժին, որտեղ հրապարակվում են պարբերաբար (հինգ և ավելի անգամ) ստացված միևնույն հարցերը և դրանց պատասխանները

Հիմնական եզրահանգում

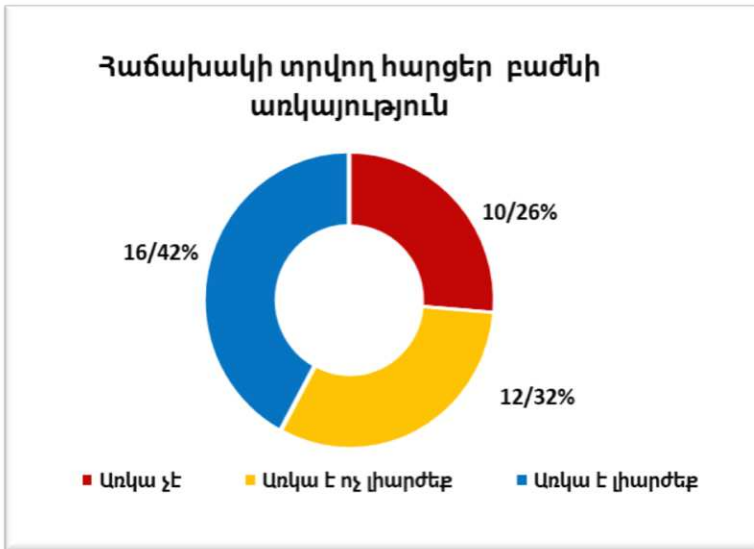
- Պաշտոնական կայքերի 39%-ում առկա է հաճախ տրվող հարցերի բաժին: 29%-ի դեպքում թեև կա բաժինը, սակայն ոչ լիարժեք, թերի կամ ոչ թարմացված տվյալներով, և 32%-ում ընդհանրապես հրապարակված չէ (գծապատկերներ 9 և 10):
- Մարմինների կայքերում հրապարակված ՀՏՀ բաժինները չունեն միասնական ոչ բովանդակային, ոչ տեխնիկական ձևաչափ, նաև տեղադրված չեն կայքերի միևնույն հատվածում կամ ենթաէջում:
- ՀՏՀ բաժինները չեն թարմացվում պարբերաբար, որպեսզի արտացոլեն ամենից հաճախ ստացվող հարցումների և դրանց պատասխանների բովանդակությունը:

²⁵ <https://ico.org.uk/>

²⁶ <https://bit.ly/2xZ1yFs>

²⁷ <https://bit.ly/2Z2FRzn>

Գծապատկեր 9. «Հաճախ տրվող հարցեր» բաժնի առկայություն



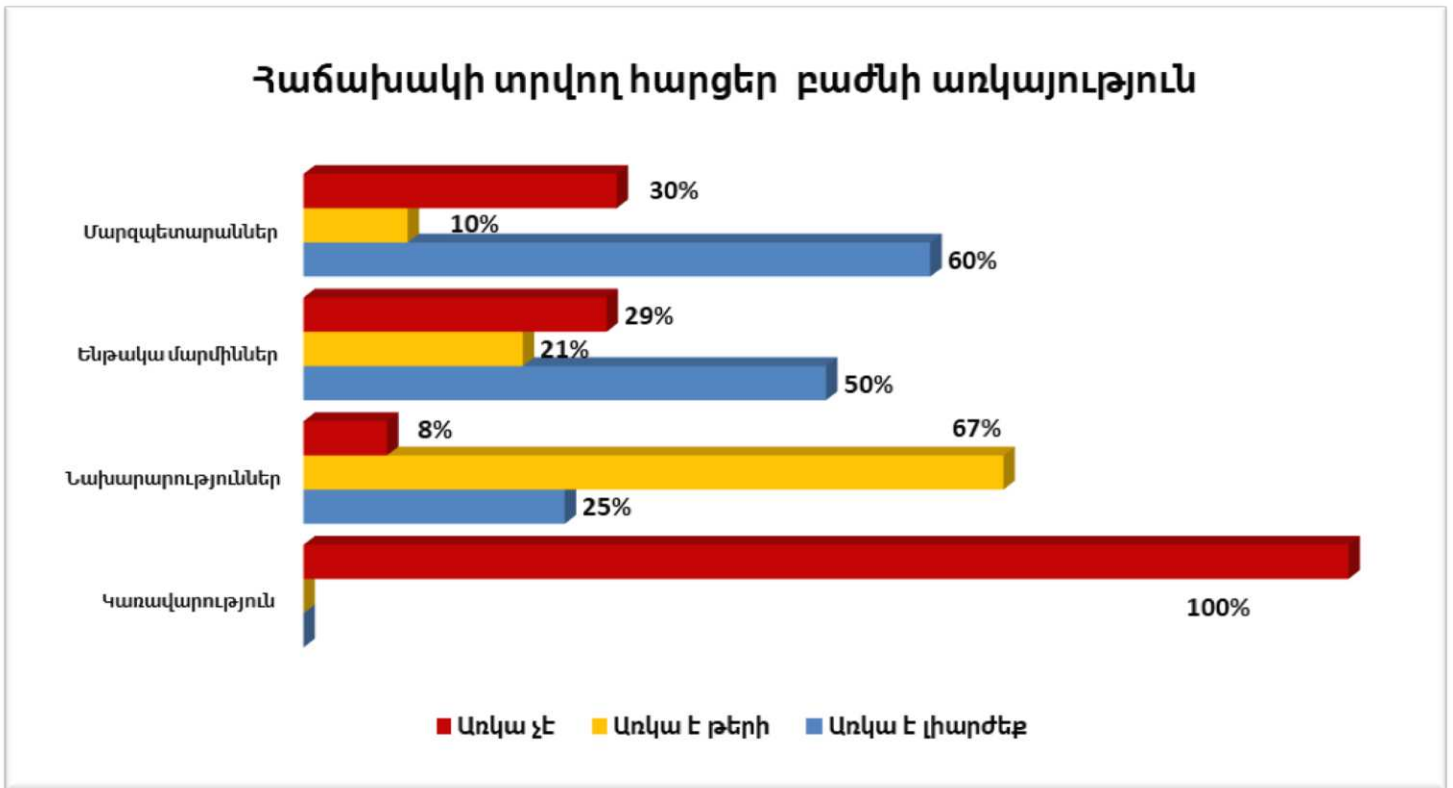
Համաձայն ՀՀ կառավարության 2015 թվականի N 1204-Ն որոշման Հավելված 2-ի 14-րդ կետի՝ պետական մարմի պաշտոնական կայքը պետք է ունենա Հաճախ տրվող հարցեր կամ այլ համապատասխան բաժին, որտեղ հրապարակվում են պարբերաբար (հինգ և ավելի անգամ) տրված միևնույն հարցերը և դրանց պատասխանները:

Կարգը իրախուսում է պրոակտիվ հրապարակայնությունը՝ նախատեսելով, որ եթե տեղեկատվություն տնօրինողը որևէ հարցի վերաբերյալ հաճախ է ստանում հարցումներ, ապա պետք է դրանք ամփոփի ու տեղադրի իր պաշտոնական կայքում: Այս իրավական նորմի նպատակն այն է, որ կանխվեն նույն հարցերի վերաբերյալ շարունակական հարցումները: Այն նաև միտված է պետական ռեսուրսների արդյունավետ ծախսմանը: Հաճախ տրվող հարցերի վերաբերող դրույթի պատշաճ իրականացումը կարող է էականորեն կրճատել հարցումների թիվը, եթե հաճախ տրվող հարցերն ամփոփվեն և դրանց պատասխանները պրոակտիվ հրապարակվեն կայքերում, ապա միևնույն բովանդակությամբ հարցումներն էականորեն կկրճատվեն՝ հանգեցնելով պետական ռեսուրսների խնայողության: Նման հարցում ստանալիս մարմինը կարող է միանգամից հղում տալ արդեն իսկ հրապարակված պատասխանին:

Սրանք հիմնականում կայուն բաժիններ են, որտեղ ներառված հարց-պատասխանները տարիներով չեն փոխվում: Այնինչ, տեղեկությունների տրամադրման կարգի մասին Կառավարության N-1204Ն որոշմամբ նախատեսվում է, որ այս բաժնում պետք է հրապարակվեն 5 և ավելի միևնույն բովանդակության հարցումները և դրանց պատասխանները: Հաճախ տրվող հարցեր բաժիններում առկա են լավագույն դեպքում 2-3 հարցեր և դրանց պատասխանները: Մինչդեռ հանրային քննարկման որքան հարցեր են բարձրացնում լրագրողները, որոնք շատ հաճախ կրկնվում են և ստիպում պետական մարմինն նորանոր պատասխաններ մշակել և ուղարկել:

Չնայած դիտարկված մարմինների կայքերի 68%-ն ունի «Հաճախ տրվող հարցեր» բաժին, սակայն դրանք չթարմացվող են:

Գծապատկեր 10. «Հաճախ տրվող հարցեր» բաժնի առկայությունն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Ինչպես երևում է 10-րդ գծապատկերում՝ այս չափանիշի համապատասխանության լավագույն փորձն արձանագրվել է ենթակա մարմիններում՝ 64%-ն իրենց կայքերում հրապարակել է ՀՏՀ բաժիններ: Դրանց հաջորդում են մարզպետարանները, որոնց 60%-ը նույնպես հրապարակել է ՀՏՀ ամբողջական և համակարգված բաժին: Որպես օրինակ կարող ենք նշել Առողջապահության նախարարության²⁸, Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմնի²⁹, Կադաստրի³⁰, Կոտայքի մարզպետարանի³¹ կայքերը: Լավ օրինակ է նաև Պետական վերահսկողական ծառայության օրինակը, որտեղ ՀՏՀ բաժինը երևում է նաև գլխավոր էջի ներքևի հատվածում՝ տեսանելի³²:

²⁸ <http://moh.am/#1/40>

²⁹ <https://bit.ly/2WWvpqz>

³⁰ <https://bit.ly/2T2Rv9C>

³¹ <https://bit.ly/35ZC9bf>

³² <https://www.supervision.am/>

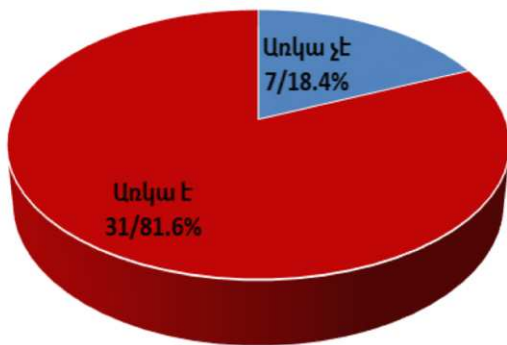
Տեղեկատվության ազատության համար պատասխանատու անձի կոնտակտային ամբողջական և թարմացված տվյալների առկայություն

Հիմնական եզրահանգում.

- Պետական կառավարման բոլոր մարմինները նշանակել են SU պատասխանատու անձ: SU պատասխանատուի կոնտակտային ամբողջական և թարմացված տվյալները հրապարակել է մարմինների 82%-ը, չի հրապարակել 18%-ը (գծապատկերներ 11 և 12):
- Որոշ դեպքերում, թեև SU պատասխանատուի տվյալները հրապարակված են կայքում, սակայն շատ դժվար է գտնելը կայքի ոչ ճիշտ ենթաբաժնում տեղադրված լինելու պատճառով:

Գծապատկեր 11. SU պատասխանատու անձի կոնտակտների առկայություն

SU պատասխանատու պաշտոնատար անձի կոնտակտների առկայություն



Պաշտոնական կայքերը պետք է պարունակեն տեղեկություն տեղեկատվության ազատության համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի մասին, մասնավորապես, անուն, ազգանունը, նրա հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:

«Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքը սահմանում է, որ տեղեկատվություն տնօրինող մարմինը պետք է նշանակի տեղեկատվության ազատության համար պատասխանատու անձ (հոդված 12, կետ 5-րդ): Օրենքի 13-րդ հոդածում ամրագրված է

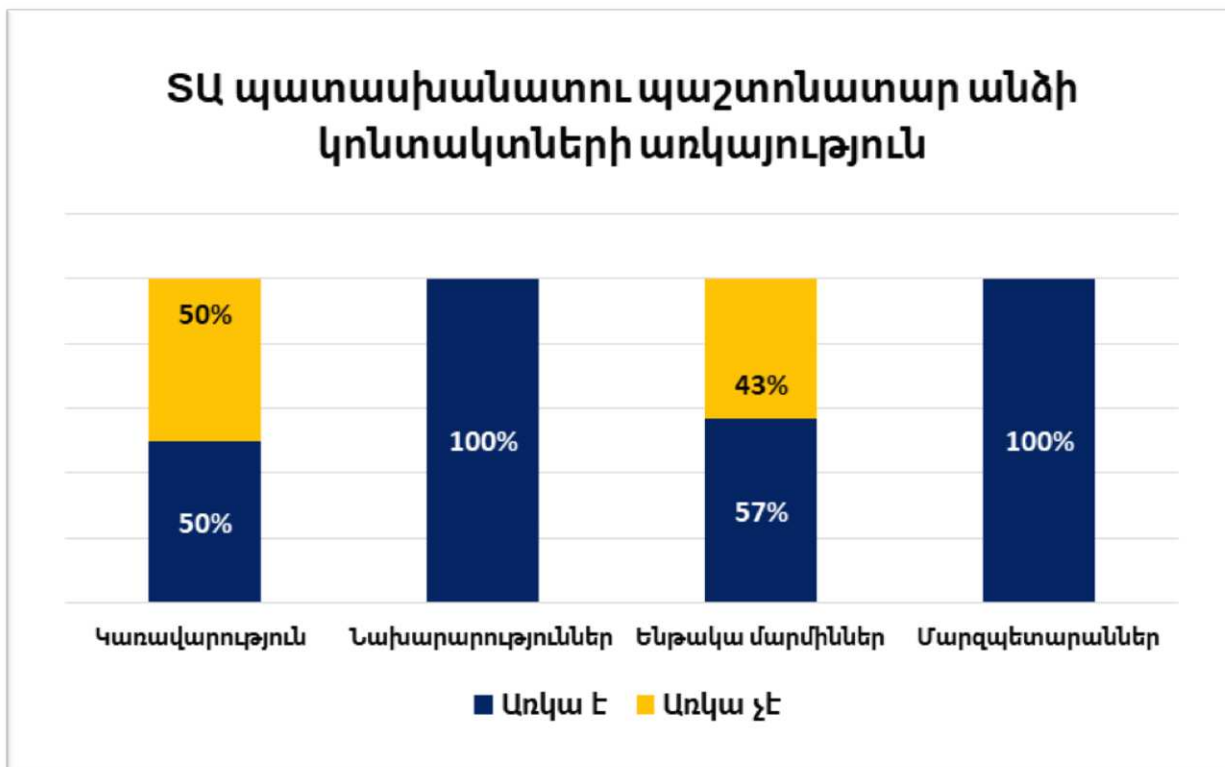
տեղեկատվության ազատության ապահովման համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի պարտականությունները: ՀՀ կառավարության 2015թ.-ի N-1204Ն որոշման 5-րդ կետը սահմանում է՝

«Տեղեկատվության ազատության ապահովման համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի հետ կապ հաստատելու տվյալները (էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը) տեղադրվում են տվյալ տեղեկատվությունը տնօրինողի պաշտոնական կայքում»:

Այսպիսով, ՏԱ օրենսդրության պահանջից բխում է, որ տեղեկություն տնօրինողն իր պաշտոնական կայքում լիարժեք և ամբողջական տեղեկություն պետք է հրապարակի ՏԱ պատասխանատուի մասին, ընդ որում այդ տեղեկությունը պետք է ամենաակնառու և հեշտ գտնվող հասվածում լինի: Սակայն մեր դիտարկումները ցույց տվեցին, որ ոչ բոլորն են այս պահանջը կատարում:

Ըստ արդյունքների՝ 38 մարմիններից 7-ի կայքում ընդհանրապես տեղեկություն չկա ՏԱ պատասխանատուի մասին: Թեև աղյուսակից երևում է, որ ՏԱ պատասխանատուի մասին տեղեկությունները հրապարակել է մարմինների ճնշող մեծամասնությունը (82%), սակայն մի մասում ՏԱ պատասխանատուի տվյալները չեն հրապարակվել մարմնի կայքի համապատասխան ենթաբաժնում (օրինակ, Դիմել մեզ կամ Կառուցվածք բաժիններում): Արդյունքում՝ կայքերը դիտարկելիս հաճախ միայն որոնման համակարգի օգնությամբ է հնարավոր գտնել տեղեկություն, թե ով է տվյալ մարմնի ՏԱ պատասխանատուն: Կարևոր է, որ այդ տեղեկությունը հրապարակվի Գլխավոր էջի երևացող հասվածում ինչպես օրինակ ՀՀ կառավարության կայքում³³: Նույնպիսի դրական օրինակ են նաև Քաղաքաշինության պետական կոմիտեի³⁴, Առողջապահության նախարարության³⁵ կայքերը, որտեղ գլխավոր էջի ձախ անկյունում օգտագործողը միանգամից կարող է գտնել ՏԱ պատասխանատուի կոնտակտները:

Գծապատկեր 12. ՏԱ պատասխանատու անձի կոնտակտների առկայությունն ըստ մարմինների խմբերի



³³ <https://www.gov.am/am/>

³⁴ <http://minurban.am/am/>

³⁵ www.moh.am

Նշենք, որ Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնը պետական մարմիններից ստացված պաշտոնական տեղեկության հիման վրա պարբերաբար կազմում և հրապարակում է բոլոր պետական կառավարման մարմինների ՏԱ պատասխանատուների միասնական ամբողջական ցանկ՝ կոնտակտային տվյալներով: Վերջին թարմացումը կատարվել է 2020թ.-ի մարտին՝ <http://www.foi.am/hy/articles/item/1879/>:

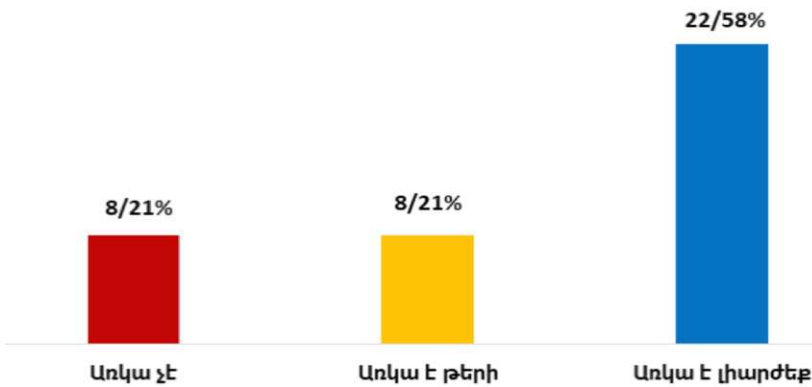
Կայքում առաջին մակարդակում հրապարակված է մարմին էլեկտրոնային հարցմամբ կամ դիմումով դիմելու էլեկտրոնային միասնական հարթակը՝ e-request.am

Հիմնական եզրահանգում.

- Պաշտոնական կայքերի միայն 58%-ի դեպքում է կայքի առաջին, գլխավոր մակարդակում հրապարակված էլեկտրոնային հարցմամբ կամ դիմումով դիմելու էլեկտրոնային միասնական հարթակը՝ e-request.am-ը, 21%-ի դեպքում այն հրապարակված է, բայց ոչ տեսանելի և ակնառու, իսկ մարմինների 21%-ն այս կարևոր ռեսուրսը չի հանրայնացրել (գծապատկերներ 13 և 14):
- Միայն ենթակա մարմիններն են թերացել ռեսուրսի հրապարակման հարցում: Առընթեր մարմինների 57%-ը չի տեղադրել e-request.am-ը իրենց պաշտոնական կայքում:
- Բոլոր մարզպետարաններն այն հրապարակել են լիարժեք՝ գլխավոր էջում: Ավելին, այս ռեսուրսն օգտագործում են նաև առցանց, կայքի միջոցով հարցում ուղարկելու նպատակով:
- Այս հարթակը վստահաբար զարգանալու և բազմաֆունկցիոնալ դառնալու պոտենցիալ ունի: Այն կարող է ծառայել և՛ որպես տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ պետական միասնական շտեմարան, և՛ որպես ՏԱ վերաբերյալ ամենամյա վիճակագրության հրապարակման, և՛ որպես ՀՏՀ-ները հանրայնացնելու հարթակ:
- e-request.am համակարգը կարող է նաև լավ ռեսուրս ծառայել մարմինների կողմից տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ ամենամյա վիճակագրությունը համակարգված և նույնական ձևաչափով մշակելու և հանրայնացնելու նպատակով, ինչը նաև հնարավորություն կտա հանրային վերահսկողություն իրականացնել մարմինների թափանցիկության մակարդակի նկատմամբ:

Գծապատկեր 13. Կայքում առաջին մակարդակում հրապարակված է էլեկտրոնային միասնական հարթակը՝ e-request.am

Էլեկտրոնային միասնական հարթակը՝
e-request.am-ը կայքի առաջին մակարդակում

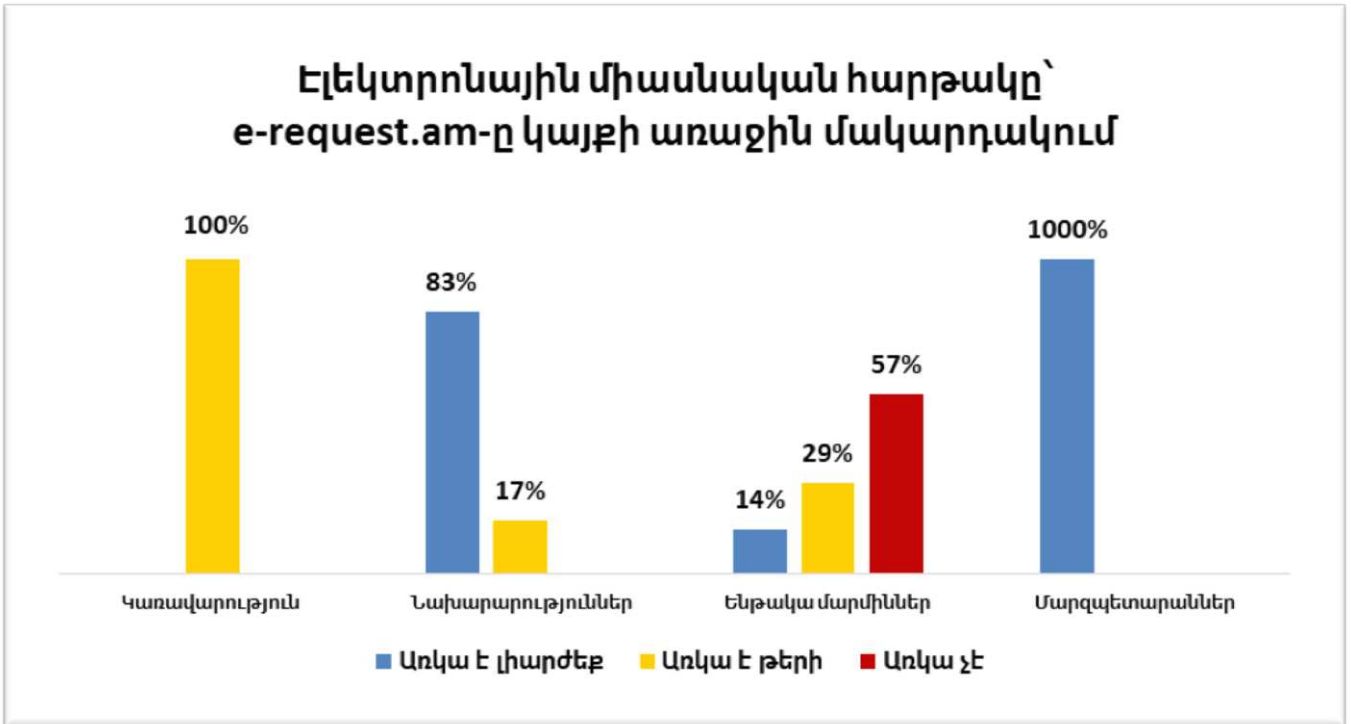


Համաձայն ՀՀ կառավարության 2015թ.-ի N-1204Ն որոշման 6-րդ կետի՝ Պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների պաշտոնական կայքում պետք է առկա լինի Հայաստանի Հանրապետության արդարադատության նախարարության կողմից ստեղծված և վարվող «Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ»-ի (այսուհետ՝ հարթակ) հղումը:

Կառավարությունը 2018 թվականին գործարկեց e-request.am համակարգը, որը ներկայում միացված է բոլոր պետական կառավարման մարմինների Մալբերի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգին: Այս ռեսուրսի միջոցով ուղարկված էլեկտրոնային հարցումներն անմիջապես մուտք են լինում ներքին փաստաթղթաշրջանառության համակարգ: Նշենք, որ համաձայն Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի կատարած ուսումնասիրության՝ եթե 2018 թվականին պետական կառավարման մարմինների ստացած հարցումների 16%-ն է էլեկտրոնային, ապա արդեն 2019-ին էլեկտրոնային եղանակով են ստացվել հարցումների 54%-ը³⁶: Քաղաքացիներն ակտիվորեն օգտվում են e-request.am համակարգից, ինչպես նաև էլ. հարցումներն ուղարկում են էլ. փոստի կամ անմիջապես կայքում առկա «Ուղարկել հարցում/դիմում» կամ այլ համապատասխան բաժի միջոցով: Ամենից շատ էլեկտրոնային հարցում ստացել է ՀՀ կառավարությունը. էլեկտրոնային են Կառավարության ստացած հարցումների շուրջ 70%-ը: Երկրորդ տեղում, ըստ էլեկտրոնային հարցումների քանակի, Կաղաստրի կոմիտեն է:

³⁶ <http://www.foi.am/hy/research/item/1863/>

Գծապատկեր 13. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Այս չափանիշի կատարման առումով բացասական փորձ է արձանագրվել միայն ենթակա մարմիններում, որոնց 57%-ը չի տեղադրել e-request.am-ը իրենց պաշտոնական կայքում: Կան առընթեր մարմիններ, որոնք թեև չեն տեղադրել առաջին էջում, սակայն կայքի ԴԻՄԵԼ ՄԵԶ կոճակն համակցված է e-request.am-ին (օրինակ՝ Վիճակագրական կոմիտեն³⁷):

³⁷ <https://www.armstat.am/am/>

Կայքում առկա է մարմնին դիմելու մեկ միասնական գործիք, չկան «Ուղարկել մեզ նամակ» վերտառությամբ այնպիսի ենթաբաժիններ, որոնք կարող են շփոթեցնել օգտվողին

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 60%-ում առկա է էլեկտրոնային հարցումներ ուղարկելու միասնական գործիք (23 մարմնի կայքում): 32%-ի դեպքում (12 մարմին) գործիքն առկա է թերի, կան այնպիսի ենթաբաժիններ, որոնք շփոթեցնում են օգտվողին հարցումներ ուղարկելու գործընթացում, իսկ 3 մարմնի դեպքում (8%) առցանց գործիք հասանելի չէ (գծապատկերներ 15 և 16):
- Նույն մարմինների խմբում անգամ չկա ձևավորված միասնական պրակտիկա առցանց գործիքների ձևաչափի, արտաքին ձևավորման և կիրառման փորձի առումով: Կայքերի մի մասի դեպքում առկա է հարցման կամ դիմումի տեքստը կցելու հնարավորություն, մյուս մասի դեպքում՝ ոչ: Կան մարմիններ, որ ընդհանրապես կառավարության որոշման պահանջը չեն կատարել և չեն նախատեսել կայքի միջոցով հարցում ուղարկելու առցանց գործիք: Անհրաժեշտ է աջակցել այս մարմիններին՝ հնարավորիս սեղմ ժամկետում բացը լրացնելու ուղղությամբ՝ տեղադրելով կամ e-request.am-ի ակտիվ բանները, կամ ստեղծելով առցանց դիմելու գործիք կառավարության որոշման համապատասխան:
- Դրական օրինակ են մարզեպատարանները, որոնց բոլորի կայքերում և՛ առկա է e-request.am համակարգը նույն տեղադրմամբ, և՛ ուղարկել հարցում/դիմում ենթաբաժինը միակցված է e-request-ին՝ այսպիսով ապահովելով համակարգի միասնականացում: Նմանատիպ դրական փորձ է առկա նաև ՀՀ կառավարության կայքում, որտեղ «Գրել նամակ կառավարությանը» ենթաբաժինը համակցված է e-request համակարգին: Կարծում ենք, սա կիրառելի է բոլոր մարմինների պարագայում:
- Հաշվի առնելով e-request.am համակարգի առավելությունները և կիրառման դրական միասնական փորձը՝ կարծում ենք անհրաժեշտություն է առաջացել բարեփոխել Կարգով նախատեսված առցանց այլ գործիքներ ստեղծելու և պահելու պահանջը:

Այս չափանիշին համապատասխանությունը ուսումնասիրելիս դիտարկվել են թե արդյոք.

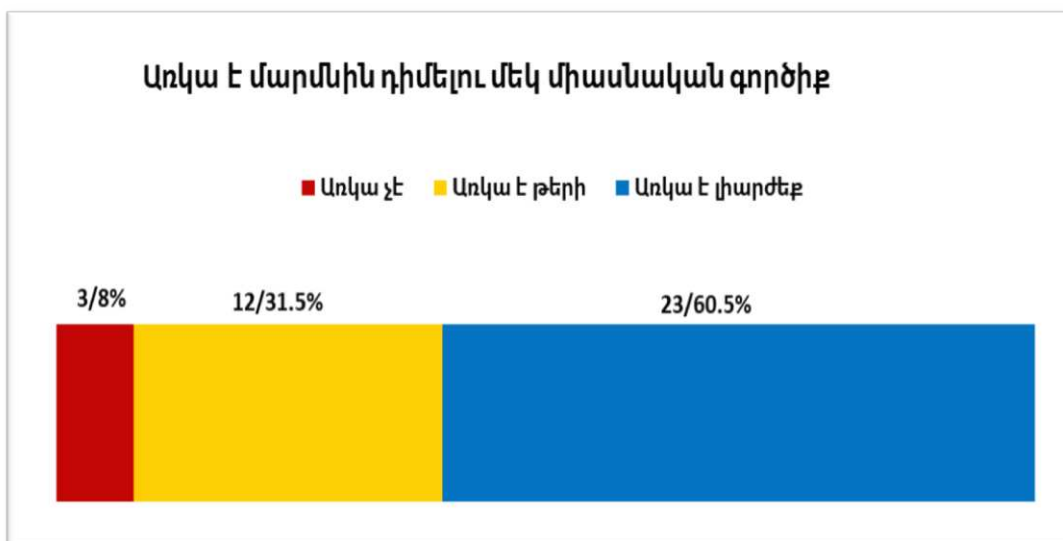
- կայքն ունի առցանց հարցում ուղարկելու ենթաբաժին՝ հստակ և հասկանալի կառուցվածք,
- բաժինը հնարավորություն տալիս է հարցման ստորագրված և սքանավորված փաստաթուղթը կցել:

Այս չափանիշի գնահատումն իրականացրել ենք այսպես.

Առավելագույն 2 միավոր ստացել են այն մարմինները, որոնք իրենց պաշտոնական կայքի ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ և/կամ ԳՐԵՔ ՆԱՄԱԿ բաժնում այցելուին առաջարկում են հարցում ուղարկելու մեկ գործիք՝ հստակ և հասկանալի կառուցված (օրինակ, ուղիղ կամ միջնորդավորված ներկայացնում են e-request-ը որպես հարցում ուղարկելու խողովակ, կամ առաջարկում սեփական առցանց գործիքը): Այստեղ նաև կարևոր է այն, որ համաձայն Կարգի, տվյալ առցանց գործիքը պետք է անպայման ունենա նաև Հարցման ստորագրված և սքանավորված փաստաթուղթը կցելու հնարավորություն: Ի դեպ, այստեղ հաշվի չեն առնվել բացառապես առաջին էջում տեղադրված e-request.am հարթակ տանող կոճակներն ու բաններները: Դրանց առկայությունը գնահատվել է այլ չափորոշիչով:

Մեկ միավոր են ստացել այն մարմինները, որոնք թեպետ կայքում առաջարկում են հարցում ուղարկելու առցանց գործիք, սակայն այն լիարժեք չի համապատասխանում Կարգով սահմանված պահանջներին կամ շփոթեցնում է օգտվողին: Ջրո միավոր են ստացել այն կառույցները, որոնք կայքում չունեն հարցում ուղարկելու որևէ առցանց գործիք:

Գծապատկեր 15. Կայքում հրապարակված է մարմնին հարցմամբ դիմելու միասնական գործիք



ՀՀ կառավարության 2015 թվականի N 1204-Ն որոշումը³⁸ սահմանում է.

«Տեղեկատվություն տնօրինողներին՝ սույն որոշումն ուժի մեջ մտնելուց հետո վեցամսյա ժամկետում ապահովել իրենց պաշտոնական կայքերում (առկայության դեպքում) էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ ուղղակիորեն հարցում գրելու կամ ստորագրված հարցումները կցելու հնարավորությունը»:

Այսպիսով, Կարգը որպես հարցում ուղարկելու մեխանիզմ է դիտում ն՝ էլեկտրոնային փոստը, ն՝ պաշտոնական կայքերի «Ուղարկել հարցում/դիմում» կամ այլ համապատասխան բաժնից հարցման ուղարկումը:

Որոշման 1-ին Հավելվածի 6-րդ կետը սահմանում է. «Տեղեկատվություն տնօրինողի պաշտոնական կայքում պետք է առկա լինի «Ուղարկել հարցում/դիմում» կամ այլ համապատասխան բաժին»:

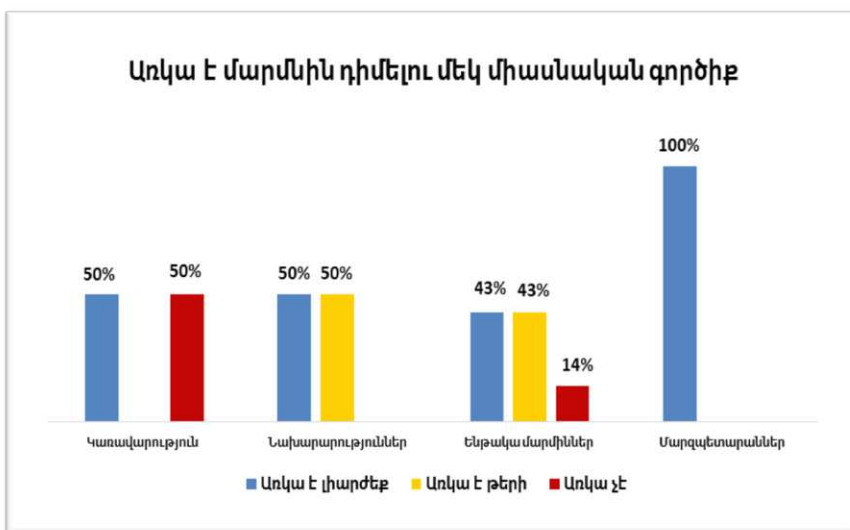
Այս կարգավորումներով գործադիրը պահանջ է դնում ապահովել պաշտոնական կայքերի միջոցով հարցում

ուղարկելու հնարավորությունը, ընդ որում, այդ բաժինները պետք է նաև ապահովեն հարցման տեքստը կցելու հնարավորություն:

Ներկայում պետական կառավարման մարմինների կայքերը քաղաքացուն առաջարկում են էլեկտրոնային հարցումներով դիմելու 3 տարբեր մեխանիզմ.

- e-request.am,
- պաշտոնական կայքի՝ ՈԻՂԱՐԿԵԼ ՀԱՐՑՈՒՄ/ԴԻՄՈՒՄ ենթաբաժնից,
- էլեկտրոնային փոստի միջոցով:

Գծապատկեր 16. Կայքում հրապարակված է մարմնին դիմելու մեկ միասնական գործիք՝ ըստ մարմինների խմբերի



³⁸ <http://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=101115>

Ուսումնասիրությունից պարզ դարձավ, որ նույնիսկ նույն մարմինների խմբի ներսում չկա ձևավորված միասնական պրակտիկա: Կայքերի մի մասի դեպքում առկա է հարցման կամ դիմումի տեքստը կցելու հնարավորություն, մյուս մասի դեպքում՝ ոչ³⁹: Մեկ այլ դեպքում, կայքում հրապարակված չէ ոչ e-request-ը, ոչ էլ առկա է հարցումը կցելու հնարավորություն, սակայն գործում է առցանց դիմելու մեխանիզմը (օրինակ, Կրթության տեսչական մարմնի կայքը⁴⁰):

Կան մարմիններ, որ ընդհանրապես կառավարության որոշման պահանջը չեն կատարել և չեն նախատեսել կայքի միջոցով հարցում ուղարկելու առցանց գործիք: Պետք է այս մարմինների կայքերը հնարավորիս սեղմ ժամկետում լրացնել՝ տեղադրելով կամ e-request.am-ի ակտիվ բանները, կամ ստեղծելով առցանց դիմելու գործիք կառավարության որոշման համապատասխան: Այս կայքերն են Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմնի, Միջուկային անվտանգության կարգավորման կոմիտեի և Վարչապետի պաշտոնական կայքերը:

Նշենք նաև, որ որոշ դեպքերում դիմել մեզ բաժինները կոչվում են ՈՒՂԱՐԿԵԼ/ԳՐԵԼ ՆԱՄԱԿ, ինչն անընդունելի է, քանի որ այս ձևակերպումը չի համապատասխանում ոլորտային օրենսդրության սահմանումներին:

Մի քանի կայքերում Դիմել մեզ բաժինները հստակ անվանված չեն և դժվար է գտնելը. Առողջապահության նախարարության⁴¹ կամ Վիճակագրական կոմիտեի կայքերի գլխավոր էջի վերնի հատվածում ծրարի նշան է առանց վերնագրի, որը բացելիս⁴² տալիս է հնարավորություն ուղարկել հաղորդագրություն՝ անուն, էլ. փոստ, թեմա և հաղորդագրություն դաշտերը լրացնելով:

Լավ օրինակ է Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կայքը, որտեղ առաջին գլխավոր էջում տեսանելի տեղադրված է ԴԻՄՈՒՄԻ ԸՆԹԱՑՔԸ բանները, որն ակտիվ է և ուղղորդում է անմիջապես e-request.am համակարգ⁴³: Ինչպես նաև, այստեղ տեղադրված են ծրարի նկար, դիմումի ընթացք ու թեժ գիծ կոճակները, որոնք շարժական են ու այցելուի տեսադաշտում են մնում գլխավոր էջի տարբեր հատվածներ այցելելիս: Դրական փորձ է առկա նաև ՀՀ կառավարության⁴⁴ և բոլոր մարզպետարանների կայքերում, որտեղ ԳՐԵԼ ՆԱՄԱԿ կառավարությանը ենթաբաժինը համակցված է e-request համակարգին՝ այսպիսով ապահովելով համակարգի միասնականացում⁴⁵ : Կարծում ենք, այս դրական փորձը կարող է կիրառվել բոլոր մարմինների պարագայում:

³⁹ Որպես օրինակ տես՝ <https://www.mfa.am/hy/contact-us>, <http://citizen.moj.am/index/login>, <https://docs.sns.am/>

⁴⁰ <https://bit.ly/363ubOn>

⁴¹ <http://moh.am/#1/199>

⁴² http://www.moh.am/?section=static_pages/pages&id=6

⁴³ www.mlsa.am

⁴⁴ <https://www.gov.am/am/#>

⁴⁵ Այս չափանիշի համապատասխանության առումով տես նաև այլ կառույցների դրական օրինակները. <http://aragatsotn.mtad.am/write-online-letter/>

Կայքում հարցմամբ դիմելու առցանց գործիքը պարունակում է բացառապես օրենքով սահմանված վավերապայմանները լրացնելու պահանջ

Հիմնական եզրահանգում

- Այս չափանիշին համապատասխանում է մարմինների 94%-ը: Կառույցներից միայն երկուսն են պահանջում նախնական գրանցում՝ որպես առցանց հարցում ուղարկելու պայման (զձապատկեր 19):

Նշենք, որ այստեղ հաշվի ենք առել միայն 35 մարմինների կայքերը, քանի որ 3 մարմնի կայքում ընդհանրապես առկա չէր դիմելու առցանց գործիք:

Նախկինում որոշ մարմինների կայքերում առկա էր անձնագրային տվյալներ լրացնելու պահանջ, ինչպես նաև հրապարակված էր առանց էլ. ստորագրության հարցումներին ընթացք տալու ոչ պարտադիրության մասին ծանուցում⁴⁶: Ներկայում նման փորձ ունեցող կառույց այլևս չկա: Միայն երկու մարմնի կայքում էլ. հարցում ուղարկելու համար անհրաժեշտ է նախապես գրանցվել, թեև երկուսի դեպքում էլ ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ բաժնում հրապարակված է պաշտոնական էլ. փոստի հասցեն, որին հնարավոր է հարցում ուղարկել (ՀՀ Արդարադատության նախարարության և Ազգային անվտանգության ծառայության կայքեր⁴⁷):

Հարցմամբ դիմելու առցանց գործիքը պարունակում է բացառապես օրենքով սահմանված վավերապայմանները լրացնելու պահանջը



Գձապատկեր 19. Հարցմամբ դիմելու առցանց գործիքը պարունակում է բացառապես օրենքով սահմանված վավերապայմանները

<https://mineconomy.am/contact-us>

<http://www.mlsa.am/>

<http://escs.am/am/static/contact>

http://www.minfin.am/hy/page/dimeq_mez

⁴⁶ Տես՝ ավելի մանրամասն ԻՄԿ-ի՝ 2016թ. կատարած ուսումնասիրությունը. http://www.foi.am/u_files/file/E-FOI_monitoring.pdf

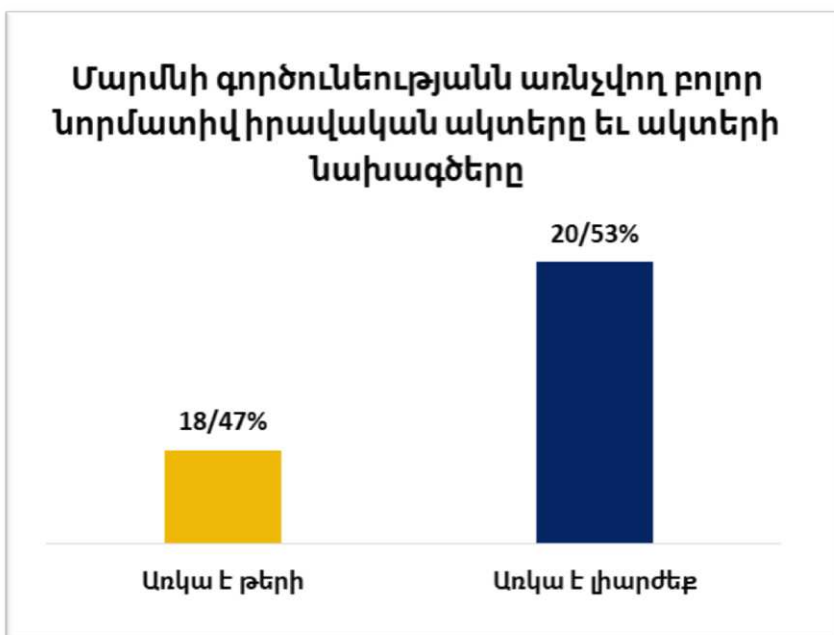
⁴⁷ <https://docs.sns.am/signup>, <http://citizen.moj.am/index/login>:

ԲԱԺԻՆ Բ. ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Գնահատման երկրորդ խնդիրն է ստուգել, թե որքանով են պաշտոնական կայքերը պարունակում օրենքով սահմանված պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկությունները: Այս հարցի գնահատումն իրականացվել է 26 չափանիշի համադրմամբ:

Ուսումնասիրվել է, թե արդյոք հրապարակվում են տարբեր իրավական ակտերով նախատեսված և հանրային հետաքրքրություն ներկայացնող այս կամ այն տեղեկությունները/փաստաթղթերը և արդյոք դրանք մատչելի ու հասանելի են (օրինակ, հանրային գնումների մասին, կազմակերպական/ինստիտուցիոնալ տեղեկատվություն, բյուջեի մասին տեղեկատվություն, որոշումների կայացման և հանրային մասնակցության մասին, տրամադրված դրամաշնորհների մասին և այլն): Գնահատմամբ ստուգվել է, թե տեղեկություն տնօրինողը որքանով պատշաճ է կատարում օրենքով ուղղակիորեն նախատեսված տեղեկության հրապարակման պարտականությունը, ինչպես նաև ստուգվել է հրապարակված տեղեկության հասանելիությունը, թե որքանով է հեշտ գտնել հրապարակված տեղեկությունը, ինչպես նաև, թե որքանով է հրապարակված տեղեկությունը մատչելի վերաօգտագործման համար:

Կայքում հրապարակված են մարմնի գործունեությանն առնչվող բոլոր նորմատիվ իրավական ակտերը, ինչպես նաև մարմնի գործունեությանն առնչվող կամ մարմնի կողմից մշակված նորմատիվ իրավական ակտերի նախագծերը

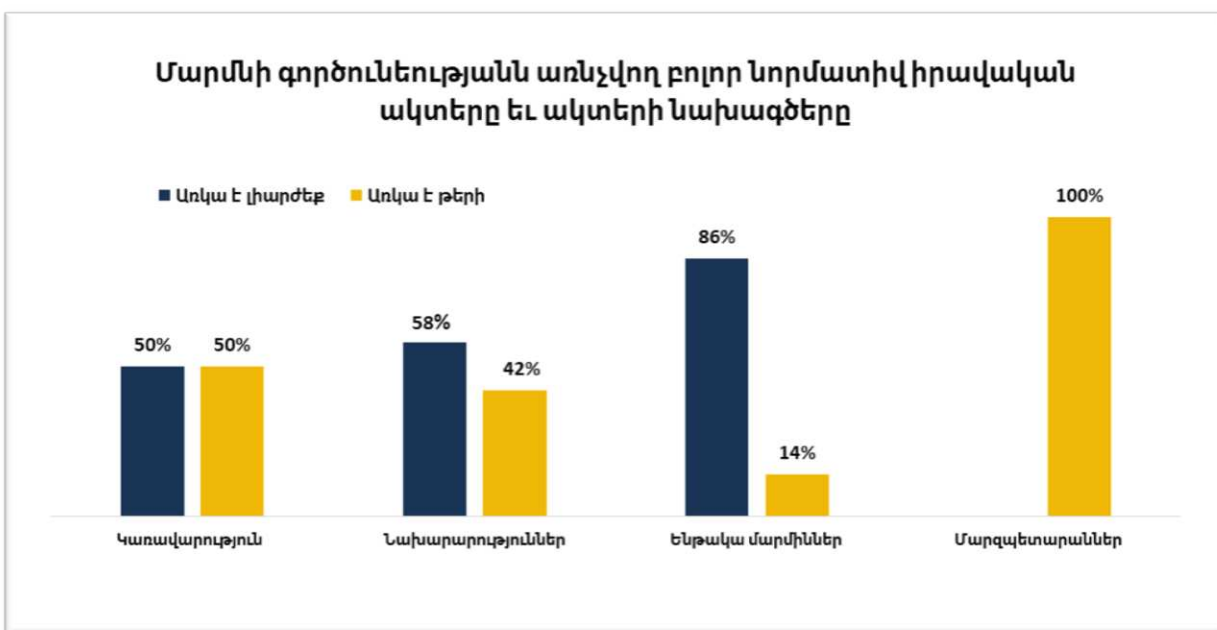


Գծապատկեր 20. Կայքում հրապարակված են մարմնի գործունեությանն առնչվող բոլոր նորմատիվ իրավական ակտերը

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 53%-ում լիարժեք հրապարակված են տվյալ մարմնի գործունեությանն առնչվող բոլոր նորմատիվ իրավական ակտերը՝ օրենքներ, որոշումներ, հրամաններ, կարգադրություններ, ինչպես նաև մարմնի գործունեությանն առնչվող կամ մարմնի կողմից մշակված նորմատիվ իրավական ակտերի նախագծերը (գծապատկերներ 20-21):
- Որոշ կայքերում թեև առկա են համապատասխան բաժիններ, սակայն դրանք դատարկ են կամ թերի տվյալներով համալրված (կայքերի 47%-ի դեպքում):
- Արձանագրենք, որ թեև առկա է իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական e-draft հարթակը, սակայն այստեղ չեն հրապարակվում մարմինների կողմից մշակված իրավական բոլոր նորմատիվ ակտերի նախագծերը: Ուսումնասիրությունից պարզ դարձավ, որ 2017 թվականից մինչ օրս այստեղ տեղադրվել է տարբեր պետական կառավարման մարմինների կողմից մշակված ընդամենը 30 ենթօրենսդրական ակտ՝ որոշման, հրամանի նախագիծ:
- Մարմիններն իրենց կայքերում պետք է հրապարակեն իրենց գործունեությանն առնչվող կամ գործունեությունը կարգավորող իրավական ակտերի ողջ ծավալը, ինչպես նաև տեղադրեն իրենց կողմից մշակված կամ իրենց գործունեությանն առնչվող իրավական ակտերի նախագծերը՝ հանրային մասնակցություն և դրանց շուրջ պատշաճ հանրային քննարկում ապահովելու համար:

Գծապատկեր 21. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

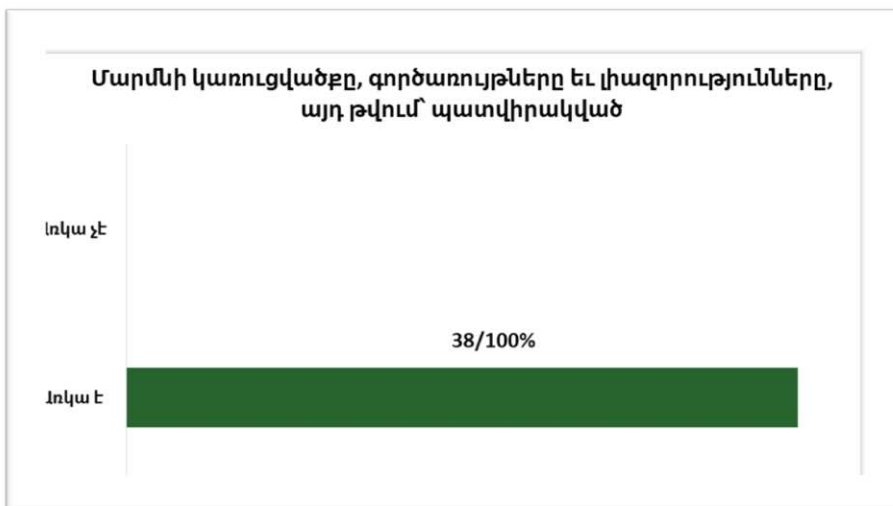


Ինչպես երևում է գծապատկեր 21-ում՝ մարզպետարանների կայքերը լիարժեք պարունակում են նշյալ տեղեկությունները: Լիարժեք հրապարակում իրականացրել է նաև ՀՀ կառավարությունը, նախարարությունների 42%-ը, ինչպես նաև ենթակա մարմինների միայն 14%-ը:

Կայքում հրապարակված են մարմնի կառուցվածքը, գործառույթները և լիազորությունները

Հիմնական եզրահանգում

- Այս չափանիշին լիարժեք համապատասխանում են բոլոր պաշտոնական կայքերը: Կայքերում տեղադրված է մարմինների կառուցվածքի, գործառույթների և լիազորությունների մասին տեղեկատվությունը ողջ ծավալով (գծապատկեր 22):
- Խնդիրներից է այն, որ այս տեղեկատվությունը միևնույն մարմինների խմբի ներսում անգամ չի հրապարակված միևնույն բովանդակային կառուցվածքով, ձևաչափով ու տեխնիկական պարամետրերով: Անհրաժեշտ է ապահովել հրապարակվող տեղեկատվության միասնական բովանդակային և տեխնիկական ձևաչափ բոլոր պաշտոնական կայքերում, և դրանք հրապարակել կայքերի միևնույն բաժիններում:
- Թեև գործառույթների, լիազորությունների մասին տեղեկատվությունն առկա է հրապարակված կանոնադրություններում, սակայն այս իրավական փաստաթղթերը լի են բավական բարդ իրավաբանական տերմինալոգիայով և մատչելի չեն քաղաքացիների լիարժեք ընկալման համար: Առաջարկում ենք գործառույթների և լիազորությունների մասին տեղեկատվությունը հրապարակել պարզ և մատչելի լեզվով՝ բոլորին հասկանալի բովանդակությամբ:



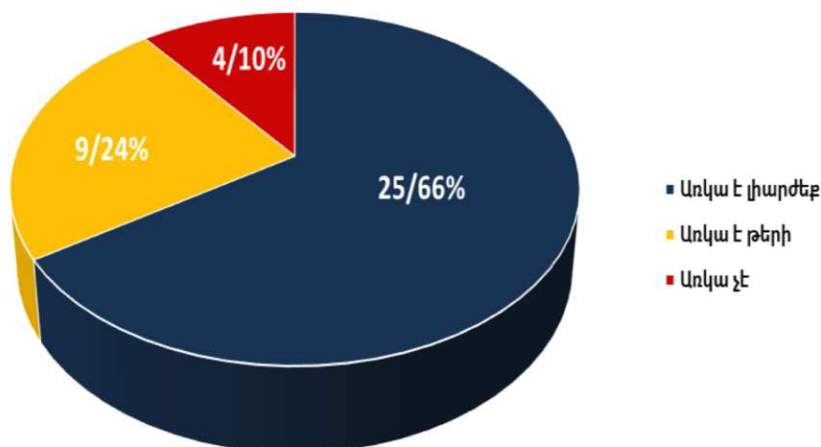
Գծապատկեր 22.
Հրապարակված են մարմնի կառուցվածքը, գործառույթները և լիազորությունները

Հրապարակված են մարմնի գործունեության տարեկան հաշվետվությունները՝ թարմացված

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 66%-ում հրապարակված են մարմնի գործունեության տարեկան հաշվետվությունները՝ թարմացված: Մարմիններից 9-ի դեպքում (24%) տեղեկատվությունը թերի է, ոչ լիարժեք կամ ոչ մատչելի: Չորս մարմին թերացել է այս հարցում (գծապատկերնր 23-24):
- Թեև դիտարկված կայքերի մեծ մասում հրապարակված են մարմինների գործունեության մասին հաշվետվությունները, սակայն դրանք լիարժեք չեն կարող համարվել՝ կամ թարմացված չեն, կամ դժվար է դրանք գտնելը, կամ օգտագործելի չեն փաստաթղթի ձևաչափի պատճառով (չեն համապատասխանում բաց տվյալների ձևաչափին):
- Մարմինների գործունեության տարեկան հաշվետվությունները պետք է մշակվեն նույն ձևաչափով և հրապարակվեն կայքերի նույնանուն ենթաբաժիններում: Կայքերի Հաշվետվություններ բաժնում կարելի է առանձնացնել Գործունեության հաշվետվություններ ենթաբաժինը և այստեղ՝ հրապարակել word ֆորմատով բոլոր տարիների փաստաթղթերը՝ հետագայում ապահովելով դրանց շարունակական թարմացումը:

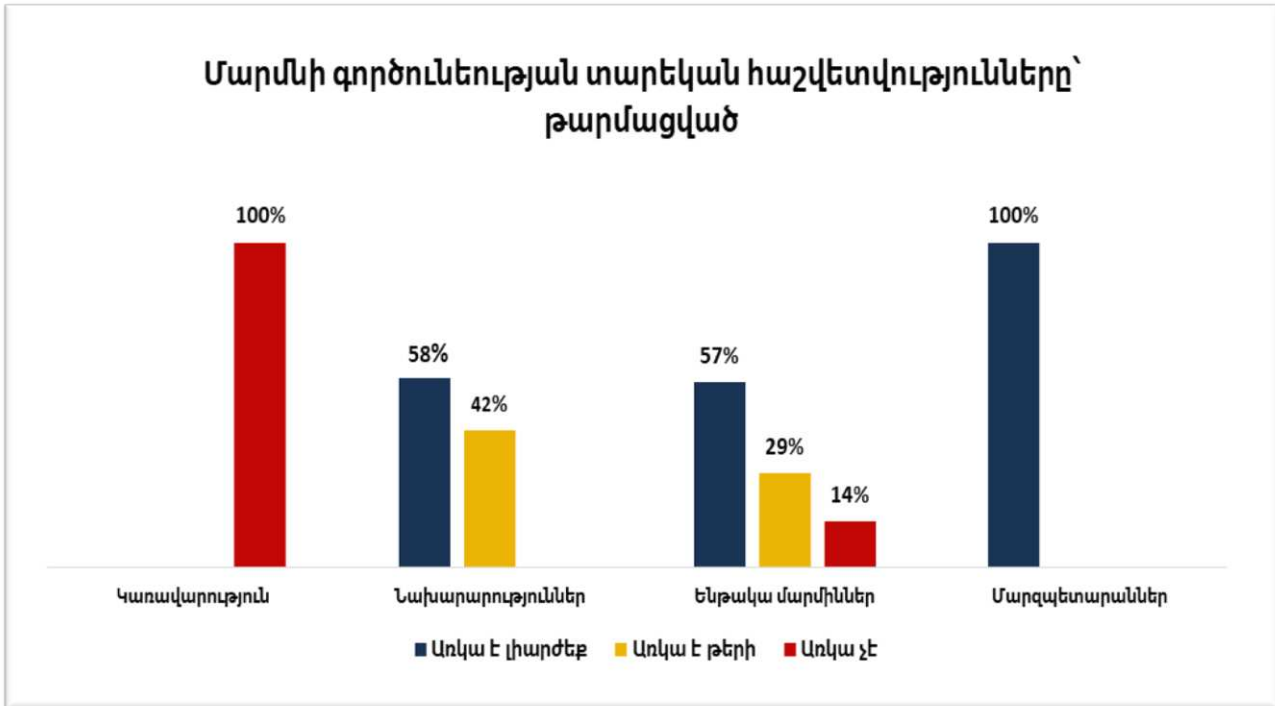
Մարմնի գործունեության տարեկան հաշվետվությունները՝
թարմացված



Գծապատկեր 23.

Մարմնի
գործունեության
տարեկան
հաշվետվությունները՝
թարմացված

Գծապատկեր 24. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Որպես այս չափանիշին համապատասխանության լավագույն օրինակներ կարող ենք նշել ՀՀ արտաքին գործերի նախարարության պաշտոնական կայքը, որտեղ 2008 թվականից ի վեր հրապարակված են ԱԳՆ-ի տարեկան հաշվետվությունները⁴⁸: Ինչպես նաև, արժե նշել ՀՀ ֆինանսների նախարարության⁴⁹, ՀՀ արտակարգ իրավիճակների նախարարության կայքերը⁵⁰, որտեղ նույնպես համակարգված հրապարակված են տարեկան բոլոր հաշվետվությունները:

⁴⁸ <https://www.mfa.am/hy/mfa-annual-report/>

⁴⁹ <http://www.minfin.am/hy/page/hashvetvutyunner/>

⁵⁰ <http://www.mes.am/hy/reports/>

Կայքում հրապարակված են մարմնի բյուջեն և բյուջեի կատարման տարեկան հաշվետվությունները

Հիմնական եզրահանգում

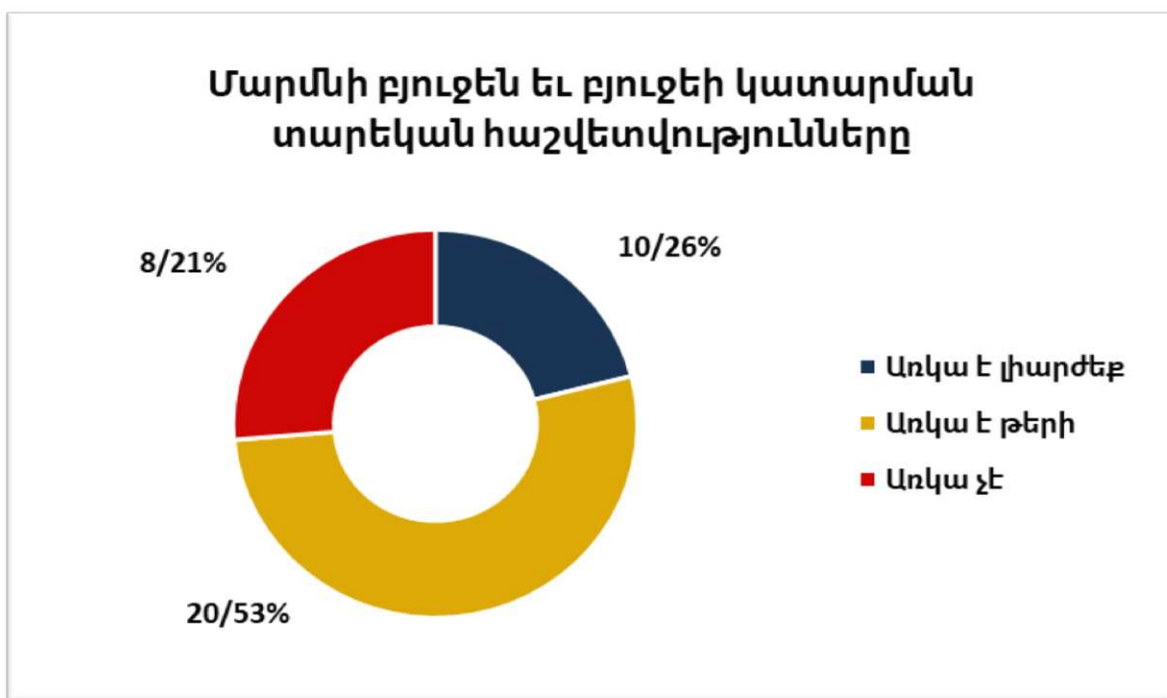
- Պաշտոնական կայքերի միայն 26%-ն է պարունակում մարմնի բյուջեն և բյուջեի կատարման հաշվետվությունները լիարժեք, թարմացված և մատչելի: Մարմինների 21%-ն ընդանրապես չի հրապարակել բյուջեն և հաշվետվությունները: 53%-ը հրապարակել է թերի, հնացած կամ ոչ մատչելի ձևաչափով տեղեկատվություն (գծապատկերներ 24-25):
- Որոշ դեպքերում փաստաթղթերն հրապարակված են փակ ֆորմատով և հնարավոր չէ դրանց համադրումն ու վերլուծումը: Թվային տվյալներով փաստաթղթերի համար լավագույն տարբերակը Excel ֆորմատով տեղադրված նյութերն են, որոնք կարելի է ներբեռնել, օգտագործել և համադրել:
- Բոլոր մարմինների կայքերում բյուջեները և դրանց կատարողականները պետք է հրապարակվեն միասնական ձևաչափով, կայքի միևնույն անվանումով՝ Բյուջե և հաշվետվություն ենթաբաժնում՝ ըստ տարիների:
- Դրական է ՀՀ կառավարության Ինտերակտիվ բյուջեի օրինակը, որն ամբողջական դարձնելու համար անհրաժեշտ է նաև հրապարակել բյուջեի ինտերակտիվ կատարողականները/հաշվետվությունները:
- Դրական է նաև ՀՀ ֆինանսների նախարարության Քաղաքացու բյուջեի օրինակը, որը ցանկալի է՝ կիրառելի դարձնել մյուս կառույցների համար ևս:
- Առաջարկում ենք նաև Ինտերակտիվ բյուջեի էջում (ՀՀ կառավարություն և ՀՀ ֆինանսների նախարարություն) հրապարակված տվյալներն առավել ընկալելի և մատչելի դարձնելու համար հրապարակել հակիրճ տեղեկատվություն դրա բովանդակության և անհրաժեշտության մասին կամ օգտագործողի ուղեցույց:
- Առաջարկում ենք նաև Ինտերակտիվ բյուջեի հետ միասին հրապարակել նաև բյուջեի նախագիծը և այն մեկնաբանելու ու հետադարձ կարծիք թողնելու հնարավորություն նախատեսել քաղաքացիների համար:

Գերատեսչությունների բյուջեների և դրանց կատարման հաշվետվությունների հրապարակման կարևորությունը բխում է պետական մարմնի հաշվետվողականության ապահովման պահանջից: Որպեսզի հանրությունը տեղյակ լինի, թե պետական միջոցները որքանով արդյունավետ են ծախսվում, անհրաժեշտ է ոչ միայն հրապարակել մարմնի բյուջեն, այլև՝ դրա կատարման հաշվետվությունը: Ընդ որում, տվյալները պետք

Է ներկայացվեն բաց տվյալների ձևաչափով, որպեսզի քաղաքացին կարողանա օգտվել այդ տեղեկությունից, ուսումնասիրություններ կամ համեմատություններ անել:

Բաց տվյալներ չափանիշի կիրառումը թույլ կտա պետական բյուջեն առավել հասանելի ու ընկալելի դարձնել վերլուծաբանների, լրագրողների ու քաղաքացիների համար: Այն թույլ կտա իրականացնել բյուջեի ծախսերի համեմատական վերլուծություն, գտնել օրինաչափություններ և բացահայտել խնդիրները: Երկարաժամկետ կտրվածքում գործիքը թույլ կտա ավելի արդյունավետ պլանավորում իրականացնել՝ հիմնված փաստերի վրա հիմնված վերլուծությունների վրա:

Գծապատկեր 24. Բյուջեն և դրա կատարման հաշվետվությունները



Դեռևս 2011 թվականից էլեկտրոնային կառավարման տեղեկատվական համակարգում գործարկված [Ինտերակտիվ բյուջեն](#)՝ հնարավորություն է տալիս տեղեկանալ, թե պետական բյուջեի միջոցներն ինչ ուղղություններով են բաշխվել և ծախսվել⁵¹: Սակայն ՏԱ օրենսդրությունը պահանջում է նաև, որ յուրաքանչյուր գերատեսչություն հրապարակի նաև իր բյուջեն և դրա կատարման հաշվետվությունները:

Այս չափանիշին համապատասխանությունը գնահատելիս հաշվի ենք առել հրապարակված տվյալների հավաստիությունը, լիարժեքությունը, թարմացումը և մատչելիությունը: Թեև որոշ դեպքերում բյուջեները հրապարակված են, սակայն փաստաթուղթը փակ է օգտագործման համար՝ առանց Copy-paste-ի հնարավորության (օրինակ՝ Շուկայի վերահսկողության տեսչության կայքում)⁵²: Թվային տվյալներով

⁵¹ <https://www.e-gov.am/interactive-budget/>

⁵² <http://www.msib.am/public/uploads/pdf/2019/04/bedefbc1c4e10e5054541ede51734a47.pdf>

տեղեկությունների համար լավագույն տարբերակը Excel ֆորմատով տեղադրված նյութերն են, որոնք կարելի է ներբեռնել, օգտագործել և համադրել: Մատչելիության առումով հաշվի է առնվել նաև փաստաթղթերի տեղադրման հերթականությունը. լավագույն տարբերակն է, երբ ցանկում առաջինը տեղադրվում են վերջին, թարմացված փաստաթղթերը, որպեսզի մուտք գործելով տվյալ էջն առաջինը երևան վերջին ներմուծված և ամենաթարմ տեղեկությունները: Կան մարմիններ, որոնց կայքերում թեև առկա են Բյուջե անվամբ ենթաբաժիններ, սակայն այնտեղ տեղադրված չեն փաստաթղթերը կամ առկա են մասամբ, որոշ դեպքերում կայքերում առկա չեն համապատասխան բաժինները:

Մարմինների մի մասը բյուջետային միջոցների ծախսերի մասին հաշվետվությունները հրապարակել է ընդհանուր Հաշվետվություններ բաժնում՝ մարմնի գործունեության հաշվետվությունների հետ: Կարծում ենք, ճիշտ կլիներ բյուջեների կատարողականների հաշվետվությունները հրապարակվեին բյուջեների հետ միասին, իրար հաջորդելով, որպեսզի օգտագործողին առավել հարմար լիներ նույն տեղից գտնել տեղեկությունները, ինչպես շատ մարզպետարանների կայքերում է, որտեղ Բյուջե բաժնի ներքո հրապարակված են ն՝ բյուջեները, և՝ դրանց կատարողականները: Լավագույն օրինակ կարող ենք նշել ՀՀ ֆինանսների նախարարության կայքը, որի գլխավոր մենյուի ԲՅՈՒՋԵ և ԿԱՏԱՐՈՂԱԿԱՆ ԲԱԺՆՈՒՄ տեղադրված են բոլոր նախորդ տարիների բյուջեները և դրանց կատարողականների հաշվետվությունները՝ համակարգված ըստ տարիների և բաց ֆորմատով⁵³: Նաև կայքում առկա է Քաղաքացու բյուջե բաժինը, որն առավել մատչելի և հասկանալի քաղաքացուն ներկայացնում է տարեկան բյուջեն⁵⁴: Դրական օրինակներ են նաև մարզպետարանների կայքերը՝ Արարատի⁵⁵, Լոռու⁵⁶ կամ Շիրակի⁵⁷, որտեղ նույնպես բաց ֆորմատով հրապարակված են տարեկան բյուջեները և դրանց հաշվետվությունները:

⁵³ http://www.minfin.am/hy/page/nakhararutyan_byujen/

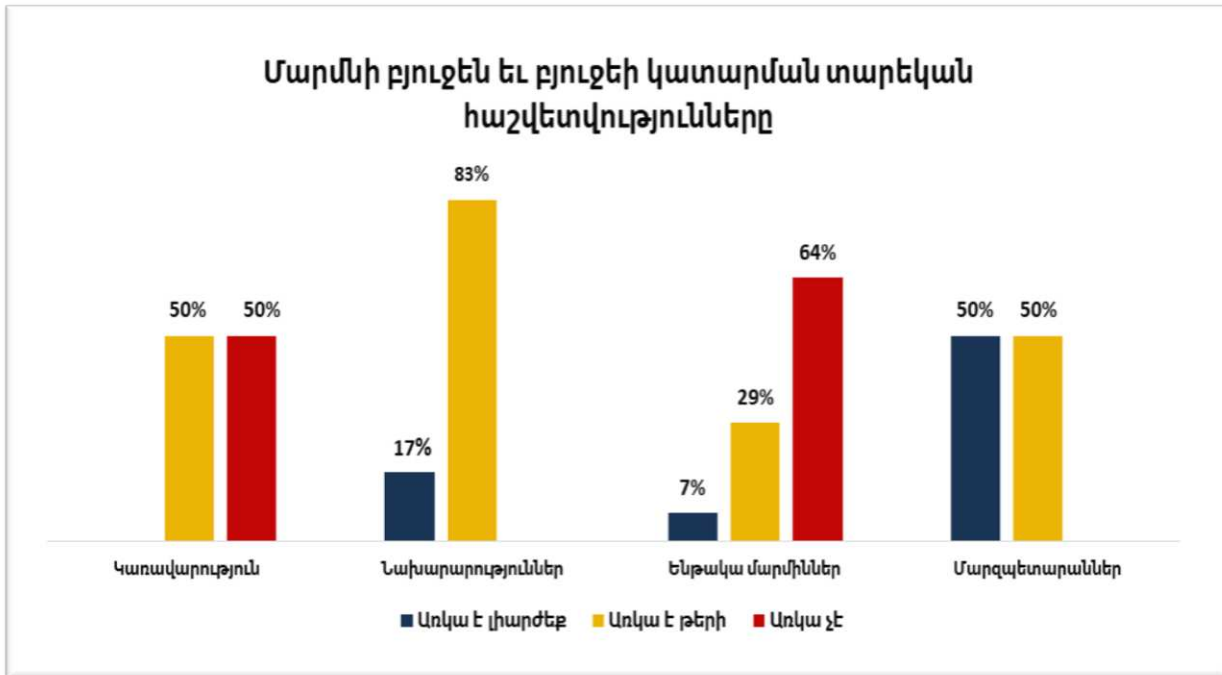
⁵⁴ http://www.minfin.am/hy/page/qaghaqacu_byuje_1

⁵⁵ <http://ararat.mtad.am/budget/>

⁵⁶ <http://lori.mtad.am/budget/>

⁵⁷ <http://shirak.mtad.am/budget/&>

Գծապատկեր 25. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Կայքում հրապարակված են մարմնի հաստիքացուցակները, պաշտոնատար անձանց անունները, ազգանունները, կրթությունը, մասնագիտությունը, պաշտոնը, աշխատանքի վայրի հեռախոսային համարները, էլեկտրոնային փոստի հասցեները և իրավասությունների նկարագիրը, բարձրաստիճան պաշտոնատար անձանց դեպքում նաև կենսագրությունը

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 66%-ում հրապարակված են օրենքով սահմանված այս տվյալները՝ լիարժեք, թարմացված և մատչելի: Մնացած 34%-ում տվյալները թերի են, հնացած կամ ոչ մատչելի: Չկա որևէ մարմին, որն այս տվյալներն ընդհանրապես հրապարակած չլինի: (գծապատկերներ 26-27):
- Այս տեղեկությունները պետք է հրապարակվեն բաց տվյալների ձևաչափով և կայքերի նույնանուն բաժիններում:

Գծապատկեր 26. Հրապարակված են մարմնի հաստիքացուցակները և պաշտոնյաների վերաբերալ տվյալները, նրանց հետ կապի միջոցները

Մարմնի հաստիքացուցակները, մարմնի պաշտոնատար անձանց տվյալները

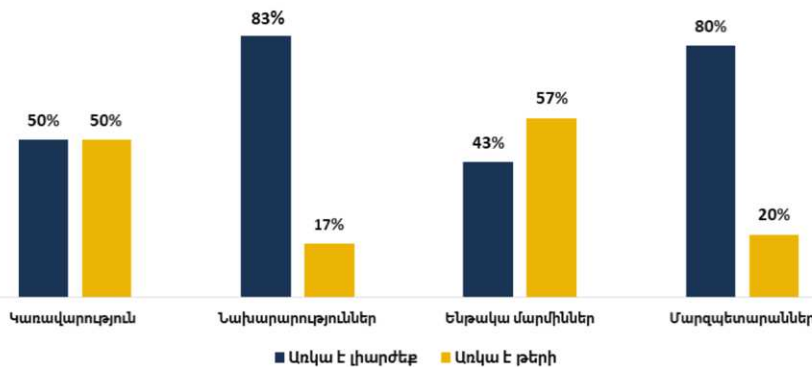


Պետք է նշել, որ որոշ դեպքերում հաստիքացուցակները թեև թարմացված հրապարակված են, սակայն pdf ֆորմատով են, առանց պատճենահանման հնարավորության, օրինակ Արարատի մարզպետարանի կայքում ⁵⁸ : Որոշ դեպքերում հաստիքացուցակները Կառուցվածք բաժնում են տեղադրված, օրինակ Գեղարքունիքի մարզպետարանի կայքում ⁵⁹, իսկ որոշ կայքերում՝ առանձին Հաստիքացուցակներ էջում, իսկ մի քանի մարզպետարաններ

հաստիքացուցակները հրապարակել են Մեր մասին բաժնում ⁶⁰ : Լավ է նաև նախարարությունների կայքերի արդյունքը, որոնց 83%-ում լիարժեք հրապարակված են այս տվյալները: Դրական փորձ է առկա նաև Մննդամթերքի անվտանգության պետական ծառայությունում ⁶¹, Պետական վերահսկողական ծառայությունում ⁶², Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմնում⁶³:

Գծապատկեր 27. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

Մարմնի հաստիքացուցակները, մարմնի պաշտոնատար անձանց տվյալները



⁵⁸ <http://ararat.mtad.am/files/docs/46858.pdf?rand=32>

⁵⁹ <http://gegharkunik.mtad.am/structure/>

⁶⁰ <http://syunik.mtad.am/about/>

⁶¹ <http://snund.am/about/hաստիքացուցակ/>

⁶² <https://www.supervision.am/hastiqacacak/>

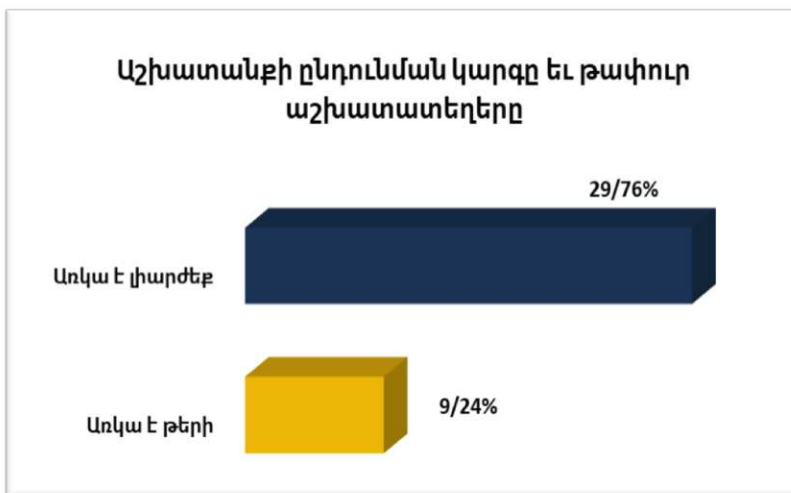
⁶³ <http://www.msib.am/karutsvatsk>

Աշխատանքի ընդունման կարգը և թափուր աշխատատեղերը

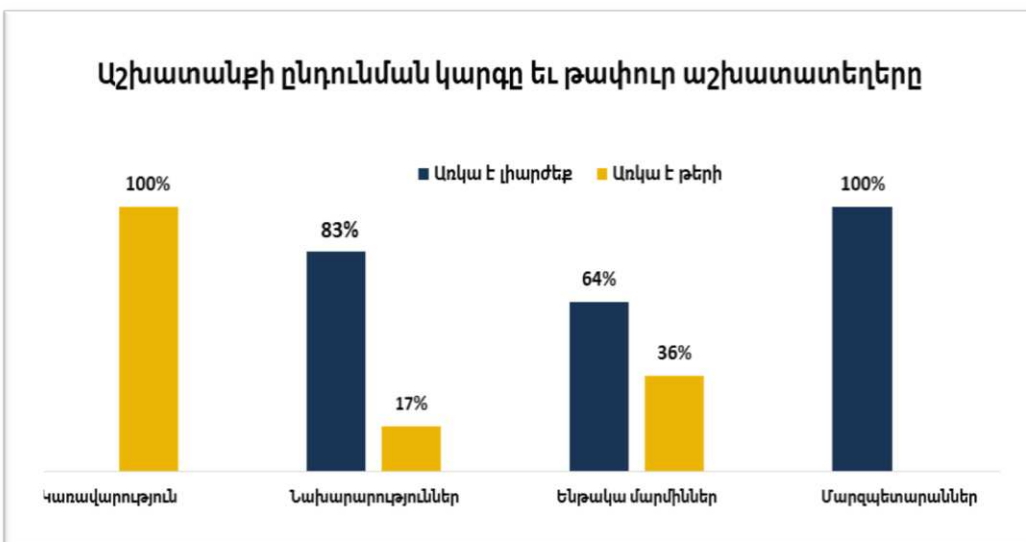
Հիմնական եզրահանգում

- Գնահատված կայքերի 76%-ում լիարժեք հրապարակված են SU մասին ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածով սահմանված պարտադիր հրապարակման ենթակա աշխատանքի ընդունման կարգի և թափուր աշխատատեղերի մասին տեղեկությունները: 16%-ում տվյալներն առկա են թերի կամ ոչ թարմացված, իսկ մարմինների 8%-ը կամ 3 մարմին չի հրապարակել այս տվյալները (գծապատկերներ 28-29):
- Այս տվյալները պետք է հրապարակվեն բաց տվյալների ձևաչափով և կայքերի նույնանուն բաժիններում:

Գծապատկեր 28. Հրապարակված են տեղեկություններ աշխատանքի ընդունման կարգի և թափուր աշխատատեղերի վերաբերյալ



Երեք կայքում հրապարակված չէ թափուր աշխատատեղերի մասին տեղեկատվություն՝ Կրթության տեսչության, ԱԱԾ-ի և ՀՀ վարչապետի պաշտոնական կայքերում:



Գծապատկեր 29. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

Կայքում հրապարակված են գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, մասնակցության ընթացակարգը և չափանիշները, գնումների մրցույթների արդյունքները և բողոքարկման կարգը, ինչպես նաև՝ գնումների պայմանագրերը (ներառյալ մեկ անձից կատարված)

Հիմնական եզրահանգում

- Գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, ընթացակարգերը և չափանիշները լիարժեք հրապարակված են պաշտոնական կայքերի 21%-ում միայն: Թերի, ոչ լիարժեք տվյալներ առկա են 39%-ում: Իսկ կայքերի 40%-ում այս տվյալներն ընդհանրապես բացակայում են (զժապատկեր 30):
- Գնումների մրցույթների արդյունքները և բողոքարկման կարգը լիարժեք հրապարակել է միայն 4 մարմին (11%-ը), թերի հրապարակել է 18 մարմին (47%-ը), իսկ որևէ տվյալ չի հրապարակել 16 մարմին կամ մարմինների 42%-ը (զժապատկեր 30):
- Գնումների պայմանագրերը լիարժեք հրապարակված են 8 կայքում (21%-ում), թերի՝ 14 կայքում (39%-ում), իսկ 16 մարմին կամ 40%-ը գնման որևէ պայմանագիր չի հրապարակել (զժապատկեր 30):
- Գնումների վերաբերյալ բաժիններն համակարգված չեն, չեն տեղադրված կայքերի միևնույն բաժիններում և նույն մակարդակում:
- Գնումների հայտարարությունների, գնումների տարեկան պլանների, գնումների ծանուցումների, մրցույթների գնահատման նիստերի արձանագրությունների հրապարակման ձևաչափեր առկա չեն, չկա մեկ միասնական մոտեցում: Անհրաժեշտ է օրենսդրորեն ամրագրել, որ գնումների վերաբերյալ փաստաթղթերը պետք է հրապարակվեն մեքենայաընթեռնելի եղանակով և ներբեռնելու հնարավորությամբ, մատչելի բոլորին՝ օգտագործման և վերաօգտագործման համար՝ առանց սահմանափակումների (բաց տվյալների ձևաչափ):

Գծապատկեր 30. Հրապարակված են գնումների վերաբերյալ տեղեկությունները

Գնումների ընթացակարգի մասին պաշտոնական կայքում հրապարակված տեղեկությունները			
	Առկա չէ	Առկա է թերի	Առկա է լիարժեք
Գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, մասնակցության ընթացակարգը և չափանիշները	16/40%	14/39%	8/21%
Գնումների մրցույթների արդյունքները և բողոքարկման կարգը	16/42%	18/47%	4/11%
Գնումների պայմանագրերը ներառյալ մեկ անձից կատարված	20/53%	11/29%	7/18%

Գծապատկեր 31. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

	Կառավարություն			Նախարարություններ			Ենթակա մարմիններ			Մարզպետարաններ		
	Առկա չէ	Թերի	Լիարժեք	Առկա չէ	Թերի	Լիարժեք	Առկա չէ	Թերի	Լիարժեք	Առկա չէ	Թերի	Լիարժեք
Գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, ընթացակարգը	100%	0	0	1 8.3%	7 58.3%	4 33.3%	11 79%	1 7%	2 14%	1 10%	7 70%	2 20%
Մրցույթների արդյունքները, բողոքարկման կարգը	100%	0	0	4 33%	5 42%	3 25%	10 71%	4 29%	0	0	9 90%	1 10%
Գնումների պայմանագրերը	100%	0	0	4 33%	3 25%	5 42%	13 93%	1 7%	0	1 10%	7 70%	2 20%

Ինչպես երևում է գծապատկեր 31-ում՝ լավագույն արդյունքը գրանցվել է մարզպետարանների կայքերի դեպքում. օրինակ, Տավուշի ⁶⁴ և Կոտայքի ⁶⁵ մարզպետարանները Գնումներ ենթաբաժնում հրապարակել են ամբողջական տվյալներ՝ ն՝ հայտարարությունները, ն՝ պայմանագրերը, ն՝ գնումների արդյունքները:

⁶⁴ <http://tavush.mtad.am/gnum/>

⁶⁵ <http://kotayk.mtad.am/Procurement/>

Նախարարություններից լավ օրինակ են Շրջակա միջավայրի⁶⁶, Էկոնոմիկայի⁶⁷ և Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների⁶⁸ նախարարությունների կայքերը, որտեղ գլխավոր մենյույում առկա է գնումների փաստաթղթերի վերաբերյալ առանձնացված բաժին և համակարգված տեղադրված են բոլոր տվյալները: Վատագույն արդյունքը գրանցվել է ենթակա մարմիններում. գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, ընթացակարգերը և չափանիշները չի հրապարակել ենթակա մարմինների 79%-ը, մրցույթների արդյունքները և բողոքարկման կարգը չի հրապարակել ենթակա մարմինների 71%-ը, իսկ գնումների պայմանագրերը չի հրապարակել ենթակա մարմինների 93%-ը (գծապատկեր 31):

Թեև գործարկվել է պետական գնումների միասնական էլեկտրոնային համակարգը՝ <https://www.armeps.am>, սակայն կարևոր է, որ մարմիններից յուրաքանչյուրը միասնական ձևաչափով ու համակարգված հրապարակի իր ներքին գնումների մասին տեղեկատվությունը ողջ ծավալով: Իսկ մարմնի կայքի համապատասխան բաժիններում պետք է առկա լինեն հղումներ, որոնք այցելուին կուղղորդեն վերոհիշյալ հարթակի համապատասխան էջ, ոչ թե դրա գլխավոր էջ, որտեղ արդեն այցելուն ինքնուրույն պետք է գտնի մարմինն ու դրան առնչվող փաստաթղթերը:

Հրապարակված են պաշտոնատար անձանց և պատվիրակությունների այցերի և աշխատանքային գործուղումների, դրանց հաշվետվությունների մասին ամբողջական և թարմացված տեղեկություններ

Հիմնական եզրահանգում

- Այս չափանիշով սահմանված տեղեկությունները լիարժեք և ամբողջական որևէ կայքում հրապարակված չեն:
- Յուրաքանչյուր մարմին պետք է գործուղումների վերաբերյալ հատուկ ենթաբաժնում հրապարակի գործուղումների, դրանց նպատակի, ուղղության, ծախսերի մասին տեղեկություններ, ինչպես նաև՝ գործուղումների հրամանները և հաշվետվությունները:

Գործուղումների մասին տեղեկատվությունը տեղ է գտել միայն մարմինների կայքերի նորություններ բաժիններում, որը սակայն չի ծառայում հանրային հաշվետվողականության նպատակին: Միաժամանակ, թեև Բաց կառավարման գործընկերության շրջանակում ՀՀ կառավարության 3-րդ գործողությունների ծրագրի

⁶⁶ <http://www.mnp.am/am/post/2525>

⁶⁷ <https://mineconomy.am/page/64>

⁶⁸ <http://www.mtad.am/hy/gnumhayt/>

(2016-2018թթ.), 1-ին հանձնառությամբ նախատեսված էր ստեղծել գործուղումների հաշվետվությունների հրապարակման միասնական հարթակ, սակայն դրա փոխարեն www.e-gov.am կայքում ստեղծվեց ենթաբաժին՝ պաշտոնական գործուղումների հաշվետվությունների համար: Այստեղ⁶⁹, սակայն, տեղեկատվությունը հրապարակվում է առանց որևէ համակարգման՝ ըստ տարիների, ըստ գերատեսչությունների կամ այլ չափորոշիչների դասակարգված:

Ուսանելի օրինակ է Կանադայի կառավարության կայքը⁷⁰, որտեղ որոնման համակարգի միջոցով օգտվողը հնարավորություն ունի գտնել ցանկացած ժամանակահատվածում տեղի ունեցած գործուղման մասին լիարժեք տեղեկատվություն: Իսկ ՀՀ Կառավարության էլեկտրոնային կառավարման պաշտոնական էջում⁷¹ հրապարակված գործուղումների մասին տեղեկատվությունը որևէ որոնման համակարգ չունի, պարզապես ըստ ժամանակագրության հրապարակված են տվյալները, և անհրաժեշտ գործուղման մասին տեղեկատվությունը հնարավոր չէ փնտրել և գտնել: Նաև տեղեկատվությունը հրապարակված է փակ ֆորմատով՝ հնարավորություն չտալով դրանք հետազայում համադրել և վերլուծել:

Կայքում հրապարակված է մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը

Հիմնական եզրահանգում

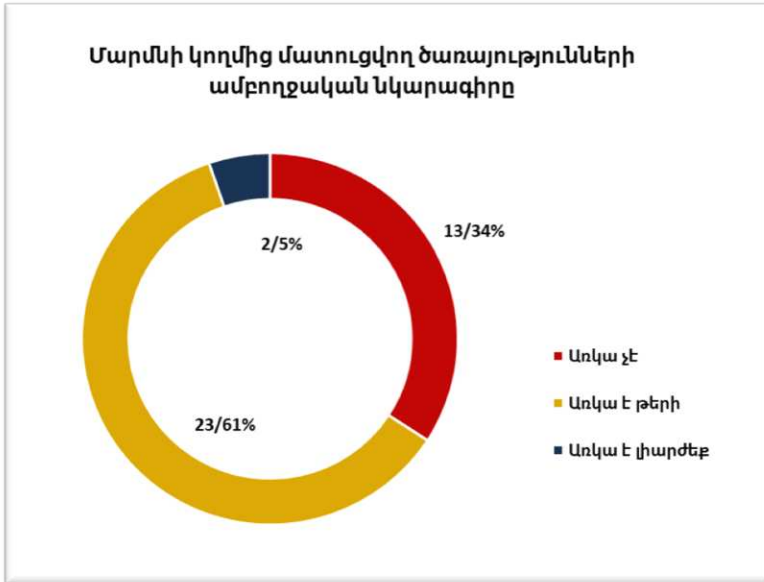
- Պաշտոնական բոլոր կայքերում հրապարակված են մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը՝ ներառյալ մարմնի կողմից մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների հղումները մեկ պատուհանի սկզբունքով, սակայն միայն 2 մարմին է այն հրապարակել մատչելի, ամբողջական և համակարգված: Մարմինների 61%-ը (23 մարմին) թերի է հրապարակել (զժապատկեր 32):
- Մատուցվող ծառայությունների ամբողջական նկարագիրը, դրանցից օգտվելու հասկանալի ցուցումները և նշանակությունը քաղաքացու համար ամբողջական և մատչելի հրապարակել է միայն 5 մարմին (զժապատկեր 33):

⁶⁹ <https://www.e-gov.am/trips/>

⁷⁰ <https://open.canada.ca/en/search/travelq>

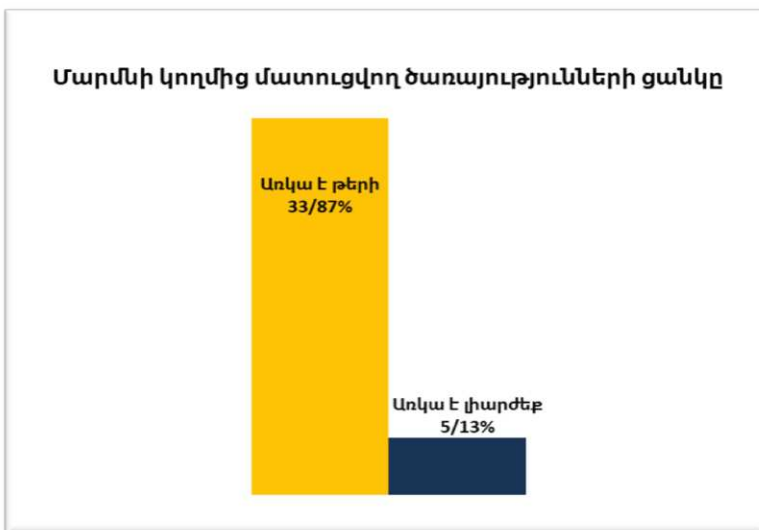
⁷¹ <https://www.e-gov.am/trips/>

Գծապատկեր 32. Կայքում հրապարակված է մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը՝ մեկ պատուհանի սկզբունքով



Հետևյալ մարմինների կայքերում նշված չափանիշը լիարժեք համապատասխանում է միայն ՀՀ կառավարության⁷² և ՀՀ ֆինանսների նախարարության⁷³ դեպքում:

Գծապատկեր 33. Մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ամբողջական նկարագիրը, դրանիցից օգտվելու հասկանալի ցուցումները և նշանակությունը քաղաքացու համար:



Մատուցվող ծառայությունների ամբողջական նկարագիրը, դրանիցից օգտվելու հասկանալի ցուցումները և նշանակությունը քաղաքացու համար ամբողջական և մատչելի հրապարակել են, օրինակ, ՀՀ կառավարությունը և ՀՀ ֆինանսների նախարարությունը: Այս կայքերում հրապարակված յուրաքանչյուր ծառայություն ուղեկցվում է հասկանալի բացատրությամբ՝ թե ինչպես կարող է դրանից օգտվել քաղաքացին, ինչ նպատակ ունի այն:

⁷² www.e-gov.am

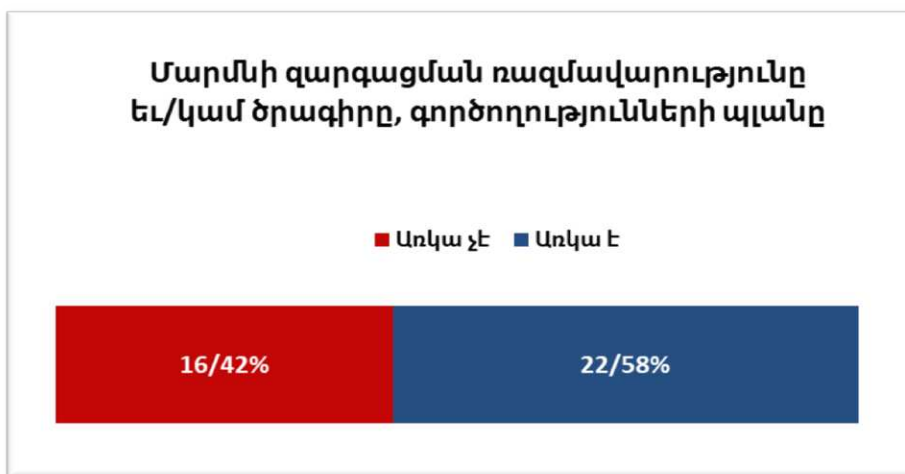
⁷³ www.minfin.am

Կայքում հրապարակված են մարմնի զարգացման ռազմավարությունը և/կամ ծրագիրը, գործողությունների պլանը

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 58%-ում (22 մարմին) լիարժեք հրապարակված են մարմնի զարգացման ռազմավարությունը և գործողությունների ծրագիրը, իսկ 42%-ում՝ չի հրապարակված (16 մարմին) (գծապատկերներ 34-35):

Գծապատկեր 34.



Ինչպես երևում է ստորեւ գծապատկեր 35-ից՝ մարզպետարանները դրական փորձ ունեն այս չափանիշի համապատասխանության առումով: Մարզպետարանների 90%-ը հրապարակել է այս տեղեկատվությունը պաշտոնական կայքերի ԾՐԱԳՐԵՐ և ԳԵՐԱԿԱ ԽՆԴԻՐՆԵՐ բաժնում (օրինակ, Շիրակի մարզպետարանի կայքում⁷⁴): ՀՀ Արտակարգ իրավիճակների նախարարության կայքում⁷⁵ տեղադրված են ՀՀ կառավարության գործողությունների ծրագրերը, սակայն հրապարակված չեն առանձնացված հենց այս կառույցի ռազմավարությունն ու գործունեության պլանները: Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմնի կայքում⁷⁶ հրապարակված են միայն նախատեսվող ստուգումները, իսկ գործունեության ծրագրերը՝ ոչ: Առողջապահության նախարարությունը⁷⁷ թեև հրապարակել է, բայց այնքան խրթին, չհամակարգված ձևաչափով, որ մարդիկ չեն կարող ընկալել այս փաստաթղթերի բովանդակությունն ու կարևորությունը:

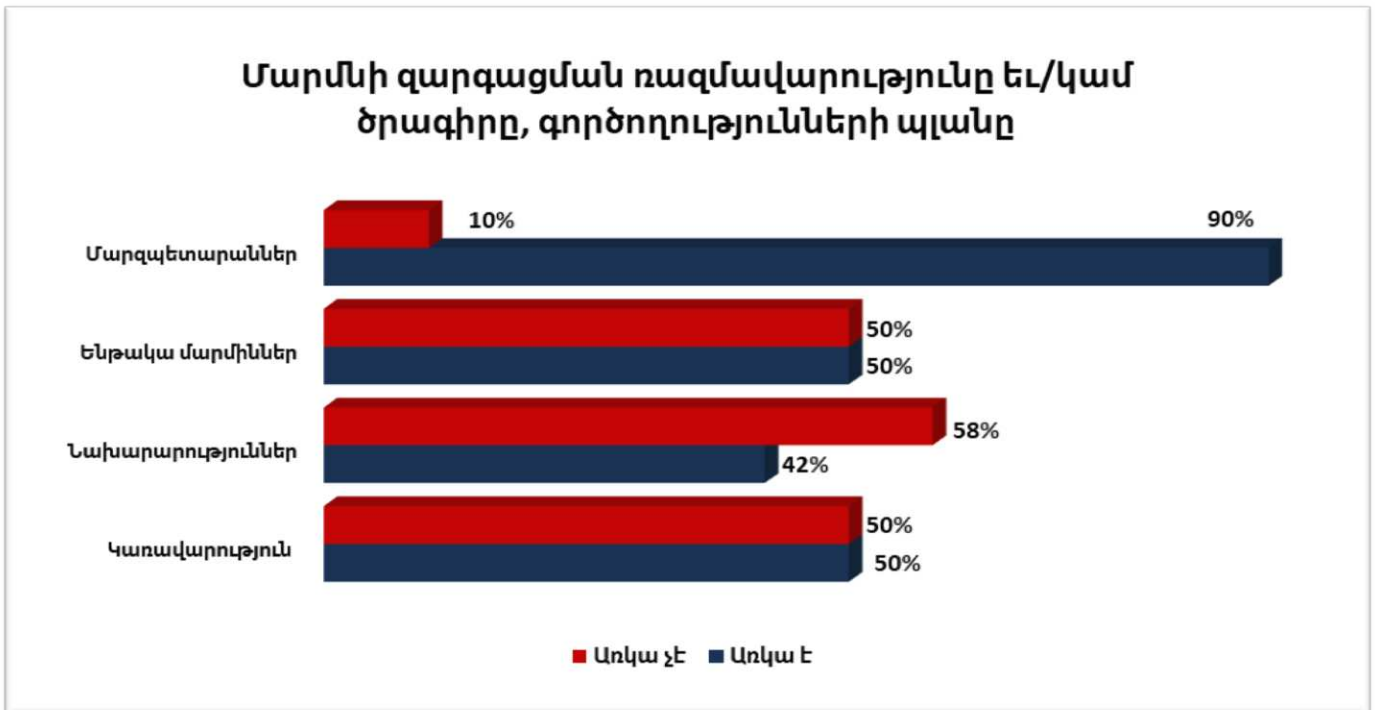
⁷⁴ <http://shirak.mtad.am/development-plan/>

⁷⁵ <http://mes.am/hy/gov-program-ensure-measure-list/>

⁷⁶ <http://www.msib.am/cragrer>

⁷⁷ <http://www.moh.am/#1/97>

Գծապատկեր 35. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի

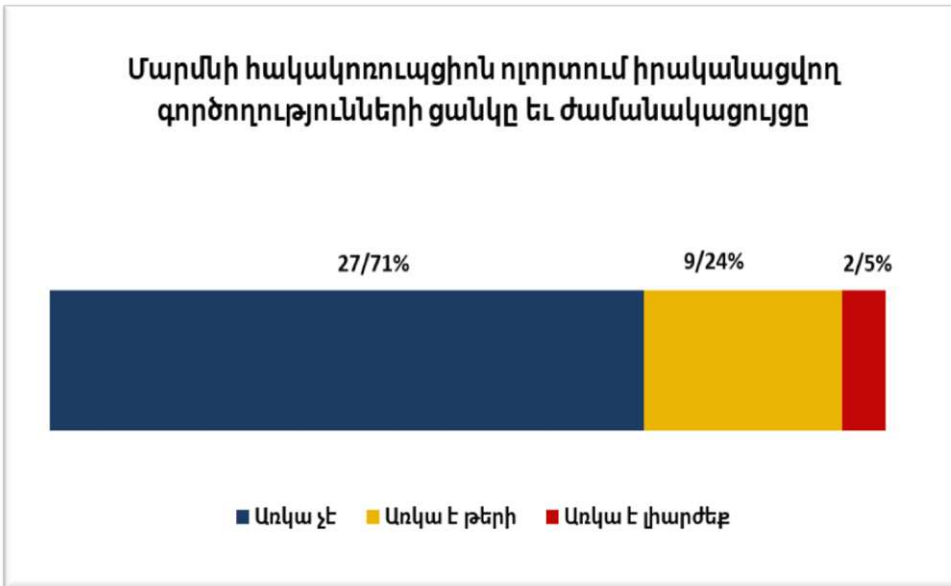


Հրապարակված է մարմնի հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը, առկա են նաև ազդարարման պատասխանատուի տվյալները և ներքին ազդարարման կարգը

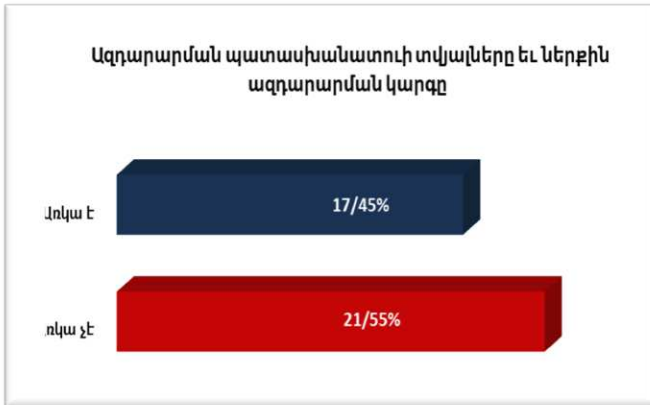
Հիմնական եզրահանգում

- Մարմինների 71%-ը կայքում չի հրապարակել հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը, 24%-ը (9 մարմին) հրապարակել է թերի կամ ոչ թարմացված տեղեկատվություն: Միայն երկու մարմնի կայք է լիարժեք համապատասխանում այս չափանիշին՝ ՀՀ կառավարության և ՀՀ առողջապահության նախարարության (զժապատկեր 36): Թեև Կառավարության կայքում դեռևս տեղադրված չէ հակակոռուպցիոն նոր ռազմավարությունը, սակայն առկա է առանձնացված բաժին և ոլորտին առնչվող բավական հարուստ նյութ:
- Պաշտոնական կայքերի 45%-ում հրապարակված են ազդարարման պատասխանատուի տվյալները և նրա հետ կապի միջոցները: Կայքերի 55%-ը տեղեկատվություն չի հրապարակել ազդարարման պատասխանատուի վերաբերյալ (զժապատկեր 37): Առավել դրական է փորձը նախարարություններում ու մարզպետարաններում, բացասական ենթակա մարմիններում:
- Այս տեղեկությունների հրապարակման հարցում ևս չկա միասնական ձևաչափ, մարմինները տարբեր ենթաբաժիններում են հրապարակում այս տվյալները:
- Կարծում ենք, բոլոր պետական մարմինների կայքերը պետք է ունենան հակակոռուպցիոն ոլորտի վերաբերյալ առանձնացված բաժին, որտեղ պետք է հրապարակվեն մարմնի հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունները, ժամանակացույցը, ինչպես նաև ազդարարման ներքին կարգը և ազդարարման պատասխանատուի տվյալները: Ինչպես նաև առաջարկում ենք այս բաժնում տեղադրել ազդարարման միասնական էլեկտրոնային հարթակի հղումը՝ <https://www.azdararir.am/am/>:

Գծապատկեր 36. Հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը



Գծապատկեր 37. Ազդարարման պատասխանատուի տվյալները և ներքին ազդարարման կարգը



Դրական է փորձը ՀՀ ԱԳՆ նախարարության կայքում, որտեղ գլխավոր բաժիններից մեկը կոչվում է ՆԵՐՔԻՆ ԵՎ ԱՐՏԱՔԻՆ ԱԶԴԱՐԱՐՈՒՄ⁷⁸: Այստեղ մանրամասն տեղեկություն է հրապարակված ազդարարման կարգավորումների, պատասխանատուի լիազորությունների և պարտականությունների շրջանակի մասին և նրա հետ կապի միջոցները:

Այս չափանիշի համապատասխանության առումով դրական է նաև Պետական վերահսկողական ծառայության կայքը⁷⁹:

Այս հարցում ևս չկա միասնական մոտեցում: ՀՀ առողջապահության նախարարությունում ներքին և արտաքին ազդարարման համար պատասխանատու անձի կոնտակտներն ու անունը նշված է կայքի ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ բաժնում մեկ նախադասությամբ⁸⁰: Աշխատանքի և Սոցիալական ապահովության հարցերի

⁷⁸ <https://www.mfa.am/hy/nerqin/>

⁷⁹ <https://www.supervision.am/alerts/>

⁸⁰ <http://www.moh.am/#1/199>

նախարարության կայքում պատասխանատուի կարգավիճակի մասին նշումն արված է բացառապես ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔ բաժնում, համապատասխան պաշտոնյայի անվան կոդքին⁸¹: Ֆինանսների նախարարության կայքում նշված են միայն պատասխանատուի կոնտակտային տվյալները, կարգի մասին տեղեկություններ առկա չեն ⁸² : ՀՀ առողջապահական և աշխատանքի տեսչական մարմնի կայքում թեև էջը առկա է, բայց ամբողջովին դատարկ⁸³: ՀՀ ԿԳՄՍ նախարարության կայքում⁸⁴ ևս առկա է առանձին բաժին, սակայն տեղադրված է միայն մեկ փաստաթուղթ՝ Հանրային կառավարման համակարգում կոռուպցիայի դեմ պայքարի հայեցակարգը:

Կայքում հրապարակված է մարմնի անձնական տվյալների պաշտպանության քաղաքականությունը, ինչպես նաև՝ ծանուցում այն մասին, թե ինչպես է մարմինն օգտագործում քաղաքացիների անձնական տվյալները

Հիմնական եզրահանգում

- Միայն 3 մարմին է լիարժեք կատարել օրենքի պահանջը և մարմնի առանձնահատկությունները հաշվի առնելով՝ տեղայնացրել ու հրապարակել է ՀՀ արդարադատության նախարարության անձնական տվյալների պաշտպանության գործակալության մշակած ԱՏՊ քաղաքականության օրինակելի ձևը: Մարմինների 53%-ը կայքում հրապարակել է անձնական տվյալներ մշակելու կարգի օրինակելի ձևը՝ առանց տեղայնացնելու և հաշվի առնելու կառույցի առանձնահատկությունները, իսկ կայքերի 39%-ում առնչվող որևէ տեղեկություն հրապարակված չէ (գծապատկեր 38):
- Մարմինները նախ պետք է գույքագրեն, թե ինչպիսի անձնական տվյալներ են մշակում իրենց լիազորություններով պայմանավորված, նաև թե սուբյեկտների որ շրջանակի անձնական տվյալներն են մշակում: Այնուհետև, հավաքագրված այս տվյալները հաշվի առնելով՝ պետք է տեղայնացնեն ԱՏՊ գործակալության տրամադրած օրինակելի ձևը:
- Պաշտոնական կայքերի Գլխավոր էջում պետք է հրապարակվի տեղեկատվություն կամ ծանուցում այն մասին, թե կայքից օգտվողների անձնական տվյալներն ինչպես են մշակվում և պահպանվում՝ ինչ ժամկետով:

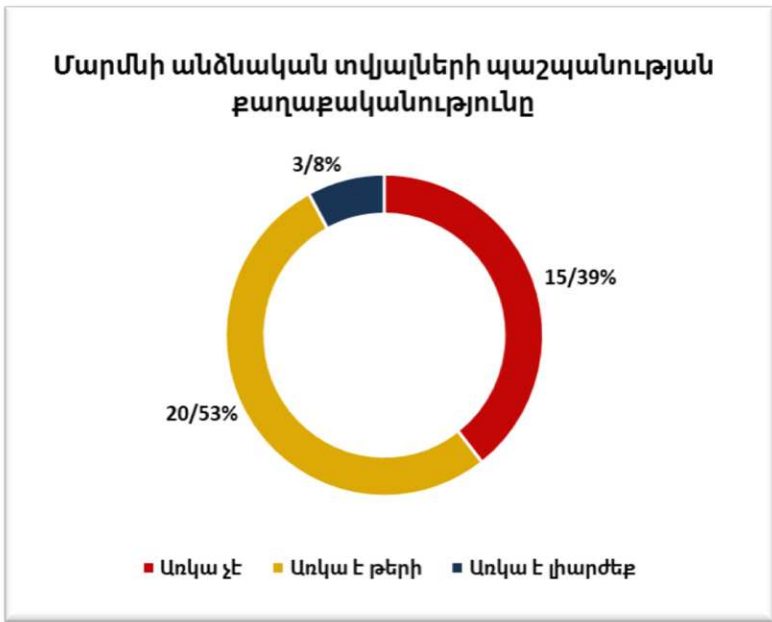
⁸¹ http://www.mlsa.am/?page_id=4366

⁸² http://www.minfin.am/hy/page/azdararman_hamar_pataskhanatu_andz/

⁸³ <http://www.hlib.am/alert.html>

⁸⁴ <http://escs.am/am/category/antikorup>

Գծապատկեր 38. Անձնական տվյալների մշակման ներքին կարգի և քաղաքականության առկայություն



Անձնական տվյալների անվտանգության քաղաքականությունները երկու տեսակի պետք է լինեն և հրապարակվեն կայքերում: Առաջինը պետք է վերաբերի մարմնի կողմից մշակվող անձնական տվյալների մշակման ընթացակարգերին և առանձնահատկություններին իր լիազորությունների իրականացման գործընթացում, երկրորդը՝ պաշտոնական կայքի կողմից օգտվողի անձնական տվյալների մշակման (հավաքումը, պահպանումը, օգտագործումը, ժամկետները և այլ հարցերի) վերաբերյալ:

ՀՀ պետական կառավարման մարմինների մի մասը ձևական իմաստով

ապահովել է այս չափանիշի կատարումը: Բայց հրապարակված քաղաքականություններն իրականում չեն բխում տվյալ մարմնի առանձնահատկություններից, տեղայնացված չեն: Ինչպես երևում է ՄԲ-ի կառավարության օրինակում՝ այստեղ քաղաքացուն հանգամանալից ներկայացվում է, թե իր մասին մարմինն ինչպիսի անձնական տվյալներ է մշակում, ինչ նպատակով և ինչպես է օգտագործում այդ տվյալները, ինչ ժամկետով են պահելու դրանք:

Բարձր տեխնոլոգիաների նախարարությունը Տեղեկատվական կենտրոն հիմնական բաժնում ունի առանձնացված Անձնական տվյալների մշակում ենթաբաժինը, որտեղ հրապարակել է նախարարության ներքին ընթացակարգը⁸⁵: ՀՀ Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարության «Կրթական տեխնոլոգիաների ազգային կենտրոն» ՊՈԱԿ-ի մշակած ընթացակարգը նույնպես դրական օրինակ է⁸⁶: Պետական եկամուտների կոմիտեն նույնպես տեղայնացրել և հրապարակել է իր կարգը⁸⁷: Մնացած բոլոր դեպքերում մարմինները եթե հրապարակել են, ապա միայն տեղադրել են կայքերում ԱՏՊ գործակալության մշակած օրինակը:

Ուսանելի է, օրինակ, Մեծ Բրիտանիայի կառավարության պաշտոնական կայքում հրապարակված գաղտնիության քաղաքականությունը ⁸⁸ : Նաև, Լատվիայի կառավարության պաշտոնական կայքը, որտեղ հատուկ շեշտադրվում է կայքերի կողմից քաղաքացիների անձնական տվյալների մշակման հարցը: Այստեղ բոլոր պաշտոնական

⁸⁵ https://hti.am/main.php?lang=1&page_id=736
⁸⁶ <https://e-diary.emis.am/auth/registration#!>
⁸⁷ <https://www.petekamutner.am/os.aspx?itn=osInfoDataSafety>
⁸⁸ <https://www.gov.uk/help/privacy-notice>

կայքերի ներքևում տեղադրված հատուկ հղումը քաղաքացուն տեղեկացնում է, թե մարմինը անձնական տվյալների ինչպիսի շրջանակ է մշակում քաղաքացու մասին, ինչպես է այն օգտագործում, ինչ ժամկետով է պահում և ինչպես է պահպանում անձնական տվյալների անվտանգությունը⁸⁹:

Կայքում առանձին բաժնում հրապարակված են մարմնի գործունեությանն առնչվող գաղտնազերծված փաստաթղթերը՝ թարմացված

Հիմնական եզրահանգում.

- Տասը մարմին (26%-ը) լիարժեք կատարել է օրենքի պահանջը և կայքում հրապարակել մարմնի կողմից գաղտնազերծված փաստաթղթերի մասին տեղեկություն: Մարմինների 74%-ը որևէ տեղեկություն այս մասին չի հրապարակել (գծապատկեր 39):
- Պետական կառավարման մարմինները պետք է քայլեր ձեռնարկեն իրենց կողմից գաղտնազերծված փաստաթղթերը հանրայնացնելու, դրանց մատչելիության ապահովման ուղղությամբ և դրանք հրապարակեն իրենց կայքերում՝ նախքան դրանք Ազգային արխիվ կամ այլ մարմիններին փոխանցելը:

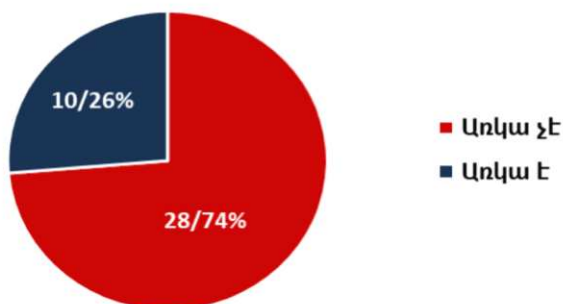
Գծապատկեր 39. Գաղտնազերծված փաստաթղթերի հրապարակումը

Գաղտնազերծված փաստաթղթերի մասին տեղեկություն հրապարակել են միայն 5 նախարարություն (Ֆինանսների, Շրջակա միջավայրի, Էկոնոմիկայի, Արտաքին գործերի՝ և Արդարադատության): Իսկ ենթակա մարմիններից միայն երկուսն են հրապարակել՝

Պետական վերահսկողական ծառայությունը և Ոստիկանությունը⁹⁰: Մարզպետարաններից ոչ մեկի կայքում այս տեղեկությունն առկա չէ:

ՀՀ պետական կառավարման մարմիններում գաղտնազերծման գործընթացը դանդաղ է իրականացվում: Ինչպես ցույց են տալիս Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի՝ այս թեմայով իրականացրած պարբերական հարցումները՝ մարմինները միայն եզակի փաստաթղթեր են գաղտնազերծում, իսկ դրանցից միայն 1-2-ն են հրապարակվում մարմինների պաշտոնական կայքերում:

Մարմնի գործունեությանն առնչվող գաղտնազերծված փաստաթղթերը



⁸⁹ <https://www.mk.gov.lv/en/content/processing-personal-data-state-chancellery>

⁹⁰ <https://bit.ly/2WvtxWH>

Օրինակ, 2018 թվականի ընթացքում միայն 5 պետական մարմին է իրականացրել գաղտնագերծման գործընթաց: Սակայն, փաստաթուղթ գաղտնագերծած 5 մարմիններից 4-ը պաշտոնական պատասխաններով տեղեկացրել են, որ տասնյակ փաստաթղթեր են գաղտնագերծել, սակայն չեն տրամադրել դրանք՝ նշելով՝ մի դեպքում, դրանք փոխանցվել են ազգային արխիվ կամ որ գաղտնագերծումն ինքնին չի նշանակում, որ փաստաթղթերն այլևս գաղտնիք չեն պարունակում: Պաշտպանության նախարարությունն օրինակ նշել է, որ գաղտնագերծած միակ փաստաթուղթը՝ հայտնի 0038 որոշումը, առգրավվել է քրեական վարույթ իրականացնող մարմնի կողմից, հետևաբար մերժել են դրա տրամադրումը⁹¹:

2020 թվականի մարտին ԻԱԿ-ը կրկին նույնաբովանդակ հարցումներ է ուղարկել պետական կառավարման մարմիններին: 38 մարմնի տրամադրած տվյալների համաձայն՝ 2019 թվականի ընթացքում միայն Վարչապետի աշխատակազմն է իրականացրել փաստաթղթերի գաղտնագերծման գործընթաց (փաստաթղթերի ցանկը՝ <http://www.givemeinfo.am/hy/case/2934/>): ՀՀ վարչապետի աշխատակազմը ԻԱԿ-ի հարցմանն ի պատասխան 2020թ.-ի մարտի 4-ի գրությամբ⁹² տեղեկացրել է, որ 2019 թվականին գաղտնագերծվել է 6 փաստաթուղթ, և դրանք հասանելի են arlis.am կայքում, սակայն այս մասին որևէ տեղեկատվություն ոչ ՀՀ կառավարության, ոչ Վարչապետի պաշտոնական կայքերում հրապարակված չէ:

⁹¹ Ավելի մանրամասն տես՝ <http://www.foi.am/hy/news/item/1718/>

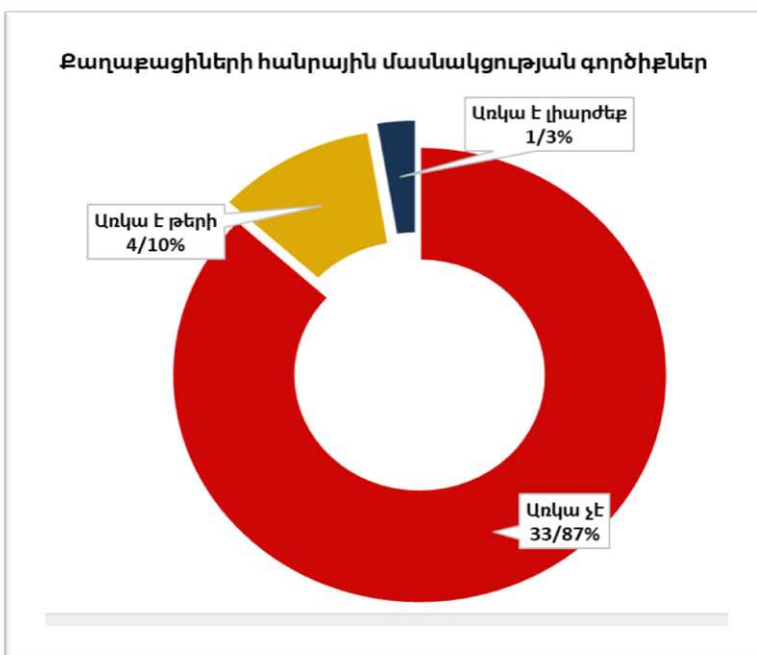
⁹² <http://www.givemeinfo.am/hy/case/2934/>

Կայքում հրապարակված է տեղեկատվություն քաղաքացիների հանրային մասնակցության մեխանիզմների և ընթացակարգերի վերաբերյալ, ինչպես նաև հրապարակված փաստաթղթերի վերաբերյալ քաղաքացիների կողմից կարծիք, մեկնաբանություն թողնելու դաշտեր

Հիմնական եզրահանգում

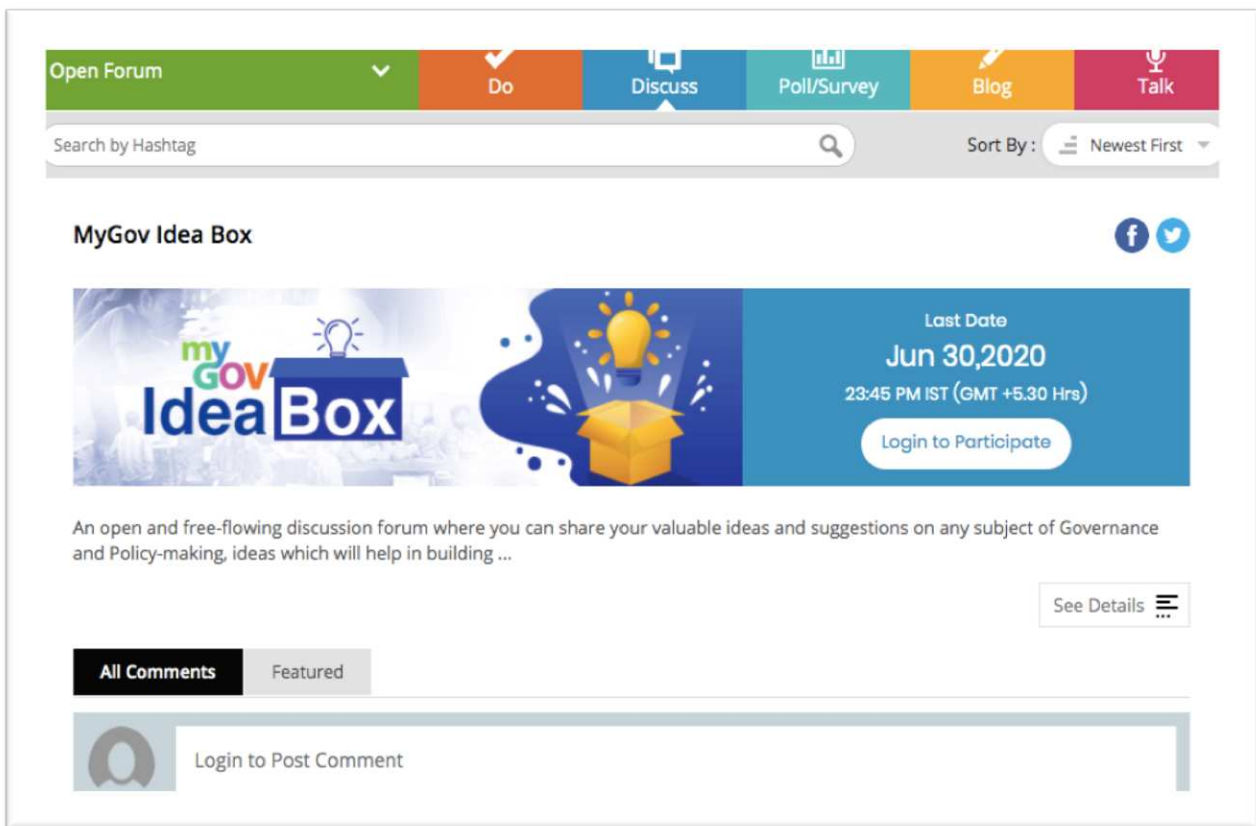
- Պետական կառավարման մարմինների կայքերից միայն մեկում են առկա քաղաքացիների հանրային մասնակցության էլեկտրոնային մեխանիզմներ: Եվս 4 մարմնի կայքում կան որոշակի, սակայն ոչ լիարժեք մեխանիզմներ: Մնացած 33 կայքերում քաղաքացիները չեն կարող մեկնաբանել, հետադարձ կարծիք թողնել կայքում հրապարակված որևէ փաստաթղթի նախագծի վերաբերյալ (գծապատկեր 40):
- Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերում պետք է նախատեսվեն հայեցակարգային կարևոր փաստաթղթերի և դրանց նախագծերի մասին քաղաքացիների կարծիքները, մեկնաբանությունները, առաջարկներն արտահայտելու առցանց գործիքներ: Կարևոր է քաղաքացիների մասնակցության ապահովման գործիքների լայն կիրառման խթանումը պաշտոնական կայքերում:
- Առաջնային է քաղաքացիների մասնակցության ապահովման գործիքների լայն կիրառման խթանումը պաշտոնական կայքերում միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա:

Գծապատկեր 40. Քաղաքացիների հանրային մասնակցության առցանց գործիքների առկայությունը



Լավագույն օրինակը ՀՀ արդարադատության նախարարության կայքն է, որի քննարկումներ բաժնում ⁹³ տեղադրված փաստաթղթերից յուրաքանչյուրի տակ քաղաքացիները կարող են թողնել իրենց կարծիքը, մեկնաբանությունները: Մարզպետարանների կայքերում թեև առկա է Քննարկումներ բաժինը, սակայն այստեղ տեղադրված փաստաթղթերի նախագծերը չեն թարմացվում, նաև դրանց մասին իրենց կարծիքն արտահայտելու հնարավորություն/մեխանիզմ մարդիկ չունեն: Ոստիկանության կայքը ⁹⁴ ևս արժանի է ուշադրության, որտեղ առկա է առանձին ենթաբաժին նախագծերի համար, որոնցից յուրաքանչյուրի ակտիվ հղումը օգտվողին ուղղորդում է e-draft-ի հենց այն էջը, որտեղ հանրային քննարկման է դրված տվյալ նախագիծը:

Կարևոր է քաղաքացիների մասնակցության ապահովման էլեկտրոնային գործիքների լայն կիրառումը պաշտոնական կայքերում՝ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա: Որպես լավ օրինակ կարող ենք նշել Հնդկաստանի կառավարության պաշտոնական կայքում բացված idea box (գաղափարի արկղ) բաժինը, որտեղ ամեն քաղաքացի հնարավորություն ունի ներկայացնել կառավարությունը բարեփոխելու իր տեսլականը, առաջարկը, գաղափարը⁹⁵:



⁹³ <http://moj.am/legal/view/article/1249>

⁹⁴ <https://bit.ly/2T7AZ8t>

⁹⁵ <https://bit.ly/2WW1V1I>

Ընդհանրապես, Հնդկաստանի կառավարությունը մեծ ուշադրություն է դարձնում քաղաքացիների մասնակցությանը, նրանց կարծիքների ձևավորմանը և դրանք հաշվի առնելու մեխանիզմներին: Կառավարությունը գործարկել է հրաշալի գործիք mygov.in, որտեղ հանրությանը հուզող ամենատարբեր հարցերի մասին պարբերաբար բացվում են հանրային քննարկումներ, որտեղ հանրությունը ձևավորում է պահանջ՝ ուղղված կառավարության բարեփոխմանն ու արդիականացմանը: Օրինակ, կայքում բացված 826 տարբեր թեմատիկ քննարկումներում քաղաքացիները տեղադրվել են 41 միլիոնից ավել կարծիք կամ առաջարկություն: 271 հարցումներին մասնակցել է ավելի քանի 10 միլիոն մարդ՝ քվեարկելով այս կամ այն առաջարկի օգտին:

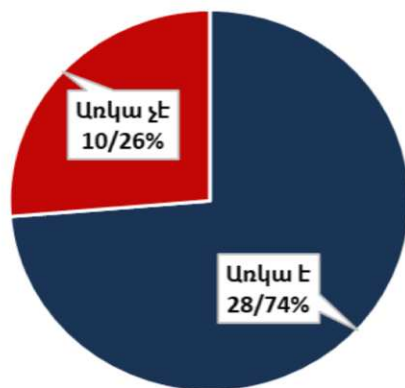
Կայքում առկա է տեղեկատվություն քաղաքացիների ընդունելության կարգի, օրերի, ժամերի և վայրի մասին

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների կայքերի 74%-ում հրապարակված է լիարժեք տեղեկություն քաղաքացիների ընդունելության կարգի, օրերի, ժամերի և վայրի մասին (գծապատկեր 41): Տասը մարմին կամ 26%-ը կայքում չի հրապարակել այս տեղեկությունը:
- Մարմիններն այս տեղեկությունը նույնպիսի ձևաչափով, կայքի նույն մակարդակում և նույնանուն բաժիններում չեն հրապարակում:

Գծապատկեր 41. Տեղեկություն քաղաքացիների ընդունելության կարգի, օրերի, ժամերի և վայրի մասին

Տեղեկատվություն քաղաքացիների ընդունելության կարգի, օրերի, ժամերի եւ վայրի մասին

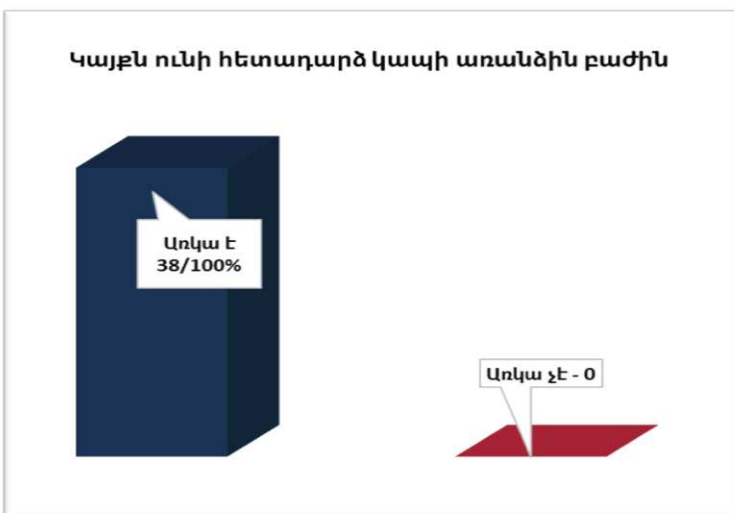


Կայքն ունի հետադարձ կապի առանձին բաժին, որտեղ նշված են մարմնի հասցեն, հեռախոսահամարները, պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցեն

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների բոլոր կայքերում հրապարակված է լիարժեք տեղեկատվություն մարմնի հետ հետադարձ կապի մասին առանձնացված բաժնում, որտեղ նշված են մարմնի հասցեն, հեռախոսահամարները, պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցեն (գծապատկեր 42):
- Մարմիններն այս տեղեկատվությունը նույնպիսի ձևաչափով, կայքի նույն մակարդակում և նույնանուն բաժիններում չեն հրապարակում: Առաջարկում ենք, որ մարմնի հետ հետադարձ կապի միջոցների մասին տեղեկատվությունը պետք է ակնառու տեղում լինի, ցանկալի է՝ բոլոր էջերի վերևի աջ անկյունում՝ մշտապես տեսանելի:
- Խնդրահարույց է հրապարակված կապի միջոցների թարմացման հարցը: Կայքերում ոչ միշտ են հրապարակված հեռախոսահամարները կամ էլ փոստի հասցեները ճշգրիտ ու թարմացված:
- Անհրաժեշտ է որոշակի հաճախականությամբ վերանայել կայքի այս ամենից շատ փոփոխվող բաժինը՝ թարմ և ճշգրիտ կապի միջոցներ քաղաքացիների ու ՔՀԿ-ների համար ապահովելու համար:

Գծապատկեր 42. Հետադարձ կապի առանձին բաժնում հրապարակված են մարմնի հասցեն, հեռախոսահամարները, պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեն:



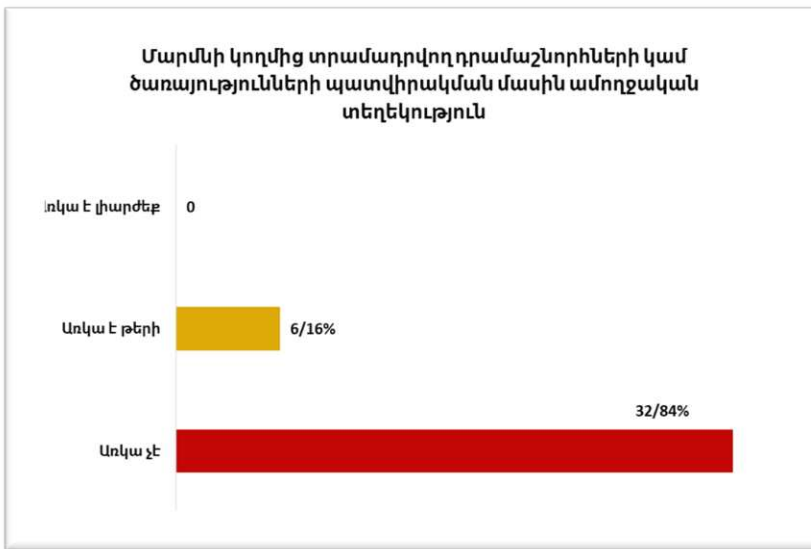
Կայքերի մի մասում թարմացված չեն կապի միջոցները, մասնավորապես, պաշտոնյաների էլեկտրոնային փոստի հասցեները: Դրանք որոշ դեպքերում տեխնիկական խնդիրներ ունեն և ձախողում են քաղաքացի-պետական մարմին կապը:

Հրապարակված են դրամաշնորհների հայտարարությունները, պայմանագրերը, դրանց իրականացնողների մասին տեղեկատվություն, իրականացված ծրագրերի գործողությունների և արդյունքների մասին տեղեկատվություն

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների կայքերից ոչ մեկում այս տեղեկատվությունն ամբողջական ծավալով և մատչելի չի հրապարակվել: 16%-ում՝ կամ 6 կայքում հրապարակված է թերի տեղեկատվություն, և մնացած 84%-ում՝ հրապարակված չէ (գծապատկեր 43):
- Այս տեղեկատվության պարտադիր հրապարակումը նախատեսված է Բաց կառավարման գործընկերության շրջանակում ՀՀ Գործողությունների 3-րդ ծրագրի 2-րդ հանձնառությամբ, ինչը սակայն մեր գնահատմամբ չի կատարված:
- Այն մարմինները, որոնք հրապարակել են որոշակի տեղեկատվություն դրամաշնորհների մասին, չեն ձևավորում միասնական պրակտիկա. մարմիններն այս տեղեկատվությունը նույնանման ձևաչափով և կայքի նույն մակարդակի և նույնանուն բաժիններում չեն հրապարակում:
- Բոլոր պաշտոնական կայքերում անհրաժեշտ է տեղեկություններ հրապարակել տրամադրված դրամաշնորհների մասին, ինչպես նաև դրամաշնորհների հաշվետվությունների փաստաթղթերի անվանման ու բովանդակության միասնական ստանդարտներ ընդունել, հրապարակել նաև ոչ միայն դրամաշնորհներ, այլև պետական բյուջեից սուբսիդիաներ, նվիրատվություն, պետական աջակցություն և ֆինանսավորման այլ տեսակներ ստացող կազմակերպությունների ցանկը, ինչպես նաև համապատասխան ծրագրերի նկարագրական հաշվետվությունները:

Գծապատկեր 43. Տեղեկատվություն տրամադրվող դրամաշնորհների մասին



ԲԿԳ շրջանակներում ՀՀ Կառավարության 2016-18թթ. գործողությունների ծրագրի 2-րդ հանձնառությամբ նախատեսված էր, որ պետական բյուջեից դրամաշնորհի ստանալու մրցույթին մասնակցած և հաղթող ճանաչված կազմակերպությունների ցանկի, ինչպես նաև դրամաշնորհներով իրականացված ծրագրերի

հաշվետվությունները պետք է հրապարակվեն համապատասխան պետական մարմնի պաշտոնական կայքում:

Ի կատարումն այս հանձնառության՝ ՀՀ կառավարության ինքնագնահատման զեկույցում⁹⁶ նշված է. «Դրամաշնորհներ տրամադրող լիազոր մարմինները ՀՀ պետական բյուջեից դրամաշնորհների տրամադրման մրցույթներին մասնակցած և հաղթող ճանաչված կազմակերպությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը տեղադրում են իրենց պաշտոնական կայքերում»: Սակայն մեր դիտարկումները ցույց են տալիս, որ պետական կառավարման մարմիններից միայն 6 են կատարել օրենքի պահանջը, այն էլ խիստ մասնակի:

Նույնպիսի եզրահանգում է արել նաև ԲԿԳ գործողությունների ծրագրերի գնահատման անկախ հետազոտողն իր զեկույցում⁹⁷ նշելով, որ միայն 5 պետական կառավարման մարմնի կայքում է հրապարակվել այս տեղեկատվությունը: Որոշ գերատեսչությունների կայքում թեև կա նույնանուն բաժին կամ ենթաբաժին, սակայն տեղեկատվությունը լիարժեք համարվել չի կարող՝ Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի ապահովության⁹⁸, Առողջապահության⁹⁹, ԿԳՄՄ¹⁰⁰, Շրջակա միջավայրի¹⁰¹, Պաշտպանության¹⁰² և Արտակարգ իրավիճակների նախարարությունների կայքերը: Լավ օրինակ է նաև Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարության կայքը, որտեղ տեղադրված են թարմացված տեղեկություններ դրամաշնորհների և վարկերի մասին¹⁰³:

⁹⁶ Չեկույցն ամբողջությամբ հասանելի է այստեղ՝ <https://bit.ly/3aG2XxW>
⁹⁷ <https://bit.ly/2WxYw4r>
⁹⁸ <https://bit.ly/363ouAf>
⁹⁹ <http://www.moh.am/#1/990>
¹⁰⁰ <http://escs.am/am/category/grantsprograms>
¹⁰¹ <http://www.mnp.am/am/pages/sitemap>
¹⁰² <http://www.mil.am/hy/libraries/50>
¹⁰³ <http://www.mtad.am/hy/mtad28.11/>

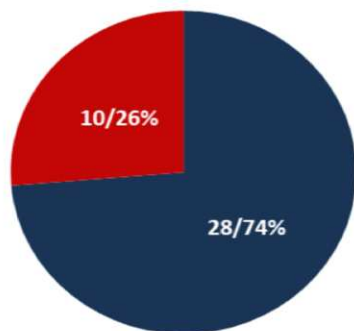
Կայքում հրապարակված են միջազգային և տեղական կազմակերպությունների հետ համագործակցության, ինչպես նաև միջազգային պայմանագրերի մասին տեղեկություններ

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների կայքերի 74%-ում առկա են առանձնացված բաժիններ մարմնի միջազգային համագործակցության վերաբերյալ: 26%-ում հրապարակված չէ (գծապատկեր 44):
- Հրապարակած մարմիններն այս տեղեկատվությունը նույնանման ձևաչափով և կայքի նույն մակարդակում և նույնանուն բաժիններում չեն հրապարակում: Հիմնականում, պաշտոնական կայքերում այս տեղեկատվությունը տեղ է գտնում լուրերի կամ նորությունների բաժիններում, որտեղ, սակայն, համագործակցության կոնկրետ արդյունքների մասին շատ քիչ բան է ներկայացվում, ավելի շատ կառույցի ղեկավարի անձի վրա շեշտադրումներով է:

Գծապատկեր 44. Տեղեկատվություն միջազգային և տեղական կազմակերպությունների հետ համագործակցության և միջազգային պայմանագրերի մասին

Միջազգային և տեղական կազմակերպությունների հետ համագործակցության մասին տեղեկություններ

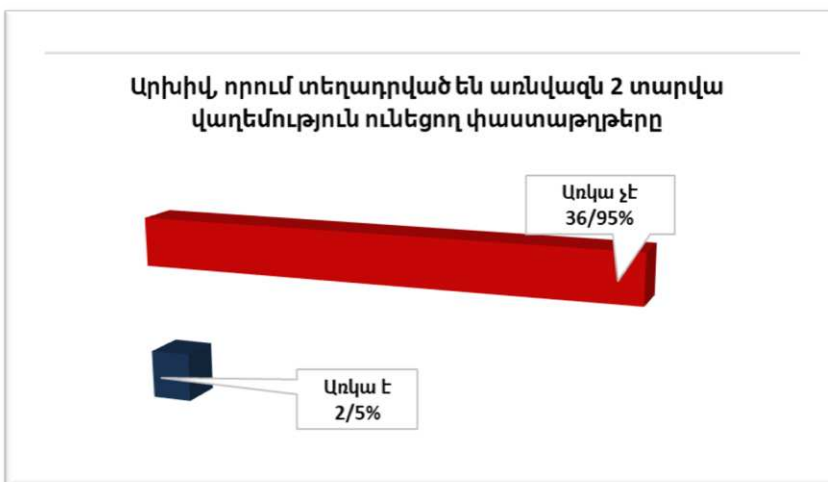


Կայքում առկա է արխիվ, որում տեղադրված են առնվազն 2 տարվա վաղեմություն ունեցող փաստաթղթերը

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների կայքերի 95%-ում առկա չէ արխիվ, որում տեղադրված են առնվազն 2 տարվա վաղեմություն ունեցող փաստաթղթերը: Հրապարակված է միայն 2 մարմնի կայքում՝ ՀՀ Ֆինանսների նախարարության և Կրթական տեսչական մարմնի (գծապատկեր 45):
- Այս չափանիշի պարագայում ևս ունենք տվյալների միասնական ձևաչափով հրապարակման անհրաժեշտություն:

Գծապատկեր 45. Արխիվի առկայություն, որում տեղադրված են առնվազն 2 տարվա վաղեմություն ունեցող փաստաթղթերը



Արխիվ բաժինն առկա է Ֆինանսների նախարարության և Կրթական տեսչական մարմնի¹⁰⁴ պաշտոնական կայքերում: Առաջին դեպքում կայքի գլխավոր էջի ՊԱՀՈՑ բաժնում առկա են տարբեր նյութեր և ինֆոգրաֆներ¹⁰⁵: Երկրորդում ԱՐԽԻՎ բաժնում, որն առկա է գլխավոր էջում, տվյալներն հրապարակված են ըստ տարբեր տարիների և ամիսների՝ 2018 թվականից ի վեր: Իսկ օրինակ, Աշխատանքի և սոցիալական ապահովության հարցերի նախարարության¹⁰⁶ կամ ՀՀ վարչապետի¹⁰⁷ պաշտոնական կայքերում թեև բաժինը առկա է, բայց՝ դատարկ:

¹⁰⁴ <http://www.eib.am/>

¹⁰⁵ www.minfin.am

¹⁰⁶ http://www.mlsa.am/?page_id=2880

¹⁰⁷ https://www.primeminister.am/hy/instructions/search/?search_date=01%2F05%2F2020

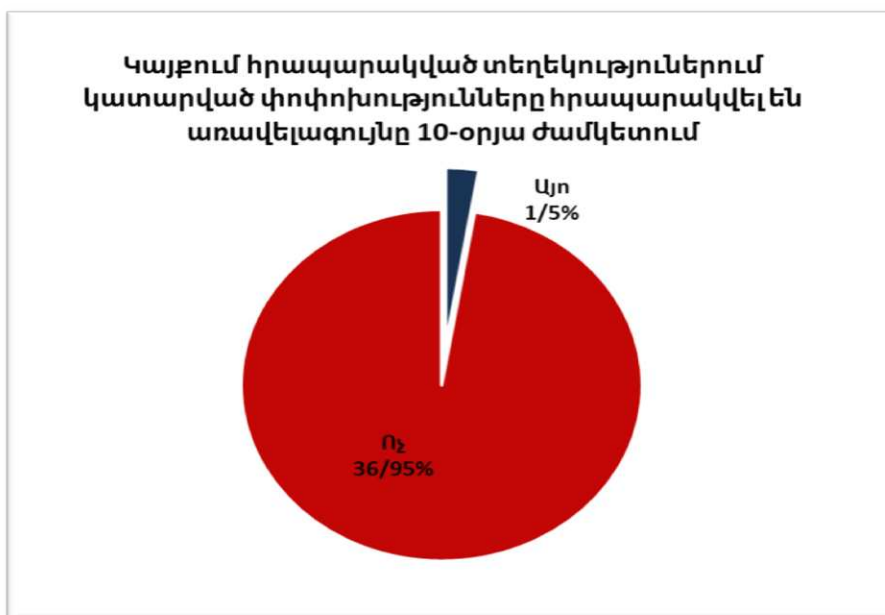
Կայքում հրապարակված տեղեկություններում կատարված փոփոխությունները հրապարակվել են առավելագույնը 10-օրյա ժամկետում

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների կայքերում պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկությունների թարմացումը կատարվում է լիարժեք միայն ՀՀ վարչապետի պաշտոնական կայքում, մնացած 37 մարմնի կայքում փաստաթղթերը և այլ տեղեկատվություն ժամանակին չեն թարմացվում (գծապատկեր 46): Ամենաօպերատիվը թարմացվում են ՆՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ քաժինները:
- Մարմինների կայքերի մեծ մասում նույնիսկ չի երևում կայքի թարմացման ամսաթիվը կամ երևում է միայն ՆՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ քաժնի նյութերի համար:

Տեղեկատվության ազատության մասին ՀՀ օրենքի 7-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտադիր հրապարակման ենթակա տեղեկություններում կատարված փոփոխությունները պետք է հրապարակվեն առավելագույնը 10-օրյա ժամկետում, սակայն այս նորմին գործնականում չեն համապատասխանում գրեթե բոլոր պաշտոնական կայքերը:

Գծապատկեր 46. Տեղեկություններում կատարված փոփոխությունները հրապարակվում են ժամանակին



ԲԱԺԻՆ Գ. ՆԱՎԻԳԱՑԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐԱՄԵՏՐԵՐ

Ուսումնասիրված երրորդ խնդիրը պաշտոնական կայքերի համապատասխանությունն է մշակված 30 տեխնիկական չափանիշներին: Այս բաժնում ուսումնասիրվում է, թե որքանով են կայքերի տեխնիկական հնարավորությունները քաղաքացու համար ապահովում տեղեկատվության մատչելիությունն ու հասանելիությունը, որքանով է հեշտ փնտրել ու գտնել անհրաժեշտ ու հետաքրքրող տեղեկությունները, արդյոք տեղեկությունները հրապարակվում են այնպես, որ հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն փնտրողների հատուկ կարիքները, որքանով է հրապարակումների լեզուն մատչելի՝ հնարավորինս զերծ մասնագիտական տերմինաբանությունից, որքանով է կայքի որոնման համակարգը հնարավորություն տալիս լիարժեք որոնում կատարել կամ կայքն ունի արդյոք օգտագործողին հարմար և պարզ միջերես, պատշաճ գրաֆիկա: Այստեղ կխոսենք նաև կայքերի միասնական արտաքին բրենդավորման անհրաժեշտության մասին: Այս և բազմաթիվ այլ չափանիշների համապատասխանությունը ներկայացվում է ստորև:

Հրապարակված տեղեկություններն արդիական, հավաստի և ամբողջական են

Հիմնական եզրահանգում

- Դիտարկված պաշտոնական կայքերում հրապարակված տեղեկատվությունը չի համապատասխանում այս չափանիշին: Տվյալներն ամբողջական և լիարժեք չեն, թարմացումները ոչ միշտ են ապահովված, և հրապարակված տվյալները շատ դեպքերում մատչելի չեն:

2015թ.-ին ընդունված Բաց տվյալների միջազգային խարտիան ուրվագծում է տվյալների հրապարակման վեց սկզբունք, որոնցից մեկն է տեղեկատվության ժամանակին և համապարփակ հրապարակումը¹⁰⁸.

«Տվյալներն արժեքավոր են, եթե դրանք հրապարակվում են ժամանակին: Տեղեկատվությունն արագ և լիարժեք հրապարակելն առանցքային է դրա օգտակարության համար»:

¹⁰⁸ <https://bit.ly/360Wf57>

Այս չափանիշը փոխարացնում է տասնյակ այլ չափանիշների, և սրա անհամապատասխանությունն ուղղակի խոչընդոտում է մյուս չափանիշների լիարժեք իրականացմանը: Գնումների, դրամաշնորհների, գործուղումներին և այլնի մասին կայքերից քչերն են տրամադրում ամբողջական տեղեկություններ, թարմացված հաշվետվություններ ու վիճակագրական տվյալներ՝ ժամանակին և թարմացված: Որոշ դեպքերում տվյալները թեև ժամանակին են, սակայն կիսատ են, չեն պարունակում ողջ ժամանակահատվածին առնչվող փաստաթղթերը: Շատ են բաժինները, որտեղ առկա են հնացած տվյալներ և դրանք չեն թարմացվում տարիներով (օրինակ, մարզպետարանների մի մասի ՔՆՆԱՐԿՈՒՄ բաժինները տարիներով չեն թարմացվել:^{109,110} Մշտադիտարկման ենթարկված կայքերից շատերում 1-2 տարի վաղեմության փաստաթղթեր են տեղադրված, օրինակ բյուջեի կատարողականի մասին հաշվետվությունները կամ վիճակագրական տվյալները: Կայքերում պատշաճ ձևով և պարբերականությամբ չեն հրապարակվում նաև ՀՏՀ բաժիններ՝ ամփոփելով ամենից հաճախ տրվող հարցերն ու դրանց պատասխանները: Ամենից հաճախ թարմացվող բաժինները մնում են ՆՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ, որոնց հետ կապված, սակայն, առկա են այլ թերություններ: Դրանց մասին խոսել ենք ստորև:

Հրապարակված տեղեկությունները համապատասխանում են բաց տվյալների չափանիշին՝ ընթեռնելի են, անվճար, հասանելի ազատորեն օգտագործման և վերաօգտագործման համար: PDF փաստաթղթերը նվազագույն քանակի են և պատճենելու հնարավորությամբ: Նույն տեղեկատվությունն առկա է այլընտրանքային ֆորմատներով

Հիմնական եզրահանգում

- Դիտարկված պաշտոնական կայքերում հրապարակված տեղեկատվության ողջ ծավալը չի համապատասխանում բաց տվյալների (open data) չափանիշին (գծապատկեր 48):
- Կայքերի մեծ մասում հրապարակված տեղեկատվությունը մատչելի չէ լիարժեք օգտագործման, վերաօգտագործման և հետագա մշակման համար: Դրանք պետք է լինեն մեքենայաընթեռնելի, անվճար, հասանելի ազատորեն օգտագործման և վերաօգտագործման համար՝ առանց վերահսկման որևէ մեխանիզմի կամ սահմանափակման:
- Բաց տվյալների պահանջը պետք է դառնա հրապարակման պարտադիր և ոչ կամրնտրական չափանիշ:

¹⁰⁹ <http://armavir.mtad.am/discussions/>, <http://ararat.mtad.am/discussions/>

¹¹⁰ <http://www.mtad.am/hy/hashvetvutyunner/>, <http://www.mil.am/hy/libraries/52>

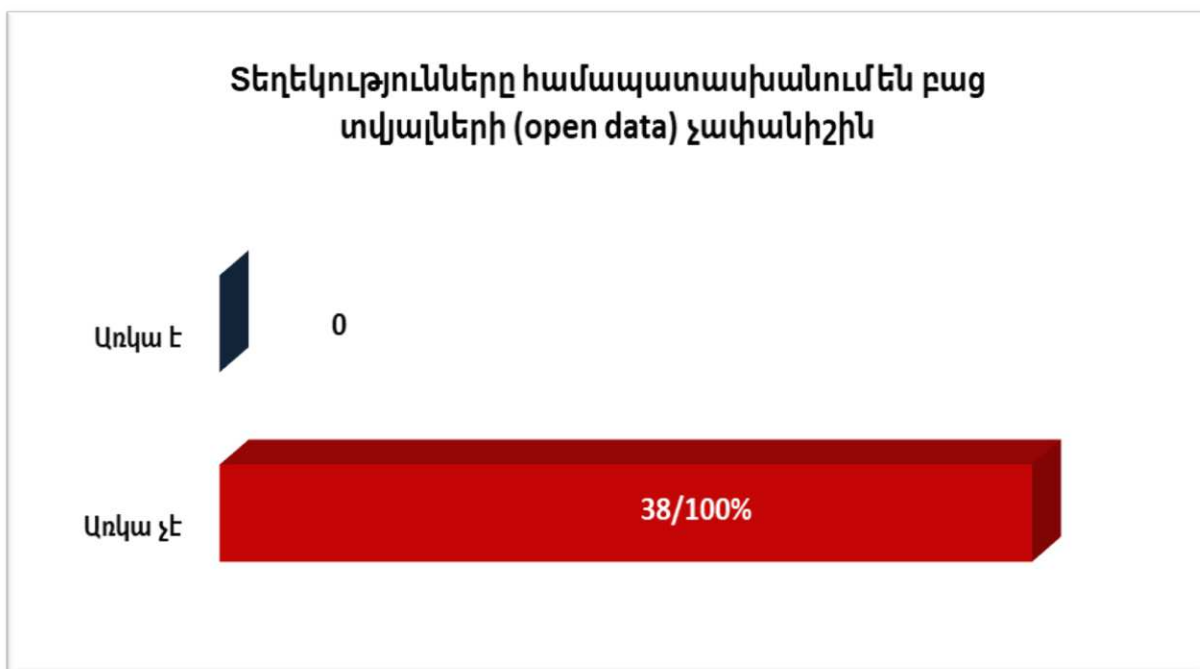
Համաձայն սահմանման¹¹¹

«բաց նշանակում է, որ յուրաքանչյուր ոք կարող է ազատորեն ձեռք բերել կամ մուտք ունենալ, օգտագործել, փոխել և փոխանցել տվյալը ցանկացած նպատակով»

Ազատ օգտագործման, վերօգտագործման և հրապարակման երեք էական հատկանիշները տվյալները բաց համարելու կարևոր բնորոշիչներն են: Օրինակ, Բաց տվյալներ չափանիշի կիրառումը բյուջեի փաստաթղթերի դեպքում թույլ կտա պետական բյուջեն առավել հասանելի ու ընկալելի դարձնել վերլուծաբանների, լրագրողների ու քաղաքացիների համար: Այն թույլ կտա իրականացնել բյուջեի ծախսերի համեմատական վերլուծություն, համադրել, գտնել օրինաչափություններ և բացահայտել խնդիրները:

Գործնականում կայքերում հրապարակված փաստաթղթերը մեծիմասամբ pdf փակ ֆորմատով են, ինչը թույլ չի տալիս ազատորեն փաստաթուղթն օգտագործել և վերաօգտագործել:

Գծապատկեր 48. Հրապարակված տեղեկությունների համապատասխանությունը բաց տվյալների (open data) չափանիշին¹¹²



¹¹¹ <http://opendefinition.org/>

¹¹² Open data format versions: csv - comma separated values, xml – universal, rich text format

Պետական կառավարման մարմնի կայքն իր ձևով, կառուցվածքով, բաժինների և ենթաբաժինների տեղակայմամբ և ընդհանուր բովանդակությամբ համադրելի է այլ պետական մարմինների կայքերի հետ: Կայքն ունի օգտագործողին հարմար (user friendly) և պարզ միջերես (interface), պատշաճ գրաֆիկա

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերը չունեն միասնական արտաքին տեսք և կառուցվածք: Դրանք տարբերվում են և՛ կառուցվածքով, և՛ ձևաչափով, և ոճով ու ձևավորմամբ:
- Պաշտոնական կայքերի ստանդարտի և ձևաչափի մշակում: Անհրաժեշտ է ապահովել կայքերի կառուցվածքային և ձևավորման միասնականությունը՝ մշակելով պաշտոնական կայքերի ստեղծման և մշակման ընդհանուր միասնական և արդիական ստանդարտ: Մասնավորապես, պետք է մշակել պաշտոնական կայքերի ստեղծման ընդհանուր քաղաքականություն և մշակման միասնական օրինակ (common design template):

Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերը ցավոք չունեն միասնական արտաքին տեսք և բրենդավորում: Դրանք միմյանցից տարբերվում են և՛ կառուցվածքով, և՛ ձևաչափով, և՛ ոճով: Կայքերում տեղադրված պաշտոնական լոգոները ևս զուրկ են համաչափությունից և նույնականությունից: Դրանց հաճախ ոչ անհրաժեշտ ստեղծագործական մոտեցում է ցուցաբերված՝ անտեսելով, որ խոսքը գնում է պաշտոնական մարմնի լոգոյի մասին: Տարբեր են նույնիսկ կայքերի տառատեսակները: Կայքերը չունեն նաև միասնական և համակարգված դիզայնի մոտեցումներ:

Պաշտոնական կայքերն այնքան են տարբերվում միմյանցից, որ դժվար է նույնականացնել դրանց որպես կառավարության տարբեր ոլորտների պատասխանատու կառույցների կայքեր: Դրանք չունեն միասնական կառուցվածք, ոճ, ներդաշնակություն, ընդհանուր ձևավորման ստանդարտ:

Այս ամենը միայն վիզուալ խնդիրներ չեն, դրանք անդրադառնում են նաև բովանդակության և կայքերի օգտակարության վրա: Օրինակ, առաջին էջի ամենակարևոր հատվածում հիմնականում տեղակայված են մեծ լուսանկարներ, հաճախ ոչինչ չասող, զուտ սիմվոլիկ բնույթ կրող ողջույնի խոսք, մինչդեռ այս հատվածում անհրաժեշտ է տեղադրել քաղաքացու համար ամենակարևոր և ամենից հաճախ որոնվող տեղեկությունները կամ էլեկտրոնային ծառայությունները: Այս իմաստով դրական է ՀՀ ֆինանսների նախարարության¹¹³ կամ Մննդամթերքի անվտանգության տեսչական

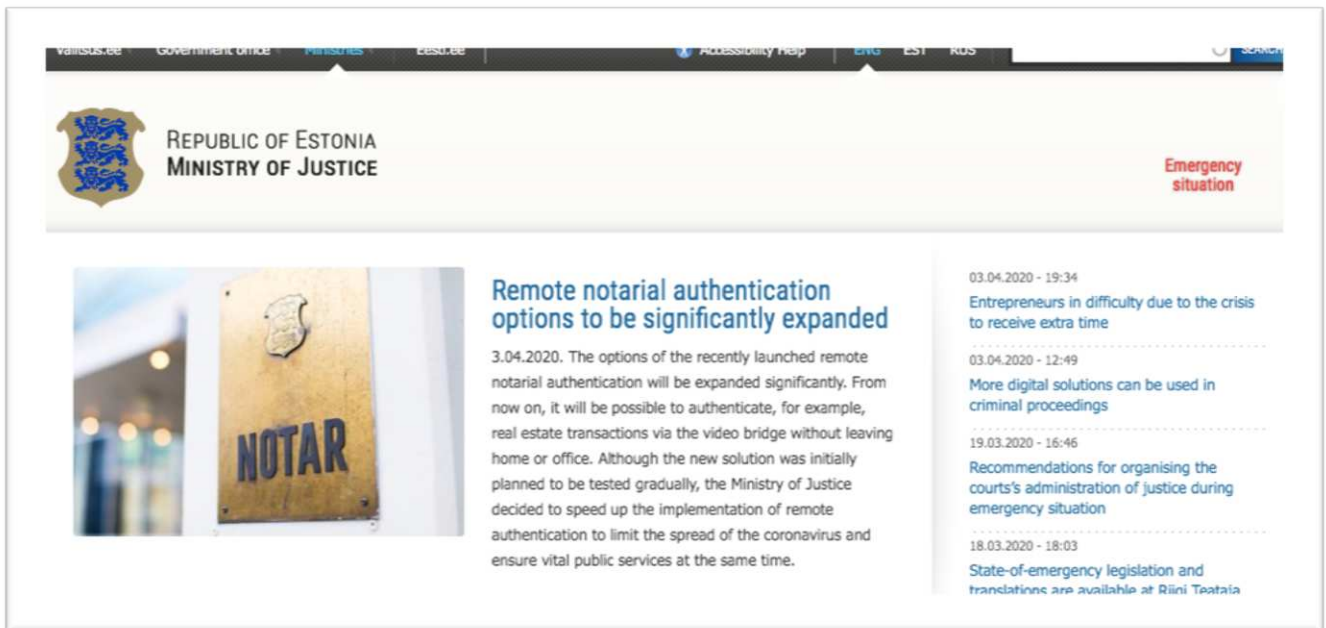
¹¹³ www.minfin.am

մարմնի¹¹⁴ էջը, որտեղ գլխավոր էջում օգտվողին հարմար եղանակով մատուցվում են հիմնական արժեքավոր տեղեկությունները և կառույցի կողմից մատուցվող էլ. ծառայությունները՝ մեկ պատուհանի սկզբունքով:

Որպես լավագույն միջազգային փորձ բերենք Էստոնիայի կառավարության տարբեր կառույցների էջերը, որտեղ առաջին էջի գլխավոր հատվածը, որպես կանոն, հասկացված է ամենակարևոր տեղեկատվության կամ էլ. ծառայության համար: Ահա Էստոնիայի Արտաքին գործերի նախարարության կայքը՝ <https://vm.ee/en>:

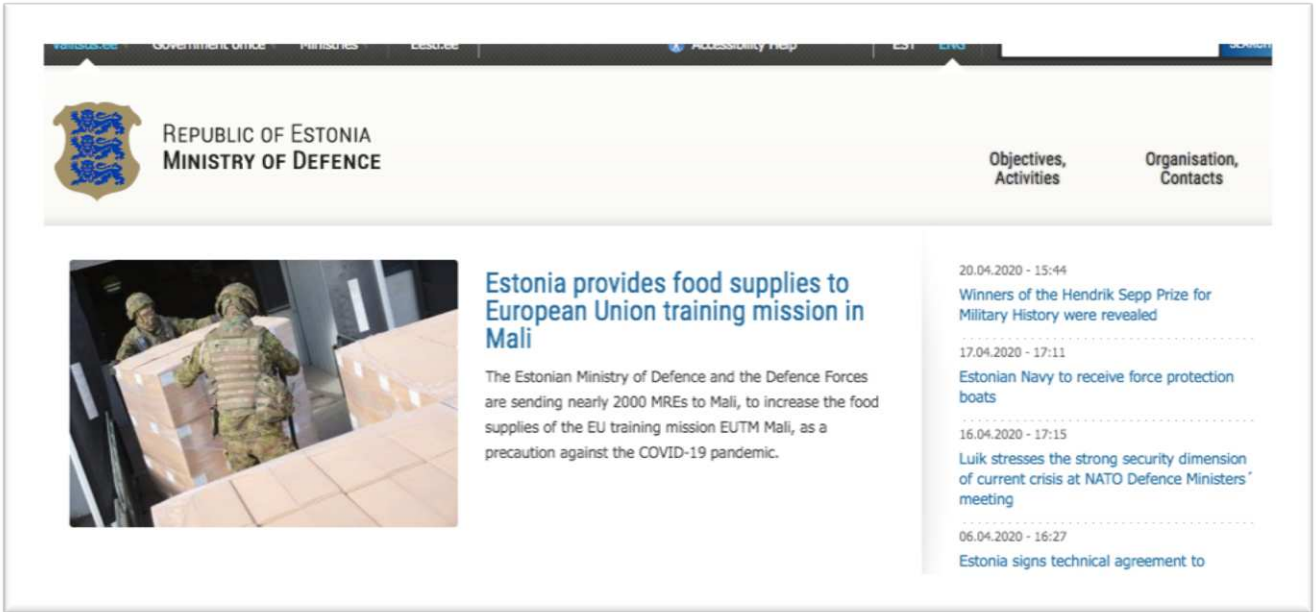


Կամ Էստոնիայի Արդարադատության նախարարության կայքը՝ <https://www.just.ee/en>:



¹¹⁴ snund.am

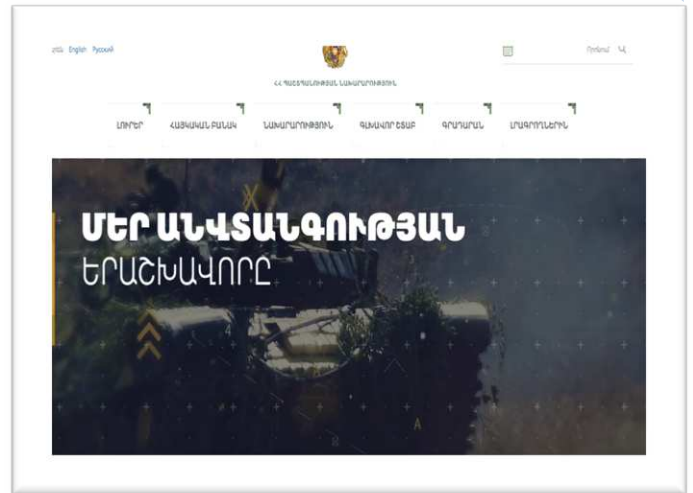
Կամ էստոնիայի Պաշտպանության նախարարության կայքը՝ <https://kaitseministeerium.ee/en>:



Ուշադրություն դարձնենք, թե որքան ներդաշնակ են այս կայքերը և որքան ակնհայտ է, որ դրանք նույն երկրի կառավարության տարբեր մարմինների պաշտոնական կայքեր են՝ թե կառուցվածքի, թե դիզայնի առումով:

Իսկ ստորև ՀՀ նախարարություններից մի քանիսի կայքերի գլխավոր էջերն են, որոնք նույնիսկ դժվար են նույնականացվում որպես պաշտոնական կայքեր, չունեն միասնական և ներդաշնակ տեսք, չունեն ձևավորման ստանդարտ և կառուցվածքային միասնականություն:





Ավելորդ ստեղծագործականություն է դրսևորված որոշ մարմինների լոգոների կամ ՀՀ պետական գերբի օգտագործման հարցում: Այստեղ ևս անհրաժեշտ է նվազագույն բազմազանություն և իհարկե միասնական մոտեցում: Ընդ որում, լոգոները պետք է լինեն ոչ միայն նույնը, այլև նույն չափով և տեղադրմամբ, իսկ պետական գերբը պետք է բառացիորեն նույնական լինի բոլոր կայքերում՝ տեղադրված կայքի նույն հատվածում, նույն գույներով և չափով: Նմանապես, նույն պահանջները պետք է կիրառելի լինեն կառույցների անվանումների պարագայումը՝ լինելով նույն տառատեսակով, ձևավորմամբ և տեղադրությամբ: Ահա տարբեր մարմինների կայքերում հրապարակված լոգոների օրինակներ:



Նույնիսկ բաններների օգտագործման հարցում չկա միասնական մոտեցում: Օրինակ, մի կայքում նամակի նշանը նշանակում է հարցում ուղարկել, մեկ այլ դեպքում՝ բաժանորդագրվել կայքի նորություններին (օրինակ, Արդարադատության նախարարության կայքում)¹¹⁵: Նաև, կայքի գլխավոր էջի վերին հատվածում տեղադրված նամակի նշանը նշանակում է դիմում/հարցում, իսկ ներքևի հատվածում տեղադրվածը՝ բաժանորդագրություն:

¹¹⁵ <http://moj.am>

Միասնական չեն նաև կայքերում հրապարակվող պատոնական կայքերի հղումների ցանկերը: Անհրաժեշտ է մշակել բոլոր պաշտոնական կայքերի ցանկը՝ հղումներով և տրամադրել բոլոր մարմիններին՝ կայքում հրապարակման նպատակով: Հակառակ դեպքում, յուրաքանչյուրն այս տվյալները հրապարակում է անկազմակերպ ու սեփական մեկնաբանմամբ: Որպես լավագույն օրինակ, տես Կանադայի կառավարության կայքը:¹¹⁶

Փոքր-ինչ դրական է փորձը մարզպետարանների պարագայում, որոնց կայքերը ստեղծվել են միեւնույն ընկերության կողմից ¹¹⁷՝ նախապես ձևավորելով դրանց միասնական կառուցվածքն ու համադրելի առանձնահատկությունները՝ ապահովելով ոճի և արտաքին տեսքի որոշակի միասնականություն:

Միասնականության տեսանկյունից լավագույն փորձն առկա է Էստոնիայի կառավարությունում, որտեղ պետական մարմինների էջերն ունեն բառացիորեն նույն կառուցվածքը և ոճը և կանխատեսելի են քաղաքացու համար: Օրինակ Էստոնիայի մշակույթի նախարարության ¹¹⁸, ֆինանսների նախարարության ¹¹⁹ կամ Էստոնիայի կառավարության ¹²⁰ էջերն ունեն նույն ինտերֆեյսը և կառուցվածքը:

¹¹⁶ <https://www.canada.ca/en/government/dept.html>

¹¹⁷ Մարզպետարանների կայքերը մշակվել են Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի «Տեղեկատվության մատչելիությունը որպես համայնքային մասնակցության միջոց» ծրագրի շրջանակում ԱՄՆ ՄՉԳ ֆինանսական աջակցությամբ: Ավելի մանրամասն՝ <http://www.foi.am/hy/projects-archive/item/428/>

¹¹⁸ <https://www.kul.ee/en>

¹¹⁹ <https://www.rahandusministeerium.ee/en>

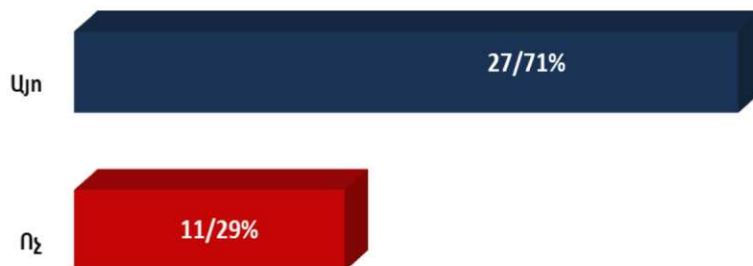
¹²⁰ <https://www.riigikantselei.ee/en>

Կայքի հասցեն հնարավորինս կարճ է, հեշտ հիշվող և տեղեկություն տնօրինողի տեսակին և անվանը բնորոշ: Բոլոր բաժիններն արտացոլում են հստակ, պարզ և հնարավորինս կարճ հասցեներ: Յուրաքանչյուր էջի անվանումը (heading) մշակված և համադրելի է որոնման համակարգերի համար

Հիմնական եզրահանգում

- Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերի հասցեները միասնական կամ նույն տրամաբանությամբ ու մոտեցմամբ չեն մշակված:
- Կայքերի 71%-ն ունի հստակ, կարճ և անվանը բնորոշ հասցե (զձապատկեր 49):
- Պաշտոնական կայքերի ոչ բոլոր բաժիններն են արտացոլում հստակ, պարզ և հնարավորինս կարճ հասցեներ: Դրանցից հաճախ հնարավոր չէ հասկանալ, թե ինչ բովանդակությամբ բաժնի մասին է խոսքը:
- Կայքերի հասցեների ընտրությունը պետք է կատարվի միևնույն տրամաբանությամբ և ստանդարտին համապատասխան, ու դրանք պետք է լինեն տեղեկություն տնօրինողի տեսակին և անվանը բնորոշ: Կայքերի բաժինների հասցեները ևս պետք է լինեն պարզ, հասկանալի և հնարավորինս կարճ:
- Առաջարկում ենք, որ բոլոր պաշտոնական կայքերն ապահովվեն .gov.am տիրույթի (դոմեյնի) վրա գրանցված ենթատիրույթներով, որպեսզի և՛ մարդկանց, և՛ համացանցի կողմից ընկալվեն որպես պաշտոնական ռեսուրսներ՝ նպաստելով նաև կայքերի առաջխաղացմանը:

Պաշտոնական կայքի հասցեն հնարավորինս կարճ է, հեշտ հիշվող, անվանը բնորոշ



Գձապատկեր 49. Կայքի հասցեն հեշտ հիշվող է և անվանը բնորոշ

Պաշտոնական կայքերի մի մասի հասցեներից դժվար է կռահել (օրինակ՝ **utfsib.am, msib.am, sns.am, hlib.am, escs.am, mlsa.am** և այլն), որ դրանք պաշտոնական ռեսուրսներն են, բացառություն է միայն կառավարության պաշտոնական էջի՝ gov.am հասցեն: ԱՄՆ-ում, օրինակ, ֆեդերալ կառույցների մեծ մասի կայքերի հասցեները .gov դոմեյնի վրա են, ինչը նշանակում է՝ պաշտոնական: Ուսանելի է նաև Մեծ Բրիտանիայի փորձը, որտեղ պետական կառավարման կայքերն ինտեգրված են մեկ միասնական պորտալում GOV.UK ում (Integrated portal of gov. websites): Պորտալը միավորում է պետական կառավարման 25 մարմինների կայք՝ ներառյալ նախարարություններ, նախարարական դեպարտամենտները և 408 հանրային մարմինների պաշտոնական կայքերը: Կարծում ենք, պաշտոնական կայքերն անհրաժեշտ է վերագրանցել .gov.am դոմեյնի վրա (օրինակ, moj.gov.am, hti.gov.am) դրանք պաշտոնական ընկալելու և որոնման համակարգերում ակտիվ առաջխաղացման համար:

ՀՀ-ում թեև բոլոր պաշտոնական կայքերի հասցեներն .am դոմեյնով են, սակայն դրանք նույն ստանդարտով չեն մշակված: Օրինակ, ՀՀ արտաքին գործերի նախարարությունն ընտրել է հետևյալ դոմեյնը՝ mfa.am: Այս մոտեցումը կարծում ենք լավագույնն է և կիրառվում է ողջ աշխարհում: Առողջապահության նախարարությունը նույնպես հետևել է այդ ստանդարտին www.moh.am: Մակայն շատ են անհաջող և հատկապես չհասկացվող հասցեները: Օրինակ ԿԳՄՍ նախարարության դեպքում օգտվողի համար ոչ կիրառական և անհասկանալի է <http://escs.am> հասցեի ընտրությունը (ի դեպ, նախկին անվանումը շատ ավելի ընկալելի և հարմար էր՝ www.edu.am): Անհաջող է նաև Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կայքի հասցեն՝ <http://www.mlsa.am/>՝ դժվար հիշվող և անհասկանալի մարդկանց համար: Պաշտպանության նախարարությունն էլ ընտրել է www.mil.am (military՝ «ռազմական») հասցեն:

Կայքերի տարբեր բաժինների հասցեները նույնպես միասնական մոտեցմամբ չեն մշակված: Որոշ դեպքերում դրանք անհասկանալի են և խիստ երկար: Օրինակ՝ այս հասցեներից հնարավոր չէ հասկանալ, թե ինչ բովանդակությամբ էջի մասին է խոսքը՝ <http://www.env.am/am/pages/53> (Շրջակա միջավայրի նախարարություն) կամ աշխատանքի և սոցիալական ապահովության հարցերի նախարարության կայքի այս էջը՝ http://www.mlsa.am/?page_id=2833: Ցավոք, նման օրինակները բազմաթիվ են: Արտակարգ իրավիճակների նախարարությունը նախընտրել է լատինատառ հայերենով պարզեցնել էջերի բովանդակությունը՝ <http://www.mes.am/hy/hastiqacucak/>՝ կայքի հաստիքացուցակների վերաբերյալ բաժինն է կամ պայմանագրերի մասին՝ <http://www.mes.am/hy/payamanagrer/>:

Կառավարության պաշտոնական էջում խնդիրն առավել համակարգված է, որտեղ անգլերեն տիրապետողների համար հասկանալի է էջի բովանդակությունը՝ <https://www.gov.am/am/vacancies/> - այս էջը թափուր աշխատատեղերի մասին է, իսկ սա բյուջեի՝ <https://www.gov.am/am/the-budget/>: Մննդի անվտանգության տեսչական մարմնի կայքի հասցեներն առավել հասկանալի են՝ և անգլերեն, և՛ հայերեն:

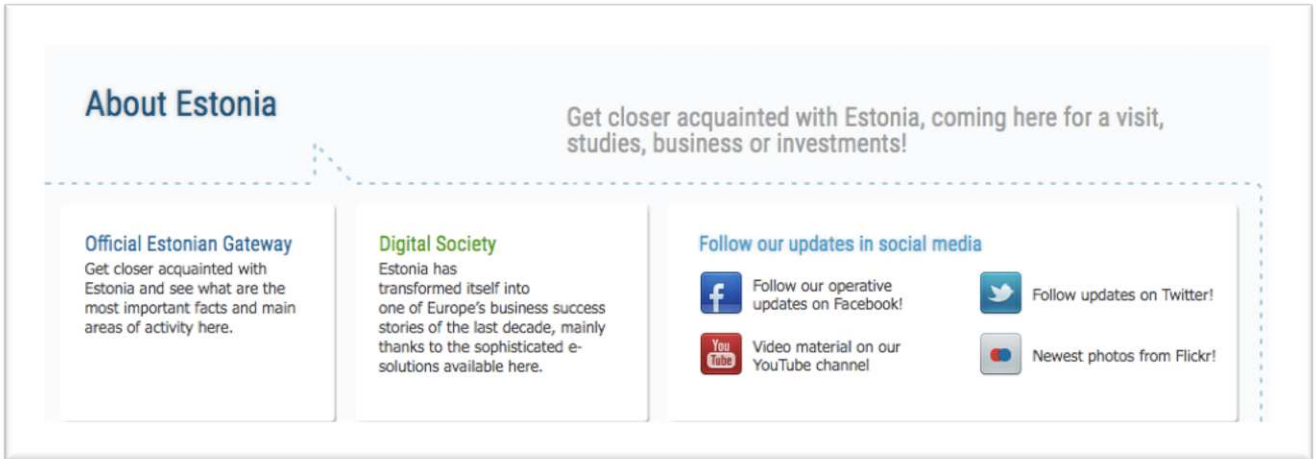
Այսպիսով, այս հարցում ևս միասնական մոտեցման կարիք կա: Այս չափանիշից է նաև բխում, որ կայքի յուրաքանչյուր էջ ունենա իր հստակ անվանումը (heading), իսկ դրանց բովանդակությունն ամփոփ ներկայացված լինի յուրաքանչյուր էջում: Այս չափանիշին լիարժեք չի համապատասխանում կայքերից ոչ մեկը:

Մարմինն ունի պաշտոնական էջեր առնվազն Յութուրք և Տեյսրուք սոցիալական ցանցերում, և դրանց հղումները նշված են կայքի տեսանելի տեղում

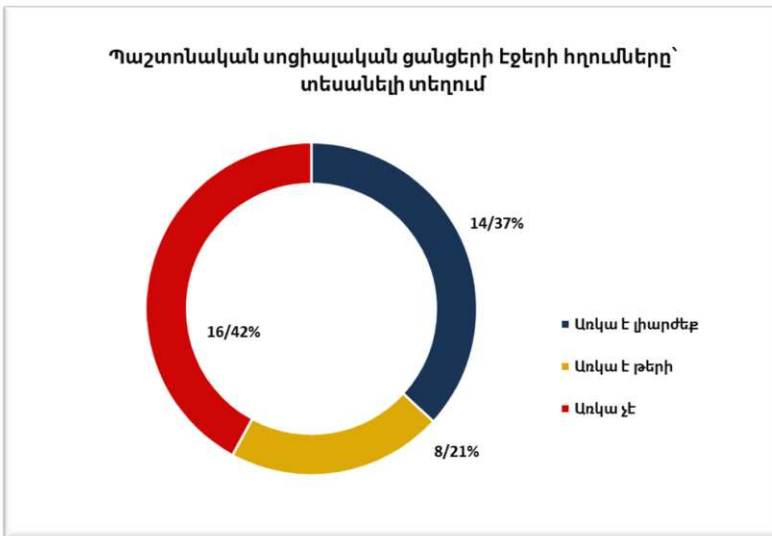
Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերում սոցիալական էջերի հղումները միասնական մոտեցմամբ չեն տեղակայված և չունեն նույնպիսի ձևաչափ:
- Որոշ կայքերում սոցիալական ցանցերի հղումները չեն աշխատում: Անհրաժեշտ է տեղադրել միայն այն հղումների բաններները, որոնք իսկապես թարմացվում են և ասելիք ունեն քաղաքացուն:
- Առաջարկում ենք մշակել և պետական կառավարման բոլոր մարմիններին տրամադրել նույն ձևաչափովով մշակված սոցիալական ցանցերի բաններներ:
- Սոցիալական ցանցերում պետական կառավարման մարմինների էջերը նույնպես պետք է հնարավորինս լինեն միասնականացված և անմիջապես ճանաչելի օգտատերերի համար: Միասնականացման ապահովման համար, կարծում ենք, անհրաժեշտ է մշակել սոցիալական ցանցերում ակտիվության միասնական գործնական ուղեցույց, որն ուղղված կլինի սոցիալական հարթակներում պետական հաղորդակցության միասնական քաղաքականության ապահովմանը:

Որպես օրինակելի փորձ կարող ենք նշել Էստոնիայի կառավարության և մյուս պետական մարմինների պաշտոնական կայքերում սոցիալական ցանցերին հղումները բացառապես նույն ձևաչափով են և կայքերի նույն հատվածում են տեղադրված՝ գլխավոր էջի ներքևում:

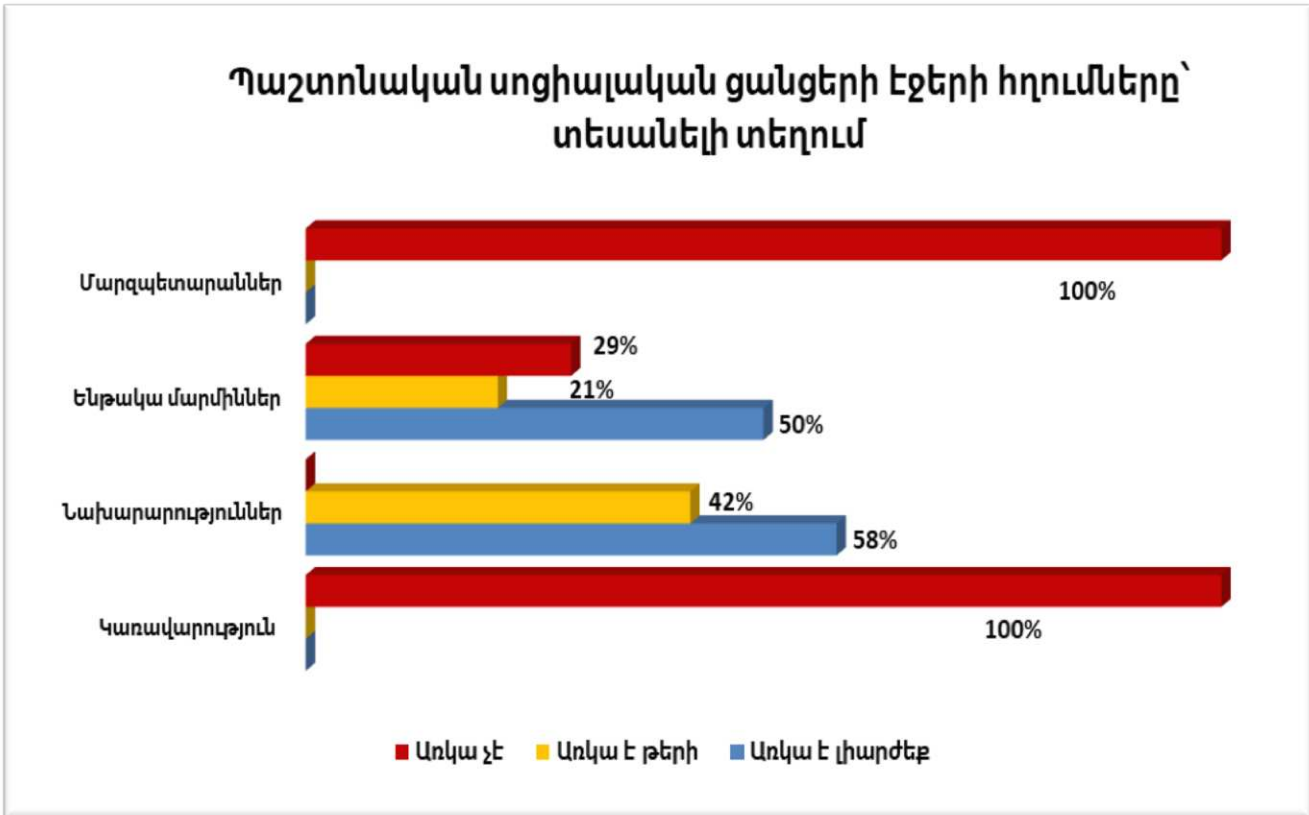


Գծապատկեր 50. Սոցիալական էջերի առկայությունը կայքի գլխավոր էջում՝ տեսանելի



Սոցիալական ցանցերի բաններները տեղադրված են պաշտոնական կայքերի գլխավոր էջում առանց բացառության, սակայն գլխավոր էջի տարբեր հատվածներում՝ աջ, ձախ, վերև, ներքև և տարբեր ձևաչափերով: Զարմանալի է, որ ՀՀ վարչապետի կայքում ընդհանրապես բացակայում է հղումը իր ֆեյսբուքյան էջին, այն դեպքում, երբ նա գրեթե ամեն օր առցանց հեռարձակումներ է անում ֆեյսբուք սոցիալական ցանցում: Նմանապես խնդրահարույց է, որ ՀՀ կառավարության կայքում չեն նշված սոցիալական ցանցերում կառավարության պաշտոնական էջերի բաններները: Ենթակա մարմինների 29%-ի դեպքում նույնպես կայքերում բացակայում են սոցիալական ցանցերում էջերի բաններները:

Գծապատկեր 51. Տվյալներն՝ ըստ մարմինների խմբերի



Նշենք նաև, պետական կառավարման բոլոր մարմիններն ունեն սոցիալական էջեր՝ հիմնականում ֆեյսբուք սոցիալական ցանցում: Մի քանիսն ունեն նաև թվիթերում և յութուբում, սակայն ոչ բոլոր մարմինների սոցիալական էջերի բաններն են կայքի գլխավոր էջում տեսանելի տեղադրված: Մեծիմասամբ, մարմիններն իրենց սոցիալական ցանցերի էջերը թարմացնում են առնվազն շաբաթը մի քանի անգամ: Պաշտոնական հաղորդագրությունները հրապարակվում են նախ պաշտոնական կայքում, այնուհետև՝ ֆեյսբուքում: Գերատեսչություններում պաշտոնական կայքի և սոցիալական ցանցերում էջերի վարման ուղեցույցներ առկա չեն:

Դրական փորձ է առկա ՀՀ ԱԳՆ-ում, որտեղ մշակված և կիրառվում է սոցիալական մեդիայի օգտագործման ուղեցույցը: Նման կարգեր մշակելիս լավ կլինի հաշվի առնել թե տեղական, թե միջազգային լավագույն փորձը: Օրինակ, Կանադայի կառավարությունը մշակել է հատուկ կանոններ պետական մարմինների համար՝ ինչպես շփվել հասարակության հետ սոցիալական ցանցերում: Այն հրապարակված է Կանադայի կառավարության պաշտոնական կայքում¹²¹:

¹²¹ <https://www.canada.ca/en/transparency/terms.html>

Կայքում օգտագործված են տեսա-ձայնային նյութեր: Հրապարակված տեսանյութերին և լուսանկարներին, ինչպես նաև ծավալուն յուրաքանչյուր փաստաթղթին և գրաֆիկական նյութերին կից առկա է դրանց հակիրճ նկարագրություն

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերում տեսաձայնային նյութերը կամ ծավալուն փաստաթղթերը ոչ միշտ են ուղեկցվում հակիրճ բացատրությամբ, թե ինչի մասին է նյութը:
- Կայքերում պետք է ակտիվորեն ներդրվեն նորարարական գործիքներ, որոնց օգնությամբ կայքերը կբավարարեն քաղաքացու ունեցած ակնկալիքները: Դրանք պետք է տեսանելի, հասկանալի, պարզ լեզվով մարդուն ներկայացնեն այն ամենն, ինչ անում է կառավարությունը: Անհրաժեշտ է պաշտոնական վեբ ռեսուրսներում ներդնել դեշբորդերի և ինֆոգրաֆիկաների պրակտիկական, որոնց միջոցով մարդիկ առավել տեսանելի ու հստակ կպատկերացնեն իրականացվող բարեփոխումները: Նույնիսկ կառավարության բարդ թվացող որոշումները կարելի է մատուցել քաղաքացուն հասկանալի, ընկալելի ու պատկերավոր:

Պաշտոնական բոլոր կայքերում բովանդակությունն առավել տեսանելի և ընկալելի դարձնելու համար լայնորեն օգտագործվում են մուլտիմեդիա նյութեր՝ տեսա-ձայնային, լուսանկարներ, գծապատկերներ և այլ վիզուալ նյութեր: Էկոնոմիկայի նախարարության¹²² կամ Կառավարության¹²³ կայքերում տեղադրված տեսանյութերը հիմնականում ուղեկցվում են բացատրությամբ, սակայն շատ սեղմ: Աշխատանքի և սոցիալական ապահովության հարցերի նախարարության¹²⁴ և Առողջապահության նախարարության¹²⁵ կայքերում թեև բազմաթիվ են տեսալսողական նյութերը, սակայն դրանք չեն ուղեկցված պատշաճ բացատրությամբ: Բավական հաջող է ՀՀ վարչապետի պաշտոնական կայքը, որտեղ բոլոր լուսանկարներն ու տեսանյութերն ունեն հակիրճ և պարզ նկարագրություն¹²⁶:

Տեսաձայնային նյութերի հիմնական խնդիրն է նաև այն, որ դրանցում հիմնականում պատկերված են կառույցների ղեկավարները, նյութերի շեշտադրումը նույնպես նրանց

¹²² <https://mineconomy.am/videos>

¹²³ <https://www.gov.am/am/videos/>

¹²⁴ <http://www.mlsa.am/?cat=99>

¹²⁵ <http://moh.am/#1/66>

¹²⁶ www.primeminister.am

անձին է ուղղված, և ոչ բուն խնդրին: Տեսանյութերն ասես ղեկավարի անձի դրական իմիջ ստեղծելուն են միտված և ոչ թե կառույցի կատարած աշխատանքների և իրականացրած բարեփոխումների մասին քաղաքացուն տեղեկացնելուն:

Ուսանելի է Հնդկաստանի կառավարության օրինակը, որտեղ կառավարության որոշումները ներկայացվում են դեշբորդերի միջոցով, քանի որ մարդիկ սովորաբար չեն սիրում կարդալ ծավալուն նյութեր, իսկ կարդալիս դժվար են ըմբռնում պաշտոնական նորությունների նշանակությունն իրենց համար: Օրինակ, 2020թ. փետրվարի 26-ի կառավարության նիստի մասին այս դեշբորդի օգնությամբ են տեղեկացնում մարդկանց:

CABINET DECISIONS
26 February 2020

my GOV
मेरी सरकार

Making India a Global Leader in Textile Industry

Creation of National Technical Textiles Mission

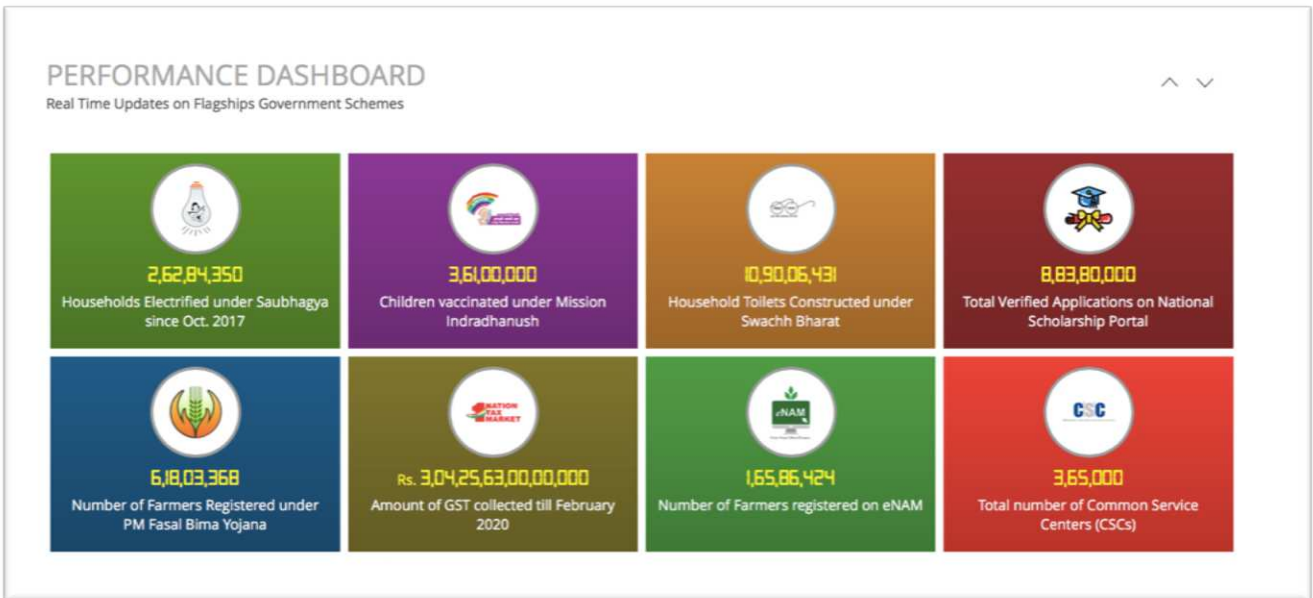
Mission to be implemented during FY 2020-21 to 2023-24 with an outlay of **₹1480 crore**

Mission to have 4 components: **R&D, Market Development, Export Promotion, Education & Skill Development**

Focus on usage of technical textiles in various flagship schemes of the government

Will bring an overall improvement in **cost economy & promote Make in India**

Դեշքորդերը թարմացվում են իրական ռեժիմում: Օրինակ, հարկերի հավաքման մասին տեղեկացնող դեշքորդն իրական ռեժիմում թարմացվում է և տեղեկացնում, թե որքան հարկ է հավաքվել երկրում, մյուս դեշքորդը տեղեկացնում է, թե քանի էներգախնայող լույս է փոխվել փողոցներում, ինչի շնորհիվ որքան էներգիա է խնայվել, քանի նոր տնտեսություն է գրանցվել, քանի սթարթափ է ձևավորվել այսօրվա դրությամբ, քանի տուն է կառուցվել պետության աջակցությամբ, որքան դրամաշնորհ է տրամադրվել և այլ հանրային հետաքրքրության հարցերի վերաբերյալ ամփոփ տվյալներ քաղաքացու համար¹²⁷:



¹²⁷ <https://darpg.gov.in>

Պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրերը պարունակում են հանդիպման կոնկրետ արդյունքների մասին հստակ տեղեկություն

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրերը չեն պարունակում հստակ տեղեկատվություն հանդիպումների կոնկրետ արդյունքների, ձեռքբերումների և, ամենակարևորը, մարդկանց վրա դրանց ազդեցության մասին:
- Որոշ դեպքերում կայքում հրապարակված տեղեկատվությունը և լուրերը մատչելի չեն, խիստ ծավալուն են, չունեն հստակ կառուցվածք, ծանրաբեռնված են մասնագիտական տերմինալոգիայով, շարադրված են ձանձրալի ոճով, ինչի հետևանքով քաղաքացին ուղղակի չի կարողում դրանք: Անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերում զարգացնել ու խթանել մարդակենտրոն բովանդակությունը:
- Կայքերի բովանդակության համար պատասխանատու աշխատակիցները պետք է անցնեն անհրաժեշտ ուսուցում և վերապատրաստում՝ ինչպես մատուցել պաշտոնական տեղեկությունները, որպեսզի դրանք օգտակար և մատչելի լինեն քաղաքացու համար:

Պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրերն հիմնականում տեղադրված են կայքի Նորություններ ենթաբաժնում: Այս բաժինների հիմնական թերությունն այն է, որ հրապարակվող լուրերը գերազանցապես կառույցի ղեկավարի մասին են կամ նրա մասնակցությամբ տեղի ունեցած միջոցառումների: Կայքում հրապարակված տեղեկությունը (գրավոր տեքստերը, տեսա և ձայնագրությունները, մասնավորապես նկարագրական, ուղեկցական տեքստերը, նորությունները և հայտարարությունները) մատչելի լեզվով չեն՝ գրական, հնարավորինս զերծ մասնագիտական տերմինաբանությունից, հայերեն տեքստերում օտարալեզու բառեր կամ տերմիններ օգտագործելու անհրաժեշտության դեպքում դրանք չեն ուղեկցվում համադրելի հայերեն բացատրությամբ: Նույնիսկ հանրային միջոցառումները հիմնականում լուսաբանվում են բացառապես կառույցի ղեկավարի անձի շեշտադրմամբ, ինչի հետևանքով հաճախ թերի են ներկայանում տեղի ունեցած միջոցառումների իրական արդյունքները և ազդեցությունը քաղաքացու վրա: Նույնպիսի խնդիր է նաև կայքում հրապարակվող լուսանկարների դեպքում, որոնք գերազանցապես պատկերում են կառույցների ղեկավարների անձը և ոչ՝ բուն թեման:

Մշտադիտարկումը ցույց տվեց, որ պաշտոնական կայքերում խիստ նվազ է մարդակենտրոն բովանդակությունը:

Լուրերի բովանդակությունը պետք է կենտրոնանա ոչ թե այս կամ այն հանդիպման փաստի, այլև այն կոնկրետ

արդյունքների վրա, որ տվել են այդ հանդիպումները: Հանդիպումների մասին տեղեկատվությունն այսպես թե այնպես (ՁԼՄ-ի, սոց. ցանցերի միջոցով) հասել է մարդկանց: Մարդիկ պաշտոնական կայք այցելում են կարդալու և լսելու, թե ինչ արդյունք է տվել պաշտոնական հանդիպումը, ինչ որոշումներ են ընդունվել, որոնք կարող են իրենց կյանքը փոխել: Որոշ դեպքերում թեպետ հրապարակված տեղեկությունը հետաքրքիր ու կարևոր է քաղաքացու համար, բայց այնպես է մատուցված, որ դժվար թե որևէ մեկը հետաքրքրվի այդ տեղեկատվությամբ:

Լավ կլինի նաև, որ կայքերի համապատասխան բաժիններում տեղադրվեն ոչ այնքան պաշտոնական հանդիպումների մասին տեղեկություններ, այլև այն ամենի մասին, ինչը նոր և կարևոր է քաղաքացու համար՝ օրինակ գնման նոր մրցույթ է հայտարարվել կամ թափուր պաշտոնի համալրման հայտարարություն է հրապարակվել, կամ նոր օրենքի նախագիծ է մշակվել և դրվել հանրային քննարկման: Այստեղ պետք է հրապարակվեն նաև ամենից հաճախ որոնվող տեղեկությունները: Մի խոսքով, այն ամենն, ինչ հետաքրքրում է և կարևոր է քաղաքացու համար: Լավ օրինակ է Կանադայի կառավարության պաշտոնական կայքը¹²⁸, որի գլխավոր էջում միայն այն է, ինչ անհրաժեշտ է քաղաքացուն:

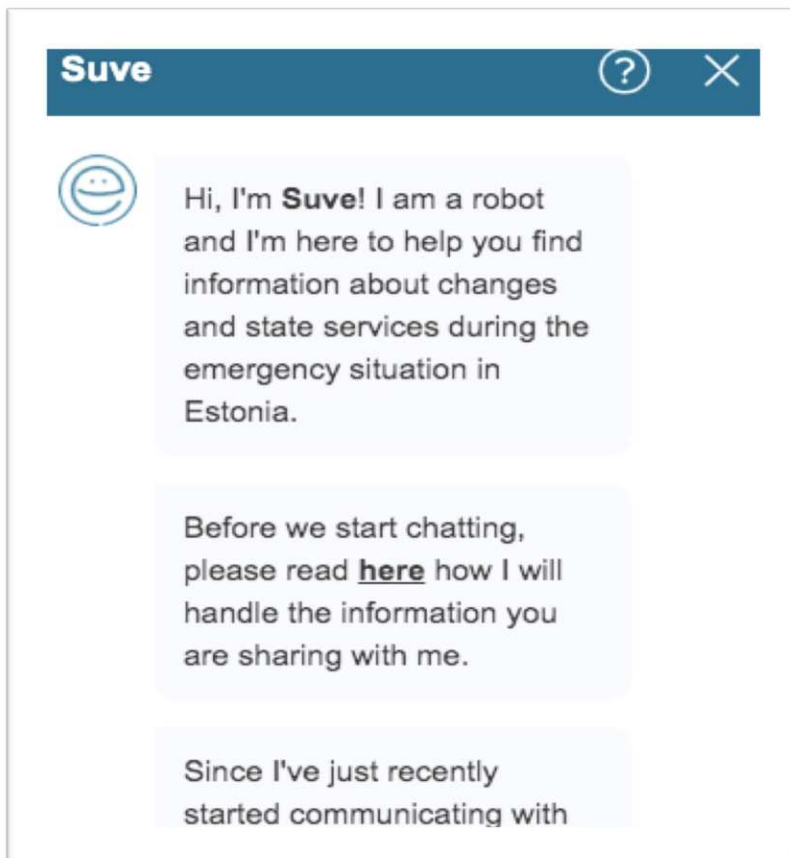
Most requested			
Sign in to an account	Employment Insurance and leave	Public pensions (CPP and OAS)	Get a passport
Coronavirus (COVID-19)	Find out if you need a visa	Grants and funding	Weather
<p>Jobs Find a job, training, hiring programs, work permits, Social Insurance Number (SIN)</p>	<p>Immigration and citizenship Visit, work, study, immigrate, refugees, permanent residents, apply, check status</p>	<p>Travel and tourism In Canada or abroad, advice, advisories, passports, visit Canada, events, attractions</p>	
<p>Business and industry Starting a business, permits, copyright, business support, selling to government</p>	<p>Benefits EI, family and sickness leave, pensions, housing, student aid, disabilities</p>	<p>Health Food, nutrition, diseases, vaccines, drugs, product safety and recalls</p>	
<p>Taxes Income tax, payroll, GST/HST, contribution limits, tax credits, charities</p>	<p>Environment and natural resources Weather, climate, agriculture, wildlife, pollution, conservation, fisheries</p>	<p>National security and defence Military, transportation and cyber security, securing the border, counter-terrorism</p>	
<p>Culture, history and sport Arts, media, heritage, official languages, national identity and funding</p>	<p>Policing, justice and emergencies Safety, justice system, prepare for emergencies, services for victims of crime</p>	<p>Transport and infrastructure Aviation, marine, road and rail, car seat and vehicle recalls</p>	
<p>Canada and the world Foreign policy, trade agreements, development work, global issues</p>	<p>Money and finances Personal finance, credit reports, fraud protection, saving for education</p>	<p>Science and innovation Scientific research on health, environment and space, grants and funding</p>	

¹²⁸ <https://www.canada.ca/en.html>

Կայքերը ստեղծվում են ոչ թե գերատեսչության կամ նրա ղեկավարի գովազդի, այլ քաղաքացու տեղեկություն ստանալու կարիքը և իրավունքը բավարարելու համար: Մարդակենտրոնության չափանիշին չի համապատասխանում նաև այն, որ գրեթե բոլոր կայքերի գլխավոր էջի ամենատեսանելի տեղում տեղադրված է մարմնի ղեկավարի ողջույնի խոսքը՝ ուղղված կայքի այցելուին: Կայքի այս կարևոր հատվածում մարդը փնտրում է իրեն հետաքրքրող և անհրաժեշտ տեղեկությունները:

Կայքերի բովանդակության համար պատասխանատու աշխատակիցները պետք է անցնեն անհրաժեշտ ուսուցում և վերապատրաստում՝ ինչպես մատուցել պաշտոնական տեղեկությունները, որպեսզի դրանք օգտակար և կիրառելի լինեն քաղաքացու համար: Չլինեն հազեցած տերմիններով ու խրթին բարապաշարով: Պետք է ակտիվորեն կայքերում օգտագործվեն ինֆոգրաֆիկաներն ու դեշբորդերը, որոնց հետ աշխատելու հմտությունները նույնպես պետք է յուրացնեն կայքի պատասխանատուները:

Պաշտոնական կայքերի օգտակարությունը և ինտերակտիվությունը զարգացնելուն ուղղված քայլեր ևս պետք է ձեռնարկվեն: Միջազգային փորձի դրական օրինակ է Էստոնիայի Արադարադատության նախարարության կայքում վերջերս գործարկված հաղորդակցման բոթը՝ <https://www.just.ee/en>: Մյուս անունով ռոբոտը պատրաստ է պատասխանել այցելուի բոլոր հարցերին՝ արտակարգ դրության և համավարակի սահմանափակումների մասին: Արհեստական բանականության աջակցությամբ նաև կրճատվում են պետական մարմինների ուղղված բազմաթիվ հարցումները այս կամ այն տեղեկությունները ստանալու մասին:



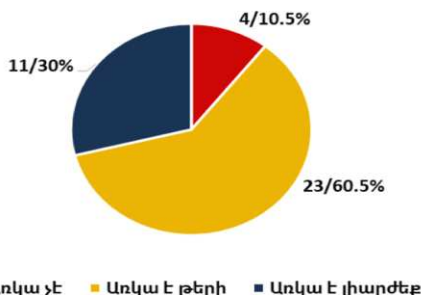
Կայքում հրապարակված ձևաթղթերը, դիմումների, հարցումների ձևերը կազմված են պարզ, հասկանալի, մատչելի, և հստակ նշված է դրանցից յուրաքանչյուրի օգտագործման նպատակը

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 90%-ը պարունակում է դիմումների և հարցումների ձևաթղթեր: Սակայն կայքերի 60%-ում առկա ձևաթղթերն իրենց բովանդակությամբ և ֆորմատով հասկանալի և մատչելի չեն (գծապատկեր 53):
- Որոշ դեպքերում ձևանմուշներն առկա են փակ ֆորմատով, ինչը դժվարացնում է դրանց օգտագործումը քաղաքացու համար:

Պաշտոնական կայքերի 60%-ում թեև առկա են ձևաթղթեր, սակայն դրանք բաց ֆորմատով չեն, որպեսզի քաղաքացին կարողանա ներբեռնել և օգտագործել դրանք¹²⁹: Կայքերի 10%-ում ընդհանրապես առկա չեն ձևանմուշներ: Դիմումների և ձևանմուշների պարզ, հասկանալի և միասնական ձևաչափով մշակման առումով ուսանելի է տեղեկություն ստանալու օրինակելի ձևի առկայությունը բոլոր պաշտոնական կայքերում՝ միևնույն բովանդակությամբ և ձևաչափով: Այն մշակվել և պետական մարմիններին է տրամադրվել ԻԱԿ ՀԿ-ի կողմից և ՀՀ վարչապետի հանձնարարականի հիման վրա պարտադիր հրապարակվել է բոլոր պաշտոնական կայքերում: Սա լավ օրինակ է, երբ պետական մարմինները կիրառում և քաղաքացիներին տրամադրում են միասնական ձևանմուշ: Այս մասին առավել մանրամասն տես՝ Բաժին Ա-ում:

Կայքում հրապարակված ձևաթղթերը, դիմումների, հարցումների ձևերը կազմված են պարզ, հասկանալի, մատչելի



Գծապատկեր 53. Ձևաթղթերը պարզ են, հասկանալի և մատչելի

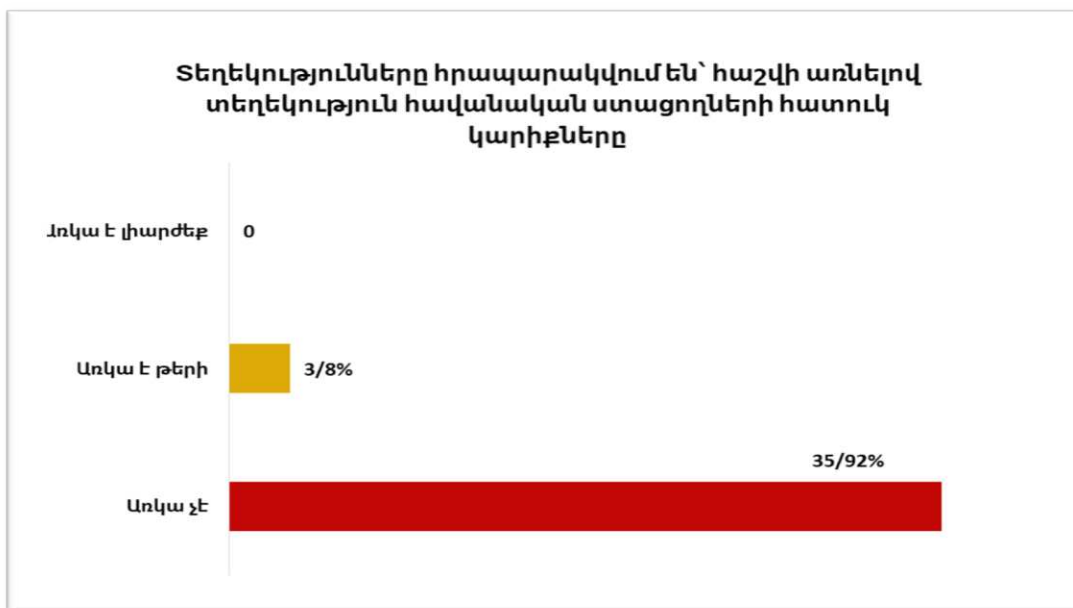
¹²⁹ Նման օրինակներ առկա են, ասենք, https://hti.am/main.php?lang=1&page_id=514, http://minurban.am/am/info/orinakeli_dzev, <https://www.cadastre.am/page/362> կամ <http://aragatsotn.mtad.am/texekatv/> -ում:

Կայքում տեղեկությունները հրապարակվում են այնպես, որ հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն ստացողների հատուկ կարիքները

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերի 92%-ը հարմարեցված չէ տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար (գծապատկեր 54):
- Անհրաժեշտ է կայքերի տեխնիկական վերազինում իրականացնել, որպեսզի հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն ստացողների հատուկ կարիքները:

Գծապատկեր 54. Հարմարեցված է կայքը տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար



Միայն մի քանի մարմիններ են քայլեր ձեռնարկել հատուկ կարիքներ ունեցողների համար կայքը մատչելի դարձնելու ուղղությամբ (ԱԳՆ¹³⁰, ԱԱԾ¹³¹ և Սոցիալական ապահովության հարցերի նախարարության¹³² պաշտոնական կայքերը), որոնք կարող են օրինակելի լինել մյուս կառույցների համար):

Պաշտոնական կայքերը պետք է պարունակեն մատչելիության աջակցության բաժիններ, որոնք ուղղված են հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց համար: Որպես լավագույն

¹³⁰ <https://www.mfa.am/hy/>

¹³¹ <https://www.sns.am/>

¹³² mlsa.am

օրինակ նշենք էստոնական փորձը, որն օրինակ zoom in և out գործիքների միջոցով, կամ keyboard only նավիգացիայով, կամ օգտագործել էկրանի ընթերցման գործիքի միջոցով հնարավորություն է տալիս հատուկ կարիքներով մարդկանց լիարժեք օգտվել կայքից¹³³:

Այս կայքում օրինակ մարդն ինքնուրույն կարող է Կարգավորումները բաժնից փոխել էջի պարամետրերը և կայքի ընթերցումն առավել տեսանելի և հարմար դարձնել իր համար¹³⁴:

Changing colors

This website allows users to add more contrast for the content by changing the content colors. To enable high-contrast view, click [here](#) or press Tab until the "Toggle high contrast" link appears at the top of the page. The website refreshes, and text color changes to white, links to yellow and backgrounds to black. The focus box is also changed to more obvious thick dotted frame.

Using a screen reader

A screen reader is a software application that attempts to identify and interpret what is being displayed on the screen. This interpretation is then re-presented to the user with text-to-speech, sound icons, or a Braille output device.

The content of this website is created in accordance with the screen reader technical standards. For example, pictures have Alt tags, special text-based descriptions; video windows have textual descriptions about what's happening on the screen; structural elements are placed and ordered so that the order of the information read by the screen reader is logical and easy to follow.

A choice of popular screen readers:

- ◆ JAWS (Windows) <http://www.freedomscientific.com/>
- ◆ VoiceOver (OS X, free, built-in)
- ◆ NVDA (Windows, free) <http://www.nvaccess.org/download/>
- ◆ SystemAccess (Windows) <http://www.serotek.com/systemaccess>



¹³³ <https://www.freedomscientific.com>

¹³⁴ <https://www.valitsus.ee/en/accessibility>

Կայքն ունի google translate-ով կամ հնարավոր այլ համադրելի ծրագրերով թարգմանելու հնարավորություն կամ առնվազն կայքի հայերեն տարբերակին 80%-ով համադրելի անգլերեն և ռուսերեն տարբերակներ

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերից ոչ մեկը լիարժեք չի համապատասխանում այս չափանիշին:
- Հիմնական տեղեկատվությունը պետք է առկա լինի առնվազն երկու լեզուներով: google translate-ը թեև լավ հնարավորություն է, սակայն պաշտոնական տեղեկատվության դեպքում դրա օգնությամբ թարգմանությունն արժանահավատ չէ և կարող է խեղաթյուրել հիմնական բովանդակությունը:
- Կայքերում հաճախ հայերեն բովանդակությունը նույնական չէ անգլերեն և ռուսերեն էջերին: Օրինակ, մարմինների կառուցվածքին և գործառույթներին վերաբերող բաժիները թարգմանված են կցկտուր և չեն համապատասխանում հայերեն բովանդակությանը: Առաջարկում ենք, որ մարմնի հիմնական գործառույթներին, կառուցվածքին վերաբերող հիմնական կարգավորումներն ամբողջական առկա լինեն օտար լեզվով:

Կայքն ունի որոնման համակարգ

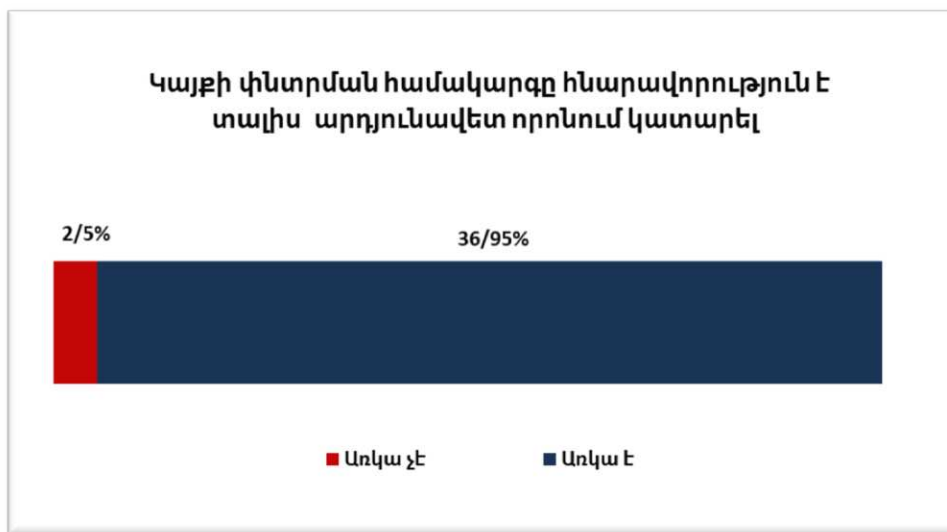
Հիմնական եզրահանգում

- Դիտարկված պաշտոնական կայքերից միայն երկուսում առկա չէ որոնման համակարգ: Մնացած բոլոր կայքերում առկա համակարգը հնարավորություն է տալիս բանալի բառերով գտնել ցանկալի տեղեկատվությունը (զծապատկեր 55):

Կարևոր է կայքերում պատշաճ աշխատող որոնման համակարգի առկայությունը, քանի որ այն հնարավորություն է տալիս օգտվողին հեշտությամբ գտնել իրեն հետաքրքրող կամ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: Բաց տվյալների սկզբունքներից է այն, որ փաստաթուղթը պետք է հեշտությամբ գտնվի պաշտոնական ռեսուրսներում: Այն սահմանում է, որ կարևոր է հաշվի առնել նաև օգտվողի փորձը՝ ինչպես է նա փնտրում

տեղեկատվությունը¹³⁵: Որոնման համակարգ ընդհանրապես առկա չէ ՀՀ վարչապետի¹³⁶ և Միջուկային անվտանգության կարգավորման կոմիտեի¹³⁷ պաշտոնական կայքերում: Որոշ կայքերում, սակայն, համակարգերն այնքան էլ լավ չեն աշխատում, որտեղ հիմնական բանալի բառերով որոնումը համապատասխան արդյունք կամ չի տալիս, կամ խիստ թերի, ոչ լիարժեք արդյունք է ապահովում: Օրինակ, նախարարություններից մեկի կայքում «նախարար» բանալի բառով որոնման արդյունքում կայքն առաջարկում է միայն 2 հնարավոր հիշատակում, ինչը գործնականում անհնար է:

Գծապատկեր 55. Որոնման համակարգերի առկայությունը կայքերում



Կայքը համապատասխանում է ՀՀ կառավարության 2013 թվականի դեկտեմբերի 26-ի N 1521-Ն որոշմամբ սահմանված համատեղելիության պահանջներին

Հիմնական եզրահանգում

- Պաշտոնական կայքերից ոչ մեկը լիարժեք չի համապատասխանում կառավարության որոշմամբ սահմանված ստանդարտներին:
- Անհրաժեշտ է մշակել և արդիականացնել «Պետական մարմինների պաշտոնական կայքերին ներկայացվող նվազագույն պահանջները հաստատելու մասին» Կառավարության N 1521-Ն որոշումը, որն ուղղված է պետական մարմինների ինտերնետային կայքերի միասնականացմանն ու ստանդարտացմանը:

¹³⁵ <https://bit.ly/2AxtkKj>

¹³⁶ www.primeminister.am

¹³⁷ www.anra.am

Բաց կառավարման գործընկերության շրջանակներում Հայաստանի գործողությունների առաջին ծրագրով ընդունվեց «Ինտերնետ ցանցում պետական մարմինների պաշտոնական կայքերին ներկայացվող նվազագույն պահանջները հաստատելու մասին» N 1521-Ն որոշումը, որն ուղղված էր պետական մարմինների ինտերնետային կայքերի միասնականացմանը: Սրանով ամրագրված է պարտադիր հրապարակման 29 խումբ տեղեկություն, որոնք պետք է պարտադիր հրապարակվեն պաշտոնական ինտերնետային կայքերում: Կարգն ընդունվեց, սակայն այն գործնականում չիրականացվեց. պետական մարմինների ինտերնետային կայքերից և ոչ մեկը լիարժեք չի ապահովում այս որոշման պահանջները:

Մյուս կողմից նաև այս որոշումը խիստ կարիք ունի արդիականացման և բարեփոխման՝ տեղեկատվական նոր մարտահրավերներին և զարգացումներին համապատասխանելու համար: Այս նպատակով առաջարկում ենք ստեղծել հատուկ աշխատանքային խումբ, որի առաջնային անելիքներից է լինելու նախ մշակել պաշտոնական վեբ ռեսուրսների կառավարման և արդիականացման ռազմավարություն և գործողությունների ծրագիր: Ռազմավարությունը պետք է լուծի երկու հիմնական խնդիր.

- այն պետք է ապահովի, որ ցանկացած պահի, ցանկացած վայրում և ցանկացած սարքով քաղաքացին հնավորություն ունենա օգտվել կառավարության մատուցած բարձրորակ թվային ծառայություններից,
- այն պետք է ապահովի, որ պաշտոնական տեղեկատվությունը հրապարակվի ժամանակին, ամբողջական, բացառապես ինտելիգենտ (smart), ապահով և մատչելի եղանակով:

Ռազմավարությունը պետք է մշակվի պաշտոնական կայքերի պարբերական ուսումնասիրության արդյունքների վրա, ինչպես նաև առաջարկում ենք գործարկել քննարկումների ազգային պլատֆորմ՝ քաղաքացիներին, փորձագետներին, այլ ոլորտների մասնագետներին գործընթացում ներգրավելու նպատակով:¹³⁸ Առաջարկում ենք նաև ստեղծել հայկական բոլոր պաշտոնական կայքերի գույքագրման կատալոգ, որտեղ ըստ ոլորտների հասանելի կլինեն պաշտոնական բոլոր կայքերը:

¹³⁸ [National Dialogue for Improving Federal Websites](#) - Ուսանելի է ԱՄՆ փորձն այս հարցում:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

ՀՀ պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական ինտերնետային կայքերի համալիր գնահատման արդյունքները և հիմնական եզրահանգումներն ամփոփելով՝ առաջարկում ենք հետևյալ լուծումները.

1. Վեբ ռեսուրսների արդյունավետ կառավարում և արդիականացում

Պաշտոնական վեբ ռեսուրսների արդյունավետ կառավարման ու բարեփոխման համար անհրաժեշտ է իրականացնել համակարգային և դինամիկ միջոցառումներ, որոնք կապահովեն առաջիկա տարիներին կառավարության վեբ ռեսուրսների զարգացումն ու տրանսֆորմացիան:

Նախելառաջ, որպես պրոակտիվ հրապարակայնության առաջընթացի և զարգացման առաջնային լուծում անհրաժեշտ ենք համարում անցում կատարել պաշտոնական ռեսուրսների կառավարման կենտրոնացված մոդելի: Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերը պետք է ինտեգրվեն gov.am ռեսուրսում: Քաղաքացին չպետք է տասնյակ պաշտոնական կայքերում դեգերի՝ մինչև կգտնի իրեն անհրաժեշտ տեղեկատվությունը կամ թվային ծառայությունը: Մեկ միասնական պաշտոնական վեբ ռեսուրսի առկայությունը կհեշտացնի ու արդյունավետ կդարձնի քաղաքացու որոնման գործընթացը: gov.am-ը կդառնա կառավարության և պետական կառավարման մյուս բոլոր մարմինների բոլոր թվային ծառայությունների և տվյալների միասնական միջավայրը:

Վեբ ռեսուրսների կառավարման այս կենտրոնացված մոդելը կյանքի կոչելու հարցում կարող է ուղենշային դառնալ Մեծ Բրիտանիայի փորձն այս ոլորտում, որտեղ պետական կառավարման մարմինների կայքերն ինտեգրված են մեկ միասնական պորտալում GOV.UK-ում (Integrated portal of government websites): Պորտալը միավորում է 25 պետական կառավարման մարմինների կայքեր՝ ներառյալ նախարարություններ, նախարարական դեպարտամենտներ և 408 հանրային մարմինների պաշտոնական կայքեր:¹³⁹

Այս հավակնոտ բարեփոխումն իրականացնելու նպատակով նախ անհրաժեշտ է մշակել և ընդունել պաշտոնական վեբ ռեսուրսների արդիականացման և կառավարման ռազմավարություն և գործողությունների ծրագիր: Ռազմավարությունը պետք է լուծի երեք հիմնական խնդիր.

- Ապահովել պաշտոնական վեբ ռեսուրսների արդիականացումը, դրանց կառավարման կենտրոնացումը, միասնականացումը և հարմոնիզացիան:

¹³⁹ <https://www.gov.uk/government/organisations>

- Ապահովել, որ ցանկացած պահի, ցանկացած վայրում եւ ցանկացած սարքով քաղաքացին հնավորություն ունենա օգտվել կառավարության մատուցած բարձրորակ թվային ծառայություններից:
- Ապահովել, որ պաշտոնական տեղեկատվությունը հրապարակվի ժամանակին, ամբողջական, բացառապես ինտելիգենտ (smart), ապահով և մատչելի եղանակով:¹⁴⁰

Ռազմավարությունը պետք է մշակվի պաշտոնական կայքերի պարբերական ուսումնասիրության արդյունքների հիման վրա:

Ռազմավարության մշակմանն ու ընդունմանը պետք է հաջորդի ռազմավարության հիման վրա մշակված վեբ ռեսուրսների կառավարման գործողությունների պլանի ընդունումը՝ ուղղված կայքերի կենտրոնական կառավարմանն ու զարգացմանը:

Անշուշտ ռեֆորմն իրականացնելու համար անհրաժեշտ է նաեւ նոր կարողություններով հագեցած թիմ, որպեսզի այս ոլորտում ստեղծվի գերազանցության կենտրոն բարձր հեղինակությամբ: Բարեփոխումների իրականացումը պետք է ստանձնի Վարչապետի աշխատակազմը՝ բացառելու թվային հարրոդակցության եւ ծառայությունների օրակարգի հատվածային առաջնորդումը:

Կարծում ենք նաեւ՝ այս ոլորտի ցանկացած բարեփոխում պետք է անցնի նաև հանրային լուրջ փորձաքննություն: Այս նպատակով առաջարկում ենք գործարկել քննարկումների ազգային պլատֆորմ՝ քաղաքացիներին, փորձագետներին, այլ ոլորտների մասնագետներին գործընթացում ներգրավելու եւ մասնակցելու նպատակով: Այսօրինակ գործընթաց իրականացվեց ԱՄՆ-ում 2011 թվականին, երբ հազարավոր քաղաքացիներ իրենց ներդրումն ունեցան կառավարության վեբ ռեսուրսների կառավարման ազգային ռազմավարության մշակման եւ իրականացման գործում:¹⁴¹

Նշենք, որ կենտրոնացված մոդելի իրականացման շնորհիվ կտնտեսվեն հսկայական միջոցներ, որոնք կարող են ուղղվել ոլորտի հետագա զարգացմանը:

2. Պաշտոնական վեբ ռեսուրսների գույքագրում

Անհրաժեշտ է իրականացնել պաշտոնական վեբ ռեսուրսների գույքագրում (ինվենտարիզացիա): Սա կօգնի հասկանալ, թե որ պաշտոնական կայքերն է հնարավոր միավորել և առավել արդյունավետ ծառայություն մատուցել քաղաքացուն: Հնարավորություն կտա պարզել, թե քանի պաշտոնական դոմեյն կա, քանի գործող կամ չգործող պաշտոնական կայք, որոնք են մշակման կամ վերազինման փուլում, որ կայքերն են հանրային մասնակցության և էլեկտրոնային ծառայության գործիքներ պարունակում, որ պետական մարմինների կողմից է իրականացվում դրանց կառավարումը:

¹⁴⁰ Տես՝ ԱՄՆ կառավարության հաջողված փորձը, որը կարող է ուսանելի լինել ՀՀ ազգային ռազմավարության մշակման գործընթացում՝ <https://bit.ly/362Dl0U>

¹⁴¹ [National Dialogue for Improving Federal Websites](#) - Ու սանել ի է ԱՄՆ փորձն այ ս հարցում:

Առաջարկում ենք նաև ստեղծել հայկական բոլոր պաշտոնական կայքերի գույքագրման կատալոգ, որտեղ ըստ ոլորտների հասանելի կլինեն բոլոր պաշտոնական կայքերը: Որպես օրինակ նշենք ԱՄՆ կառավարության գործարկած ռեսուրսը՝ <https://www.usa.gov/federal-agencies>, որն ԱՄՆ պետական բոլոր մարմինների պաշտոնական կայքերի կատալոգն է:

3. .gov.am դոմեյնի ապահովում պաշտոնական բոլոր կայքերի համար

Անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերի աշխատանքն ապահովել .gov.am տիրույթի (դոմեյնի) վրա գրանցված ենթատիրույթներով (օրինակ, moj.gov.am, hti.gov.am) դրանք պաշտոնական ընկալելու և որոնման համակարգերում ակտիվ առաջխաղացման համար: Այսպիսին է միջազգային լավագույն փորձը: Օրինակ, ԱՄՆ-ի բոլոր ֆեդերալ մարմինների կայքերի հասցեները .gov դոմեյնի վրա են, ինչը նշանակում է պաշտոնական: Մեծ Բրիտանիայի փորձը ևս հետաքրքիր է, որտեղ պետական կառավարման կայքերն ինտեգրված են մեկ միասնական պորտալում GOV.UK-ում (Integrated portal of government websites): Պորտալը միավորում է 25 պետ կառավարման մարմինների կայքեր՝ ներառյալ նախարարություններ, նախարարական դեպարտամենտներ և 408 հանրային մարմինների պաշտոնական կայքեր:

4. Պաշտոնական կայքերի միասնական ստանդարտի մշակում

Անհրաժեշտ է մշակել պաշտոնական կայքերի ստեղծման և մշակման **ընդհանուր քաղաքականություն, կայքերի մշակման միասնական և արդիական ստանդարտ և կայքերի ձևավորման տիպային օրինակ:**

Պաշտոնական կայքերի կառուցվածքի և ձևավորման միասնականությունը հեշտացնում է քաղաքացու կողմից տեղեկատվության փնտրումը, արդյունավետ դարձնում քաղաքացի-կառավարություն առցանց շփումը: Ուսանելի է Էստոնիայի կառավարության փորձը, որտեղ 2014 թվականի հունիսից գործարկվեցին բոլոր նախարարությունների՝ միասնական կառուցվածքով և ձևավորմամբ պաշտոնական կայքերը, որոնք թույլ են տալիս այցելուին ավելի արագ և հեշտությամբ գտնել իրենց անհրաժեշտ պաշտոնական տեղեկատվությունը, ինչպես նաև ունենալ հստակ պատկերացում կառավարության և պետական կառավարման մարմինների նպատակների և գործունեության վերաբերյալ: Էստոնիայի կառավարության և 11 նախարարությունների նույնական կառուցվածքով և դիզայնով կայքերը ներկայում ձևավորում են կառավարության միասնական առցանց միջավայրը: Այս բոլոր կայքերում գլխավոր էջերը, նորությունները, նպատակներն ու գործողությունները, պատկերներն ու տեսանյութերը կայքերի միևնույն բաժիններում և հատվածներում են հրապարակվում: Նույնիսկ սոցիալական էջերի բաններները տեղակայված են բոլոր կայքերի միևնույն հատվածում¹⁴²: Ընդ որում նույնական են ամենատարբեր ոլորտների նախարարությունների կայքերը՝ Էստոնիայի մշակույթի

¹⁴² <https://vm.ee/en/government-portal>

նախարարության ¹⁴³, ֆինանսների նախարարության ¹⁴⁴ կամ էստոնիայի կառավարության ¹⁴⁵ էջերն ունեն նույն ինտերֆեյսը և կառուցվածքը:

Տարիներ շարունակ մեզանում հսկայական ռեուրսներ են ծախսվում պաշտոնական կայքերի վերազինման կամ նոր պաշտոնական կայքերի ստեղծման նպատակով: Միայն 2018-2019թթ. այս նպատակով ծախսվել է 90 միլիոնից ավելի ՀՀ դրամ: Ընդ որում, դրանց մեծ մասը տրամադրել են դոնոր կազմակերպությունները: Կարծում ենք, այս հարցին անհրաժեշտ է ցուցաբերել համալիր մոտեցում և առաջարկել միասնական լուծումներ: Միաժամանակ, սա իրագործելու նպատակով անհրաժեշտ է 2021թ. պետական բյուջեում հատուկ ծախսեր նախատեսել պաշտոնական կայքերի միասնականացումն ու ստանդարտացումն ապահովելու նպատակով, ինչպես նաև վեբ ռեսուրսների ընդհանուր բարեփոխումների օրակարգը կյանքի կոչելու համար:

Անհրաժեշտ է նաև բարեփոխել պաշտոնական կայքերի ստանդարտացման մասին իրավական կարգավորումները, որոնք կլինեն գործուն, կիրառելի և կբխեն տեխնոլոգիաների զարգացման արդի պահանջներից:

5. Պաշտոնական կայքերի գնահատման համակազմի ներդրում

5.1 Կայքերի գնահատման միասնական մոդելի և գործիքների ներդրումն անհրաժեշտություն է: Պետք է կայքերի գնահատումը դարձնել մշտական գործընթաց՝ ներդնելով պաշտոնական վեբ ռեսուրսների գնահատման միասնական մոդել և գործիքակազմ (Measuring Performance) և ապահովել ոլորտում մրցակցային պայմաններ պետական մարմինների համար:

Կայքերի կիրառելիության գնահատումը մշտական գործընթաց դարձնելը պաշտոնական վեբ ռեսուրսների համալիր բարեփոխումների հնարավորություն կստեղծի: Այն նաև հիմք կծառայի պաշտոնական կայքերի զարգացման ռազմավարություն մշակելու և նորարարական գործիքներ ստեղծելու համար, ինչը պաշտոնական տեղեկատվության կառավարումն ավելի արդյունավետ և օգտակար կդարձնի և՛ քաղաքացու, և՛ կառավարության համար:

Միննույն ժամանակ, անհրաժեշտ է պարբերաբար մոնիտորինգ անցկացնել՝ պաշտոնական վեբ բովանդակության ճշգրտությունն ու մատչելիությունը ապահովելու համար: Կայքերը մարմինների կողմից պետք է կանոնավոր վերանայվեն, թարմացվեն և օպտիմալացվեն միասնական մեթոդաբանության համապատասխան:

5.2 Առաջարկում ենք մշակել և գործարկել կայքերի թեստավորման պաշտոնական ռեսուրս: Սա հնարավորություն կտա իրականացնել պաշտոնական կայքերի պարբերական թեստավորում՝ պարզելու, թե ովքեր են հիմնականում կայքի այցելուները,

¹⁴³ <https://www.kul.ee/en>

¹⁴⁴ <https://www.rahandusministeerium.ee/en>

¹⁴⁵ <https://www.riigikantselei.ee/en>

աշխարհագրական որ տարածքից են առավել հաճախ այցելում կայք, ինչ բովանդակություն են փնտրում, և այլ կարևոր հարցեր, որոնք էական են կայքի բովանդակությունը հարստացնելու և առավել հասցեական դարձնելու առումով:

Ուսանելի փորձ է առկա ԱՄՆ-ում, որտեղ մշակված պաշտոնական այս գործիքը <https://analytics.usa.gov/> հնավորություն է տալիս իրական ռեժիմում տեսնել, թե պաշտոնական կայքերը կամ դրանցից յուրաքանչյուրը քանի այցելու ունի այդ պահին, ինչ փաստաթղթեր կամ տվյալներ են փնտրում քաղաքացիները, ինչ սարքավորումներից են մուտք գործում կայք, որ երկրներից կամ քաղաքներից են այցելուները: Այս տվյալները ներկայացնում են, թե մարդիկ ինչպես են առցանց շփվում կառավարության հետ՝ ինչ են փնտրում, ինչ էջեր են այցելում և պետական որ էլ. ծառայություններից են օգտվում: Կարևոր է, որ ծրագիրը չի հետևում մարդկանց և ապանձնավորում է այցելուների IP հասցեները: Ներկայումս Digital Analytics ծրագիրը¹⁴⁶ տվյալներ է հավաքում գործադիր իշխանության շուրջ 400 պաշտոնական դոմեյններից և ընդհանուր առմամբ շուրջ 5,700 պաշտոնական կայքերից: Իսկ մինչ մեզանում նմանատիպ էլ. գործիքի մշակումը, առաջարկում ենք օգտագործել արդեն իսկ առկա ռեսուրսները¹⁴⁷:

6. Տեղեկատվության մատչելիության ապահովում

Բոլոր պաշտոնական կայքերը պետք է բարեփոխվեն տեղեկատվության ազատության սկզբունքը լիարժեք ապահովելու նպատակով:

6.1 Տեղեկատվության մատչելիության ապահովման համար նախ անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերում ապահովել տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնի առկայությունը՝ համակարգված և լիարժեք բովանդակությամբ և միասնական կառուցվածքով ու ձևաչափով: Այստեղ անհրաժեշտ է հրապարակել. Այս առումով նաև անհրաժեշտ է մշակել և մարմիններին տրամադրել ՏԱ վերաբերյալ նյութերի մշակման մեթոդաբանություն, ինչպես նաև միասնական տիպային ձևանմուշներ (օրինակ, ՏԱ վիճակագրության կամ տեղեկություն տրամադրելու կարգի տիպային

- տեղեկատվության ազատության պատասխանատու անձի կոնտակտային տվյալները,
- տեղեկություն ստանալու հարցումների օրինակելի ձևերը,
- տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ ամենամյա վիճակագրությունը,
- հաճախ տրվող հարցերը և դրանց պատասխանները,
- տեղեկություն տրամադրելու կարգը,
- հանգամանալից խորհրդատվություն տեղեկություն ստանալու ընթացակարգի վերաբերյալ, որը քաղաքացիներին հասկանալի և մատչելի կբացատրի՝ ինչպես դիմել և ստանալ տեղեկատվություն պետական կառավարման մարմնից:

¹⁴⁶ <https://digital.gov/guides/dap/>

¹⁴⁷ Օրինակ, <https://www.similarweb.com>, <https://www.alexa.com>:

օրինակ): Մեթոդոլոգիան կապահովի պետական մարմինների կողմից SU նյութերի մշակման միասնական պրակտիկա:

ՀՀ կառավարության գործարկած e-request.am հարթակը բարելավման դեպքում կարող է ծառայել որպես տեղեկատվության ազատության միասնական պաշտոնական հարթակ ՀՀ քաղաքացիների և կառավարության համար՝ ապահովելով լիարժեք պաշտոնական շտեմարան SU մասին: Միաժամանակ, այն հնարավորություն կտա հանրային վերահսկողություն իրականացնել մարմինների թափանցիկության մակարդակի նկատմամբ:

6.2 Պաշտոնական կայքերում պետք է հնարավորինս սեղմ ժամկետում հրապարկվեն օրենքով սահմանված պարտադիր հրապարակման ենթակա բոլոր փաստաթղթերը և տեղեկությունները՝ լիարժեքության, ամբողջականության, արդիականության, մատչելիության սկզբունքներին համապատասխան: Այնուհետև, պետք է ապահովել դրանց ժամանակին թարմացումը (օրինակ, մարմնի կողմից գաղտնազերծված փաստաթղթերը, դրամաշնորհների վերաբերյալ փաստաթղթերը):

Առաջարկում ենք հաշվի առնել սույն գնահատմամբ յուրաքանչյուր մարմնի վերաբերյալ դիտարկումներն այս կամ այն տեղեկությունների հրապարակման վերաբերյալ և դրանք շտկել հնարավորինս սեղմ ժամկետներում:

7. Մարդակենտրոն բովանդակության ստեղծում

Անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերում զարգացնել ու խթանել մարդակենտրոն բովանդակությունը: Այս նպատակով առաջարկում ենք, որ կայքերի բովանդակության համար պատասխանատու աշխատակիցներն անցնեն անհրաժեշտ ուսուցում և վերապատրաստում՝ ինչպես մատուցել պաշտոնական տեղեկությունները, որպեսզի դրանք օգտակար և կիրառելի լինեն քաղաքացու համար, չլինեն հազեցած տերմիններով ու խրթին բառապաշարով, ինչպես գրել պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրեր, որպեսզի դրանք պարունակեն մարդկանց անհրաժեշտ տեղեկություններ:

Պաշտոնական կայքերի օգտակարությունը և ինտերակտիվությունը զարգացնելու նպատակով անհրաժեշտ է նաև կայքերում լայնորեն օգտագործել ինֆոգրաֆիկաներ և դեշբոդեր, որոնց հետ աշխատելու հմտությունները նույնպես պետք է յուրացնեն կայքի պատասխանատուները:

Կայքերը պետք է բավարարեն քաղաքացու ունեցած ակնկալիքները: Դրանք պետք է տեսանելի, հասկանալի, պարզ լեզվով մարդուն ներկայացնեն այն ամենն, ինչ անում է կառավարությունը: Դեշբոդերի և ինֆոգրաֆիկաների միջոցով մարդիկ առավել տեսանելի ու հստակ կպատկերացնեն իրականացվող բարեփոխումները:¹⁴⁸ Նույնիսկ կառավարության բարդ թվացող որոշումները կարելի է մատուցել քաղաքացուն

¹⁴⁸ Ուսանելի օրինակ է Հնդկաստանի կառավարության գործարկած դեշբոդերի օրինակը՝ <https://transformingindia.mygov.in/performance-dashboard/>

հասկանալի, ընկալելի ու պատկերավոր: ԱՄՆ կառավարությունը դեռևս 2011 թվականին սկսեց ակտիվորեն կիրառել դեշրորդերը որպես բաց կառավարման իրականացման անհրաժեշտ միջոց:¹⁴⁹

8. Բաց տվյալների ձևաչափի ապահովում

Կայքերում հրապարակվող տեղեկատվությունը պետք է լինի բաց տվյալներ ֆորմատով, և սա պետք է դառնա հրապարակման պարտադիր չափանիշ: Հրապարակված տվյալները պետք է լինեն մեքենայարնթեռնելի, անվճար, հասանելի ազատորեն օգտագործման և վերաօգտագործման համար՝ առանց վերահսկման որևէ մեխանիզմի կամ սահմանափակման:

Բաց տվյալներ չափանիշի կիրառումը թույլ կտա, օրինակ, պետական բյուջեն առավել հասանելի և ընկալելի դարձնել վերլուծաբանների, լրագրողների ու քաղաքացիների համար: Այն թույլ կտա իրականացնել բյուջեի ծախսերի համեմատական վերլուծություն, գտնել օրինաչափություններ և բացահայտել խնդիրներ, թույլ կտա նաև ավելի արդյունավետ պլանավորում իրականացնել՝ հիմնված փաստահեն վերլուծությունների վրա:

Նշենք նաև, որ PDF ձևաչափի տվյալների օգտագործումը կայքում նվազեցնում է կայքի տեսանելիությունը որոնման համակարգերում:

9. Պաշտոնական կայքերի մատչելիությունը հատուկ կարիքներ ունեցողների համար

Պաշտոնական կայքերի 92%-ը հարմարեցված չէ տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար: Անհրաժեշտ է իրականացնել կայքերի տեխնիկական վերազինում, որպեսզի հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն ստացողների հատուկ կարիքները:

10. Անձնական տվյալների մշակման քաղաքականության մշակում և հանրայնացում

Մարմինները նախ պետք է գույքագրեն, թե իրենց լիազորություններով պայմանավորված ինչպիսի անձնական տվյալներ են մշակում, նաև թե սուբյեկտների որ շրջանակի անձնական տվյալներն են մշակում: Այնուհետև, հավաքագրված այս տվյալների հիման վրա պետք է մշակեն իրենց կառույցի անձնական տվյալների մշակման քաղաքականությունը: Միաժամանակ, պաշտոնական կայքերի գլխավոր էջում պետք է հրապարակվի տեղեկատվություն այն մասին, թե կայքից օգտվողների անձնական տվյալներն ինչպես են մշակվում և պահպանվում՝ ինչ ժամկետով:

¹⁴⁹ https://federalnewsnetwork.com/wp-content/uploads/pdfs/080111_dashboard_report_ibm.pdf

Անձնական տվյալների անվտանգության քաղաքականությունները երկուսն են: Առաջինը պետք է վերաբերի մարմնի կողմից մշակվող անձնական տվյալների մշակման ընթացակարգերին և առանձնահատկություններին իր լիազորությունների իրականացման գործընթացում, երկրորդը պաշտոնական կայքի կողմից այցելուի անձնական տվյալների մշակման վերաբերյալ (հավաքումը, պահպանումը, օգտագործումը, ժամկետները և այլ հարցեր):

Պետական կառավարման մարմինների այս երկու քաղաքականությունները պետք է հրապարակվեն պաշտոնական կայքերում: Քանի որ մեզանում առկա չէ նման դրական փորձ, հարկ ենք համարում ուշադրություն հրավիրել Մեծ Բրիտանիայի կառավարության կայքում հրապարակված գաղտնիության քաղաքականության վրա, որը կարող է լավ օրինակ լինել¹⁵⁰: ՄԲ-ի կառավարության կայքում հրապարակված ԱՏՊ ծանուցմամբ քաղաքացուն հանգամանալից ներկայացվում է, թե ինչպիսի անձնական տվյալներ է մշակում մարմինն իր մասին, ինչ նպատակով և ինչպես է օգտագործում այդ տվյալները և ինչ ժամկետով:

11. Պաշտոնական կայքերում պետք է լիարժեք հրապարակվեն հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը, նաև ազդարարման պատասխանատուի տվյալները և ազդարարման կարգը

Պաշտոնական կայքերի 71%-ում հրապարակված չէ մարմնի՝ հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը: Պաշտոնական կայքերի 55%-ը տեղեկատվություն չի հրապարակել ազդարարման պատասխանատուի և ազդարարման կարգի վերաբերյալ:

Պաշտոնական բոլոր կայքերը պետք է ունենան հակակոռուպցիոն ոլորտի վերաբերյալ առանձնացված բաժին, որտեղ հրապարակվեն ոլորտում իրականացվող գործողությունները, ժամանակացույցը, ինչպես նաև ազդարարման ներքին կարգը և ազդարարման պատասխանատուի տվյալները: Ինչպես նաև առաջարկում ենք այս բաժնում տեղադրել ազդարարման միասնական էլեկտրոնային հարթակի հղումը՝ <https://www.azdararir.am/am/>:

12. Վերապատրաստումներ և հմտությունների կատարելագործում

Պետական կառավարման մարմիններում թափանցիկության ապահովման և հրապարակայնության բարձրացման կարևորագույն նախադրյալը տեղեկություն տնօրինող մարմնի աշխատակիցների համապատասխան պատրաստվածությունն է: Առաջարկում ենք **պարբերաբար, տարեկան առնվազն մեկ անգամ իրականացնել տեղեկատվության ազատության և բաց կառավարման վերաբերյալ**

¹⁵⁰ <https://www.gov.uk/help/privacy-notice>

վերապատրաստումներ: Այս վերապատրաստումները պետք է նաև բխեն կարիքների գնահատման ընթացքում վեր հանված բովանդակային առաջնահերթություններից:

13. Բարեփոխում քաղաքացու համար քաղաքացու մասնակցությամբ

Անհրաժեշտ է պաշտոնական կայքերում ներդնել քաղաքացիների մասնակցության գործիքներ: Քաղաքացու համար պետք է ապահովել երկրում ընթացող փոփոխություններին իրական և ակտիվ մասնակցություն ունենալու հնարավորություն, որի միջոցով նա կկարողանա քննարկել, առաջարկել, գնահատել, մշակել, կարծիք հայտնել և քվեարկել:

Նախ, կարևոր է քաղաքացիների մասնակցության ապահովման գործիքների լայն կիրառման խթանումը պաշտոնական կայքերում՝ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա: Կայքերում պետք է նախատեսվեն հայեցակարգային կարևոր փաստաթղթերի և դրանց նախագծերի մասին քաղաքացիների կարծիքները, մեկնաբանությունները, առաջարկներն արտահայտելու առցանց գործիքներ:

Ինչպես նաև, առաջարկում ենք ստեղծել և գործարկել my.gov.am քաղաքացիների առցանց մասնակցության հարթակը, որը կդառնա քաղաքացու միջավայրը կառավարությունում: Այստեղ մարդիկ կկարողանան գեներացնել գաղափարներ, մտքեր, առաջարկներ, կարծիքներ՝ ուղղված կառավարության բարեփոխումներին: Այստեղ քաղաքացիները կշրջանառեն իրենց գաղափարները՝ ուղղված երկրի բարեփոխումներին ու զարգացմանը: Այս միասնական առցանց տիրույթում կընթանա պետություն-քաղաքացի երկխոսությունը, քննարկումները, գաղափարների փոխանակումը երկրում ընթացող բոլոր կարևոր որոշումների ընդունման շուրջ:

Գնահատման զեկույցում ներկայացված են նաև բազմաթիվ այլ կոնկրետ առաջարկներ՝ ուղղված կայքերի բովանդակության և կառուցվածքի բարեփոխմանն ու արդիականացմանը և պրոակտիվ հրապարակայնության միջազգային չափանիշներին համապատասխանեցմանը:

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1

ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

Պետական կառավարման մարմիններ	
1.	ՀՀ կառավարություն (www.gov.am , www.e-gov.am)
2.	ՀՀ վարչապետի աշխատակազմ (www.primeminister.am)

Նախարարություններ	
3.	Առողջապահության նախարարություն (www.moh.am)
4.	Ֆինանսների նախարարություն (www.minfin.am)
5.	Արտակարգ իրավիճակների նախարարություն (www.mes.am)
6.	Արտաքին գործերի նախարարություն (www.mfa.am)
7.	Պաշտպանության նախարարություն (www.mil.am)
8.	Շրջակա միջավայրի նախարարություն (www.mnp.am)
9.	Արդարադատության նախարարություն (www.moj.am)
10.	Բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն (www.hti.am)
11.	Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն (www.mtad.am)
12.	Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն (http://escs.am/am)
13.	Էկոնոմիկայի նախարարություն (www.mineconomy.am)
14.	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն (www.mlisa.am)

Կառավարությանը ենթակա մարմիններ	
15.	Կադաստրի կոմիտե (www.cadastre.am)
16.	Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմին (www.msib.am)
17.	Կրթության տեսչական մարմին (www.eib.am)
18.	Պետական եկամուտների կոմիտե (www.customs.am , www.taxservice.am)
19.	Վիճակագրական կոմիտե (www.armstat.am)
20.	Քաղաքաշինության կոմիտե (http://www.minurban.am/am/)
21.	Մննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին (http://snund.am/)
22.	Միջուկային անվտանգության կարգավորման կոմիտե (www.anra.am/)
23.	Բնապահպանության և ընդերքի տեսչական մարմին (www.ecoinspect.am/)
24.	Առողջապահության և աշխատանքի տեսչական մարմին (http://minurban.am/)
25.	Քաղաքաշինության, տեխնիկական և հրդեհային անվտանգության տեսչական մարմին (www.utfsib.am)

Վարչապետին ենթակա մարմիններ	
26.	Ազգային անվտանգության ծառայություն (www.sns.am)
27.	Պետական վերահսկողական ծառայություն (www.supervision.am/)

28.	Ոստիկանություն (www.police.am/)
Մարզպետարաններ	
29.	Տավուշի մարզպետարան (http://tavush.mtad.am/)
30.	Արարատի մարզպետարան (http://ararat.mtad.am/)
31.	Արագածոտնի մարզպետարան (http://aragatsotn.mtad.am/)
32.	Գեղարքունիքի մարզպետարան (http://gegharkunik.mtad.am/)
33.	Կոտայքի մարզպետարան (http://kotayk.mtad.am/)
34.	Վայոց ձորի մարզպետարան (http://vdzor.mtad.am/)
35.	Շիրակի մարզպետարան (http://shirak.mtad.am/)
36.	Արմավիրի մարզպետարան (http://armavir.mtad.am/)
37.	Սյունիքի մարզպետարան (http://syunik.mtad.am/)
38.	Լոռու մարզպետարան (http://lori.mtad.am/)

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2

Պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական ինտերնետային կայքերի գնահատման չափանիշներ

Սույն չափանիշներով գնահատվել են պետական կառավարման մարմինների կայքերի բովանդակությունը, հազեցվածությունը, արդիականությունը, ձևը, տեխնիկական լուծումները և գործիքները. այլ կերպ ասած՝ ինչպես են տեղեկություն տնօրինող պետական կառավարման մարմիններն ապահովում հասարակությանն ամբողջական, հավաստի, ժամանակին տեղեկատվության մատչելի տրամադրումը սեփական նախաձեռնությամբ պաշտոնական կայքերի միջոցով: Չափանիշները հիմնվում են ինչպես ազգային օրենսդրությամբ սահմանված, այնպես էլ միջազգային լավագույն փորձով ձևավորված պահանջների վրա:

Պաշտոնական կայքերի գնահատման սույն չափանիշները բաժանվում են 3 հիմնական ենթախմբերի.

- տեղեկատվության մատչելիություն և ազատություն,
- պրոակտիվ հրապարակման ենթակա տեղեկությունների մատչելիություն,
- նավիգացիա և տեխնիկական չափանիշներ:

1 ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱԶԱՏՈՒԹՅՈՒՆ

- 1.1 Կայքն ունի տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժին, որը հասանելի է կայքի գլխավոր մակարդակում:
- 1.2 Կայքի տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնում առկա է տեղեկատվություն/խորհրդատվություն տեղեկություն ստանալու հարցում ներկայացնելու կարգի մասին:
- 1.3 Կայքի տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնում առկա են տեղեկություն ստանալու հարցման օրինակելի ձևը և լրացման վերաբերյալ ցուցումները:
- 1.4 Կայքի տեղեկատվության ազատության վերաբերյալ առանձին բաժնում առկա են ստացված հարցումների ամենամյա վիճակագրական տվյալները՝ ըստ բանավոր, գրավոր, վերահասցեագրված, մերժված և բավարարված հարցումների: Բաժինը պարունակում է նաև տեղեկատվություն ստանալու հարցումների վերլուծություն:
- 1.5 Կայքում առկա է «Հաճախակի տրվող հարցեր» կամ այլ համապատասխան բաժին, որտեղ հրապարակվում են պարբերաբար (հինգ և ավելի անգամ) տրված միևնույն հարցերը և դրանց պատասխանները: Բաժինը պարբերաբար թարմացվում է:

- 1.6 Կայքում հրապարակված են տեղեկատվության ազատության համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի անուն, ազգանունը, նրա հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:
- 1.7 Կայքում առաջին մակարդակում հրապարակված է մարմնին էլեկտրոնային հարցմամբ կամ դիմումով դիմելու էլեկտրոնային միասնական հարթակը՝ e-request.am:
- 1.8 Կայքում առկա է մարմնին դիմելու մեկ միասնական գործիք, չկան «ուղարկել նամակ» գրություն վերտառությամբ այնպիսի ենթաբաժիններ, որոնք կարող են շփոթեցնել օգտվողին:
- 1.9 Հարցմամբ դիմելու առցանց գործիքը պարունակում է բացառապես օրենքով սահմանված վավերապայմանները լրացնելու պահանջը: Կայքում առկա չէ էլ հարցումներ ուղարկելու համար էլեկտրոնային ստորագրության, ինչպես նաև անձնագրային տվյալների պարտադիր լինելու մասին ծանուցում

2 ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- 2.1 Կայքում հրապարակված են մարմնի գործունեությանն առնչվող բոլոր նորմատիվ իրավական ակտերը՝ օրենքներ, որոշումներ, հրամաններ, կարգադրություններ, ինչպես նաև մարմնի գործունեությանն առնչվող կամ մարմնի կողմից մշակված նորմատիվ իրավական ակտերի նախագծերը:
- 2.2 Կայքում հրապարակված են մարմնի կառուցվածքը, գործառույթները և լիազորությունները, այդ թվում՝ պատվիրակված:
- 2.3 Կայքում հրապարակված են մարմնի գործունեության տարեկան հաշվետվությունները՝ թարմացված:
- 2.4 Կայքում հրապարակված են մարմնի բյուջեն և բյուջեի կատարման տարեկան հաշվետվությունները:
- 2.5 Կայքում հրապարակված են մարմնի հաստիքացուցակները, մարմնի պաշտոնատար անձանց անունները, ազգանունները, կրթությունը, մասնագիտությունը, պաշտոնը, աշխատանքի վայրի հեռախոսային համարները, էլեկտրոնային փոստի հասցեները և իրավասությունների նկարագիրը, բարձրաստիճան պաշտոնատար անձանց դեպքում նաև կենսագրությունը:
- 2.6 Աշխատանքի ընդունման կարգը և թափուր աշխատատեղերը:
- 2.7 Կայքում հրապարակված են գնումներին մասնակցելու հայտարարությունները, մասնակցության ընթացակարգը և չափանիշները:
- 2.8 Կայքում հրապարակված են գնումների մրցույթների արդյունքները և բողոքարկման կարգը

- 2.9 Կայքում հրապարակված են գնումների պայմանագրերը (ներառյալ մեկ անձից կատարված):
- 2.10 Կայքում հրապարակված են պաշտոնատար անձանց և պաշտոնական պատվիրակությունների այցերի և աշխատանքային գործուղումների մասին ամբողջական և թարմացված տեղեկություններ:
- 2.11 Կայքում հրապարակված է մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը՝ ներառյալ մարմնի կողմից մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների հղումները մեկ պատուհանի սկզբունքով:
- 2.12 Կայքում հրապարակված են մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների ամբողջական նկարագիրը, դրանիցից օգտվելու հասկանալի ցուցումները և նշանակությունը քաղաքացու համար:
- 2.13 Կայքում հրապարակված են մարմնի զարգացման ռազմավարությունը և/կամ ծրագիրը, գործողությունների պլանը:
- 2.14 Կայքում հրապարակված է մարմնի հակակոռուպցիոն ոլորտում իրականացվող գործողությունների ցանկը և ժամանակացույցը:
- 2.15 Կայքում առկա են ազդարարման պատասխանատուի տվյալները և ներքին ազդարարման կարգը:
- 2.16 Կայքում հրապարակված է մարմնի անձնական տվյալների պաշտպանության քաղաքականությունը, ինչպես նաև ծանուցում այն մասին, թե ինչպես է մարմինն օգտագործում օգտվողի անձնական տվյալները:
- 2.17 Կայքում առանձին բաժնում հրապարակված են մարմնի գործունեությանն առնչվող գաղտնագերծված փաստաթղթերը՝ թարմացված:
- 2.18 Կայքում հրապարակված է տեղեկատվություն քաղաքացիների հանրային մասնակցության մեխանիզմների և ընթացակարգերի վերաբերյալ:
- 2.19 Կայքում առկա են հայեցակարգային փաստաթղթերը, դրանց նախագծերը մեկնաբանելու և հետադարձ կարծիք ներկայացնելու հնարավորություն:
- 2.20 Կայքում առկա են քաղաքացիների կողմից կարծիք, մեկնաբանություն թողնելու դաշտեր:
- 2.21 Կայքում առկա է տեղեկատվություն քաղաքացիների ընդունելության կարգի, օրերի, ժամերի և վայրի մասին:
- 2.22 Կայքն ունի հետադարձ կապի առանձին բաժին, որտեղ նշված են մարմնի հասցեն, հեռախոսահամարները, պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցեն:
- 2.23 Կայքում հրապարակված են մարմնի կողմից տրամադրվող դրամաշնորհների կամ ծառայությունների պատվիրակման հայտարարությունները, տրամադրած դրամաշնորհների պայմանագրերը և դրանց հավելվածները:

- 2.24 Կայքում հրապարակված են պետական մարմնի կողմից միջազգային և տեղական կազմակերպությունների հետ համագործակցության, ինչպես նաև միջազգային պայմանագրերի մասին տեղեկությունները:
- 2.25 Կայքում առկա է արխիվ, որում տեղադրված են առնվազն 2 տարվա վաղեմություն ունեցող փաստաթղթերը:
- 2.26 Կայքում հրապարակված տեղեկություններում կատարված փոփոխությունները հրապարակվել են առավելագույնը 10-օրյա ժամկետում:

3 ՆԱՎԻԳԱՑԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐԱՄԵՏՐԵՐ

- 3.1 Հրապարակված տեղեկությունները արդիական, հավաստի և ամբողջական են:
- 3.2 Հրապարակված տեղեկությունները համապատասխանում են բաց տվյալների (open data) չափանիշին՝ մեքենայաընթեռնելի են, անվճար, հասանելի ազատորեն օգտագործման և վերօգտագործման համար՝ առանց վերահսկման որևէ մեխանիզմի կամ սահմանափակման:
- 3.3 PDF ձևաչափով փաստաթղթերը նվազագույն քանակի են և պատճենելու հնարավորությամբ, նույն տեղեկատվությունը առկա է այլընտրանքային ֆորմատներով:
- 3.4 Կայքի հասցեն հնարավորինս կարճ է, հեշտ հիշվող և տեղեկություն տնօրինողի տեսակին և անվանը բնորոշ:
- 3.5 Կայքի բոլոր բաժիններն արտացոլում են հստակ, պարզ և հնարավորինս կարճ հասցեներ՝ հասցեագրող վահանակի վրա:
- 3.6 Պաշտոնական սոցիալական ցանցերի էջերի հղումները պարզ նշված են տեսանելի տեղում: Մարմինը ունի պաշտոնական էջեր առնվազն Youtube և Ֆեյսբուք սոցիալական ցանցերում:
- 3.7 Կայքի յուրաքանչյուր էջ ունի իր հստակ անվանումը (heading), իսկ դրանց բովանդակությունը ամփոփ ներկայացված է յուրաքանչյուր էջում:
- 3.8 Կայքի յուրաքանչյուր էջի անվանումը (heading) մշակված և համադրելի է որոնման համակարգերի համար (գուգլ, յանդեքս և այլն):
- 3.9 Կայքում հրապարակված տեսանյութերին և լուսանկարներին կից առկա է դրանց հակիրճ նկարագրություն (1-2 նախադասություն):
- 3.10 Կայքում հրապարակված ծավալուն յուրաքանչյուր փաստաթղթին կից առկա է փաստաթղթի հակիրճ նկարագրություն (1-2 պարբերությամբ):
- 3.11 Կայքում բովանդակությունն առավել տեսանելի և ընկալելի դարձնելու համար օգտագործված են տեսա-ձայնային նյութեր:

- 3.12 Կայքում հրապարակված ձևաթղթերը, դիմումների, հարցումների ձևերը կազմված են պարզ, հասկանալի, մատչելի, և հստակ նշված է դրանցից յուրաքայտորի օգտագործման նպատակը:
- 3.13 Պաշտոնական հանդիպումների մասին լուրերը պարունակում են հանդիպման կոնկրետ արդյունքների մասին հստակ տեղեկատվություն:
- 3.14 Կայքում հրապարակված տեղեկությունը (գրավոր տեքստերը, տեսա և ձայնագրությունները, մասնավորապես նկարագրական, ուղեկցական տեքստերը, նորությունները և հայտարարությունները) մատչելի լեզվով են՝ գրական, հնարավորինս զերծ մասնագիտական տերմինաբանությունից, հայերեն տեքստերում օտարալեզու բառեր կամ տերմիններ օգտագործելու անհրաժեշտության դեպքում դրանք ուղեկցվում են համադրելի հայերեն բացատրությամբ:
- 3.15 Օգտագործված տառատեսակը հասկանալի է, մատչելի և նույնական կայքի բոլոր բաժիններում:
- 3.16 Կայքում տեղեկությունները հրապարակվում են այնպես, որ հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն հավանական ստացողների հատուկ կարիքները (կայքը հարմարեցված լինի թույլ տեսողություն ունեցողների համար, լուսանկարներն ու գրաֆները հարմարեցված են կույրերի ընթերցման ծրագրերին և այլն):
- 3.17 Կայքից օգտվելու համար անհրաժեշտ չեն համակարգչային հատուկ գործիքներ՝ համակարգչային մեծ պարամետրեր պահանջող ծրագրեր, հատուկ տառատեսակներ և այլն:
- 3.18 Կայքից օգտվելու համար անհրաժեշտ չեն համակարգչային հմտություններ, բավական են համակարգչից օգտվելու պարզ գիտելիքը,
- 3.19 Կայքը համապատասխանում է ՀՀ կառավարության 2013 թվականի դեկտեմբերի 26-ի N 1521-Ն որոշմամբ սահմանված համատեղելիության պահանջներին, այդ թվում՝ պաշտոնական կայքը պետք է ապահովի տարբեր դիտարկիչների (browser) հետ համատեղելիություն և մատչելի ընթերցելիություն, այդ թվում՝ բջջային հեռախոսների դեպքում:
- 3.20 Ապահովված է կայքում տեղադրված տեղեկատվությունն ու նյութերը տպելու և ներբեռնելու հնարավորությունը:
- 3.21 Պետական կառավարման մարմնի կայքն ունի օգտագործողին հարմար (user friendly) և պարզ միջերես (interface), պատշաճ գրաֆիկա:
- 3.22 Կայքը հեշտ ընթերցելու նպատակով օգտագործված է տեքստի և էտնամասի ֆոնի միջև գունային ուժեղ հակադրություն:
- 3.23 Գրաֆիկական նյութերը, ինչպես նաև հղումները պարտադիր ուղեկցվում են նկարագրական տեքստերով՝ հստակ և հասկանալի ոճով ներկայացված:

- 3.24** Կայքն ունի առնվազն google translate-ով կամ հնարավոր այլ համադրելի ծրագրերով թարգմանելու հնարավորություն կամ կայքի հայերեն տարբերակին 80%-ով համադրելի անգլերեն և ռուսերեն տարբերակներ:
- 3.25** Կայքն ունի բջջային հեռախոսների համար տարբերակ, որում կայքի բովանդակությունը պետք է նույնական հասանելի լինի ոչ պակաս, քան 90%-ով:
- 3.26** Կայքի գլխավոր էջի բացման թույլատրելի ժամանակը չի գերազանցում 8 վայրկյանը:
- 3.27** Պետական կառավարման մարմնի կայքը իր ձևով, կառուցվածքով, բաժինների և ենթաբաժինների տեղակայմամբ և ընդհանուր բովանդակությամբ համադրելի է այլ պետական մարմինների կայքերի հետ:
- 3.28** Կայքն ապահովում է անձնական տվյալները մշակելու անվտանգությունն ապահովելուն ներկայացվող պահանջները,
- 3.29** Կայքն ունի որոնման համակարգ, որը հնարավորություն է տալիս որոնել ինչպես ամբողջական բառերով, բառակապակցություններով կամ նախադասությամբ, այնպես էլ ոչ ամբողջական բառերով: Կայքի որոնման համակարգն աշխատում է այնպես, որ հեշտությամբ հասանելի է համընդհանուր որոնման համակարգերում (google, yandex և այլն),
- 3.30** Կայքում առանձին բաժնով առկա է կայքի քարտեզ՝ ակտիվ հղումներով:

Մարմինների գնահատման սանդղակ

	Մարմնի անվանում	Պաշտոնական կայքի հղումը	Ա	Բ	Գ	Ընդհանուր միավոր
1.	Էկոնոմիկայի նախարարություն	www.mineconomy.am	13	25	26	64
2.	Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն	www.escs.am	14	26	24	64
3.	Արդարադատության նախարարություն	www.moj.am	10	25	27	62
4.	Ֆինանսների նախարարություն	www.minfin.am	11	23	27	61
5.	Գեղարքունիքի մարզպետարան	www.gegharkunik.mtad.am	13	23	25	61
6.	Կոտայքի մարզպետարան	www.kotayk.mtad.am	14	23	24	61
7.	Արագածոտնի մարզպետարան	www.aragatsotn.mtad.am	14	21	25	60
8.	Սյունիքի մարզպետարան	www.syunik.mtad.am	15	19	25	59
9.	Վայոց ձորի մարզպետարան	www.vdzor.mtad.am	13	21	25	59
10.	Արտակարգ իրավիճակների նախարարություն	www.mes.am	8	24	26	58
11.	Շրջակա միջավայրի նախարարություն	www.env.am	12	23	23	58
12.	Պետական վերահսկողական ծառայություն	www.supervision.am	10	22	26	58
13.	Արմավիրի մարզպետարան	www.armavir.mtad.am	12	21	25	58
14.	Լոռու մարզպետարան	www.lori.mtad.am	12	21	25	58
15.	Պետական եկամուտների կոմիտե	https://petekamutner.am	7	22	28	57
16.	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն	www.mlsa.am	9	23	25	57
17.	Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն	www.mtad.am	12	22	23	57
18.	Ոստիկանություն	www.police.am	14	17	26	57
19.	Տավուշի մարզպետարան)	www.tavush.mtad.am	10	22	25	57
20.	Արարատի մարզպետարան	www.ararat.mtad.am	11	20	25	56
21.	Առողջապահության նախարարություն	www.moh.am	8	24	23	55
22.	Շիրակի մարզպետարան	www.shirak.mtad.am	11	19	25	55
23.	Արտաքին գործերի նախարարություն	www.mfa.am	9	19	26	54

24.	Բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն	www.hti.am	13	17	23	53
25.	Պաշտպանության նախարարություն	www.mil.am	10	16	26	52
26.	ՀՀ կառավարություն	www.gov.am	8	18	24	50
27.	Քաղաքաշինության կոմիտե	www.minurban.am	11	16	23	50
28.	Վիճակագրական կոմիտե	www.armstat.am	7	17	25	49
29.	Ազգային անվտանգության ծառայություն	www.sns.am	8	14	26	48
30.	Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին	www.snund.am	9	14	24	47
31.	Առողջապահության և աշխատանքի տեսչական մարմին	www.hlib.am	8	15	22	45
32.	Բնապահպանության և ընդերքի տեսչական մարմին)	www.ecoinspect.am	6	16	23	45
33.	Քաղաքաշինության, տեխնիկական և հրդեհային անվտանգության տեսչական մարմին	www.utfsib.am	5	16	24	45
34.	Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմին	www.msib.am	3	16	23	42
35.	Կադաստրի կոմիտե	www.cadastre.am	5	14	22	41
36.	Վարչապետի աշխատակազմ	www.primeminister.am	3	8	23	34
37.	Կրթության տեսչական մարմին	www.eib.am	3	11	19	33
38.	Միջուկային անվտանգության կարգավորման կոմիտե	www.anra.am	1	11	12	24