



USAID
ԱՄԵՐԻԿԱՅԻ ԺՈՂՈՎՐԻՑ



Internews

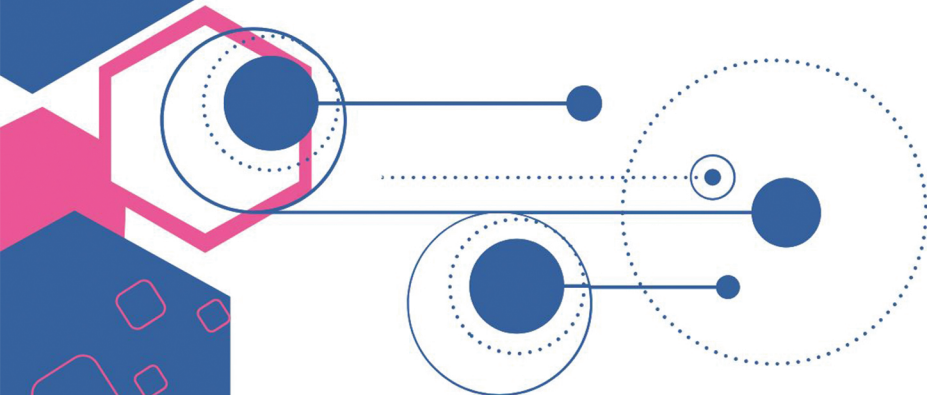
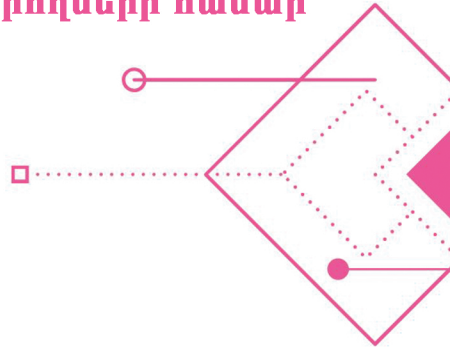
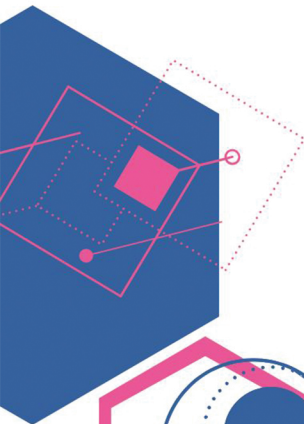


**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ԱԶԱՏՈՒԹՅԱՆ
ԿԵՆՏՐՈՆ**



**ԻՆՉՊԵՍ ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ
ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ
ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ
ՄԻԱՍՆԱԿԱՆ ՀԱՐԹԱԿԸ**

Ուղեցույց լրագրողների համար



ԻՆՉՊԵՍ ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ՄԻԱՄՆԱԿԱՆ ՀԱՐԹԱԿԸ



ուղեցույց լրագրողների համար

Ուղեցույցը ներկայացնում է էլեկտրոնային հարցումների e-request միասնական հարթակն օգտագործելու կարգը՝ հետևյալ հարցերի պատասխաններով.

ԻՆՉ, ԻՆՉՈՒ, ԻՆՉՊԵՍ

Այն լրագրողներին առաջարկում է հարթակի հետ աշխատանքի պարզ գործիքակազմ, որը կօգնի արդյունավետ օգտագործել հարթակի առաջարկած ծառայությունները պաշտոնական հարցումներ ներկայացնելու գործընթացում: Այն օգտակար ռեսուրս է ոչ միայն լրագրողների ամենօրյա աշխատանքի համար, այլ նաև բոլոր նրանց համար, որոնք նախընտրում են առցանց դիմել պետական մարմիններին: Ուղեցույցը քայլ առ քայլ ներկայացնում է հարթակի օգտագործման պայմաններն ու ընթացակարգերը՝ դարձնելով դրանք հասանելի և կիրառական: Ուղեցույցի միջոցով Դուք կարող եք հեշտությամբ կողմնորոշվել հարթակում և լիարժեք օգտագործել դրա հնարավորությունները:



Ուղեցույցը հնարավոր է դարձել Ամերիկայի ժողովրդի առատաձեռն աջակցությամբ՝ ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) միջոցով: Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում Ինտերնյուս Նեթվորքի ենթադրամաշնորհառու Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնը, և այն պարտադիր չէ, որ արտահայտի ԱՄՆ ՄԶԳ-ի կամ Միացյալ Նահանգների կառավարության տեսակետները:

© ԻՆՖՈՐՄԱՑԻԱՅԻ ԱԶԱՏՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ
ԵՐԵՎԱՆ 2024

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Ի՞նչ է e-request-ը, ի՞նչ հնարավորություններ է տալիս.....	3
Ինչո՞ւ օգտագործել հարթակը տեղեկություն ստանալու հարցումներ ուղարկելու համար.....	5
Ինչպե՞ս օգտվել հարթակից.....	7
Ինչպե՞ս մշակել և ուղարկել տեղեկություն ստանալու հարցում.....	11
Հարցում ուղարկելու 15 պարզ քայլ.....	12
Ինչպես հետևել հարցման ընթացքին.....	22
Երբ գալիս է պատասխանը.....	27





Ի՞նչ է e-request-ը, ի՞նչ հնարավորություններ է տալիս

E-request-ը պետական մարմիններին (և ոչ միայն) տեղեկություն ստանալու հարցում, դիմում կամ բողոք ուղարկելու պաշտոնական միասնական էլեկտրոնային հարթակ է՝ ստեղծված մեկ պատուհանի սկզբունքով: Այն ստեղծվել է հան-րային կառավարման հաշվետվողականությունն ու թափանցիկությունը խթանելու նպատակով և կոչված է հեշտացնել էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառությունը: Հարթակի միջոցով Դուք կարող եք.



ուղարկել առցանց հարցում, դիմում կամ բողոք պետական մարմիններին,



հետևել Ձեր գրության ընթացքին՝ հսկիչ համարի միջոցով,



ստանալ Ձեր գրության պատասխանը հենց հարթակի միջոցով կամ Ձեր էլեկտրոնային փոստին,



մուտք ունենալ հարթակի միջոցով ուղարկված բոլոր գրություններին և դրանց պաշտոնական պատասխաններին անհատական վիրտուալ պահոցում,



ամրագրել հանդիպում հանրային ծառայություններից օգտվելու կամ պաշտոնատար անձի հանդիպելու համար:

ԸՆԵՐՈՒՄՆԻ ՀԱՐԳՈՒՄՆԵՐԻ ՄԻԱՏՈՒՆԱԿԱՆ ՀԱՐԹԱԿ

Հարգելի այցելու, հարթակի միջոցով՝ առանց պետական մարմին այցելելու, Դուք կարող եք

- Ուղարկել դիմում, հարցում կամ բողոք**
Նամակ ուղարկելով հետո Ձեզ կրթաստացվի հսկիչ համար՝ նամակի ընթացքին հետևելու նպատակով
- Հետևել գործի ընթացքին**
Լրացնեք Ձեզ տրամադրված հսկիչ համարը՝ ստանալու Ձեր նամակով զբաղվող անձի կրթաստացման օրվաները
- Ամրագրել այց**
Հերթազրկեք հանրային ծառայություններ ստանալու կամ պաշտոնատար անձին հանդիպելու համար

Ուղարկել Հետևել Ամրագրել



ՄԻ ՔԻՉ
ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

230 պետական և տեղեկություն տնօրինող այլ մարմին:

շուրջ **163,000** գրանցված օգտատեր:

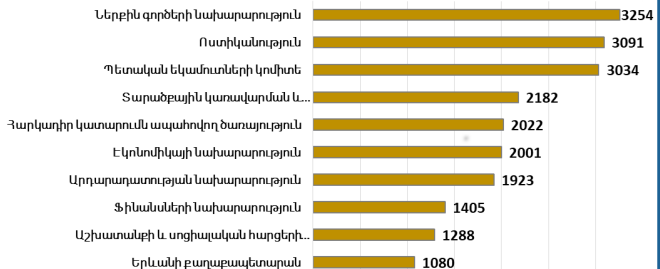
2024 թ.-ին հարթակի միջոցով ուղարկվել է ավելի քան

1 միլիոն դիմում, բողոք և հարցում:

Էլեկտրոնային հարցումների e-request միասնական հարթակի ստեղծման գաղափարը 2016 թ.-ին հեղինակել է Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի նախագահ Շուշան Դոյդոյանը: Օգտագործելով առաջարկված գաղափարը և դրա իրագործման կոնցեպտը ՀՀ արդարադատության նախարարությունը Եվրոպական միության աջակցությամբ նախաձեռնեց էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակի ստեղծումը, որը նպատակ ուներ խթանել հանրային ոլորտում նորարարական լուծումների կիրառումը: Հարթակի սպասարկումն իրականացվում է «ԷԿԵՆԳ» ՓԲԸ կողմից: Դրա գործարկման իրավական հիմքերն ամրագրված են ՀՀ կառավարության 2018 թ.-ի ապրիլի 26-ի **524-Ն որոշմամբ**:

ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՎԵՐՁԻՆ ՄԵԿ ՏԱՐՎԱ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ԱՄԵՆԱՇԱՏ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐ ԱՏԱՑԱԾ ՀԱՏԱՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ



Աղբյուրը՝
e-request.am/hy/statistics

ԻՆՉՈՒՒ

Ինչո՞ւ օգտագործել հարթակը տեղեկություն ստանալու հարցումներ ուղարկելու համար

E-request-ը պետական մարմիններին, և ոչ միայն տեղեկություն ստանալու հարցում ուղարկելու միասնական և օգտակար գործիք է բոլորի համար: Հարթակով հարցում ուղարկելու գործընթացը **պարզ է, արագ՝ առանց լրացուցիչ ջանքերի**, քանի որ.



Ձեր տվյալները պահպանվում են. կարիք չկա ամեն անգամ լրացնել հարցման համար օրենքով պահանջվող անձնական տվյալները. գրանցվելուց հետո հարթակը պահպանում է Ձեր տվյալներն ու հարցում ուղարկելիս Ձեր փոխարեն լրացնում գրության այդ հատվածը:



Հարցման պատրաստի կադապար, որում կա պատշաճ հղում ՀՀ Մահմանադրությանն ու «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքին, ուստի մնում է միայն շարադրել հարցերը: Ցանկության դեպքում կարող եք հրաժարվել կադապարից և հարցումն ուղարկել Ձեր նախընտրած ձևաթղթով:



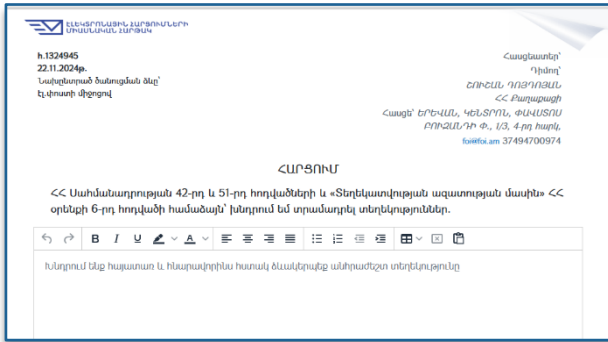
Փաստաթղթեր կցելու հնարավորություն. հարթակը հնարավորություն է տալիս կցելու jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar ձևաչափերով ֆայլեր՝ յուրաքանչյուրը մինչև 20 Մբ ծավալով:





Նախադիտում. Հարցումն ուղարկելուց առաջ կարող եք վերանայել Ձեր գրությունը, անհրաժեշտության դեպքում խմբագրել այն:





Ավտոմատ փոխանցում հասցեատիրոջը. կարիք չկա որոշելու՝ պետական մարմնի ո՞ր էլեկտրոնային հասցեով է ավելի նպատակահարմար ուղարկել գրությունը. համակարգը Ձեր հարցումը ավտոմատ փոխանցում է տվյալ կառույցի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ:



 **Հարթակը ճկուն է.** Եթե ինչ-որ պատճառով չէք ցանկանում հարցման պատասխանը ստանալ համակարգում գրանցված հասցեով, ապա հարցումն ուղարկելիս կարող եք փոխել այն և պատասխան գրությունը կստանաք Ձեր նախընտրած հասցեով:

 Գրությունն ուղարկելուց անմիջապես հետո հարթակը տրամադրում է 16 նիշանոց **հսկիչ համար**, որով կարող եք հետևել ձեր գրության ընթացքին:

 Հարցման ընթացքի մասին տեղեկություն ստանալու համար պետական մարմին **գանգելու անհրաժեշտություն չկա.** հսկիչ համարի միջոցով Դուք ցանկացած պահի կարող եք իմանալ կոնկրետ որ ժամին է մուտքագրվել Ձեր գրությունը, որն է դրա հսկիչ համարը, որ ստորաբաժանմանն է այն մակագրվել: Հիմնականում հասանելի են նաև հարցման պատասխանը մշակող աշխատակցի էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը, ում հետ կարող եք կապ հաստատել հարցերի դեպքում:

 Դուք կարող եք **ընտրել պատասխան ստանալու Ձեզ հարմար տարբերակը**, տպագիր գրություն փոստով, առցանց պատասխան Ձեր նշած էլեկտրոնային հասցեով կամ անմիջապես հարթակից:





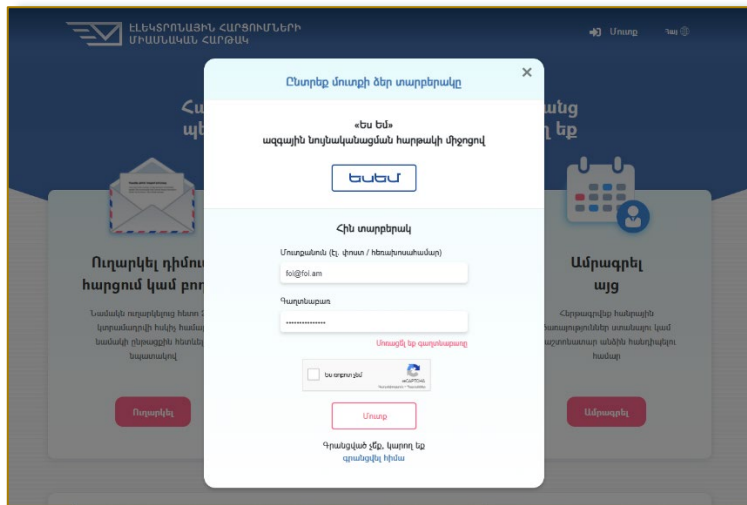
Ինչպե՞ս օգտվել հարթակից

E-request հարթակով գրություններ ուղարկելու կամ այցելություն ամրագրելու համար անհրաժեշտ է [գրանցվել և մուտք գործել համակարգ](#): Հարթակ կարելի է մուտք գործել հետևյալ երկու տարբերակներից որևէ մեկով.

- «Ես Եմ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով կամ
- Մուտքանուն/գաղտնաբառի միջոցով

Մուտք «Ես Եմ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով

Եթե ունեք ԵսԵմ ID ¹, ապա կարող եք ընտրել «Ես Եմ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով տարբերակը: Հարթակը կուղղորդի ինչպես անել:



¹ Եթե դեռևս ԵսԵմ ID չունեք, սակայն ուզում եք ստանալ, օգտագործեք հարթակի կողմից առաջարկվող [«Կարդացեք, թե ինչպես ստանալ»](#) ակտիվ հղումը: ԷԿԵՆԳԻ կայքում մանրամասն ներկայացված է, թե ինչպես կարելի է ստանալ ԵսԵմ ID:

Մուտք մուտքանվան/գաղտնաբառի միջոցով

Կայքի վերևի աջ հատվածում կա «ՄՈՒՏՔ» կոճակ: Այն սեղմելիս համակարգն առա-ջարկում է մուտքի տարբե-րակներ: Եթե դեռ գրանցված չեք, ապա սեղմեք «[Գրանցվել հիմա](#)» ակտիվ հղումը:

ՔԱՅԼ

1

Գրանցման առաջին փուլում անհրաժեշտ է նշել, թե որ երկրի քաղաքացի եք: Եթե ՀՀ քաղաքացի եք, ապա ոչինչ գրելու կարիք չկա, քանի որ համակարգն ինքնաշխատ ձևով առաջարկում է ՀՀ տարբերակը. անհրաժեշտ է պարզապես սեղմել ԱՌԱՋ կոճակը: Այլ երկրի քաղաքացի լինելու դեպքում ընտրում եք առաջարկվող ցանկից:

ՔԱՅԼ

2

Քաղաքացիությունն ընտրելուց հետո համակարգն առաջարկում է անձնական տվյալների կարճ հարցաշար: Անհրաժեշտ է նշել անունը, ազգանունը, անձնագրի կամ նույնականացման քարտի (ID) տվյալները: Անհրաժեշտ է նշել նաև փոստային հասցե, որով կցանկանայիք ստանալ տպագիր պատասխանները), էլեկտրոնային հասցե, ինչպես նաև հեռախոսահամար:

Գրանցում ✕

Մուն <input type="text"/>	Ազգանուն <input type="text"/>	Ծննդյան ամսաթիվ <input type="text" value="օր / ամիս / տարի"/>
Մեծնագրի կամ նույնականացման քարտի համար <input type="text"/>	Վավերականության ժամկետ <input type="text" value="օր / ամիս / տարի"/>	
Փոստային հասցե (որով ցանկանում եք ստանալ պատասխանները)		
<input type="text" value="▼ Հայաստան"/>	<input type="text" value="▼ Մարզ/քաղաք"/>	<input type="text" value="▼ Համայնք"/>
<input type="text" value="▼ Փողոց"/>	<input type="text" value="Շենք / տուն"/>	<input type="text" value="Բնկ."/> <input type="text" value="Ինդեքս"/>
Էլ. փոստի հասցե <input type="text"/>	Հեռախոսահամար <input type="text" value="🇩🇪 +374"/>	
<input type="button" value="← Հետ"/>		<input type="button" value="Առաջ →"/>



ՔԱՅԼ

3

Անհրաժեշտ բոլոր տվյալները լրացնելուց հետո անհրաժեշտ է սեղմել «ԱՌԱՋ» կոճակը: Գրանցումն ավարտելու համար հարթակը պահանջում է լրացնել հաստատման մեկանգամյա օգտագործման կոդ, որն ուղարկվում է Ձեր նշած էլեկտրոնային հասցեին:

ՔԱՅԼ

4

Հաստատման կոդը լրացնելուց հետո հարթակն առաջարկում է նշել գաղտնաբառ, ապա կրկնել այն ներքևի տողում: Գաղտնաբառը գրելիս ուշադրություն դարձրեք հարթակի լուսային նշաններին, որոնք ցույց են տալիս, թե որքանով է Ձեր գաղտնաբառը հուսալի: Անվտանգության տեսանկյունից ճիշտ չէ տարբեր կայքերում օգտագործել նույնական գաղտնաբառ: Գաղտնաբառը հաստատելուց հետո արդեն կարող եք մուտք գործել համակարգ:



Ուշադրություն.

Հասցե և հեռախոսահամար նշելիս հիշեք, որ համակարգում դրանք գրանցվում են որպես Ձեզ հետ կապի հիմնական տվյալներ: Ձեր նշած էլեկտրոնային հասցեին է հարթակն ուղարկում բոլոր ծանուցումները:

Միաժամանակ կարևոր է հիշել, որ հարցում ուղարկելիս կարելի է փոխել տվյալները՝ նշելով այն հասցեն, որով ուզում եք ստանալ տվյալ գրության ծանուցումներն ու պատասխանը:



ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏԿՅԱԼՆԵՐ

Հարթակում գրանցվելիս, ինչպես նաև հարթակով հարցում, բողոք, դիմում կամ այլ գրություն ներկայացնելու դեպքում «ԷԿԵՆԳ» ՓԲԸ-ն ստանում է Ձեր հետևյալ անձնական տվյալները.

- անունը և ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը, գտնվելու վայրը),
- բնակության, աշխատանքի կամ ուսումնական հաստատության գտնվելու վայրը (հասցեն),
- քաղաքացիությունը,
- հեռախոսահամարը,
- էլեկտրոնային փոստի հասցեն:

Դրանց մշակման և պահպանման մանրամասները ներկայացված են հարթակի Անձնական տվյալների մշակման և գաղտնիության քաղաքականության մեջ:

Ուշադրություն.



Հարթակն սպասարկող կազմակերպությունը պատասխանատվություն չի կրում e-request-ի միջոցով այլ մարմիններին փոխանցված անձնական տվյալների օգտագործման քաղաքականության համար: Ուստի որևէ պետական մարմին գրություն ուղարկելիս խորհուրդ է տրվում ուսումնասիրել տվյալ մարմնի անձնական տվյալների հավաքագրման, մշակման և գաղտնիության քաղաքականությունը:



Ինչպե՞ս մշակել և ուղարկել տեղեկություն ստանալու հարցում

E-request հարթակով տեղեկություն ստանալու հարցում ուղարկելու համար նախ անհրաժեշտ է մուտք գործել համակարգ, ինչպես նկարագրվեց վերևի բաժնում:

Հարթակում Ձեր անձնական էջի դիմային մասը արտաքուստ գրեթե չի տարբերվում հարթակի հիմնական էջից, պարզապես էջի վերևի աջ հատվածում «ՄՈՒՏՔ» կոճակի փոխարեն հայտնվում է Ձեր անունով կոճակ: Հենց այս կոճակի միջոցով դուք կարող եք մուտք գործել Ձեր անհատական էջի կառավարման բաժին:

Բաժինը պայմանականորեն կարելի է երկու մասի բաժանել.

- ❑ Հարթակի միջոցով ուղարկված գրությունների, ամրագրված ծառայությունների և հանդիպումների վերաբերյալ տեղեկությունների պահոց. այստեղ ըստ ժամանակագրության պահվում են Ձեր ուղարկված բոլոր գրություններն ու դրանց պատասխանները, պաշտոնյաների հետ հանդիպումների և ծառայությունների մասին տվյալները:
- ❑ Հարթակի անձնական էջը/հաշիվը կառավարելու գործիքակազմ. այստեղ կարելի է խմբագրել հարթակում գրանցված կոնտակտային տվյալները՝ փոխել էլեկտրոնային փոստի և ֆիզիկական հասցեն, հեռախոսահամարը:



Հարցում ուղարկելու 15 պարզ քայլ

Հարցում ուղարկելու գործողությունը հարթակում իրականացվում է 4 հիմնական փուլով.

Փուլ 1-ին. Ընտրել գրության տեսակը


Փուլ 2-րդ. Ընտրել ում անունից է ուղարկվելու գրությունը


Փուլ 3-րդ. Մշակել գրությունը

Փուլ 4-րդ. Ուղարկել գրությունը



Հարցում ուղարկելու համար անհրաժեշտ է կատարել հետևյալ քայլերը.

 **Քայլ 1.** Հարթակի առաջարկած երեք տարբերակից ընտրեք «Ուղարկել դիմում, հարցում կամ բողոք» պատուհանն ու սեղմեք «ՄՈՒՏՔ» կոճակը: Ձեզ առաջարկվում է ընտրել գրության տեսակը՝ հարցում, դիմում, բողոք կամ այլ գրություն: Կուրսորը պահեք տարբերակներից յուրաքանչյուրի վրա, հարթակը ցույց կտա համառոտ բացատրություն, թե տվյալ գրությունն ինչ նպատակով է ուղարկվում:

 **Քայլ 2.** Սեղմեք «ՀԱՐՑՈՒՄ» կոճակը: Այն սեղմելուց հետո էկրանին հայտնվում է կարճ նկարագրություն, թե ինչ նպատակով է ուղարկվում գրության այդ տեսակը: Սա օգնում է հավաստիանալ, որ Ձեր ընտրած տարբերակը այն է, ինչ պետք է Ձեզ: Եթե նկարագրությունը համապատասխանում է Ձեր նպատակներին, ապա սեղմեք «ԱՌԱՋ» կոճակը :

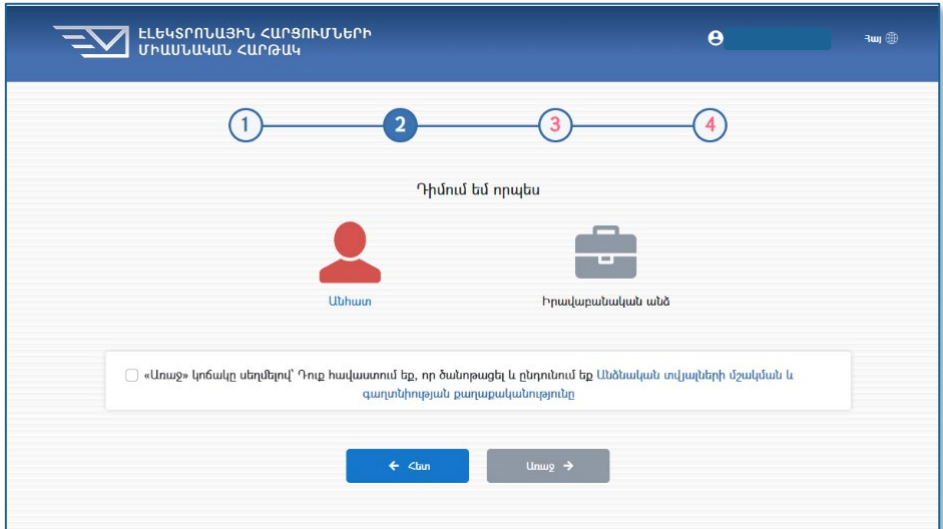


Քայլ 3. Ընտրեք դիմողին

Հարթակն առաջարկում է ընտրել՝ որպես ֆիզիկական, թե՛ իրավաբանական անձ եք ուղարկում գրությունը: Դուք կարող եք ընտրել «Իրավաբանական անձ» տարբերակը, անգամ եթե հարթակում գրանցված եք որպես ֆիզիկական անձ: Այս դեպքում գրություն ստացողի մոտ երևում է ինչպես Ձեր անունը՝ որպես դիմող, այնպես էլ կազմակերպության անվանումը, որի անունից ուղարկում եք հարցումը:



Քայլ 4. Եթե դիմում եք որպես ֆիզիկական անձ, ապա սեղմեք «ԱՆՀԱՏ» կոճակը: Եթե ուզում ե դիմել Ձեր լրատվամիջոցի կամ այլ կազմակերպության անունից, ընտրեք «ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ» տարբերակը: «ԱՆՀԱՏ» կոճակը սեղմելու դեպքում հարթակը հիշեցնում է, որ «ԱՌԱՁ» կոճակը սեղմելով՝ Դուք հավաստում եք, որ ծանոթացել և ընդունում եք Անձնական տվյալների մշակման և գաղտնիության քաղաքականությունը:



«ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ» տարբերակն ընտրելու դեպքում էկրանին երևում է ծանուցում, որը տեղեկացնում է, որ «ԱՌԱՋ» կոճակը սեղմելով՝ Դուք հավաստում եք, որ իրավասու եք դիմել իրավաբանական անձի անունից, ինչպես նաև ծանոթացել և ընդունում եք Անձնական տվյալների մշակման և գաղտնիության քաղաքականությունը:



Քայլ 5. ԱՆՀԱՏ կամ ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ տարբերակներից մեկն ընտրելուց հետո հարթակն ինքնաշխատ եղանակով ՈՒՂԱՐԿՈՂ-ի համար նախատեսված հատվածում կլրացնի Ձեր տվյալները:

- Եթե հարթակում գրանցվել եք որպես ֆիզիկական անձ, սակայն ցանկանում եք, որ երևա կազմակերպությունը, որի անունից դիմում եք, ապա անհրաժեշտ է ավելացնել կազմակերպության անվանումն ու իրավակազմակերպման ձևը, օրինակ, «Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն» ՀԿ:
- Եթե շարունակում եք որպես ֆիզիկական անձ, լրացուցիչ ոչինչ ավելացնելու կարիք չկա, համակարգը ուղարկողի մասին ամբողջ տեղեկությունը կլրացնի Ձեր փոխարեն:

Ուշադրություն.



Ցանկության դեպքում կարող եք փոխել տվյալները՝ սեղմելով դրանց կողքին երևացող «**փոխել**» կարմիր կոճակը:





Քայլ 6. Հաջորդ քայլով անհրաժեշտ է ընտրել ծանուցման ձևը՝ էլ. փոստի՞, կայքի՞ միջոցով, թե՞ թղթային եղանակով:



Ուշադրություն.

Հարթակն ինքնաշխատ եղանակով ընտրում է էլեկտրոնային փոստի տարբերակը, եթե հատուկ ընտրություն չկատարեք, հարթակը գրության պատասխանը կուղարկի Ձեր էլ. փոստի հասցեին:



Ուշադրություն.

Պետական մարմինների պատասխան գրությունները պահպանվում են հարթակում, անգամ եթե դուք ընտրել եք էլ. փոստի տարբերակը:



Քայլ 7. Անհրաժեշտ է ընտրել հասցեատեր մարմինը: Դրեք կուրսորն անվանման համար նախատեսված հատվածում և պարզապես գրեք անհրաժեշտ կառույցի անվանումը: Բավական է մեկ տառ, և համակարգն արդեն իսկ սկսում է մարմինների ցանկից ընտրել մուտքագրված տառերին համապատասխանող անվանումը: Ուստի եթե անգամ հիշում եք կառույցի անվան միայն մի մասը, համակարգը կօգնի այն արագ գտնել:

Կառույցը կարելի է ընտրել նաև առանց տեքստ հավաքելու. պարզապես սեղմեք սլաքի վրա, սահեցրեք և մարմինների ցանկից ընտրեք անհրաժեշտ տարբերակը:



Քայլ 8. Հաջորդիվ հարցման տեքստ մշակելու փուլն է: Հարթակն առաջարկում է հարցման պատրաստի տարբերակ: Կարելի է օգտվել դրանից կամ նախապես ընտրել «Գրությունը ներկայացվում է կազմակերպության ձևաթղթով» տարբերակն ու կցել Ձեր հարցումը: Եթե ընտրում եք առաջարկվող տարբերակը, ապա պարզապես բովանդակության համար նախատեսված հատվածում շարադրեք Ձեր հարցերը:



Ուշադրություն.

Հարցման ձևանմուշի մեջ համակարգն ինքնաշխատ եղանակով լրացնում է ամսաթիվը, ուղարկողի և ստացողի տվյալները, համարակալում գրությունը:

Համակարգը նաև նշում է գրության տեսակը՝ ՀԱՐՑՈՒՄ, ձևակերպում հարցման տեքստի նախաբանը, որտեղ հղում է արվում ՀՀ Սահմանադրության ու «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի համապատասխան կետերին, որոնք հնարավորություն են տալիս Ձեզ հարցում ուղարկել տեղեկությունն սնօրինողին: Պատրաստ է նաև հարցման ամփոփիչ հատվածը, **Ձեզ մնում է ձևակերպել հարցերը:**



Քայլ 9. Հարթակը հնարավորություն է տալիս հարցման տեքստը ձևակերպել հենց կայքի ներսում. ծրագիրն աշխատում է «word»-ի նման, տեքստի հետ կապված բոլոր գործողությունները պարզ են ու հասկանալի:

ՀԱՐՑՈՒՄ

«Սահմանադրության 42-րդ և 51-րդ հոդվածների և «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի համաձայն՝ խնդրում եմ տրամադրել տեղեկություններ.

↶ ↷ **B** *I* U

Խնդրում եմ հայատատ և հնարավորինս հստակ ձևակերպեք անհրաժեշտ տեղեկությունը

Պատրաստ եմ վճարել «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ կետով նախատեսված սահմանաչափը գերազանցող տեղեկության տրամադրման համար:

Դիմող՝

Նամակին կից ներկայացվող փաստաթղթերը



ՄԻ ՔԱՆԻ ՊԱՐՁ ԿԱՆՈՆ

տեղեկություն ստանալու հարցումը կազմելու համար

Տեղեկություն, միայն տեղեկություն: Լրագրողներին հաճախ անհրաժեշտ է լինում ստանալ ոչ միայն տեղեկություն, այլև կարծիք, պաշտոնական մեկնաբանություն և այլն: Տեղեկություն ստանալու հարցման միջոցով Դուք կարող եք ակնկալել միայն տեղեկություն: «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի իմաստով տեղեկությունը «անձի, առարկայի, փաստի, հանգամանքի, իրադարձության, եղելության, երևույթի վերաբերյալ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով ստացված և ձևավորված տվյալներ՝ անկախ դրանց տնօրինման ձևից կամ նյութական կրիչից (տեքստային, էլեկտրոնային փաստաթղթեր, ձայնագրություններ, տեսագրություններ, լուսաժապավեններ, գծագրեր, սխեմաներ, նոտաներ, քարտեզներ): Ուստի տեղեկություն տնօրինողին դիմելիս հարցման մեջ ներառեք միայն տեղեկությունների վերաբերյալ հարցերը, իսկ պաշտոնական կարծիք կամ մեկնաբանություն ստանալու համար օգտագործեք մասնագիտական այլ գործիքներ:

Հստակ և հասկանալի: Հարցումը մշակելիս փորձեք լինել հնարավորինս հստակ և ընկալելի: Հարցերը շարադրեք այնպես, որ բացառեք երկիմաստությունն ու թյուրըմբռնումը: Կենտրոնացեք միայն այն տվյալների վրա, որոնք ուզում եք ստանալ՝ առանց համատեքստի անհարկի երկար նկարագրության: Մի՛ վախեցեք թվալ պարզ, ինչքան կոնկրետ ու պարզ է հարցը, այնքան դժվար է խուսափել պատասխանից:





Հարցումը պետք չէ հիմնավորել: Դուք պարտավոր չեք հիմնավորել, թե ինչ նպատակով եք ուզում ստանալ տեղեկությունը: Հիշե՛ք այս մասին, երբ կազմում եք հարցումը: Կարիք չկա հարցերը ձևակերպելիս հստակեցնել, թե ինչ նպատակով եք այն օգտագործելու կամ ինչքան կարևոր են այդ տվյալները Ձեզ համար: Հարցման հիմնավորումը կամ նպատակը կարելի է նշել միայն, եթե վստահ եք, որ դա կօգնի կազմակերպությանը Ձեզ առավել ամբողջական տեղեկություններ տրամադրել:

Մեկ, երկու, երեք: Եթե միաժամանակ մի քանի հարց ունեք, ապա անպայման համարակալե՛ք դրանք: Բաժանե՛ք անհրաժեշտ տեղեկությունները տրամաբանական խմբերի և ամեն հարցով անդրադարձեք միայն կոնկրետ տեղեկության կամ տվյալների խմբի: Համարակալված հարցման պաշտոնական պատասխանը ևս պետք է լինի համարակալված. Կառավարության 2015 թվականի N 1204-Ն որոշումը սահմանում է՝ «Դիմողի կողմից մեկից ավելի հարցերի առաջադրման դեպքում պետական մարմինը հերթական համարակալման միջոցով տրամադրում է բոլոր հարցերի հավաստի և լրիվ պատասխանները»: Նման մոտեցումը օգնում է թե՛ դիմող և թե՛ պատասխանող կողմին խուսափել բացթողումներից: Ուստի լրոզված, երկար նկարագրողական պատասխաններից խուսափելու լավագույն տարբերակը համարակալված հարցերով դիմելն է:





Քայլ 10. Հարցերը ձևակերպելուց հետո անհրաժեշտության դեպքում կարելի է գրությանը կցել նաև հավելված փաստաթղթեր, որոնք պետք է լինեն հետևյալ ֆորմատներից որևէ մեկով՝ jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar: Կցված ֆայլերից յուրաքանչյուրի չափը չպետք է գերազանցի 20 Մբ-ը:



Քայլ 11. Հարցման տեքստը մշակելուց հետո սեղմեք «ԱՌԱՋ» կոճակը՝ հարցումն ամբողջությամբ նախադիտելու համար: Այս փուլում կարող եք տեսնել, թե ինչ տեսք է ունենալու գրությունը: Կարող եք ստուգել գրության բովանդակությունը, անհրաժեշտության դեպքում նաև տպել կամ ներբեռնել այն:



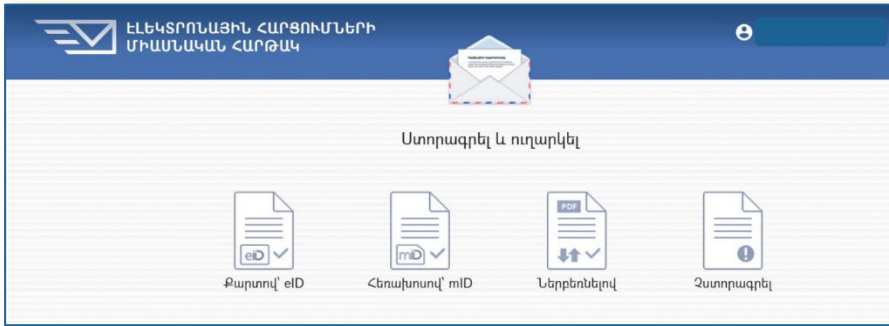
Քայլ 12. Եթե գրությունը փոփոխելու կարիք կա, պարզապես սեղմեք «ԽՄԲԱԳՐԵԼ» կոճակը: Եթե փոփոխության կարիք չկա, ապա շարունակեք՝ սեղմելով «ՀԱՍՏԱՏԵԼ» կոճակը:



Քայլ 13. Երբ հարցումն արդեն պատրաստ է, հարթակն առաջարկում է այն ստորագրել առաջարկվող 3 եղանակներից որևէ մեկով կամ թողնել անստորագիր.

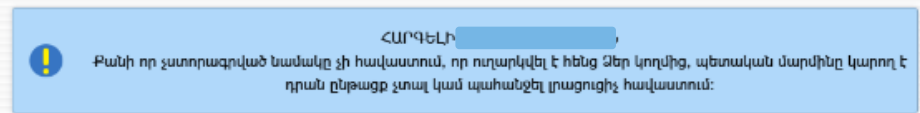
- **քարտույ՝ eID** - Դուք կարող եք ստորագրել Ձեր գրությունը՝ առանց այն ներբեռնելու, պարզապես տեղադրելով Web PKI հավելվածը,
- **հեռախոսով՝ mID** - Դուք կարող եք ակտիվացնել բջջային էլեկտրոնային թվային ստորագրության ծառայությունը և գործարկել այն,
- Ներբեռնելով - Գործիքը թույլ է տալիս ներբեռնել .pdf գրությունը, էլեկտրոնային ստորագրել և արդեն ստորագրած վերբեռնել այն:





Գործիքներից յուրաքանչյուրն ընտրելու դեպքում համակարգն ուղղորդում է ինչպես գործարկել այն: [ԷԿԵՆԳ](#)-ի պաշտոնական կայքում կարելի է գտնել մանրամասն տեղեկություններ այն մասին, թե ինչ է թվային ստորագրությունը և ինչպես է այն ձևավորվում. թվային ստորագրությունն ձեռք բերելու, այն գործարկելու համար անհրաժեշտ ծրագրերի վերաբերյալ մանրամասներ, ինչպես նաև պրակտիկ ուղեցույց ինչպես ստորագրել էլեկտրոնային եղանակով:

Հարթակը հնարավորություն է տալիս նաև [ՉՍՏՈՐԱԳՐԵԼ](#): Այս տարբերակն ընտրելու դեպքում Համակարգը զգուշացնում է.



Ընդունված է նաև էլեկտրոնային ստորագրության փոխարեն ներկայացնել ֆիզիկական ստորագրության պատկերը: Կարելի է թղթի վրա ստորագրել, ապա ստորագրված գրությունը սքանավորել կամ լուսանկարել: Կարելի է նաև մշակել ստորագրության նկար, որը հնարավոր կլինի տեղադրել գրության վրա:





Քայլ 14. Հարցումը ստորագրելուց կամ չստորագրելուց հետո սեղմեք «ՈՒՂԱՐԿԵԼ» կոճակը, և հարթակը գրությունը կփոխանցի տեղեկություն տնօրինող մարմնին: Հարթակը գրությունը ուղարկելու համար այս փուլում պահանջում է հաստատել Ձեր ռոբոտ չլինելը հատուկ կոճակի միջոցով:

Ուշադրություն.



Հարթակը սնագիր հարցումներ պահելու մեխանիզմ չունի, ուստի եթե հարցումը մշակելու որևէ փուլում համակարգից դուրս եք եկել, ապա ամեն ինչ պետք է սկսել սկզբից:



Քայլ 15. Հարցումն ուղարկելուց անմիջապես հետո հարթակը տրամադրում է 16 նիշանոց հսկիչ համար, որի միջոցով կարելի է հետևել հարցման ընթացքին: Համարն ակտիվանում է պետական մարմնի կողմից Ձեր գրությունը մուտքագրելու պահից:





Ինչպես հետևել հարցման ընթացքին

Հարցումն ուղարկելուց հետո թույլների ընթացքում Ձեր կողմից նշված էլեկտրոնային հասցեին հարթակն ուղարկում է ծանուցող նամակ, որը տրամադրում է վերոնշյալ հսկիչ համարը, ինչպես նաև տեղեկացնում, որ այն կակտիվանա պետական մարմնի կողմից Ձեր գրությունը մուտքագրելու պահից:

Ծանուցման մեջ խնդրում են հաշվի առնել, որ եթե գրությունն ուղարկել եք աշխատանքային օրվա ավարտից հետո կամ ոչ աշխատանքային օրերի, ապա այն գրանցվելու է հաջորդ աշխատանքային օրը:

Ծանուցող նամակում նաև տրամադրվում է գրության ընթացքին հետևելու համար նախատեսված էջի [հղումը](#), կարճ բացատրությամբ՝ ինչպես օգտագործել հսկիչ համարը:

Ձեր հարցման ընթացքին հետևելու երկու հիմնական տարբերակ կա.

1. e-request կայք մուտք գործելուց հետո սեղմեք «Հետևել գործի ընթացքին» պատուհանի վրա: Հարթակը կառաջարկի մուտքագրել հսկիչ համարը և սեղմել «ՈՐՈՆԵԼ» կոճակը: Բացվող էջում կգտնեք հարցման ընթացքին առնչվող հիմնական տեղեկությունները:

«Հետևել գործի ընթացքին» ծառայությունից օգտվելու համար համակարգի անձնական հաշիվ մուտք գործելու կարիք չկա: Սա նշանակում է, որ ցանկացած անձ, ով ունի գրության հսկիչ համարը, կարող է առանց խոչընդոտի ստուգել դրա ընթացքն ու ցանկության դեպքում ներբեռնել հարցումը և դրա պատասխան գրությունը:



2. Հարցման ընթացքին հետևելու մյուս եղանակը հարթակի անձնական էջով հետևելն է: Մուտք եք գործում Ձեր էջ, ապա սեղմում էջի անվանման վրա՝ էջի վերնի աջ անկյունում:

Հայտնվելով անձնական պահոցում՝ պարզապես սեղմեք «Ուղարկված նամակներ» կոճակը: Այստեղ պահպանվում են Ձեր կողմից ուղարկված բոլոր գրությունները: Ցանկը կազմված է ըստ գրության ուղարկման ամսաթվի . առաջին հորիզոնականում երևում է ուղարկված ամենավերջին գրությունը:

Ցանկում երևում են նաև գրության մասին հետևյալ տվյալները.

- գրության տեսակը,
- հսկիչ համարը,
- ուղարկման ամսաթիվը,
- մարմնի անվանումը, ում ուղարկվել է:

Յուրաքանչյուր գրության կողքին կա նաև «ՄԱՆԸԱՄԱՍՆ» ակտիվ կոճակը, որը հնարավորություն է տալիս մուտք գործել տվյալ գրության ընթացքի վերաբերյալ էջ:

Այս բաժնում որոնման գործիքից բացի, տեղակայված է նաև ֆիլտրման գործիք, որը սեղմելով՝ հնարավորություն կստանաք պահոցում առկա գրությունները ֆիլտրել ըստ՝

- գրության տեսակի,
- ուղարկողի կարգավիճակի՝ նշելով, թե որպես ինչ եք դիմել՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ,
- հասցեատիրոջ՝ նշելով, թե ում եք դիմել
- հսկիչ համարի
- ուղարկման ամսաթվի:



🔍
▼

Նամակի տեսակ

Դիմել են որպես

Ում է ուղղված

Հսկիչ համար

Ուղարկման ամսաթիվ

Հարցման ընթացքը ցույց տվող պատուհանը հնարավորություն է տալիս տեսնել.

- Ձեր հարցումը (անհրաժեշտության դեպքում ներբեռնել այն),
- գրության մուտքագրման ամսաթիվը և կոնկրետ ժամը,
- պատասխանի վերջնաժամկետը,
- գրության կարգավիճակը. ընթացքում է, թե՞ արդեն ավարտված,
- պաշտոնյայի անունը, ով տվյալ պահին աշխատում է գրության վրա,
- նրա հետ կապ հաստատելու տվյալներ՝ էլ. հասցե և հեռախոսահամար:

Տվյալների նման ցանկն իրականում ոչ բոլոր կառույցների դեպքում է հասանելի: Որոշ դեպքերում երևում են միայն գրությունն ու մուտքագրման վերաբերյալ տվյալները: Հազվադեպ, սակայն պատահում է, որ հարցման ընթացքի մասին տվյալները գրեթե ամբողջությամբ բացակայում են. երևում է հարցումն ու գրության ընթացքի մասին տվյալը: Խնդիրը կարող է լինել նաև տեխնիկական, ուստի նման դեպքերում կարող եք տեղեկացնել ինչպես տվյալ պետական մարմնի համապատասխան ստորաբաժանման աշխատակիցներին, այնպես էլ ԷԿԵՆԳ-ի թիմին:





Ուշադրություն.

Երբ հսկիչ համարով որոնման արդյունքում հարթակը ցույց է տալիս գործի վերաբերյալ միայն «Ընթացքում է» տեղեկությունը, ապա նշանակում է, որ պետական մարմնի կողմից Ձեր գրությունը դեռևս չի գրանցվել համակարգում: Կարող եք քիչ հետո նորից փորձել, հենց այն գրանցվի համակարգում, հարթակում անմիջապես կարող եք տեսնել պատասխանատուի տվյալները:



Ուշադրություն.

Համակարգը չի վերահսկում հարցումների պատասխանի համար օրենքով սահմանված ժամկետը: Որոնման արդյունքներով երևացող պատասխանի վերջնաժամկետը այն ամսաթիվն է, որ սահմանվել է տվյալ պետական մարմնի կողմից: Ուստի եթե նշված վերջնաժամկետը սահմանված է օ ենքով սահմանված ժամկետի խախտմամբ, ահրաժեշտ է կապ հաստատել տվյալ կառույցի հետ՝ հստակեցնելու իրավիճակը, կամ դիմել մասնագիտական կառույցներին աջակցության համար:



Ուշադրություն.

Օրենքով սահմանված ժամկետը կարող է խախտվել նաև միջանկյալ պատասխանի պատճառով. հարթակը, որպես կանոն, հնարավորություն չի տալիս տեսնելու պետական մարմնի կողմից ուղարկված միջանկյալ պատասխանը, օրինակ, լրացուցիչ ժամանակ խնդրելու վերաբերյալ: Ուստի պետք է հետևել նաև էլեկտրոնային փոստին՝ հավաստիանալու համար, որ ոչ մի արձագանք չկա կառույցից:



Կան կառույցներ, որոնց պատասխան գրությունները հարթակում չեն երևում, եթե Դուք ընտրել եք էլեկտրոնային փոստով պատասխանը ստանալու տարբերակը: Սա համակարգի խնդիր է, որի լուծումը նաև Ձեր ակտիվ արձագանքից է կախված: Սակայն պետք է հիշել, որ սա ոչ թե հենց e-request հարթակի, այլ հենց կառույցի կողմից որդեգրած մոտեցման արդյունք է: Տվյալ դեպքում հարթակը ծանուցում է ցույց տալիս՝ հուշելով, որ եթե գործն ավարտված է, սակայն պատասխանը հասանելի չէ, ապա անհրաժեշտ է կապ հաստատել տվյալ կառույցի հետ:

Խնդիրներ կամ հարցեր առաջանալու դեպքում առանց վարանելու կապ հաստատեք ԷԿԵՆԳ-ի թիմի հետ և ստացեք տեխնիկական աջակցություն: Միաժամանակ հիշեք, որ հարթակը պարզապես արտացոլում է տեղեկություն տնօրինող կառույցի փաստաթղթարջանառության համակարգում Ձեր գրության ընթացքը: Սա նշանակում է, որ հարթակի ֆունկցիոնալ մասից դուրս բոլոր հարցերով պետք է դիմել հենց այն կառույցին, որին ուղարկվել է հարցումը:



Ուշադրություն.

Եթե հարցումը մուտքագրվել է հարթակ, դրա վիրտուալ ճանապարհը բաց է գործարկող կառույցի համար: Օրինակ, եթե հարթակը ցույց է տալիս, որ հարցումը ընթացքի մեջ է, սակայն տվյալ կառույցում նշում են, որ չեն ստացել հարցումը, ապա կարող եք [դիմել ԷԿԵՆԳ](#): Հարթակը գործարկող մարմինը գրության հսկիչ համարի միջոցով կարող է հստակ նշել, թե ինչ տեխնիկական խնդիր է ծագել և արձանագրել, թե կոնկրետ վիրտուալ ինչ տարածքում է հարցումն այդ պահին, ինչպես նաև աջակցել Ձեզ և տվյալ կառույցին լուծել առկա խնդիրը:





Երբ գալիս է պատասխանը

Հարցման պատասխանը, պատրաստ լինելու դեպքում, հայտնվում է հարթակում, և կախված Ձեր ընտրությունից՝ ուղարկվում է Ձեր նշած էլեկտրոնային հասցեին:

Պատասխանը ստանալուց հետո հարցման ընթացքին հետևելու պատուհանում տվյալները փոփոխվում են. Դուք շարունակում եք տեսնել.

- Ձեր հարցումը (անհրաժեշտության դեպքում ներբեռնել այն),
- գրության մուտքագրման ամսաթիվը և կոնկրետ ժամը,
- պատասխանի վերջնաժամկետը (սահմանված տեղեկություն սնօրինողի կողմից),
- գրության կարգավիճակը. արդեն՝ ավարտված:

Միաժամանակ ավելանում են նոր տվյալներ.

- պատասխանի ամսաթիվը և ժամը,
- պատասխանի պաշտոնական համարը,
- պատասխան գրությունը:

Եթե չեք ստացել պատշաճ պատասխան

Եթե Ձեզ մերժել են տրամադրել պահանջված տեղեկությունը կամ պատասխանը չի բավարարում, ապա տեղեկություն ստանալու Ձեր խախտված իրավունքը կարող եք բողոքարկել վերադասության կարգով:

Թեև հարթակը պատասխանատու չէ հարցման պատասխանների որակի համար, սակայն կարող է ծառայել որպես միջոց բողոքարկման համար. Դուք կարող եք ընտրել ինչպես հարթակի հարցում ուղարկելու գործիքը, այնպես էլ օգտվել բողոք ուղարկելու մեխանիզմից:



Եթե վերադասը ուժի մեջ է թողնում մերժումը և/կամ չի լրացնում պատասխանը, որպես հաջորդ քայլ՝ Դուք կարող եք դիմել Մարդու իրավունքների պաշտպանին կամ դատարան: Ի դեպ, այս մարմիններին կարելի է դիմել նաև առանց վերադասության կարգով բողոքարկելու:

Կարելի է նաև դիմել այն հասարակական կազմակերպություններին, որոնք տրամադրում են իրավաբանական խորհրդատվություն, մասնավորապես՝

ԻՆՖՈՐՄԱՑԻԱՅԻ ԱԶԱՏՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ



Հեռ՝ (+374 91) 700 974



Հասցե՝ ՀՀ, Երևան, 0010, Փ. Բուզանդի 1/3, 4-րդ հարկ



Էլ. հասցե՝ foi@foi.am



www.foi.am

