

# 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: Ուղեցույցն 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

Ինչ է e-request-ը, ինչ հնարավորություններ է տալիս .....	3
Ինչու օգտագործել հարթակը տեղեկություն ստանալու հարցումներ ուղարկելու համար.....	5
Ինչպես օգտվել հարթակից .....	7
Ինչպես մշակել և ուղարկել տեղեկություն ստանալու հարցում .....	11
Հարցում ուղարկելու 15 պարզ քայլ.....	12
Ինչպես հետևել հարցման ընթացքին.....	22
Երբ գալիս է պատասխանը.....	27



ԻՆՉ

Ինչ է e-request-ը,  
ինչ 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 հանրային 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, և այլ կազմակերպություններին,



**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 հետ հանդիպելու համար:

ԸՆԵՐՈՒՄՆԻ ՀԱՐԳՈՒՄՆԵՐԻ ՄԻԱՏՆԱԿԱՆ ՀԱՐԹԱԿ

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

- Ուղարկել դիմում, հարցում կամ բողոք**  
Նամակ ուղարկելով հետո Ձեզ կրթաստեղծի հսկիչ համար՝ նամակի ընթացքին հետևելու նպատակով
- Հետևել գործի ընթացքին**  
Լրացնեք Ձեզ տրամադրված հսկիչ համարը՝ ստանալու Ձեր նամակը՝ զբաղեցրել անձի կրթաստեղծային 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:

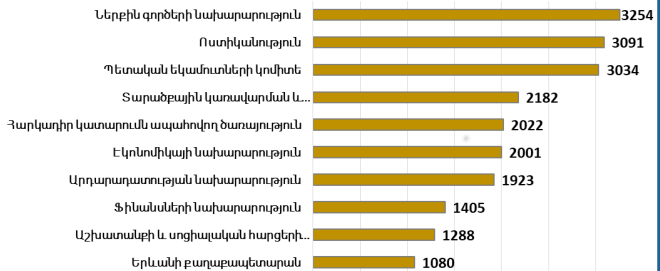
2024 թ.-ին հարթակի միջոցով ուղարկվել է ավելի քան

**1 միլիոն** դիմում, բողոք և հարցում:

Էլեկտրոնային հարցումների e-request միասնական հարթակի ստեղծման գաղափարը 2016թ.-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](http://e-request.am/hy/statistics)

**ԻՆՉՈՒ**

**Ինչու օգտագործել հարթակը տեղեկություն ստանալու հարցումներ ուղարկելու համար**

E-request-ը տեղեկություն ստանալու հարցում ուղարկելու միասնական և օգտակար գործիք է բոլորի համար: Հարթակով հարցում ուղարկելու գործընթացը **պարզ է, արագ՝ առանց լրացուցիչ ջանքերի**, քանի որ այն տալիս է հետևյալ հնարավորությունները.



**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:



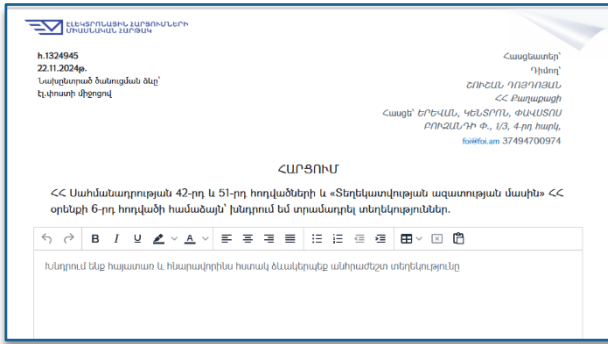
**Փաստաթղթեր կցելու հնարավորություն.** հարթակը հնարավորություն է տալիս կցելու jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar ձևաչափերով ֆայլեր՝ յուրաքանչյուրը մինչև 20 Մբ ծավալով:





**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 չեք 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 **գանգեղու 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, որի 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:



**ԻՆՉՊԵՍ**

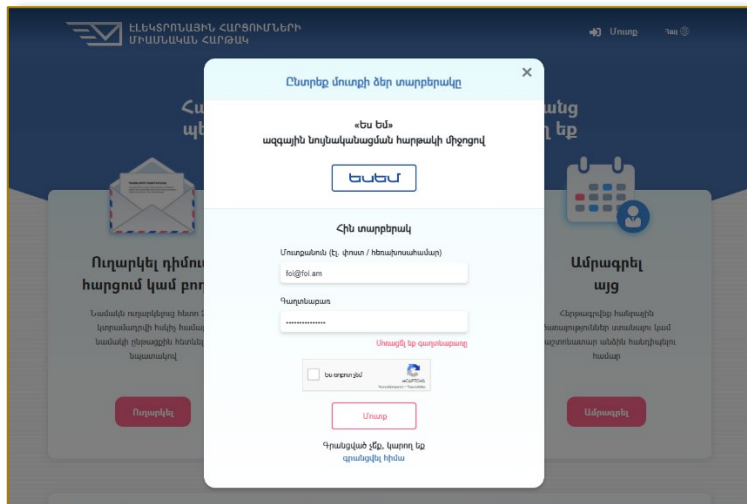
**Ինչպես օգտվել հարթակից**

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.

- «ԵսԵՄ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով կամ
- Մուտքանուն/գաղտնաբառի միջոցով

**Մուտք «ԵսԵՄ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով**

Եթե ունեք ԵսԵՄ ID <sup>1</sup>, ապա կարող եք ընտրել «ԵսԵՄ» ազգային նույնականացման հարթակի միջոցով տարբերակը: Հարթակը կուղղորդի ինչպես անել:



<sup>1</sup> 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 առաջարկում է մուտքի տարբերակներ: 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** ✕

<b>Մուն</b> <input type="text"/>	<b>Ազգանուն</b> <input type="text"/>	<b>Ծննդյան ամսաթիվ</b> <input type="text" value="օր / ամիս / տարի"/>
<b>Մնձնագրի կամ նույնականացման քարտի համար</b> <input type="text"/>	<b>Վավերականության ժամկետ</b> <input type="text" value="օր / ամիս / տարի"/>	
<b>Փոստային հասցե (որով ցանկանում եք ստանալ պատասխանները)</b>		
<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"/>
<b>Էլ. փոստի հասցե</b> <input type="text"/>	<b>Հեռախոսահամար</b> <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 մարմնին գրություն ուղարկելիս խորհուրդ է տրվում ուսումնասիրել տվյալ մարմնի անձնական տվյալների հավաքագրման, մշակման և գաղտնիության քաղաքականությունը:



## Ինչպես 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 մասն 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 ուղարկած 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 :

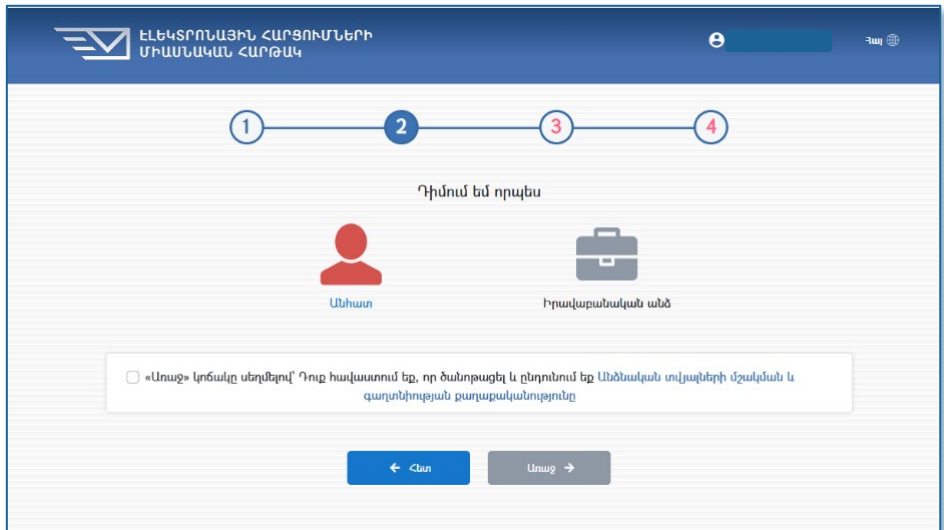


**Քայլ 3. Ընտրեք դիմողին**

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 եք դիմել Ձեր լրատվամիջոցի կամ այլ կազմակերպության անունից, ընտրեք «ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ» տարբերակը: «ԱՆՀԱՏ» կոճակը սեղմելու դեպքում հարթակը հիշեցնում է, որ «ԱՌԱՋ» 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 «ԱՌԱՁ» կոճակն ընտրելով 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 էլեկտրոնային 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, զժագրեր, 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 լրոգված, 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:



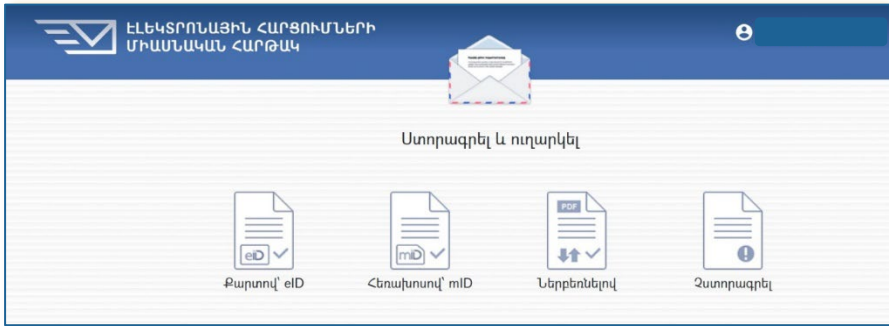
**Քայլ 12.** Եթե գրությունը փոփոխելու կարիք կա, պարզապես սեղմեք «ԽՄԲԱԳՐԵԼ» կոճակը: Եթե փոփոխության կարիք չկա, ապա շարունակեք՝ սեղմելով «ՀԱՍՏԱՏԵԼ» կոճակը:



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

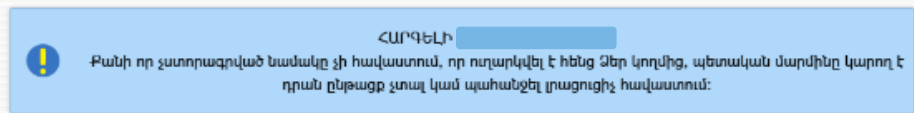
- **քարտույ՝ eID** - Դուք կարող եք ստորագրել Ձեր գրությունը՝ առանց այն ներբեռնելու, պարզապես տեղադրելով Web PKI հավելվածը,
- **հեռախոսով՝ mID** - Դուք կարող եք ակտիվացնել բջջային էլեկտրոնային թվային ստորագրության ծառայությունը և գործարկել այն,
- Ներբեռնելով - Գործիքը թույլ է տալիս ներբեռնել .pdf գրությունը, 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 սևագիր 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 էք 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 վերևի 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 «ՄԱՆԼԱՄԱՍՆ» 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 ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ եք դիմել,
- 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, որը 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 օրենքով 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 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 փաստաթղթաշրջանառության 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:

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

- Ձեր հարցումը՝ ներբեռնելու հնարավորությամբ,
- գրության մուտքագրման ամսաթիվը և կոնկրետ ժամը,
- պատասխանի վերջնաժամկետը՝ սահմանված տեղեկությունն 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 և բովանդակության 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 վերադասն 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](mailto:foi@foi.am)



[www.foi.am](http://www.foi.am)

