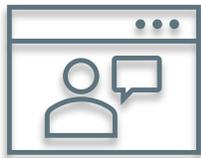




ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ԱՌՑԱՆՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԱՐԹԱԿՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

hartak.am | e-draft.am | e-request.am

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԶԵԿՈՒՅՑ 2026



ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ԱՌՑԱՆՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԱՐԹԱԿՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

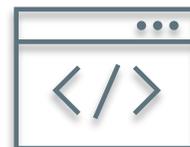
hartak.am | e-draft.am | e-request.am

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԶԵԿՈՒՅՑ 2026

Գնահատումն իրականացվել է «Թվային ժողովրդավարությունը գործողության մեջ» ծրագրի շրջանակում, որն իրականացնում է «Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն» ՀԿ-ն՝ «Ինտերնետ հանրություն» ՀԿ-ի հետ համատեղ: Ծրագիրը ֆինանսավորում է Գերմանական միջազգային համագործակցության ընկերությունը (GIZ)՝ «Թվային ժողովրդավարություն բոլորի համար» նախաձեռնության ներքո: Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն ՀԿ-ն, և այն պարտադիր չէ, որ արտահայտի GIZ-ի տեսակետները:

© Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոն

Երևան 2026



ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

<u>ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ</u>	<u>3</u>
ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ.....	6
ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՍԵԹՈՂԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ	8
<u>ԱՍՓՈՓԱԳԻՐ ԵՎ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ.....</u>	<u>12</u>
<u>HARTAK.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ</u>	<u>17</u>
<u>E-DRAFT.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ</u>	<u>27</u>
<u>E-REQUEST.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ.....</u>	<u>43</u>
<u>ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ</u>	<u>62</u>
<u>ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1.....</u>	<u>65</u>

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Ծառայությունների մատուցման պաշտոնական թվային հարթակները¹ Հայաստանի թվային կառավարման էկոհամակարգի անբաժանելի մասն են, որոնք պետական կառավարման արդիականացման և քաղաքացիակենտրոն» ծառայությունների մատուցման հիմնական գործիքներից են: Դրանք հանրային ծառայությունների մատուցման, տվյալների կառավարման և քաղաքացիների մասնակցության հիմնարար ենթակառուցվածքներ են, որոնց դերը բխում է պետական ծառայություններն ավելի թափանցիկ, արդյունավետ և մատչելի դարձնելու պահանջից: Դրանք խնայում են քաղաքացիների ժամանակն ու ռեսուրսները, նպաստում հանրային ինստիտուտների նկատմամբ վստահության բարձրացմանը՝ կառավարման գործընթացները դարձնելով կանխատեսելի և հասանելի:

[Հայաստանի թվայնացման ռազմավարությունը 2021-2025թթ.](#) սահմանում է, որ պետության նպատակն է ստեղծել արդյունավետ, թափանցիկ և հաշվետու կառավարման համակարգ՝ թվային տեխնոլոգիաների կիրառմամբ: Ռազմավարության հիման վրա ձևավորված Հայաստանի [թվային ճարտարապետությունը](#) միտված է պետության բոլոր օղակներին և համակարգերին ընձեռելու քաղաքացիների համար անվտանգ, մատչելի և հարմար ծառայություններից օգտվելու հնարավորություն: Միաժամանակ, Հայաստանի թվայնացման ռազմավարության կարևոր խնդիրներից է նաև ապահովել, որ շարունակաբար վերահսկվեն ծառայությունների մատուցման թվային հարթակների օգտագործելիության մակարդակը և իրականացվեն միջոցառումներ դրանց բարձրացման ուղղությամբ, նաև ապահովվի դրանց օգտագործելիության մակարդակի մշտադիտարկումը և ձեռնարկվեն միջոցառումներ դրա բարձրացման ուղղությամբ:

Հայաստանը զգալի առաջընթաց է գրանցել հանրային ծառայությունների թվայնացման ոլորտում, ինչը հաստատվում է **ՄԻԳՄԱ-ի «Հանրային կառավարումը Հայաստանում 2025թ.» գեկույզում**: Ընդ որում, թվային կառավարման ոլորտում գրանցված առաջընթացը 54% ցուցանիշով ամենաբարձրն է մյուս ոլորտների զարգացման տեմպերից:

Միաժամանակ, [ՄԻԳՄԱ-ի գեկույզը](#) խոսում է առկա համակարգային բացերի մասին, որոնք խոչընդոտում են թվային ծառայությունների արդյունավետությանը և քաղաքացու կարիքների բավարարմանը: Հատկապես, որպես համակարգային խնդիրներ են նշվում օգտատերերի ծառայությունների մատուցման որակի գնահատման մեխանիզմների բացակայությունը, որոշ թվային հարթակների բարդ և ոչ մատչելի օգտագործելիությունը, ինչը խորացնում է թվային անջրպետը տարբեր օգտատերերի շրջանում:

Համակարգային խնդիրներից է նաև այն, որ տարբեր գերատեսչություններ մատուցում են թվային ծառայություններ տարբեր որակի և տրամաբանությամբ

¹ Թվային հարթակ՝ ծրագրային լուծում, որն իրականացնում է ծառայության որոշակի գործընթաց էլեկտրոնային եղանակով:

մշակված հարթակներով, ինչը շփոթեցնում է քաղաքացուն: ՄԻԳՄԱ-ն փաստում է, որ Հայաստանն ունի ուժեղ տեխնիկական ներուժ, սակայն թվային ստանդարտացման պակասը և ինստիտուցիոնալ համակարգումը թույլ են:

Հանրային ծառայությունների թվային պաշտոնական հարթակների սույն գնահատման նպատակն է վերլուծել և բացահայտել թվային հարթակների համակարգային խնդիրները, միաժամանակ գնահատել դրանց համապատասխանությունը թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտներին, հանրային կառավարման թափանցիկության ու մատչելիության սկզբունքներին և օգտատիրոջ կարիքներին: Հարթակների գնահատումը միտված է բացահայտելու հարթակների արդյունավետության մակարդակը, տեխնիկական և բովանդակային որակը, ինչպես նաև այն խնդիրները, որոնք կարող են խոչընդոտել հարթակների լիարժեք և մասնակցային օգտագործումը քաղաքացիների կողմից: Միաժամանակ, նշված թվային հարթակները գնահատվել են հանրային արժեքի ստեղծման տեսանկյունից՝ դիտարկելով դրանք որպես պետություն-քաղաքացի փոխհարաբերությունների և կապի գործիք:

Գնահատման շրջանակում գույքագրվել է հանրային ծառայությունների մատուցման 108 պաշտոնական թվային հարթակ: Դրանք գործարկվել են 19 պետական կառավարման մարմնի կողմից, այդ թվում՝ 10 նախարարություն, Զբոսաշրջության կոմիտեն, Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայությունը, կառավարությանը ենթակա մարմինները, Վարչապետի աշխատակազմը և դրա ենթակայության տակ գտնվող մարմինները:

Գնահատման նպատակով տասնյակ թվային ծառայություններից ընտրվել են երեքը՝ e-draft.am, e-request.am և hartak.am՝ որպես Հայաստանում պետություն-քաղաքացի թվային փոխգործակցության ամենահայտնի, մասնակցային և լայնորեն կիրառվող թվային գործիքներ: Դրանք ընդգրկում են առանցքային պետական ծառայություններ՝ տեղեկություն ստանալու պաշտոնական հարցումներից մինչև քաղաքացիների մասնակցություն օրինաստեղծ գործունեությանը: Դրանք լավագույնս արտացոլում են ինչպես թվային կառավարման առավելությունները, այնպես էլ առկա մարտահրավերները, համակարգային խնդիրները՝ ինչպիսիք են տվյալների անվտանգության, համընդհանուր ներառականության և մատչելիության ապահովման միջին մակարդակը, հետադարձ կապի թերի լինելը և այլն:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

ԹՎԱՅԻՆ փոխակերպումը Հայաստանում



Ռազամավարություն

Հայաստանի Թվայնացման ռազմավարությունը 2021-2025թթ. նպատակ ունի ստեղծել արդյունավետ, թափանցիկ և հաշվետու կառավարման համակարգ՝ թվային տեխնոլոգիաների կիրառմամբ, ապահովելով անվտանգ, մատչելի և հարմար ծառայություններ բոլոր քաղաքացիների համար:



ՄԻԳՄԱ գնահատում 2025

ՄԻԳՄԱ-ի զեկույցի համաձայն՝ Հայաստանն արձանագրել է **54% առաջընթաց** թվային կառավարման ոլորտում՝ ամենաբարձր ցուցանիշը բոլոր ոլորտների մեջ: Սակայն առկա են համակարգային բացեր որակի գնահատման մեխանիզմների և հարթակների մատչելիության ոլորտներում:



Թվային էկոհամակարգ

Գնահատման շրջանակում գույքագրվել է **108 պաշտոնական թվային հարթակ՝ 19 պետական մարմինի** կողմից գործարկված, ներառյալ՝ 10 նախարարություն, Զբոսաշրջության կոմիտե, Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայություն և Վարչապետի աշխատակազմ և դրա ենթակայության տակ գտնվող մարմիններ:



Հիմնական մարտահրավերներ

- Մասնատված զարգացում. հարթակները մշակված են տարբեր տեխնոլոգիաներով, տվյալների բազաներով և կառավարման մոտեցումներով՝ առանց միասնական ստանդարտների:
- Թվային անջրպետ. հարթակների ոչ մատչելի լինելը խորացնում է տարբեր օգտատերերի շրջանում առկա անջրպետը:
- Թույլ ինստիտուցիոնալ համակարգում. թեև առկա է ուժեղ տեխնիկական ներուժ, թվային ստանդարտացումն ու համակարգումը թերի են:

Այս գնահատումն ուսումնասիրում է պետություն-քաղաքացի փոխգործակցության երեք առավել հայտնի, մասնակցային և լայնորեն կիրառվող թվային հարթակները:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Գնահատման նպատակը և խնդիրները

Գնահատման նպատակն է վերլուծել և բացահայտել թվային հարթակների համակարգային խնդիրները, որոնք խոչընդոտում են դրանց լիարժեք և մասնակցային օգտագործումը քաղաքացիների կողմից, միաժամանակ գնահատելով դրանց համապատասխանությունը թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտներին, հանրային կառավարման թափանցիկության սկզբունքներին և օգտատիրոջ կարիքներին:

Գնահատման նպատակով տասնյակ թվային ծառայություններից ընտրվել են երեքը՝ hartak.am, e-draft.am և e-request.am՝ որպես Հայաստանում պետություն-քաղաքացի թվային փոխգործակցության առավել հայտնի, մասնակցային և լայնորեն կիրառվող թվային գործիքներ:

Այս հարթակների գնահատման խնդիրներն են.

1. գնահատել հարթակների ընդհանուր արդյունավետությունը՝ որպես G2C (Government to Citizen²) թվային ծառայություններ,
2. գնահատել հարթակների համապատասխանությունը [Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցը](#) (WCAG 2.1)-ին³,
3. գնահատել ծառայությունների կիրառական արժեքը և թվայնացման մակարդակը՝ պարզելու, թե որքանով են դրանք լուծում քաղաքացու խնդիրները ամբողջական թվային ձևաչափով,
4. ուսումնասիրել հարթակների տեխնիկական հուսալիությունը, արագությունը և անխափան աշխատանքը,
5. գնահատել անձնական տվյալների պաշտպանության, անվտանգության և գաղտնիության ապահովման մակարդակը,
6. վերլուծել օգտատերերի հետ հետադարձ կապի, ներգրավվածության և աջակցության մեխանիզմների արդյունավետությունը,
7. գնահատել հարթակի թափանցիկությունը՝ պատասխանատու մարմինների, իրավական հիմքերի և վիճակագրական տվյալների հասանելիության տեսանկյունից,
8. ուսումնասիրել նավիգացիոն լուծումները և համապատասխանությունը Հայաստանի [թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտին](#),
9. մշակել և ներկայացնել գործնական առաջարկություններ՝ ուղղված բացահայտված համակարգային խնդիրների լուծմանը և ծառայությունների մատուցման հարթակների արդյունավետության բարձրացմանը:

² G2C (Government to Citizen) թվային ծառայությունը պետական կառավարման կողմից քաղաքացիներին ուղղված թվային լուծում է, որի միջոցով քաղաքացին հնարավորություն է ստանում առցանց ստանալ հանրային ծառայություններ, իրականացնել իրավական նշանակություն ունեցող գործողություններ, ստանալ պաշտոնական տեղեկություն և շփվել պետական մարմինների հետ՝ առանց ֆիզիկական ներկայության անհրաժեշտության:

³ WCAG-ը հապավում է, որը թարգմանաբար նշանակում է՝ Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցներ (Web Content Accessibility Guidelines): Այն ստանդարտների ժողովածու է, որը ստեղծվել է ինտերնետ-տեխնոլոգիաների փորձագետների «W3C կոնսորցիում» միջազգային խմբի կողմից: Համարվում է համաշխարհային օրինակելի փորձ, որին պետք է հետևել բոլոր օգտատերերի համար մատչելի ծառայություններ և վեբ կայքեր ստեղծելիս: WCAG 2.1-ն ունի բովանդակության մշակման 4 գլխավոր սկզբունք՝ ընկալելի, գործարկելի, հասկանալի և հուսալի:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Գնահատման խնդիրները

1 G2C ծառայությունների

Գնահատել հարթակները որպես պետություն-քաղաքացի (G2C) թվային ծառայություններ՝ չափելով դրանց արդյունավետությունը հանրային ծառայությունների առցանց մատուցման ոլորտում:

2 WCAG 2.1

Գնահատել համապատասխանությունը Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցներին (WCAG 2.1)՝ ապահովելով հաշմանդամություն ունեցող օգտատերերի ներառականությունը:

3 Թվայնացման մակարդակ

Գնահատել ծառայության թվայնացման աստիճանը՝ պարզելու, թե որքանով են դրանք լուծում քաղաքացու խնդիրները ամբողջական թվային ձևաչափով:

4 Տեխնիկական հուսալիություն

Ուսումնասիրել հարթակների տեխնիկական հուսալիությունը, արագությունն ու անխափան աշխատանքը տարբեր ժամերին և վայրերում:

5 Տվյալների պաշտպանություն

Գնահատել անձնական տվյալների պաշտպանության, անվտանգության ու գաղտնիության մակարդակը՝ ապահովելով ազգային օրենսդրության համապատասխանությունը:

6 Օգտատիրոջ ներգրավվածություն

Վերլուծել հետադարձ կապի մեխանիզմները, օգտատերերի ներգրավվածությունն ու աջակցության արդյունավետությունը:

7 Թափանցիկություն

Գնահատել հարթակի թափանցիկությունը՝ պատասխանատու մարմինների, իրավական հիմքերի և վիճակագրական տվյալների հասանելիության տեսանկյունից:

8 Նավիգացիայի ստանդարտներ

Ուսումնասիրել նավիգացիոն լուծումներն ու դրանց համապատասխանությունը Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտին:

9 Գործնական լուծումներ

Մշակել գործնական առաջարկություններ՝ ուղղված բացահայտված համակարգային խնդիրների լուծմանն ու հարթակների արդյունավետության բարձրացմանը:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Գնահատման մեթոդաբանությունը

Գնահատումն իրականացվել է 45 չափանիշով՝ հիմնվելով ազգային օրենսդրության, միջազգային լավագույն փորձի, Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտների, Թվային ճարտարապետության սկզբունքների և WCAG 2.1 ուղեցույցի վրա:

Գնահատումն իրականացվել է հետևյալ մեթոդներով.

1. Հարթակը գնահատվել է նախապես սահմանված յոթ հիմնական խմբի չափանիշներով՝ մատչելիություն և հեշտ օգտագործում, ծառայությունների կիրառելիություն և որակ, տեխնիկական հուսալիություն և արագություն, անվտանգություն և անձնական տվյալների պաշտպանություն, հետադարձ կապ և օգտատիրոջ աջակցություն, թափանցիկություն, ինչպես նաև նավիգացիա և տեխնիկական համապատասխանություն [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման սկզբունքներին և ստանդարտներին](#): Ընդհանուր առմամբ կիրառվել է 45 չափանիշ:
2. Յուրաքանչյուր չափանիշ գնահատվել է եռաստիճան գնահատման սանդղակով՝ լիարժեք համապատասխանություն, մասնակի համապատասխանություն, անհամապատասխանություն: Այս մոտեցումը հնարավորություն է տվել ոչ միայն արձանագրել համապատասխանության փաստը, այլև բացահայտել որակական բացերը և բարելավման ներուժը:
3. Հարթակներն անմիջական դիտարկելով՝ փորձագետներն իրականացրել են հարթակի գործառնական և բովանդակային վերլուծություն: Ուսումնասիրվել են հարթակների կառուցվածքը, նավիգացիոն լուծումները, մատուցվող ծառայությունների ամբողջականությունը, հրապարակված տեղեկատվության մատչելիությունը, լեզվի մատչելիությունը և օգտագործման տրամաբանությունը՝ դիտարկելով քաղաքացու իրական ճանապարհը հարթակում:
4. Իրականացվել է օգտատիրոջ փորձառության ճանապարհի քարտեզագրում (user Journey mapping): Յուրաքանչյուր հարթակում իրականացվել են թվային ծառայությունների թեստային փորձարկումներ՝ գրանցում հարթակներում, դիմումների/հարցումների մուտքագրում և ուղարկում, առաջարկության ներկայացում այս կամ այն իրավական ակտի վերաբերյալ՝ սկզբից մինչև վերջ (end-to-end testing)՝ արձանագրելով թվային ծառայություններ ստանալու տարբեր փուլերում քաղաքացու ունեցած բոլոր խոչընդոտները:
5. Տեխնիկական աուդիտ. ավտոմատացված գործիքներով (օրինակ՝ Google Lighthouse, [WAVE Web Accessibility Evaluation Tools](#) և այլն) ստուգվել է թվային հարթակների արագությունը, անվտանգությունը, հարմարեցվածությունը և մատչելիությունը:
6. Գնահատման արդյունքներն ամփոփվել են գնահատման զեկույցում: Արձանագրված յուրաքանչյուր խնդրի համար մշակվել են գործնական և կիրառելի առաջարկություններ՝ ուղղված կոնկրետ հարթակի արդյունավետության բարձրացմանը:

7. Գնահատման արդյունքների հիվան վրա մշակվել են նաև խորհրդատվականներ, որոնք ներկայացնում են երկարաժամկետ՝ էկոհամակարգային և քաղաքականության մշակմանն ուղղված լուծումներ՝ ապահովելով Հայաստանի հանրային թվային ծառայությունների որակը և համակարգային զարգացումը:

Առցանց ծառայությունների մատուցման հարթակների գնահատման 45 չափանիշները հիմնվում են ինչպես ազգային օրենսդրությամբ սահմանված, այնպես էլ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա ձևավորված պահանջների վրա: Դրանց համար հիմք են ծառայել նաև ՀՀ Բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարության և Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալության համատեղ մշակված [թվայնացման սկզբունքները](#), [թվային ճարտարապետության սկզբունքները](#), Հայաստանի [թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտը](#) և [Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցը](#) (WCAG 2.1): *Չափանիշները ներկայացված են գնահատման զեկույցի Հավելված 1-ում:*



Մատչելիություն և հեշտ օգտագործում

19

Հարթակի անվանման պարզություն, գրանցման պարզություն, ՀՏՀ առկայություն, մատչելի լեզու, բջջային համատեղելիություն, WCAG 2.1 AA համապատասխանություն:

Չափանիշ

Մատչելիության գնահատումն իրականացվել է Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցի (WCAG 2.1) սկզբունքների հիման վրա՝ հատուկ ուշադրություն դարձնելով տեսողության և լսողության խնդիրներ ունեցող օգտատերերի համար օգտագործման հարմարությանը և կիրառելիությանը: Միաժամանակ ստուգվել է մատչելիության առկայությունը հարթակում, վերլուծվել են հրապարակված մատչելիության հայտարարության և գործնական կիրառման միջև առկա տարբերությունները: Մատչելիության ապահովումը ստուգվել է նաև [WAVE Web Accessibility Evaluation Tools](#) առցանց գործիքով, ինչպես նաև մասնագիտական կազմակերպությունների հետ համատեղ կիրառվել են մասնագիտական ծրագրեր և էկրանի ընթերցիչ:



Կիրառելիություն և ծառայությունների որակ

2

Թվայնացման աստիճան (4-մակարդակ սանդղակ), դիմումի ընթացքին հետևելու հնարավորություններ, ինտերակտիվ ներգրավվածության գործիքներ:

Չափանիշ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ արդյոք հարթակը լուծում է քաղաքացու խնդիրը, թե միայն տեղեկություն է տալիս: Այս չափանիշներն օգնել են վերլուծել ծառայությունների թվայնացման աստիճանը, օգտատերերի հետ ինտերակտիվ փոխգործակցության և նրանց ներգրավելու հնարավորությունները և առցանց մատուցվող ծառայությունների որակը:



Տեխնիկական հուսալիություն

3

Չափանիշ

Հարթակի հասանելիությունը, ներբեռնման արագությունը (առավելագույնը 2 վայրկյան), դիտարկիչների համատեղելիությունը (Chrome, Safari):

Տեխնիկական հուսալիության և արագության գնահատումն իրականացվել է հարթակի գործնական օգտագործման միջոցով՝ տարբեր ժամերի և տարբեր աշխարհագրական դիրքերից մուտք գործելու փորձարկմամբ: Դիտարկվել են կայքի հասանելիությունը, էջերի ներբեռնման արագությունը:



Անվտանգություն և անձնական տվյալների պաշտպանություն

3

Չափանիշ

HTTPS անվտանգություն, Անձնական տվյալների պաշտպանության օրենքի համապատասխանություն, Գաղտնիության քաղաքականության առկայություն:

Անվտանգության և անձնական տվյալների պաշտպանության գնահատման շրջանակում ուսումնասիրվել են հարթակում հրապարակված քաղաքականությունները, տեղեկատվության թափանցիկությունը տվյալների մշակման վերաբերյալ, թվային ծառայություններից օգտվելու համար պարտադիր համարվող անձնական տվյալների ծավալի համաչափությունը և համապատասխանությունը սահմանված նպատակին:



Հետադարձ կապ և աջակցություն

4

Չափանիշ

Թեժ գիծ, առցանց չաթ, էլ. փոստ, տեխնիկական խնդիրների մասին հաղորդելու հնարավորություն, օգտատիրոջ փորձառության գնահատում:

Հետադարձ կապի և օգտատիրոջ աջակցության մեխանիզմների գնահատումն իրականացվել է թե՛ ֆունկցիոնալ վերլուծության, թե՛ գործնական փորձարկման միջոցով: Փորձարկվել են հարթակում առկա կապի միջոցները, արձագանքման ժամանակահատվածները և օգտատիրոջ համար հաղորդակցության գործընթացի կանխատեսելիությունը:



Թափանցիկություն

4

Չափանիշ

Պատասխանատու մարմնի կոնտակտներ, իրավական հիմքեր, օգտատերերի գոհունակության արդյունքներ, վիճակագրական տվյալներ:

Հարթակների թափանցիկությունը գնահատելու համար ստուգվել է դրանց տեսանելի հատվածում հարթակը վարող պետական կառույցի անվանման, հետադարձ կապի միջոցների առկայությունը, պատասխանատու պաշտոնատար անձի անուն, ազգանվան, նրա հեռախոսահամարի և էլեկտրոնային փոստի հասցեի առկայությունը: Միաժամանակ ստուգվել է՝ արդյոք հարթակում պատշաճ ներկայացված են հարթակի գործարկմանն առնչվող նորմատիվ իրավական ակտերը: Հասկապես կարևորվել է նաև

հարթակն օգտագործողների գնահատման արդյունքների, ինչպես նաև վիճակագրական լիարժեք և համադրելի տվյալների առկայությունը հարթակներում:

Նավիգացիա և տեխնիկական չափանիշներ

10

Չափանիշ

Օգտատիրոջը հարմար ինտերֆեյս, միասնական տառատեսակ, հիշվող հասցե, որոնման համակարգ, բովանդակության ներբեռնում:

Հարթակի նավիգացիայի և տեխնիկական գնահատումը հիմնված է [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտի](#) (ՀԹԾՍ, «[Հենակետ](#)» [դիզայն-համակարգ](#)) վրա:

Համապարփակ գնահատման զեկույցը հասանելի է հայերեն և անգլերեն:

Գնահատման նախնական և վերջնական արդյունքները ներկայացվել են հարթակները գործարկող և սպասարկող պետական մարմիններին՝ Բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն, Արդարադատության նախարարություն, ԷԿԵՆԳ, Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալություն, ՀՀ Վարչապետի աշխատակազմի մասնակցային և բաց կառավարման հարցերի վարչություն, քաղաքացիական հասարակությանը, [Բաց կառավարման գործընկերության](#) Հայաստանի աշխատանքային խմբի անդամներին, ինչպես նաև միջազգային գործընկերներին՝ ծառայելու որպես հիմք էլեկտրոնային մասնակցության թվային գործիքների մատչելիությունը, կիրառելիությունը և հանրային վստահությունը բարելավելու նպատակով իրականացվող բարեփոխումների համար:

Հուսով ենք, գնահատումը կարող է սկիզբ դնել առցանց ծառայությունների մատուցման պաշտոնական հարթակների գնահատման միասնական մոդելի և գործիքների ձևավորման համար (Measuring Performance): Պաշտոնական թվային հարթակների գնահատումը կանոնավոր գործընթաց դարձնելը այս ռեսուրսների համալիր բարեփոխումների հնարավորություն կստեղծի: Այն նաև հիմք կծառայի պաշտոնական հարթակների միասնական զարգացման ռազմավարություն մշակելու և նորարարական գործիքներ ստեղծելու համար, ինչը պաշտոնական տեղեկատվության կառավարումը և թվային ծառայությունների մատուցումն ավելի արդյունավետ և օգտակար կդարձնի և քաղաքացու, և կառավարության համար:

 Գնահատման զեկույցի համար տվյալներն հավաքվել են 2025թ.-ի դեկտեմբերից 2026 թ.-ի հունվարն ընկած ժամանակահատվածում:

ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ ԵՎ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ

Համապարփակ գնահատման նպատակն է վերլուծել և բացահայտել ծառայությունների մատուցման թվային հարթակների համակարգային խնդիրները, որոնք խոչընդոտում են հարթակների լիարժեք և մասնակցային օգտագործումը քաղաքացիների կողմից: Գնահատման շրջանակում ուսումնասիրվել է ծառայությունների մատուցման երեք առանցքային թվային հարթակներ, որոնք Հայաստանի թվային կառավարման էկոհամակարգում պետություն-քաղաքացի (G2C) փոխգործակցության հիմնասյուններից են:

«Թվային ժողովրդավարությունը գործողության մեջ» ծրագրի շրջանակում՝ Գերմանական միջազգային համագործակցության ընկերության (GIZ) աջակցությամբ իրականացված այս գնահատումն ուսումնասիրում է hartak.am-ը (հանրային ծառայությունների միասնական դարպասը), e-draft.am-ը (իրավական ակտերի նախագծերի հանրային քննարկման հարթակը) և e-request.am-ը (էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակը):

Գնահատումն իրականացվել է 2025թ. դեկտեմբերից մինչ 2026թ. հունվար՝ հիմնվելով մշակված 45 չափանիշների վրա. մատչելիություն և հեշտ օգտագործում, ծառայությունների կիրառելիություն և որակ, տեխնիկական հուսալիություն և արագություն, անվտանգություն և անձնական տվյալների պաշտպանություն, հետադարձ կապ և օգտատիրոջ աջակցություն, թափանցիկություն, ինչպես նաև նավիգացիա և Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտներին համապատասխանություն:

Գնահատումն արձանագրում է թվային դաշտի մասնատվածությունը, որտեղ հարթակներից միայն մեկը՝ hartak.am-ն է լիարժեք համապատասխանում ազգային թվային ծառայությունների ստանդարտին: Թեև երեք հարթակներն էլ ունեն քաղաքացի-պետություն հարաբերությունները փոխակերպելու նշանակալի ներուժ, սակայն դեռևս առկա են համակարգային բացեր, որոնք խոչընդոտում են թվային ծառայությունների արդյունավետությանը և քաղաքացու կարիքների բավարարմանը՝ օգտատերերի՝ ծառայությունների մատուցման որակի գնահատման մեխանիզմների բացակայությունը, որոշ թվային հարթակների բարդ և ոչ մատչելի օգտագործելիությունը, ինչը խորացնում է թվային անջրպետը տարբեր օգտատերերի շրջանում:

Գնահատման շրջանակում բացահայտված հիմնական խնդիրներն ու դրանց լուծմանն ուղղված խորհրդատվականները միտված են Հայաստանի թվային ծառայությունների մատուցման հարթակների արդյունավետության բարձրացմանը և համակարգային զարգացմանը:

Հիմնական եզրահանգումներ

1. Համապատասխանություն թվային միասնական ստանդարտին.

Պետական համակարգում թվային փոխակերպման միասնական քաղաքականության և միասնական մոտեցումների բացակայության արդյունքում պետական ծառայությունների թվայնացումը հիմնականում կրել է ապակենտրոնացված բնույթ՝ հատվածային լուծումներով: Գնահատված հարթակների մշակման գործընթացում հիմնականում չեն կիրառվել թվային հարթակների միասնական չափանիշներ և ստանդարտ: Այս հարթակները մշակված են էականորեն տարբերվող սկզբունքների հիման վրա՝ թե գործառնական համակարգերի, թե ծրագրավորման տեխնոլոգիաների, տվյալների բազաների, դրանց կառավարման և հասանելիության առումով⁴: Բացառություն է միայն hartak.am-ը, որը հիմնված է [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման սկզբունքների և ստանդարտների](#) վրա: Անհրաժեշտ է համալիր բարեփոխում իրականացնել՝ ապահովելով թվային հարթակների լիարժեք համապատասխանություն միասնական ստանդարտին:

2. Հարթակների մատչելիությունը և կիրառելիությունը.

Պաշտոնական թվային հարթակների արդյունավետությունը որոշվում է ոչ թե դրանց գոյությամբ, այլ քաղաքացիների կողմից դրանց իրական օգտագործմամբ, նաև, թե որքանով են դրանք ներառական տարբեր սոցիալական խմբերի, այդ թվում՝ հաշմանդամություն ունեցող անձանց և մարզային բնակչության համար: Գնահատման արդյունքները ցույց են տալիս, որ ընտրված հարթակների կիրառելիությունը, մատչելիությունը և կանխատեսելիությունը շարունակում են մնալ համակարգային խնդիրներ: Հարթակների մատչելիությունը հաշմանդամություն ունեցող անձանց և մարզային բնակիչների համար մնում է խիստ խնդրահարույց: Մատչելիության տեսանկյունից միայն hartak.am-ն է լիարժեք համապատասխանում մատչելիության WCAG 2.1 միջազգային ստանդարտին: Միաժամանակ, մյուս երկու հարթակներում գրանցվել են որոշ հարցեր: Օրինակ, e-request.am կայքի առցանց մեխանիզմներով ստուգումը բացահայտել է տեխնիկական խնդիրներ, այդ թվում՝ գունային հակադրությունների ապահովման բացակայությունը, տառաչափերը փոխելու և հարմարեցնելու գործիքների բացակայությունը, առանց տեքստի պատկերների առկայությունը և այլն: Այս հարթակի օգտագործումը մարզային բնակչության կողմից խիստ ցածր է: E-draft.am-ի մատչելիությունը թեև նշանակալիորեն բարելավվել է 2025թ.-ին իրականացված բարեփոխման շնորհիվ, բայց այստեղ ևս հարթակի մատչելիության հետ կապված որոշ խնդիրներ շարունակում են արդիական մնալ: Թվային հարթակների համալիր բարեփոխման առանցքային ուղղություններից մեկը պետք է լինի դրանց [մատչելիության WCAG 2.1 միջազգային ստանդարտին](#) լիարժեք համապատասխանության ապահովումը:

⁴ [Հայաստանի թվայնացման ռազմավարություն 2021-2025թթ.](#):

3. Անձնական տվյալների պաշտպանություն և տեղեկատվական անվտանգություն.

Այս հարցերը դեռևս բավարար կերպով չեն ինստիտուցիոնալացվել հանրային թվային ծառայությունների հարթակներում: Վիճահարույց է մնում հարթակներում գրանցվելիս պահանջվող օգտատիրոջ անձնական տվյալների մշակման համաչափության հարցը: Օգտատիրոջ անձնական տվյալների մշակումը պետք է խստորեն համապատասխանի [Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին ՀՀ օրենքի](#) կանոններին: Տվյալների անվտանգության ապահովումը պետք է լինի շարունակական գործընթաց՝ հանրային վստահությունն ապահովելու համար: Հարթակներից մեկում հրապարակված չէ Գաղտնիության քաղաքականությունը՝ հստակ նշելով, թե ինչ անձնական տվյալներ են մշակվում, ինչ նպատակով, ինչպես են դրանք պահպանվում, ինչպես է ապահովվում դրանց անվտանգությունը, տվյալների մշակման իրավական հիմքը, ովքեր կարող են հասանելիություն ունենալ իրենց տվյալներին, տվյալների պահպանման ժամկետը և այլն:

4. Թափանցիկության պակասը.

Թափանցիկության պակասը խոչընդոտում է հանրային վերահսկողությունը, նվազեցնում հարթակների հանդեպ մարդկանց վստահությունը և մասնակցությունը: Ըստ գնահատման արդյունքների՝ դիտարկված երեք հարթակներից որևէ մեկը լիարժեք չի ապահովում թափանցիկության անհրաժեշտ մակարդակ: Պատասխանատու մարմինների, պաշտոնատար անձանց հետ կապի միջոցների, հարթակների կիրառման իրավական հիմքերի, վիճակագրական տվյալների, օգտատերերի գոհունակության արդյունքների վերաբերյալ տվյալների թերի լինելը կամ բացակայությունը խոչընդոտում է հանրային վերահսկողությունը և քաղաքացիական մասնակցությունը:

5. Հետադարձ կապի, ներգրավվածության և տեխնիկական աջակցության ապահովում՝ ներառյալ արհեստական բանականության գործիքների ինտեգրմամբ.

Տեխնիկական կամ բովանդակային խնդիրների մասին տեղեկացրած քաղաքացիները ոչ միշտ են ստանում ժամանակին և լիարժեք արձագանք իրենց բարձրացրած խնդիրներին: Հարթակները չեն պարունակում լիարժեք կոնտակտային տվյալներ, թե քաղաքացին ում և ինչ կարգով կարող է տեղեկացնել հարթակի հետ կապված տեխնիկական կամ բովանդակային հարցերի դեպքում: Հետադարձ կապի թերզարգացած լինելը նվազեցնում է թվային հարթակների վստահելիությունը, իսկ թվային ծառայությունը դադարում է լինել «ծառայություն»՝ վերածվելով պարզապես տեղեկատվական հարթակի:

Գնահատման արդյունքները ցույց են տալիս, որ հետադարձ կապին առնչվող խնդիրները կարող են հասցեագրվել արհեստական բանականության լուծումների միջոցով: Այս թվային հարթակների հետագա բարելավումը պետք է ներառի ԱԲ լուծումների ինտեգրում՝ ապահովելով արագ և բովանդակային հետադարձ կապ օգտատերերի հետ, ամբողջական, համադրելի և թարմացված վիճակագրական տվյալներ, պետություն-քաղաքացի փոխգորակցության բոլորովին նոր որակ, հարթակների ներառականություն և արդյունավետություն: Միաժամանակ, առաջնային է, որ ԱԲ գործիքների ինտեգրումը

լինի համակարգված և թափանցիկ գործընթաց, որում կապահովվի անձնական տվյալների պաշտպանությունը, մարդու իրավունքները և ԱԲ էթիկան:⁵

6. Թերի և անհամադրելի վիճակագրական տվյալներ և հրապարակման անարդյունավետ ձևաչափ.

Ծառայությունների որոշ հարթակներում հրապարակված վիճակագրական տվյալներն ամբողջական չեն, չեն ապահովում տարբեր ժամանակահատվածներում համադրական տվյալներ ձեռք բերելու հնարավորությունը: Հրապարակման ձևաչափը հնարավորություն չի տալիս լիարժեք օգտագործել տվյալները: Մինչդեռ, թվային հարթակների արդյունավետության գնահատման առանցքային չափանիշներից է վիճակագրական տվյալների ամբողջականությունը և համադրելիությունը: Հարթակները պետք է տրամադրեն վերաօգտագործման համար բաց և մեքենայընթեռնելի վիճակագրական տվյալներ, որոնք տալիս են ամբողջական և համադրելի պատկեր: Դրանք պետք է լինեն օգտակար և հարմար վերաօգտագործման համար:

7. Օգտատիրոջ փորձառության գնահատում.

Թվային ծառայությունների գնահատման և բարելավման համակարգված մեխանիզմների բացակայությունը սահմանափակում է հարթակների զարգացումը: Գնահատված հարթակներից միայն hartak.am-ն է տալիս հնարավորություն գնահատելու ծառայությունների մատուցման յուրանաքանչյուր էջը և այդ տվյալներն արտացոլում է նաև վիճակագրական պատկերների տեսքով՝ հասանելի և թարմացվող: Օգտատերը պետք է ունենա գործընթացի վրա ազդելու և այն գնահատելու հնարավորություն: Առանց շարունակական, անկախ և տվյալների վրա հիմնված գնահատման՝ հնարավոր չէ ապահովել հարթակների բարձր կիրառելիություն և դրանց հանդեպ հանրային վստահություն: Այս նպատակով անհրաժեշտ է ներդնել հարթակների գնահատման և շարունակական բարելավման միասնական մոդել, որի շնորհիվ պետական մարմինները տեղյակ կլինեն օգտատերերի փորձին և կկարողանան ժամանակին և ըստ էության արձագանքել դրանց: Թվային հարթակներում պետք է հրապարակվեն նաև օգտատերերի՝ թվային ծառայությունից օգտվելու գոհունակության արդյունքները:

Եվ վերջապես, անգամ լավագույն հարթակի գոյությունն անիմաստ է, եթե մարդիկ չգիտեն դրա մասին կամ չեն կարողանում օգտվել: Այս առումով խիստ կարևոր է ապահովել կանոնավոր իրազեկման արշավներ թվային հարթակների գոյության, օգտակարության, դրանցից օգտվելու մեխանիզմների մասին մարդկանց տրամադրելով մատչելի և ամբողջական տեղեկություններ:

 Հայաստանն ունի թվային փոխակերպման համար ուժեղ տեխնիկական ներուժ, իսկ հաջողությունը կախված է նրանից, թե որքանով արագ և համակողմանի կլինի մասնատված, գերատեսչական մոտեցումներից անցումը դեպի համալիր, քաղաքացիակենտրոն թվային էկոհամակարգի, որը կառավարվում է միասնական չափանիշներով, բարձր հաշվետվողականությամբ և օգտատիրոջ փորձառության վրա հիմնված շարունակական բարելավմամբ:

⁵ Տես ավելին՝ [OECD Report](#) “Governing with Artificial Intelligence”, September 2025, բաժին 2-րդ:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԵԶՐԱՀԱՆԳՈՒՄՆԵՐ

Հարթակների աշխատանքի համեմատական գնահատում

hartak.am

Հանրային ծառայությունների միասնական հարթակ

Լիարժեք համապատասխանություն 43

Մասնակի համապատասխանություն 2

Անհամապատասխանություն 0

Համապատասխանության մակարդակ 95.6%

e-draft.am

Իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական հարթակ

Լիարժեք համապատասխանություն 24

Մասնակի համապատասխանություն 13

Անհամապատասխանություն 6

Կիրառելի չէ 2

Համապատասխանության մակարդակ 56%

e-request.am

Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ

Լիարժեք համապատասխանություն 27

Մասնակի համապատասխանություն 10

Անհամապատասխանություն 8

Համապատասխանության մակարդակ 60%



Հարթակների օգտագործման վիճակագրություն (2025)

hartak.am

464,887

Օգտատեր

729,792

Սյցելություն

e-draft.am

174,075

Օգտատեր

3,124

Առաջարկություն

e-request.am

150,000

Օգտատեր

237,000

Գրություն

HARTAK.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

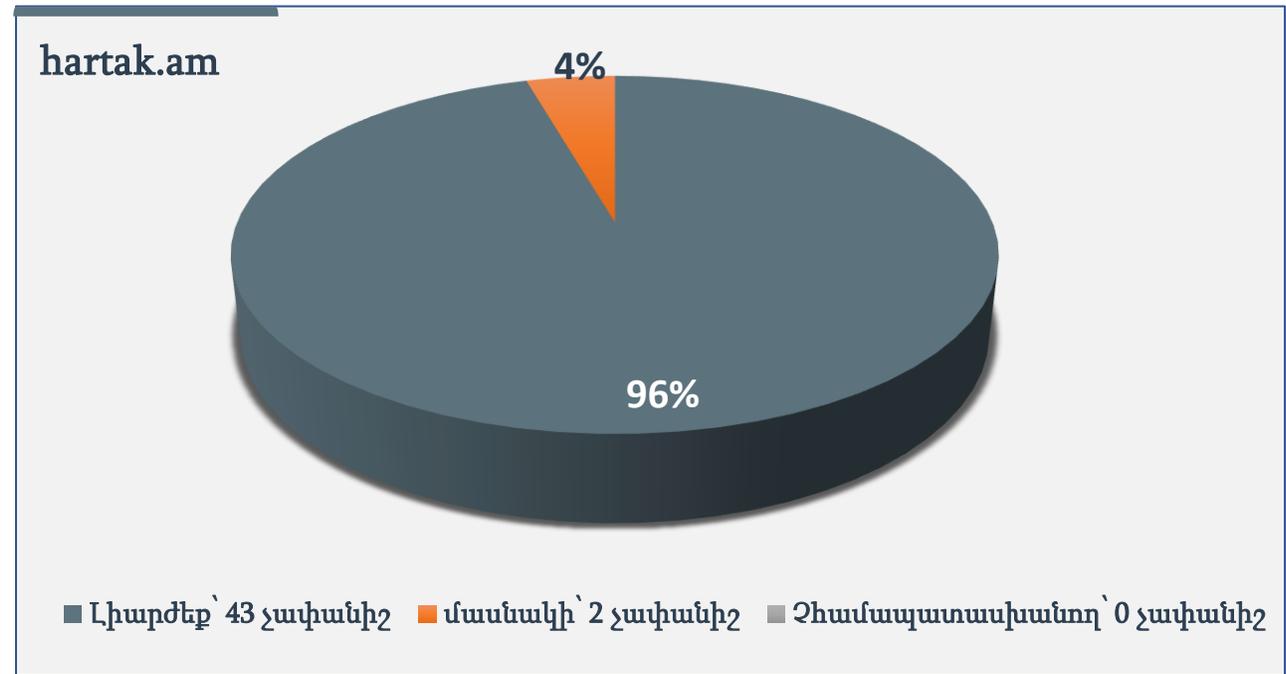
Հանրային ծառայությունների միասնական հարթակ

Hartak.am-ը քաղաքացիների և հանրային ծառայությունների շփման միասնական կետն է. այստեղ ներկայացված են տեղեկություններ և հղումներ դեպի պետական թվային ծառայություններ, որոնցից քաղաքացիներն օգտվում են իրենց կյանքի տարբեր իրադարձությունների ընթացքում: Հարթակը ստեղծվել է «Հանրային կառավարման բարեփոխումների» օրակարգի համատեքստում՝ նպատակ ունենալով բարելավելու քաղաքացիներին հանրային ծառայությունների մատուցման գործընթացը՝ ՀՀ կառավարության՝ 2022 թվականի մայիսի 13-ի N-691-Լ որոշման 27-րդ կետի 2-րդ ենթակետ):

Այս թվային հարթակը ստեղծվել է թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտների սկզբունքներին համապատասխան: Հարթակի դիմային էջում նշվում է, որ այն դեռևս հասանելի է բետա տարբերակով և առայժմ գտնվում է մշակման փուլում:

Հարթակը G2C (Government to Citizen) դասի թվային հարթակ է, որն ապահովում է ուղիղ թվային կապ պետության և քաղաքացու միջև՝ թույլ տալով մարդկանց օգտվել բոլոր պետական թվային ծառայություններից և ռեսուրսներից:

Ուսումնասիրության արդյունքում պարզ դարձավ, որ գնահատման ընդհանուր 45 չափանիշներից 43-ի դեպքում համապատասխանությունը լիարժեք է, 2-ի դեպքում՝ մասնակի: Անհամապատասխանության որևէ դեպք չի արձանագրվել:





Hartak.am գնահատում

1. ՄԱՏՉԵԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԵՇՏ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

Այս չափանիշներն օգնում են որոշել, թե որքանով է քաղաքացու համար հեշտ օգտվել հարթակի կողմից մատուցվող ծառայություններից:

Հարթակի անվանումը պարզ և հասկանալի է: Հարթակի գլխավոր էջում կա հիմնական ծառայությունների ցանկ և նկարագրություն, որոնք տալիս են էական տեղեկատվություն մատուցվող ծառայությունների բովանդակության և նշանակության վերաբերյալ: Թվային հարթակը թույլ է տալիս առանց պարտադիր գրանցման ընթերցել, ներբեռնել, պատճենել տվյալները, հարթակում ներկայացված թվային ծառայություններից օգտվելու համար անհրաժեշտ է գրանցում համապատասխան ծառայության էջում՝ մուտքագրելով տարբեր անձնական տվյալներ, ինչը տրամաբանական է, քանի որ անհրաժեշտ է կատարել օգտատիրոջ նույնականացում:

Հարթակում հրապարակված են բազմաթիվ Հաճախ տրվող հարցեր (ՀՏՀ), որոնք բաշխված են ծառայություններից յուրաքանչյուրի տակ, ինչը ճիշտ մոտեցում ենք համարում: Կարևորն այն է, որ ՀՏՀ-ները կանոնավոր և ժամանակին թարմացվեն և համարվեն: Նմանապես, հարթակում հրապարակված են տարբեր ծառայությունների աշխատանքը ներկայացնող ուղեցույցներ: **Նկատենք, սակայն, որ hartak.am-ի առաջին էջում բացակայում է բուն հարթակից օգտվելու ուղեցույցը, ինչը կհեշտացնեք և առավել արդյունավետ կդարձնեք այս հարթակից օգտվելը:**

Գնահատման արդյունքում պարզ է դարձել, որ հարթակի մատչելիությունը լիարժեք ապահովված է տեսողական խնդիրներ ունեցողների համար: Հարթակում հրապարակված է [Մատչելիության հայտարարություն](#), որում նշվում է, որ կայքը համապատասխանում է Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցներին (WCAG - Web Content Accessibility Guidelines):

Մեր կողմից այս հարթակի առցանց ստուգումը ցույց է տալիս, որ մատչելիության առումով այստեղ չլուծված խնդիրներ չկան: Առցանց ստուգումներն իրականացվել են Google Lighthouse, [WAVE Web Accessibility Evaluation Tools](#), որոնք ցույց են տվել մատչելիության ստանդարտի լիարժեք համապատասխանություն: Հարթակի ծառայությունները հասանելի են բոլորի համար: Անգլերեն լեզվով տեղեկատվության առկայությունը նպաստում է օտարերկրացիների կողմից հարթակի օգտագործումը: Անգլերեն տարբերակի մուտքը հնարավոր է՝ սեղմելով National Services Gateway ենթավերնագրի վրա, ինչպես նաև լեզվի ընտրությունը հասանելի է էջի վերևի աջ անկյունում տեղադրված կոճակի միջոցով:

Թեև հարթակում բացակայում է տեխնիկական աջակցության հատուկ բաժինը, սակայն յուրաքանչյուր էջի ներքևի հատվածում առկա է գործիք տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու համար: Այնուհանդերձ, օգտատիրոջ համար այնքան էլ հասկանալի չէ, թե ինչ ձևաչափով է տրամադրվելու աջակցությունը. չկա տեղեկություն տեխնիկական խնդրի մասին տեղեկացրած քաղաքացին ինչպես է ստանալու պետական մարմնի արձագանքը:

Հարկ է նշել, որ Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնը 2025թ.-ի դեկտեմբերի 5-ին դիմել է Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալություն Hartak.am-ի՝

WCAG 2.1 մատչելիության ստանդարտներին համապատասխանության վերաբերյալ: Գործակալության պաշտոնական պատասխանում նշվում է, որ հարթակը համապատասխանում է WCAG 2.1 ստանդարտի AA մակարդակին: Հարթակի մատչելիության վերջին աուդիտն իրականացվել է 2025թ.-ի մայիսին:

Այսպիսով, մատչելիության և հեշտ կիրառելիության տեսանկյունից այս հարթակում չեն արձանագրվել էական խնդիրներ:



Առաջարկություններ

Հարթակի մատչելիությունը և դյուրին օգտագործումը խթանելու համար առաջարկում ենք.

1. Ապահովել hartak.am-ից օգտվելու ուղեցույցի առկայությունը հարթակի հիմնական էջում, տեսանելի հատվածում, որը հասկանալի ցուցումներով կուղղորդի և կաջակցի օգտատիրոջը: Բացի այդ, ցանկալի է այն ներկայացնել դիտարժան և պատկերավոր ձևաչափով, ինչը կնպաստի նյութի առավել արագ և մատչելի ընկալմանը:
2. Տեխնիկական աջակցությունը դարձնել օգտատիրոջ համար կանխատեսելի, հասկանալի և արագ: Հարթակի միջոցով ներկայացված խնդիրներին արձագանքելը անհրաժեշտ է ապահովել լիարժեք և ժամանակին:

2. ԿԻՐԱՌՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈՐԱԿ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ արդյոք հարթակը լուծում է քաղաքացու խնդիրը, թե միայն տեղեկություն է տալիս:

Այս չափանիշներն օգնել են վերլուծել ծառայությունների թվայնացման աստիճանը⁶, օգտատերերի հետ ինտերակտիվ փոխգործակցության և նրանց ներգրավելու հնարավորությունները և առցանց մատուցվող ծառայությունների որակը:

Ուսումնասիրության արդյունքում հարթակը գնահատվել է որպես ծառայությունների մատուցման 4-րդ մակարդակին (ամբողջական թվային ծառայության մատուցում՝ առանց պետական մարմին այցելության) լիարժեք համապատասխան: Հարթակի միջոցով մարդիկ կարող են ստանալ հանրային ծառայությունն ամբողջությամբ՝ դիմելուց սկսած մինչ ծառայության ամբողջական ստացում՝ առանց պետական մարմին այցելելու: Ճիշտ է, այս գործընթացն առավել սահուն և արդյունավետ դարձնելու համար հարթակը դեռևս ունի որոշակի բարելավումների կարիք, բայց ընդհանուր առմամբ այն բավարարում է 4-րդ մակարդակին համապատասխանության պահանջը:

Այսպիսով, կիրառություն և ծառայությունների որակի տեսանկյունից այս հարթակում չեն արձանագրվել էական խնդիրներ:

⁶ Թվայնացման աստիճան՝ չափանիշ, որը կարող է սահմանվել գնահատելու համար տվյալ թվային հարթակի էլեկտրոնային գործընթացների ամբողջականությունը:

3. ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՀՈՒՍԱԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐԱԳՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է որոշել՝ որքանով է հուսալի և արագ հարթակի աշխատանքը:

Մեր ուսումնասիրությունները ցույց են տվել, որ օրվա տարբեր ժամերին, ինչպես ՀՀ տարածքում, այնպես էլ արտերկրում, հարթակն աշխատում է անխափան, չեն նկատվել տեխնիկական խնդիրներ:

Կայքը արագ է բացվում, հարթակի առանձին էջերի բեռնման արագությունը կայուն է և կախված չէ օգտագործման ժամանակային ծանրաբեռնվածությունից, ինչը միանշանակ դրական է: Google Lighthouse-ի ստուգումը ցույց է տվել, որ առանձին էջերի ներբեռնման արագությունը մինչև 3.5 վայրկյան է:

Այսպիսով, հարթակն ընդհանուր առմամբ լիարժեք է տեխնիկական հուսալիության և արագության տեսանկյունից:

4. ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է անվտանգ հարթակից օգտվելը:

[Hartak.am](https://hartak.am)-ի արդյունավետությունը մեծապես կախված է տեղեկատվության անվտանգությունից և անձնական տվյալների պատշաճ պաշտպանության ապահովումից: Հարթակից օգտվելը չի պահանջում նախնական գրանցում և անձնական տվյալների ներկայացում: Որոշ դեպքերում հարթակը հղում է անում այլ պետական կայքերի (օրինակ՝ e-request.am), որոնք ունեն անձնական տվյալների մշակման իրենց կանոնները և շրջանակը:

Հարթակում հրապարակված է գաղտնիության քաղաքականությունը (Privacy Policy), որը հստակ ներկայացնում է անձնական տվյալների մշակման պայմանները, դրանց պաշտպանության անվտանգության մեխանիզմները: Այն մանրամասն ներկայացնում է անձնական տվյալների հավաքման, պահպանման, օգտագործման պայմանները և տվյալների անվտանգության ապահովման համար կիրառվող տեխնիկական և կազմակերպչական միջոցները: Գաղտնիության քաղաքականությունը հրապարակված է հարթակի հիմնական էջում, գրված է պարզ և հասկանալի լեզվով:

Այսպիսով, անվտանգության և անձնական տվյալների պաշտպանության առումով հարթակում չեն արձանագրվել խնդիրներ:

5. ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ, ՆԵՐԳՐԱՎՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱԶԱԿՅՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված քաղաքացու հետ հետադարձ կապը և հարթակից օգտվելու գործընթացում նրան տրամադրվող աջակցությունը:

Թեև հարթակի յուրաքանչյուր էջի ներքևի հատվածում կա տեխնիկական հնարավորություն տեղեկացնելու հարթակում առաջացած խնդրի մասին, ինչպես նաև [«Հարթակի մասին»](#) ենթաբաժնում հրապարակված է էլեկտրոնային փոստի հասցե, սակայն հարթակում առկա չեն թվային լուծումներ, որոնք օգտատիրոջ հետ հետադարձ կապն արդյունավետ կդարձնեն: Հարթակում չկա, օրինակ, առցանց չաթ կամ ավտոմատացված օգնական, որոնք օգտատիրոջը հնարավորություն կտային անմիջական աջակցություն ստանալ անհրաժեշտության դեպքում:

Հարթակի յուրաքանչյուր էջի ներքևի հատվածում առկա գործիքն առաջացած տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու համար է: Օգտատերը պետք է լրացնի ձևանմուշը կամ գրի էլեկտրոնային նամակ, ուղարկի և սպասի 72 ժամ (*հարթակում հրապարակված Մատչելիության հայտարարության մեջ նշվում է, որ առաջարկներին կամ խնդիրներին կարձագանքեն 72 ժամվա ընթացքում*): Նշենք, որ այս ձևանմուշն ունիվերսալ է և չի տարբերակում հաղորդագրության տեսակը՝ առաջարկություն, խնդիր, գնահատում և այլն: Նաև չկա նկար կամ փաստաթուղթ կցելու հնարավորություն: Չկա նաև ուղարկված գրությանը հետևելու հնարավորություն. օգտատերը չգիտի՝ իր գրությունն ընթացքի մեջ է, թե՞ ոչ: Ընդ որում, մեր կողմից դեկտեմբերի 14-ին այս գործիքի միջոցով ներկայացվել է մատչելիության վերաբերյալ տեխնիկական խնդիր, ինչին սակայն պետական մարմինը չի արձագանքել: Պարզ չէ նաև՝ կարո՞ղ է արդյոք մարդն այս մեխանիզմն օգտագործել հարթակի վերաբերյալ բողոք կամ առաջարկ ներկայացնելու նպատակով:

Հարթակում [Մեր մասին բաժնի](#) ներքո ներկայացված են Հետադարձ կապի տվյալները՝ հարթակը վարող պետական մարմնի անվանումը, ֆիզիկական հասցեն, հեռախոսահամարը և էլ. փոստի հասցեն: Հետադարձ կապի մասին նշում կա նաև [Մատչելիության հայտարարության](#) մեջ: Հարթակը տրամադրում է հնարավորություն հարթակից օգտվելու փորձառությունը գնահատելու համար: Գնահատման արդյունքները հասանելի են [Օգտատերերի կարծիքներ](#) ենթաբաժնում:

Հարթակը վարող մարմնի՝ Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալության տրամադրած պաշտոնական պատասխանի համաձայն՝ 2025թ.-ի հունվարի 1-ից մինչև դեկտեմբերի 31-ն ընկած ժամանակահատվածում Hartak.am այցելել է 464,887 օգտատեր: Նույն ժամանակահատվածում այցելությունների ընդհանուր քանակն է 729,792, այսինքն՝ մեկ օգտատեր հարթակ այցելել է մի քանի անգամ:

Այսպիսով, հետադարձ կապի և օգտատերերի ներգրավվածության ապահովման տեսանկյունից հարթակի համապատասխանությունը գնահատվել է լիարժեք:



Առաջարկություններ

Հետադարձ կապը և օգտատերերի ներգրավվածությունը բարելավելու նպատակով առաջարկում ենք հաշվի առնել հետևյալը.

1. Առաջարկում ենք ներդնել թվային աջակցման լուծումներ՝ առցանց չաթ (chatbot) կամ արհեստական բանականության գործիք-օգնական՝ օգտատերերին հնարավորություն տալով ստանալ անմիջական և անհապաղ աջակցություն:
2. Անհրաժեշտ է ապահովել, որ առաջարկություն, բողոք կամ խնդիր ներկայացրած օգտատերը ստանա արագ և լիարժեք տեղեկատվություն իր գրության վերաբերյալ: Իսկ տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնող յուրաքանչյուր գրություն ստանա պատշաճ արձագանք: Ցանկալի է նաև, որ տեխնիկական խնդրի մասին տեղեկացնելու գործիքում ավելացնել նաև փաստաթուղթ, նկար կցելու տեխնիկական հնարավորությունը: Նշենք, որ ըստ հարթակը վարող պետական մարմնի՝ Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալության ներկայացուցիչների՝ այս առաջարկներն արդեն մշակման փուլում են և շուտով կյանքի կկոչվեն:

6. ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված հարթակի թափանցիկությունը:

Հարթակի թափանցիկությունը մեծապես կախված է այն տեղեկատվությունից, որը հասանելի է օգտատերերին՝ գլխավոր էջում: Թափանցիկության հիմնական նպատակն է օգտատիրոջն ապահովել բավարար կոնտակտային, ընթացակարգային և վիճակագրական տեղեկատվությամբ, որպեսզի նա հստակ հասկանա հարթակի գործունեության կարգը և պատասխանատուներին:

Hartak.am-ում չկան հրապարակված տվյալներ տեղեկատվության համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի մասին՝ անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար կամ էլեկտրոնային փոստի հասցե: Սա սահմանափակում է օգտատիրոջ հնարավորությունը ուղղակի կապ հաստատել տեխնիկական, մասնագիտական առաջարկությունների համար:

Հարթակում առկա է հնարավորություն օգտատիրոջ փորձառության մասին կարծիք թողնելու համար, ինչպես նաև հրապարակված են դրանց ամփոփ տվյալները: Մասնավորապես այստեղ ներկայացվում են տվյալներ, թե օգտատերերը հարթակի ո՞ր ծառայություններն ու էջերն են առավել հաճախ այցելում, ո՞ր ծառայություններն են առավել բարձր կամ առավել ցածր գնահատել: Պարզ չէ սակայն, թե որ ժամանակահատվածին են վերաբերում այս տվյալները: Նույնը վերաբերում է նաև վիճակագրությանը, քանի որ հասանելի չեն տվյալներ նախորդող ժամանակահատվածի վերաբերյալ: Արդյունքում՝ անհնար է իրականացնել դինամիկայի դիտարկում, համեմատական վերլուծություն կամ համակարգային գնահատում, ինչը նվազեցնում է կայքի վերլուծական արժեքն ու թափանցիկությունը:

Այսպիսով, այս հարթակում բացահայտված ամենաէական խնդիրը վերաբերում է վիճակագրական տվյալների թերի և ոչ լիարժեք լինելուն:



Առաջարկություններ

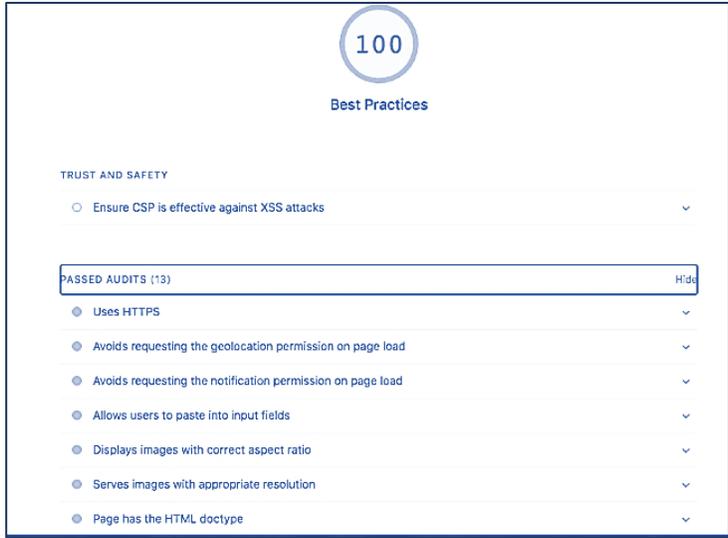
1. Առաջարկվում է ապահովել վիճակագրական տվյալների ժամանակային ընտրանքի ընդլայնում, հնարավորություն տալով օգտատերերին դիտարկել ոչ միայն վերջին մեկ տարվա, այլ նաև նախորդ տարիների և կոնկրետ ժամանակահատվածների տվյալները: Սա թույլ կտա իրականացնել համեմատական և դինամիկ վերլուծություն: Օրինակ, կարելի է նշել այցելուների թիվն ըստ տարիների, ծառայություններից օգտվողների թիվն ըստ տարիների:
2. Առաջարկում ենք հրապարակել տվյալներ տեղեկատվության համար պատասխանատու պաշտոնատար անձի մասին՝ անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար կամ էլեկտրոնային փոստի հասցե: Սա հնարավորություն կտա օգտատիրոջը ուղղակի կապ հաստատել տեխնիկական, մասնագիտական առաջարկությունների համար:

7. ՆԱՎԻԳԱՅԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ

Հարթակի նավիգացիայի և տեխնիկական գնահատումը հիմնված է [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտի](#), «[Հենակետ](#)» [դիզայն-համակարգ](#)) վրա:

Մեր ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ հարթակը լիարժեք համապատասխանում է Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտին: Հարթակն ապահովում է հստակ նավիգացիա, ունի պարզ ինտերֆեյս, գույները ներդաշնակ են: Հարթակի բոլոր բաժիններում տառատեսակը միասնական է, իսկ տառաչափը՝ ընթեռնելի: Հարթակն ունի կարճ, հեշտ հիշվող հասցե: Հարթակի դիմային էջից հիմնական ծառայությունները մշտապես հասանելի են: Չձանրաբեռնված տեքստեր՝ հարթակի բովանդակությունը մատչելի լեզվով ներկայացնելու համար: Մեկ միտք մեկ պարբերություն սկզբունքի կիրառում:

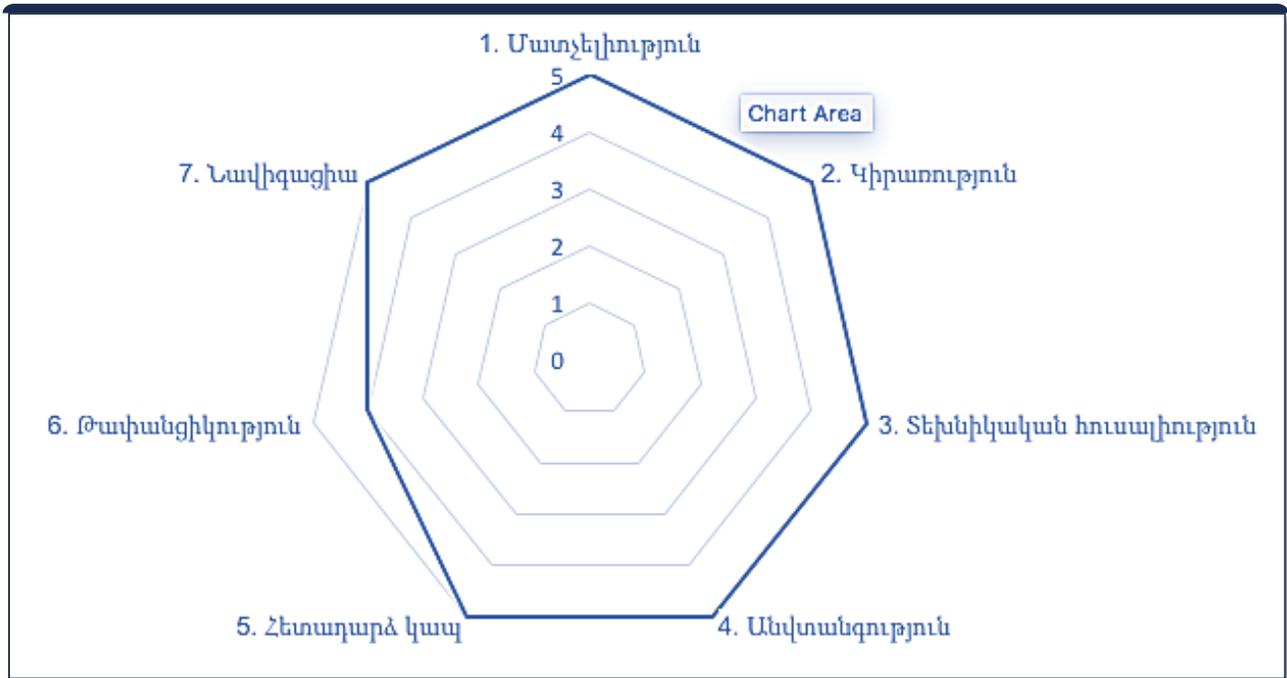
Հարթակը թույլ է տալիս պատճենել, տպել և ներբեռնել բովանդակությունը: Հարթակն ունի որոնման համակարգ, որը ապահովում է հասանելիություն՝ հնարավորություն տալով որոնել ամբողջական բառերով, բառակապակցություններով կամ նախադասություններով: Հարթակն ապահովում է տեքստի և ֆոնի միջև բավարար գունային հակադրություն, ինչը հեշտացնում է ընթերցումը նորմալ տեսողություն ունեցողների համար:



Մեր կողմից Google Lighthouse-ով իրականացրած առցանց ստուգումը ևս վկայում է այս չափանիշին 100% համապատասխանությունը՝ որպես լավագույն փորձ ապահովող հարթակ (best practice):

Աղբյուրը՝ Google Lighthouse

Այսպիսով, Hartak.am-ի գնահատման արդյունքների ռադարային դիագրամը պատկերվում է հետևյալ կերպ.



Դիագրամային պատկերը արձանագրում է, որ hartak.am-ը գնահատման չափանիշների 7 խմբերից 6-ի դեպքում ապահովում է լիարժեք համապատասխանություն՝ լավ մատչելիություն, նավիգացիոն ճկուն համակարգ, հարթ և արագ կիրառություն, տեխնիկական բարձր հուսալիություն: Հարթակում արձանագրված միակ խնդիրը վերաբերում է Թափանցիկությանը, մասնավորապես վիճակագրական տվյալների լիարժեքությանը և համադրելիությանը:

HARTAK.AM գնահատում

Առավելությունները



Լավագույն արդյունք

Hartak.am-ը միակն է գնահատված հարթակներից, որ լիարժեքորեն համապատասխանում է Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման և WCAG 2.1 AA մատչելիության ստանդարտներին:



Լիարժեք մատչելիության համապատասխանություն

Հարթակը լիարժեք համապատասխանում է WCAG 2.1 AA ստանդարտին: Google Lighthouse և WAVE գործիքներով առցանց ստուգումները ցույց տվեցին, որ **չկան մատչելիության հետ կապված խնդիրներ**: Ծառայությունները հասանելի են բոլոր օգտատերերին, ներառյալ տեսողական խնդիրներ

- ✔ Մատչելիության աուդիտ՝ մայիս 2025



Գաղտնիության պաշտպանություն

Համապարփակ Գաղտնիության քաղաքականությունը հրապարակված է հիմնական էջում, որը հստակ ներկայացնում է անձնական տվյալների մշակման պայմաններն ու անվտանգության ապահովման մեխանիզմները: Գրված է պարզ, հասկանալի լեզվով:

- ✔ Հիմնական մուտքի համար գրանցում պարտադիր չէ



Տեխնիկական գերազանցություն

Հարթակն աշխատում է առանց խափանումների օրվա տարբեր ժամերին, ինչպես Հայաստանում, այնպես էլ արտերկրում: Էջերի բեռնման արագությունը մինչև 3.5 վայրկյան է, կայուն և անկախ օգտագործման ծանրաբեռնվածությունից:

- ✔ Google Lighthouse լավագույն փորձ՝ 100%



Հետադարձ կապի մեխանիզմներ

Յուրաքանչյուր էջում առկա է տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու գործիք: Օգտատերերը կարող են գնահատել իրենց փորձառությունը յուրաքանչյուր ծառայության էջում, իսկ արդյունքները ցուցադրվում են վիճակագրական պատկերների տեսքով:

- ✔ Մինչև առավելագույնը 72 ժամ արձագանքման պարտավորություն

43/45

Լիարժեք համապատասխանություն

2/45

Մասնակի համապատասխանություն

0/45

Անհամապատասխան

HARTAK.AM գնահատում

Բարելավման ուղղությունները



Հիմնական թերությունը

Ամենամեծ խնդիրը վերաբերում է **թերի և ոչ համադրելի վիճակագրական տվյալներին**, որը սահմանափակում է հարթակի վերլուծական արժեքն ու թափանցիկությունը:



Վիճակագրական տվյալների սահմանափակումներ

- Օգտատերերը կարող են դիտարկել, թե որ ծառայություններն ու էջերն են առավել հաճախ այցելվում և գնահատվում, բայց անհասկանալի է, թե ինչ ժամանակահատվածի են վերաբերում այս տվյալները:
- Չկան նախորդ ժամանակահատվածների տվյալներ, ինչը դինամիկ դիտարկումն ու համեմատական վերլուծությունը դարձնում է անհնարին:
- Սա նվազեցնում է կայքի վերլուծական արժեքն ու թափանցիկությունը հետազոտողների և քաղաքականություն մշակողների համար:



Կոնտակտային տվյալների բացակայություն

- Չկան հրապարակված տվյալներ պատասխանատու պաշտոնատար անձի մասին՝ անուն, հեռախոսահամար կամ էլ. փոստի հասցե:
- Սա սահմանափակում է օգտատերերի հնարավորությունը ուղղակի կապ հաստատելու տեխնիկական կամ մասնագիտական խորհրդատվության համար:
- Թեև ընդհանուր կոնտակտային տեղեկատվությունը առկա է «Մեր մասին» բաժնում, սակայն պատասխանատու անձի տվյալները բացակայում են:



Հիմնական առաջարկություններ

- 1 **Վիճակագրական տվյալների ժամանակային ընտրանքի ընդլայնում.** հնարավորություն տալ օգտատերերին դիտարկել ոչ միայն վերջին մեկ տարվա, այլև նախորդ տարիների և կոնկրետ ժամանակահատվածների տվյալները՝ համեմատական և դինամիկ վերլուծություն հրականագնելու համար:
- 2 **Պատասխանատու պաշտոնատար անձի կոնտակտային տվյալներ.** հրապարակել տվյալներ պատասխանատու պաշտոնատար անձի մասին՝ անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար կամ էլ. փոստի հասցե՝ տեխնիկական առաջարկություններով ուղղակի կապ հաստատելու համար:
- 3 **Հարթակի օգտագործման ուղեցույց.** ապահովել հարթակից օգտվելու ուղեցույցի առկայությունը հիմնական էջում՝ հասկանալի ցուցումներով, որոնք կուղղորդեն և կաջակցեն օգտատիրոջը:

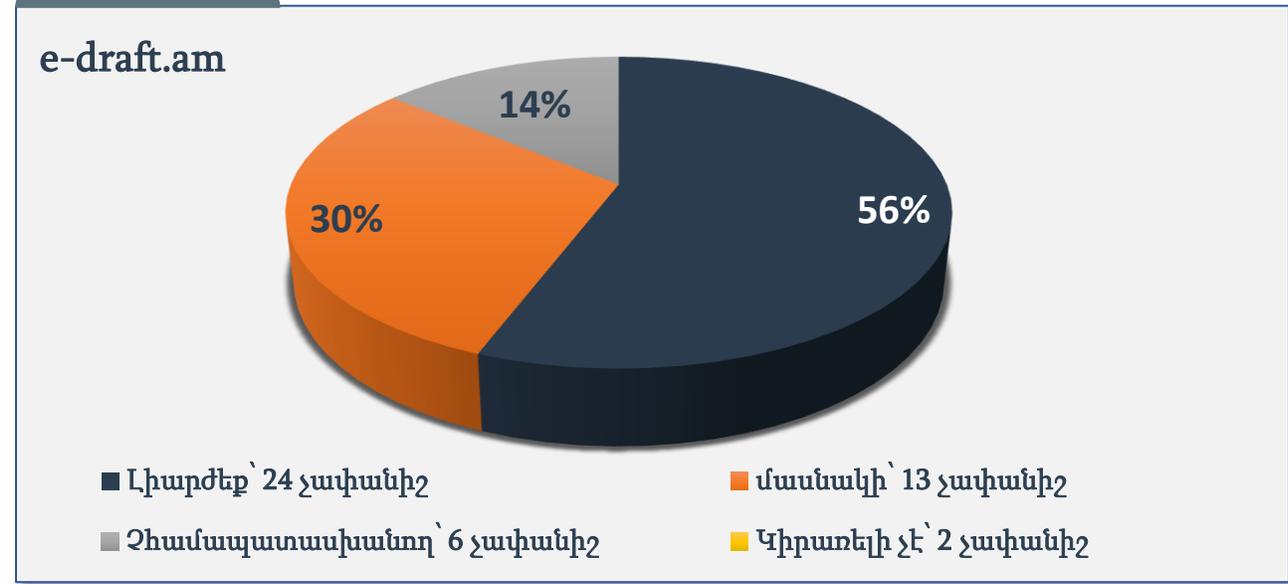
E-DRAFT.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

Իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական հարթակ

[E-draft.am](#)-ը ՀՀ իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական թվային հարթակ է, որը իրավական ակտերի նախագծերը հանրությանը ներկայացնելու և հանրային քննարկումներ կազմակերպելու համար: Հարթակը գործարկվել է ՀՀ Արդարադատության նախարարության կողմից: Հարթակը ստեղծվել է «Բաց կառավարման գործընկերության» նախաձեռնության շրջանակում: Այն որպես առանձին հանձնառություն ներառված է եղել [ԲԿԳ 2014-16 թթ. գործողությունների ծրագրում](#): 2025թ. հոկտեմբերի 22-ին գործարկվել է հարթակի նորացված տարբերակը:

Այն հնարավորություն է ընձեռում ծանոթանալ իրավական ակտերի նախագծերին, որոնք նախագծեր, հետևել դրանց հետագա ընթացքին. ծանոթանալ ներկայացված առաջարկություններին, իսկ կայքում գրանցվելու դեպքում նաև ներկայացնել առաջարկություններ, ծանոթանալ նախագծերի վերաբերյալ առաջարկությունների ամփոփաթեթին, ընդունված առաջարկություններին կամ դրանք չընդունելու հիմնավորումներին: Այն **G2C (Government to Citizen)** դասի թվային հարթակ է, որը մատուցում է իրավական ակտերի նախագծերի հանրային քննարկումներին մասնակցելու էլեկտրոնային ծառայություն: Այն բավարարում է թվային ծառայության հիմնական չափանիշներին, քանի որ ունի ինտերակտիվ գործիքակազմ, հետադարձ կապի մեխանիզմ և օրենքով սահմանված ընթացակարգի լիարժեք թվայնացված լուծում:

Ուսումնասիրության արդյունքում պարզ դարձավ, որ գնահատման ընդհանուր 45 չափանիշից 24-ի դեպքում հարթակի համապատասխանությունը լիարժեք է, 13-ի դեպքում՝ մասնակի, 6 չափանիշ ապահովված չէ, ևս երկուսն այս հարթակի դեպքում կիրառելի չէ:





E-draft.am գնահատում

1. ՄԱՏՉԵԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԵՇՏ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

Այս չափանիշներն օգնում են որոշել, թե որքանով է քաղաքացու համար հեշտ օգտվել հարթակի կողմից մատուցվող ծառայություններից:

Ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ հարթակն ընդհանուր առմամբ մատչելի է: Հատկապես վերջին արդիականացման շնորհիվ հարթակում մատչելիության ապահովման տարբեր գործիքներ են ավելացվել: Այնուամենայնիվ, հարթակի որոշ կարևոր տարբեր դեռևս ունեն բարելավման անհրաժեշտություն:

Թվային հարթակը թույլ է տալիս առանց պարտադիր գրանցման ընթերցել, ներբեռնել, պատճենել տվյալները, իսկ նախագծերի քննարկմանը մասնակցելու համար անհրաժեշտ է պարտադիր գրանցում, ինչի համար անհրաժեշտ է մուտքագրել անձնական տվյալների որոշակի խումբ՝ անուն, ազգանուն, էլ.փոստ, սեռը, երկիրը, առանց որոնց գրանցումը չի հաստատվի: Կան նաև անձնական տվյալներ, որոնց մուտքագրումը պարտադիր չէ՝ հեռախոս, հասցե: Գրանցման գործընթացը հասկանալի է և պարզ, սակայն որոշ դաշտեր («սեռը», «երկիր»), պարտադիր են լրացման առանց պատշաճ հիմնավորման:

Հարթակը հիմնականում համապատասխանում է տեսողական և լսողական դժվարություններ ունեցող մարդկանց համար մատչելիության չափանիշներին: Մասնավորապես, այստեղ առկա են գունային հակադրությունն ապահովելու և տառաչափերը փոխելու գործիքներ տեսողության սահմանափակում ունեցողների համար: Միաժամանակ, լսողության խնդիր ունեցող օգտատերերի համար առաջին էջում հրապարակված [«Օգտագործման ուղեցույց»](#) բաժնի [տեսանյութերն](#) ապահովված չեն ենթադրելով կամ ժեստերի լեզվով թարգմանությամբ, ինչը սահմանափակում է տեղեկատվության լիարժեք հասանելիությունը: Հաշվի առնելով, որ տեսանյութերն ունեն տեղեկատվական նշանակություն և նախատեսված են հարթակի արդյունավետ օգտագործումը հեշտացնելու համար՝ ցանկալի է ապահովել այլընտրանքային տեքստային ձևաչափ: Առցանց ստուգումներ են իրականացվել նաև [Google Lighthouse](#), [WAVE Web Accessibility Evaluation Tools](#) գործիքներով, որոնք ևս ցույց են տվել, որ հարթակը մատչելիության համապատասխանության առումով դեռևս ունի որոշ խնդիրներ: Նաև հարթակում բացակայում է Մատչելիության հայտարարությունը, որը պետք է ներկայացնի, թե ինչ չափով է հարթակը հասանելի տեսողական և լսողական դժվարություններ ունեցող մարդկանց համար, ինչ խնդիրներ դեռևս կան և ինչ քայլեր են ձեռնարկվում դրանք շտկելու ուղղությամբ:

Այս խնդիրն արձանագրվել է նաև ՏԶԿ-ի Նորարարական կարողություններ և մասնակցային քաղաքականության ձևավորումը Հայաստանում զեկույցում⁷, որտեղ նշվում է, որ հարթակը ներկայում օգտագործելի չէ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար (օրինակ՝ տեսողության խնդիրներ ունեցող անձինք), քանի որ այն չունի անհրաժեշտ հասանելիության հնարավորություններ, օրինակ՝ պատկերների փոխարեն այլընտրանքային տեքստ, ստեղծաչափի մուտքագրում, տեքստի աուդիո տարբերակ:

⁷ OECD Innovative Capacity and Participatory Policymaking in Armenia [Report](#), էջ 23:

Օգտատերը կարող է որոշակի դժվարություններ ունենալ Google-ում հարթակի որոնման ընթացքում, երբ փորձում է բացել հարթակը առանց ճիշտ նիշերը (օրինակ առանց գծիկի) մուտքագրելու:

Թերի է հարթակի [Հաճախ տրվող հարցերի ենթաբաժինը](#), որում ներկայացված է ընդամենը մեկ հարց և մեկ պատասխան: ՀՏՀ ենթաբաժինը սահմանափակում է օգտատերերի հնարավորությունը արագ և արդյունավետ հասկանալու հարթակի գործառույթները:

Հարթակի հիմնական մենյուն հասանելի է հայերեն, անգլերեն և ռուսերեն, սակայն հրապարակված փաստաթղթերը, նախագծերը և ամփոփաթերթերը միայն հայերեն են, ինչը նվազեցնում է ոչ հայախոս օգտատերերի համար մատչելիությունը և ներգրավվածությունը:

Հարթակում ներկայացվող տեղեկատվության բնույթն օբյեկտիվորեն իրավական է, և մասնագիտական ոլորտում ներգրավված անձանց համար դրա բովանդակությունն ու կառուցվածքային տրամաբանությունն ընկալելի են: Իրավական ակտերի նախագծերի վերնագրերը և կցված փաստաթղթերը ներկայացված են բացառապես մասնագիտական իրավական տերմինաբանությամբ՝ առանց պարզաբանող կամ համառոտ նկարագրությունների, ինչը կարող է սահմանափակել ոչ իրավաբանական կրթություն ունեցող կամ ոչ բարձրագույն կրթություն ունեցող անձանց համար նախագծերի բովանդակության լիարժեք ընկալման հնարավորությունը:

Հարթակում առկա չէ այն օգտագործելու համար տեխնիկական աջակցության բաժին: Հարթակի առաջին էջում կա առաջացած տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու գործիք, սակայն այն ուղղորդում է մի տարածք, որտեղ առաջարկվում է ներկայացնել առաջարկներ՝ ներառյալ հրապարակված նախագծերի վերաբերյալ և չի ընկալվում որպես տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու էջ:

Հարկ է նշել, որ Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնը 2025թ.-ի դեկտեմբերի 5-ին դիմել է ՀՀ արդարադատության նախարարությանը՝ «E-draft» հարթակի WCAG 2.1 մատչելիության ստանդարտներին համապատասխանության վերաբերյալ: Նախարարության պաշտոնական պատասխանում նշվում է, որ 2023թ.-ի արդիականացման ընթացքում ապահովվել է WCAG 2.0 ստանդարտի համապատասխանություն, իսկ WCAG 2.1 AA մակարդակին համապատասխանության աշխատանքները նախատեսված են առաջիկայում»: 24.12.2025թ.-ին հարթակը վարող պետական մարմնի՝ ՀՀ Արարադատության նախարարության ներկայացուցիչների հետ հանդիպման ժամանակ նշվել է, որ հարթակի լիարժեք համապատասխանությունը մատչելիության ստանդարտին կավարտվի 2026 թվականին:

Այսպիսով, մատչելիության և հեշտ կիրառելիության տեսանկյունից այս հարթակում թեև չեն արձանագրվել էական խնդիրներ, սակայն կան ուշադրության արժանի հարցեր, որոնք անհրաժեշտ է կարգավորել լիարժեք մատչելիության ապահովման համար: Մասնավորապես՝ գրանցման համար պարտադիր տվյալների ծավալը, ՀՏՀ-ի ոչ լիարժեք լինելը, տեսանյութերում ենթագրերի բացակայությունը, տեխնիկական աջակցության բաժնի բացակայությունը, մատչելիության հայտարարության բացակայությունը, լեզվական սահմանափակումը:



Առաջարկություններ

1. [ՀՏՀ ենթաբաժինը](#) անհրաժեշտ է վերակազմակերպել, բարելավել՝ համալրելով լրացուցիչ հարցուպատասխաններով՝ ուղղորդելով և աջակցելով օգտատիրոջը: Նախընտրելի է այս բաժնի հասանելիությունը կայքի հիմնական էջում:
2. Հաշվի առնելով այն, որ «[Օգտագործման ուղեցույց](#)»-ն ունի կարևոր տեղեկատվական նշանակություն, նպատակահարմար է այն ներկայացնել դիտարժան և պատկերավոր ձևաչափով՝ ներառելով ոչ միայն էկրանի սքրինշոթեր, այլ նաև ինտերակտիվ կամ ինֆոգրաֆիկ տարրեր, որոնք կնպաստեն նյութի ավելի արագ և մատչելի ընկալմանը: Միաժամանակ, «Օգտագործման ուղեցույց»-ի երկու տեսանյութերը պետք է ապահովվեն ենթագրերով՝ լիարժեք մատչելի դարձնելու նպատակով:
3. Առաջարկվում է հարթակում հասանելի դարձնել նաև հարթակի կիրառման աջակցությանն ուղղված և Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի կողմից մշակված «[Ինչպես օգտագործել E-draft.am հարթակը](#)» առցանց ուղեցույցը:
4. Հարթակի բովանդակությունը այլ լեզուներով հասանելի դարձնելու նպատակով առաջարկում ենք հարթակում ապահովել, որ անհրաժեշտության դեպքում բրաուզերը ավտոմատ կերպով ակտիվացնի թարգմանության գործիքը (գուզլի կամ արհեստական բանականության գործիքների միջոցով): Սա թույլ կտա մեկ հպումով ամբողջ էջը, ներառյալ նախագծերի տեքստերը թարգմանել նախընտրելի լեզվով՝ առանց օգտատիրոջ տեխնիկական հմտությունների: Մինչև ավտոմատ թարգմանության ներդրումը, առաջարկվում է հարթակի անգլերեն և ռուսերեն տարբերակներում՝ նախագծերի էջում ավելացնել հուշում այդ լեզուներով այն մասին, որ նախագծի տեքստը հասանելի է միայն հայերեն՝ խնդրելով օգտագործել բրաուզերի թարգմանիչը՝ նախագծերի բովանդակությանը ծանոթանալու համար:
5. Անհրաժեշտ է ապահովել տեխնիկական աջակցության բաժնի առկայությունը:
6. Անհրաժեշտ է հրապարակել [Մատչելիության հայտարարություն](#), որպեսզի օգտատերերի համար պարզ լինի, թե հարթակը որքանով է համապատասխանում մատչելիության ստանդարտին և որոնք են դեռևս բաց մնացած հարցերը:

2. ԿԻՐԱՌՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈՐԱԿ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ արդյոք հարթակը լուծում է քաղաքացու խնդիրը, թե միայն տեղեկություն է տալիս:

Այս չափանիշներն օգնել են վերլուծել ծառայությունների թվայնացման աստիճանը, օգտատերերի հետ ինտերակտիվ փոխգործակցության և նրանց ներգրավելու հնարավորությունները և առցանց մատուցվող ծառայությունների որակը:

Հարթակը գնահատվում է որպես **ծառայությունների մատուցման 4-րդ մակարդակին (ամբողջական թվային ծառայության մատուցում՝ առանց պետական մարմին այցելության) մասնակի համապատասխան**, քանի որ թեև սրա միջոցով մարդիկ կարող են մասնակցել հանրային նախագծերի մշակման գործընթացին ամբողջովին թվային ձևաչափով, սակայն դեռևս առկա են որոշ բացթողումներ օգտատերերի առաջարկներին լիարժեք և ժամանակին արձագանքելու տեսանկյունից:

Հարթակում օգտատերերը կարող են մասնակցել նախագծերի շուրջ հանրային քննարկումներին, ներկայացնել առաջարկություններ, անել դիտարկումներ: Օգտատերերը կարող են նաև հետևել իրենց ներկայացրած առաջարկությունների ընթացքին և տեսնել հանրային քննարկումների ընթացքը: Միևնույն ժամանակ, մասնագիտական գնահատման արդյունքում արձանագրվել է, որ ոչ բոլոր դեպքերում է ապահովվում օգտատերերի կողմից ներկայացված մեկնաբանությունների և առաջարկությունների հետագա ճակատագրի վերաբերյալ ամբողջական և ժամանակին տեղեկատվության հասանելիություն: Մասնավորապես, առանձին դեպքերում պարզ չէ՝ առաջարկությունն ընդունվել է, մերժվել է, թե մնացել է առանց քննարկման, ինչպես նաև որոշ դեպքերում չեն ներկայացվում օգտատիրոջ առաջարկը մերժելու պատշաճ հիմնավորումներ: Նշենք, սակայն, որ այս գործընթացի ապահովումը ոչ միշտ է, որ հարթակը վարող պետական մարմնի լիազորությունների դաշտում է: Որոշ դեպքերում օգտատիրոջ առաջարկին արձագանքելն այս հարթակում իրավական ակտերի նախագծեր հրապարակող այլ պետական մարմինների խնդիրն է, ուստի որոշակի մեխանիզմներ է անհրաժեշտ ներդնել միասնական պրակտիկա ձևավորելու համար:

Այսպիսով, հարթակի կիրառության արդյունավետությունը և ծառայությունների որակը սահմանափակվում են հետադարձ կապի ոչ լիարժեքությամբ և օգտատերերի ներկայացրած առաջարկների կարգավիճակի անորոշությամբ:



Առաջարկություններ

Հարթակն ապահովում է հանրային մասնակցության կարևոր մեխանիզմ: Դրա կիրառությունն ու որակը բարելավելու նպատակով խորհուրդ ենք տալիս ապահովել, որ օգտատերերը կարողանան հետևել իրենց առաջարկությունների ընթացքին, կարողանան դրանց վերաբերյալ ժամանակին և լիարժեք տեղեկություններ ստանալ, ինչը կնպաստի թվայնացման Մակարդակ 4-ի լիարժեք համապատասխանությանը:

Միաժամանակ, քանի որ որոշ դեպքերում օգտատերերի առաջարկներին արձագանքելը դուրս է հարթակը վարող մարմնի լիազորությունների շրջանակից, ուստի անհրաժեշտ է ներդնել համակարգային լուծումներ:

5. ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՀՈՒՄԱԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐԱԳՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է որոշել՝ որքանով է հուսալի և արագ հարթակի աշխատանքը:

[E-draft.am](#) հարթակի արդյունավետությունը մեծապես կախված է դրա տեխնիկական հուսալիությունից և արագությունից: Մեր ուսումնասիրությունները ցույց տվեցին, որ օրվա տարբեր ժամերին, հատկապես արտերկրում, նկատվում են տեխնիկական խնդիրներ. կայքը որոշ դեպքերում չի արձագանքում կամ բացվում է զգալի ուշացմամբ: Գնահատման շրջանակում իրականացված հարթակի ներբեռնման արագության փորձարկումները ցույց են տվել նաև, որ հարթակի առանձին էջերի բեռնման արագությունը կայուն չէ և կախված է օգտագործման ժամանակային ծանրաբեռնվածությունից:

Այսպիսով, հարթակն ընդհանուր առմամբ լիարժեք է տեխնիկական հուսալիության և արագության տեսանկյունից, սակայն որոշ դեպքերում նկատվում են ներբեռնման արագության և հարթակ մուտք գործելու հետ կապված խնդիրներ: Նման դեպքերը օգտատերերի համար կարող են ստեղծել բացասական փորձ՝ նվազեցնելով ծառայությունների մատչելիությունը և հանրային մասնակցության արդյունավետությունը:



Առաջարկություններ

Անհրաժեշտ է ներդնել տեխնիկական լրացուցիչ լուծումներ՝ հարթակի հասանելիությունը բոլոր ժամերին ապահովելու համար:

4. ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է անվտանգ հարթակից օգտվելը:

[E-draft.am](#) հարթակի արդյունավետությունը մեծապես կախված է տեղեկատվության անվտանգությունից և անձնական տվյալների պատշաճ պաշտպանության ապահովումից: Այս հարթակն իր բնույթով մեծաձավալ անձնական տվյալներ չի մշակում, սակայն որոշ ֆունկցիոնալ հնարավորություններ՝ գրանցում, մուտք և առաջարկությունների/մեկնաբանությունների ներկայացում, պահանջում են օգտատիրոջ անձնական տվյալների պարտադիր ներկայացում՝ անուն, ազգանուն, էլ. փոստ, սեռ, երկիր և այլն: **Այստեղ որոշ տվյալների պարտադիր լինելը խնդրահարույց է օրենքի համապատասխանության տեսանկյունից:** Այն խախտում է անձնական տվյալների մշակման համաչափության սկզբունքը՝ գրանցման ընթացքում պահանջելով ներկայացնել նաև այնպիսի տվյալներ (սեռը, երկիրը), որոնք անհրաժեշտ չեն նպատակին հասնելու համար՝ չհամապատասխանելով «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին: Հարթակում հրապարակված չէ նաև Գաղտնիության քաղաքականություն (Privacy Policy), որը հստակ կներկայացնէր

անձնական տվյալների օգտագործման կանոնները, դրանց պաշտպանության անվտանգության մեխանիզմները: Այս բացը կարող է սահմանափակել օգտատերերի վստահությունը և հարթակի թափանցիկության մակարդակը:

Այսպիսով, անվտանգություն և անձնական տվյալների պաշտպանության տեսանկյունից հարթակի համապատասխանությունը լիարժեք չէ: Բացակայում է Գաղտնիության քաղաքականությունը, ինչպես նաև անձնական տվյալների մշակման համաչափությունը խնդրահարույց է:

 **Առաջարկություններ**

1. Հարթակում անհրաժեշտ է հրապարակել Գաղտնիության քաղաքականություն (Privacy Policy), որը կներկայացնի անձնական տվյալների հավաքման, պահպանման, օգտագործման պայմանները և տվյալների անվտանգության ապահովման համար կիրառվող տեխնիկական և կազմակերպչական միջոցները: Գաղտնիության քաղաքականությունը պետք է ներառի նաև անձնական տվյալների մշակման իրավական հիմքերը, տվյալների պահպանման ժամկետները, երրորդ անձանց տվյալների փոխանցման հնարավոր դեպքերը, ինչպես նաև օգտատերերի իրավունքները՝ տվյալներն ուղղելու, տվյալների մշակումը սահմանափակելու կամ ջնջելու վերաբերյալ: Գաղտնիության քաղաքականությունը պետք է հրապարակվի հարթակի հիմնական էջում, գրված լինի պարզ և հասկանալի լեզվով:
2. Անհրաժեշտ է վերանայել օգտատերերի գրանցման համար անհրաժեշտ անձնական տվյալների մուտքագրման ծավալը՝ այն համապատասխանեցնելով համաչափության սկզբունքին և «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին: Առաջարկվում է գրանցման համար պարտադիր դաշտերի ցանկից հեռացնել «երկիր» և «սեռ» դաշտերը կամ տրամադրել հստակ բացատրություն, թե ինչ նպատակով են մշակվում այդ տվյալները:

3. ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ, ՆԵՐԳՐԱՎՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված քաղաքացու հետ հետադարձ կապը և հարթակից օգտվելու գործընթացում նրան տրամադրվող աջակցությունը:

Հարթակում առկա է Հետադարձ կապ բաժինը, որտեղ հրապարակված է թե՛ զծի հեռախոսահամար և հարթակը վարող պետական մարմնի՝ ՀՀ Արդարադատության նախարարության պաշտոնական էլ. փոստը: Կապի այս միջոցները հնարավորություն են տալիս օգտատիրոջը կապ հաստատել տեխնիկական կամ գործառնական հարցերով: Միաժամանակ նշենք, որ թե՛ զհծը նախարարության ընդհանուր թե՛ զհծն է, որով մարդիկ զանգում են ամենատարբեր հարցերով:

Կայքում թեև կա [«Տեղեկացնել տեխնիկական խնդրի մասին»](#) ենթաբաժին, սակայն այստեղ պահանջվում է գրանցում կամ համակարգ մուտք գործել, ինչի անհրաժեշտությունն ու նպատակահարմարությունը հիմնավորված չէ: Բացի այդ, «Տեղեկացնել տեխնիկական խնդրի մասին» հղման ընտրության դեպքում օգտատերը տեղափոխվում է այնպիսի բաժին, որտեղ ներկայացված է հետևյալ բովանդակությամբ ուղերձ. «*Այս բաժնում ներկայացվող օրենսդրական առաջարկները պետք է վերաբերեն կոնկրետ իրավական ակտերի*»: Նշված ձևակերպումը և բացվող բաժնի բովանդակությունը չեն առնչվում տեխնիկական խնդիրների հաղորդման նպատակին, ինչից հետևում է, որ համապատասխան հղումը տեխնիկապես կամ կառուցվածքային առումով ոչ պատշաճ ուղղորդում է:

Օգտատերը կարող է նաև տեխնիկական խնդիրներ ունենալու դեպքում գրել էլ. փոստով, սակայն այս եղանակը չի կարող ապահովել արագ արձագանք, և հստակ չէ, թե ինչ ժամկետում օգտատերը կարող է ակնկալել պատասխան:

Կայքում առկա չեն նաև գործիքներ ծառայությունից օգտվելու փորձառությունը գնահատելու համար, օրինակ՝ «*Ինչպե՞ս կգնահատեք ծառայությունը*»: Այս բացը սահմանափակում է հարթակի որակի մշտադիտարկման հնարավորությունները: Հարթակում հետադարձ կապի հետ կապված առկա է ևս մի խնդիր. երբ օգտատերը հարցեր է ունենում այս կամ այն իրավական նախագծի վերաբերյալ, նա հնարավորություն չունի անմիջապես հարթակում տեղեկանալու նախագծի համար պատասխանատու պետական կառույցի հետ հետադարձ կապի միջոցների մասին:

Օգտատերերի ներգրավվածության տեսանկյունից կարևոր է հատկապես, որ վերջիններս լիարժեք և ժամանակին տեղեկատվություն կամ արձագանք ստանան իրենց ներկայացրած առաջարկությունների ընթացքի վերաբերյալ: Գործնականում օգտատերը նախագծերի մասին կարող է իր առաջարկներն ուղարկել էլ. փոստով և հարթակի «*Թողնել առաջարկ*» առցանց գործիքի միջոցով: Ընդ որում, նշվում է, որ եթե առաջարկը ներկայացվել է էլ. փոստով, ապա այն կտեղադրվի կայքում 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ հարթակի առցանց գործիքով ներկայացնելու դեպքում՝ 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ներկայացնելով առաջարկ որևէ իրավական նախագծի վերաբերյալ առցանց գործիքով՝ էկրանին հայտնվում է «*Հայտը հաջողությամբ ընդունված է*» հաղորդագրությունը: Օգտատերը սակայն իր էլ. փոստով չի ստանում հաստատում առաջարկություն ներկայացնելու փաստի վերաբերյալ: Առաջարկությունն ադմինիստրատորի հաստատումից հետո երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում հրապարակվում է նախագծի ամփոփաթեթում, և այդ մասին օգտատերը տեղեկանում է էլ. փոստով, ներառյալ՝ նախագծի ամփոփաթեթի էջ ուղղորդող ակտիվ հղումը: Մակայն այս գործընթացը ևս միասնական չէ:

Գնահատման շրջանակում կատարված փորձի ընթացքում պարզ դարձավ, որ ոչ բոլոր առաջարկություններն են սահմանված ժամկետում հրապարակվում կայքում: 14.12.2025թ.-ին «*Թողնել առաջարկ*» բաժնի միջոցով ներկայացվել է առաջարկ օգտատիրոջ կողմից [«Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքային օրենսգրքում փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին» օրենքի և հարակից նախագծերի](#) վերաբերյալ: Թեև առաջարկը ներկայացնելուց հետո անհատական էջում ցուցադրվել է՝ «*Ձեր հայտը ընդունված է*», սակայն ներկայացնելուց 10 օր անց առաջարկը դեռևս գտնվել է մոդերացիայի փուլում: Ավելին, այն այդպես էլ չի հայտնվել տվյալ նախագծի

ամփոփաթեթում՝ մերժված կամ ընդունված կարգավիճակով: Օգտատերն իր էլեկտրոնային փոստով որևէ հաստատում կամ մերժում չի ստացել:

Նշենք նաև, որ իրավական ակտերի նախագծերի վերաբերյալ առաջարկություն ներկայացրած օգտատերերին տրամադրվող հիմնավորումների թերի լինելու հանգամանքը նշվում է որպես լուրջ սահմանափակում Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպության [գեկույցում](#) (էջ 123). **«Հիմնավորումները պետք է լինեն համարժեք: Պետական պաշտոնյաների պատասխանները պետք է պարունակեն մանրամասն հետադարձ կապ, որպեսզի պարզ լինի, թե ինչու է առաջարկն ընդունվել կամ մերժվել, կամ ինչպես է այն արտացոլվելու նախագծի վերջնական տարբերակում»:**

Որոշ դեպքերում օգտատիրոջ համար նաև պարզ չի լինում, թե իր առաջարկի ո՞ր մասն է ընդունվել, որը՝ մերժվել, և կարևորը՝ ինչ հիմնավորմամբ: Օգտատիրոջ համար նաև ոչ այնքան որոշակի է իր առաջարկության՝ «*ընդունվել է ի գիտությունն*» կարգավիճակը: Այս ձևակերպումը բավարար տեղեկություն չի տալիս կազմակերպությանը կամ անհատին ներկայացված առաջարկի հետագա ընթացքի վերաբերյալ, ովքեր հաճախ ստիպված են ուղիղ դիմել մարմնին պարզաբանում ստանալու համար: Նաև այս գործընթացն անհատական է և հանրայնորեն չի ներկայացվում հարթակում, ինչը նվազեցնում է թվային հարթակի թափանցիկությունը և սահմանափակում է օգտատերերի հետ հետադարձ կապի և հաղորդակցության ֆունկցիոնալությունը: Հարթակը թերի է նաև լիարժեք ներգրավվածության ապահովման տեսանկյունից:

Հարթակը վարող մարմնի՝ ՀՀ Արդարադատության նախարարության տրամադրած պաշտոնական պատասխանի համաձայն՝ 2026թ.-ի հունվարի մեկի դրությամբ հարթակում կա **174,075 գրանցված օգտատեր**: Ընդ որում, 2025թ.-ին օգտատերերի թիվն աճել է 5898-ով: 2025թ.-ի ընթացքում հարթակում հրապարակված իրավական ակտերի նախագծերի վերաբերյալ ներկայացվել է **3124 առաջարկություն**:

Այսպիսով, Հետադարձ կապ բաժնում ներառված չափանիշների տեսանկյունից հարթակի համապատասխանությունը լիարժեք չէ: Մասնավորապես, հարթակում առկա չեն օգտատիրոջն աջակցելու գործիքներ, թեև առկա է տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու գործիքը, սակայն այն հստակ ուղղորդում չի պարունակում: Նախագծերի մասին առաջարկություն ներկայացնող օգտատերերի հետ հետադարձ կապը ոչ միշտ է բավարար մակարդակի, ինչը պայմանավորված է նաև իրավական ակտերի նախագծեր հրապարակող այլ պետական մարմինների գործողություններով: Օգտատերերին տրամադրվող հիմնավորումները որոշ դեպքերում ուշանում են կամ ուղղակի բացակայում: Հարթակում գրանցված օգտատերերի և վերջին մեկ տարվա ընթացքում ներկայացված առաջարկությունների թիվը խոսում է մարդկանց ներգրավվածության և մասնակցայնության մակարդակի բարելավման անհրաժեշտության մասին:



Առաջարկություններ

1. Անհրաժեշտ է ներդնել բովանդակային և տեխնիկական հետադարձ կապի մեխանիզմներ: Մասնավորապես խորհուրդ է տրվում ներդնել ժամանակակից թվային աջակցման լուծումներ՝ ներառյալ արհեստական բանականության գործիքներ օգտատիրոջն արագ և արդյունավետ տեխնիկական աջակցություն տրամադրելու նպատակով: Սա կարող է օգնել օգտատիրոջը ստանալ արագ տեղեկատվություն հարթակում առաջացած տեխնիկական խնդիրների վերաբերյալ:
2. Հրապարակված յուրաքանչյուր նախագծի էջում խորհուրդ ենք տալիս ավելացնել տվյալներ դրա պետական կառույցի և պատասխանատու պաշտոնատար անձի հետ հետադարձ կապ ապահովելու նպատակով: Սա նաև կօգնի օգտատիրոջը հասկանալ, թե որ կառույցից են ստացվում իր առաջարկի վերաբերյալ դիտարկումները: Միաժամանակ սա հնարավորություն կտա օգտատիրոջը հարցեր ուղղել պատասխանատու պաշտոնյային բոլոր այն դեպքերում, երբ լրացուցիչ տեղեկությունների կարիք ունի այս կամ այն նախագծի վերաբերյալ առաջարկություն ներկայացնելու համար:
3. Անհրաժեշտ է ապահովել, որ առաջարկություն ներկայացրած օգտատերը ստանա արագ և լիարժեք տեղեկատվություն իր առաջարկի ընդունման և/կամ մերժման և մերժման հիմնավորումների վերաբերյալ: Խորհուրդ ենք տալիս նաև ապահովել, որ առաջարկություն ներկայացնող օգտատերը էլ. փոստով ստանա հաստատում առաջարկություն ներկայացնելու փաստի մասին՝ տեղեկացվելով, որ 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում նախագծի ամփոփաթեթում կհրապարակվի վերջինիս առաջարկությունը:
4. Առաջարկում ենք նաև տեխնիկապես սահմանափակել ամփոփաթեթում օգտագործել «*Ընդունվել է ի գիտություն*» ձևակերպման կիրառումն առանց ուղեկցող բացատրության: Պետական մարմինը պարտավոր է հստակ նշել՝ առաջարկն ընդունվել է (ամբողջությամբ/մասնակի) կամ մերժվել է՝ ներկայացնելով կոնկրետ հիմնավորումներ: Ինչպես նաև այն դեպքերում, երբ նշվում է, որ առաջարկությունը ենթակա է քննարկման, օգտատերը պետք է տեղեկացվի հետագա ընթացքի մասին՝ արդյոք այն մերժվել, թե ընդունվել է քննարկումների արդյունքում:
5. Ամփոփաթեթը ենթաէջում *Ընտրել/պահպանել* կոճակները պասիվ են, չեն գործում: Անհրաժեշտ է դրանք գործարկել՝ ըստ իրենց նպատակային նշանակության:
6. Ապահովել օգտատիրոջ համար հարթակից օգտվելու փորձառությունը գնահատելու տեխնիկական հնարավորություն՝ թույլ տալով գնահատել հարթակի կողմից մատուցվող ծառայությունից օգտվելու փորձառությունը:

6. ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված հարթակի թափանցիկությունը:

E-draft.am հարթակի թափանցիկությունը մեծապես կախված է այն տեղեկատվությունից, որը հասանելի է օգտատերերին՝ գլխավոր էջում: Թափանցիկության հիմնական նպատակն է օգտատիրոջը ապահովել բավարար կոնտակտային, ընթացակարգային և վիճակագրական տեղեկություններով, որպեսզի վերջինիս համար պարզ լինի հարթակի գործունեության կարգը և պատասխանատուները:

Հարթակում ներկայացված են որոշ կոնտակտային տվյալներ, ինչպիսիք են՝ Արդարադատության նախարարության պաշտոնական հասցե և էլ. փոստ, թե՛ գծի հեռախոսահամար: Սակայն չկան հստակ տվյալներ կոնկրետ պատասխանատու պաշտոնատար անձանց մասին՝ նրանց անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար կամ էլեկտրոնային փոստի հասցե: Սա սահմանափակում է օգտատիրոջ հնարավորությունը ուղղակի կապ հաստատել տեխնիկական, մասնագիտական առաջարկությունների վերաբերյալ: Փաստացի, կայքը թույլ է տալիս հասկանալ, թե որ մարմինն է պատասխանատու տվյալ նախագծի հրապարակման համար, բայց անհասկանալի է, թե կոնկրետ ում է պետք դիմել, ինչը կարող է խոչընդոտել հանրային մասնակցությանը:

Մեր ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ հարթակում **հրապարակված չեն հարթակի գործարկմանն առնչվող նորմատիվ իրավական ակտերը** (օրենքներ, որոշումներ, հրամաններ, կարգադրություններ):

Կայքում բացակայում է նաև օգտատերերի գոհունակության արդյունքների հրապարակումը: Այս տեղեկատվության բացակայությունն սահմանափակում է թափանցիկությունը, քանի որ հանրությունը չի կարող տեսնել, թե ինչպես է գնահատվում հարթակի աշխատանքը և ինչպիսի փոփոխություններ են կատարվում նրանց արձագանքների հիման վրա:

Հարթակում առկա են որոշ [վիճակագրական տվյալներ](#)՝ ըստ ոլորտների, ըստ ժամանակագրության, ըստ գրանցված օգտատերերի թվի, ըստ այցելությունների թվի, սակայն ներկայացված են միայն վերջին մեկ տարվա ցուցանիշները, իսկ նախորդող ժամանակահատվածի տվյալները հասանելի չեն: Արդյունքում անհնար է իրականացնել նախագծերի դինամիկայի դիտարկում, տարբեր տարիների համեմատական վերլուծություն կամ համակարգային գնահատում, ինչը նվազեցնում է կայքի վերլուծական արժեքն ու թափանցիկությունը:

Այսպիսով, թափանցիկության ապահովման առումով հարթակն ունի զգալի թերություններ, մասնավորապես վիճակագրական տվյալների լիարժեքության, համակողմանիության և համադրելիության տեսանկյունից, ինչպես նաև հարթակում բացակայում են դրա գործարկմանն առնչվող նորմատիվ իրավական հիմքերը և հրապարակված չեն օգտատերերի գոհունակության արդյունքները:



Առաջարկություններ

1. Խորհուրդ ենք տալիս հարթակում հրապարակել հարթակի ստեղծման և վարման իրավական հիմքերը գլխավոր մենյուի «Կայքի մասին» բաժնում:
2. Խորհուրդ ենք տալիս ապահովել օգտատերերի գոհունակության արդյունքների հրապարակումը՝ անանուն և ամփոփված ձևաչափով, ինչը կբարձրացնի հարթակի թափանցիկությունը: Այս առումով օրինակելի է www.hartak.am-ում կիրառվող փորձը:
3. Ապահովել ավելի ընդգրկուն վիճակագրություն՝ հասանելի դարձնելով նաև նախորդ տարիների ցուցանիշները, ինչը հնարավորություն կտա հետևելու նախագծերի դինամիկային և կատարելու համեմատական վերլուծություն: Հնարավորության դեպքում խորհուրդն ենք տալիս հասանելի դարձնել նաև վիճակագրական տվյալներ ըստ արված առաջարկությունների/մեկնաբանությունների և օգտատերերի թվի: Ներկայումս հասանելի է այցելությունների թիվը ամսական կտրվածքով, ինչը դեռևս իրական մասնակցության մասին տվյալ չի կարող համարվել:

7. ՆԱՎԻԳԱՑԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ

Հարթակի նավիգացիայի և տեխնիկական գնահատումը հիմնված է [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտի](#), «[Հենակետ](#)» [դիզայն-համակարգ](#)) վրա:

Մեր ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ **հարթակը մասամբ է համապատասխանում Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտին**՝ ապահովելով նախագծերի դիտման և հանրային մասնակցության որոշակի հնարավորություններ:

E-draft.am հարթակն ընդհանուր առմամբ ապահովում է հստակ նավիգացիա, պարզ ինտերֆեյս, միասնական տառատեսակ և գույների ներդաշնակություն: Հարթակն ունի պարզ, օգտագործողին հարմար (user friendly) ինտերֆեյս, գույները ներդաշնակ են, չեն ծանրաբեռնվում ուշադրությունը և աջակցում են ընթերցման հարմարավետությանը: Հարթակի բոլոր բաժիններում տառատեսակը միասնական է և ընթեռնելի, ինչը նպաստում է կայքի բովանդակության պարզ ընկալմանը:

Հարթակն ունի կարճ, հեշտ հիշվող հասցե, ապահովում է հարթակի գլխավոր էջից հիմնական ծառայությունների մատչելիություն և հնարավորություն տրամադրում է հստակ նավիգացիա՝ կարևոր բաժիններին արագ հասնելու համար: Բովանդակությունը ներկայացված է մատչելի լեզվով՝ մեկ միտք մեկ պարբերություն սկզբունքի կիրառմամբ, ինչը օպտիմալացնում է ընթերցման արագությունն ու հստակությունը:

Հարթակն ապահովում է տեքստի և ֆոնի միջև բավարար գունային հակադրություն, ինչը հեշտացնում է ընթերցումը:

Այնուամենայնիվ, ուսումնասիրության ընթացքում հայտնաբերվել են մի շարք խնդիրներ, որոնք կարող են խոչընդոտել օգտատիրոջ փորձին: Հարթակը թեև թույլ է տալիս պատճենել, տպել և ներբեռնել նախագծերը, սակայն չկա հնարավորություն ներբեռնելու դրա ամփոփաթեթը (իսկ *Հիմնավորում* փաստաթղթի ներբեռնումը

հնարավոր է միայն *Նախագծի* էջում, ոչ թե՛ *Հիմնավորում*): Որոշ դեպքերում առաջարկների ամփոփաթեթը կարող է մի քանի տասնյակ էջից բաղկացած լինել, և դրա ներբեռնումը կարող է հեշտացնել օգտատիրոջ գործը և նպաստել նրա ներգրավվածությանը:

Հարթակն ունի որոնման համակարգ, որը ապահովում է հասանելիություն՝ հնարավորություն տալով որոնել ամբողջական բառերով, բառակապակցություններով կամ նախադասություններով: Որոնման համակարգը ճիշտ համընկնում է պահանջում և ոչ միշտ է հասկանում բառերի հոլովված տարբերակները (բառարմատը ոչ միշտ է լավ հասկանում), իսկ անգամ մեկ տառասխալով գրված բառերն ուղղակի չի ճանաչում:

Հարթակի գնահատումն իրականացնող թիմը 2025թ.-ի դեկտեմբերի 24-ին առցանց հանդիպում է ունեցել Արդարադատության նախարարության համապատասխան ստորաբաժանումների ներկայացուցիչների հետ և ներկայացրել գնահատման նախնական արդյունքները: Քննարկման շրջանակում ԱՆ մասնագետները տեղեկացրել են, որ հարթակի բարեփոխման գործընթացը շարունակվում է, և արձանագրված խնդիրների զգալի մասը, հատկապես վիճակագրությանը, նավիգացիային և մատչելիությանն առնչվող, պարզապես կլուծվի: Որոշ խումբ խնդիրների լուծման ուղղությամբ, օրինակ, որոշ կոճակների ակտիվացման անհրաժեշտությունը, տեխնիկական աջակցության բաժնի ձևակերպումների հստակեցում, հաճախ տրվող հարցերի ընդլայնում, գաղտնիության քաղաքականության հրապարակում և գրանցման համար անհրաժեշտ տվյալների պահանջի հիմնավորում և այլն, նախարարությունը նախատեսում է միջոցառումներ իրականացնել 2026թ.-ին: Որոշ խնդիրների լուծման համար համեմատաբար ավելի երկար ժամանակ կպահանջվի, սակայն, ըստ նախարարության, հարթակի լավարկման հիմնական փուլը նախատեսվում է ավարտել արդեն 2026թ.-ին:

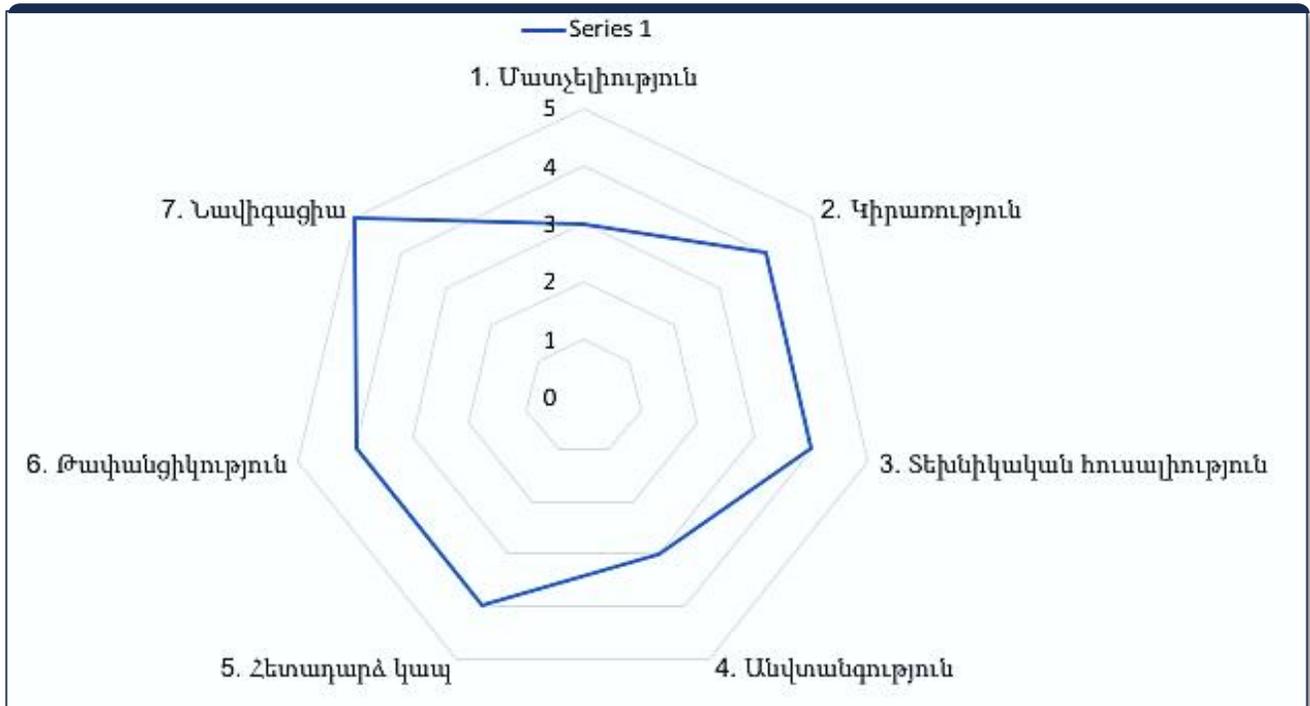
Այսպիսով, հարթակը թեև ունի լավ մշակված և օգտատիրոջը հարմար նավիգացիոն համակարգ, այն դեռևս մասամբ է համապատասխանում Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտին: Որոշ տեխնիկական բացեր են արձանագրվել են որոնման և փաստաթղթերի ներբեռնման գործընթացում:



Առաջարկություններ

1. Անհրաժեշտ է ապահովել նախագծերի ամփոփաթեթերի ներբեռնումը և տպումը, իսկ Հիմնավորում փաստաթղթի ներբեռնումը հասանելի դարձնել նաև իր ենթաբաժնի ներքո:
2. Հարթակի որոնումը կարելի է բարելավել՝ ներառելով բառերում թույլատրելի սխալները ճանաչելու ունակություն:

Ամփոփելով, e-draft.am հարթակի գնահատման արդյունքների ռադարային դիագրամը պատկերվում է հետևյալ կերպ.



Դիագրամային պատկերն արձանագրում է, որ e-draft.am-ի թույլ կողմերը կապվում են մատչելիության և անձնական տվյալների պաշտպանության չափանիշների ապահովման հետ:

Որոշակի խնդիրներ են արձանագրվել նաև հետադարձ կապի և թափանցիկության ապահովման առումով՝ ժամանակին և լիարժեք արձագանքման թերի լինելը, աջակցման թվային գործիքների ոչ բավարար լինելը, օգտատերերի գնահատման մեխանիզմների բացակայությունը, Գաղտնիության քաղաքականության և Մատչելիության հայտարարության բացակայությունը:

Հարթակի ամենաուժեղ կողմը նրա լավ մշակված և օգտատիրոջը հարմար նավիգացիոն համակարգն է:

E-DRAFT.AM գնահատում

Հիմնական խնդիրները



Մատչելիություն

- Ուղեցույցի տեսանյութերը չունեն ենթագրեր կամ ժեստերի լեզվի թարգմանություն
- Չկա հրապարակված Մատչելիության հայտարարություն
- ՀՏՀ բաժինը խիստ սահմանափակ է՝ միայն մեկ հարց և պատասխան
- Փաստաթղթերը հասանելի են միայն հայերեն



Հետադարձ կապի մեխանիզմներ

- «Տեղեկացնել տեխնիկական խնդրի մասին» գործիքը պահանջում է գրանցում
- Չկան օգտատիրոջ փորձառության գնահատման գործիքներ
- «Ընդունվել է ի գիտություն» կարգավիճակը պարզ չէ



Անձնական տվյալների պաշտպանություն

- Գրանցման համար պարտադիր անձնական տվյալների մշակման անհամաչափություն
- Գաղտնիության քաղաքականության բացակայություն
- Սահմանափակում է օգտատերերի վստահությունը



Թափանցիկություն

- Չկան պատասխանատու պաշտոնատար անձի կոնտակտային տվյալներ
- Իրավական հիմքերը բացակայում են
- Օգտատերերի գոհունակության արդյունքներն անհասանելի են
- Վիճակագրական տվյալներն սահմանափակվում են վերջին մեկ տարով
- Համեմատական կամ դինամիկ վերլուծություն հնարավոր չէ անել

24/45

Լիարժեք համապատասխանություն

13/45

Մասնակի համապատասխանություն

6/45

Անհամապատասխան



Նշում. Արդարադատության նախարարությունը հայտնում է, որ հարթակի բարելավման գործընթացը շարունակվում է, և WCAG 2.1 AA համապատասխանությունը նախատեսված է 2026 թ.-ին:

E-DRAFT.AM գնահատում

Առաջարկություններ

1 ՀՏՀ բաժնի ընդլայնում

Վերակազմակերպել և բարելավել ՀՏՀ բաժինը՝ լրացուցիչ հարցուպատասխաններով օգտատիրոջն ուղղորդելու և աջակցելու համար: Ապահովել դրա հասանելիությունը հիմնական էջից:

2 Տեսանյութերի մատչելիություն

Ավելացնել ենթագրեր ուղեցույցի տեսանյութերին՝ լիարժեք մատչելիություն ապահովելու համար: Ուղեցույցը ներկայացնել տեսողական ձևաչափերով՝ ինտերակտիվ կամ ինֆոգրաֆիկ տարրերով:

3 Տեխնիկական աջակցություն

Ստեղծել տեխնիկական աջակցության բաժին՝ հստակ կոնտակտային տվյալներով և արձագանքման ժամկետի նշումով:

4 Գաղտնիության քաղաքականություն

Հրապարակել Գաղտնիության քաղաքականություն հիմնական էջում:

5 Գրանցման տվյալներ

Վերանայել գրանցման պարտադիր տվյալների պահանջները՝ հեռացնելով «երկիր» և «սեռ» դաշտերը կամ տրամադրելով դրանց անհրաժեշտության հստակ հիմնավորում:

6 Բազմալեզու աջակցություն

Միացնել դիտարկչի ավտոմատ թարգմանությունը կամ ավելացնել հուշումներ անգլերեն և ռուսերեն տարբերակներում՝ դիտարկչի թարգմանչի օգտագործման մասին:



Օգտատերերի ներգրավվածությունը խթանելուն ուղղված առաջարկություններ

7 Ներկայացված առաջարկների կարգավիճակի հստակություն

Ապահովել, որ օգտատերերն ստանան ժամանակին, համապարփակ տեղեկատվություն առաջարկի ընդունման/մերժման մասին՝ մանրամասն հիմնավորումներով: Տեխնիկապես սահմանափակել «*ընդունվել է ի գիտություն*» ձևակերպման օգտագործումն առանց ուղեկցող բացատրության:

8 Արհեստական բանականությամբ աջակցության գործիքներ

Ներդնել ժամանակակից թվային աջակցության լուծումներ՝ ներառյալ ԱԲ-ով գործիքներ՝ օգտատերերին արագ և արդյունավետ տեխնիկական աջակցություն և իրավական նախագծերի վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրելու համար:

E-REQUEST.AM ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ

E-request.am էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակը ստեղծվել է հանրային կառավարման հաշվետվողականությունն ու թափանցիկությունը խթանելու նպատակով և կոչված է հեշտացնել էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառությունը: Այն ստեղծվել է 2018 թ.-ին, որի գործարկման իրավական հիմքերն ամրագրված են ՀՀ կառավարության 2018 թվականի ապրիլի 26-ի 524-Ն որոշմամբ: Մինչ 2019թ.-ի հոկտեմբեր հարթակը վարվում էր ՀՀ արդարադատության նախարարության կողմից, իսկ ներկայումս ՀՀ վարչապետի հանձնարարությամբ Հարթակի սպասարկումն իրականացվում է «ԷԿԵՆԳ» ՓԲԸ կողմից:

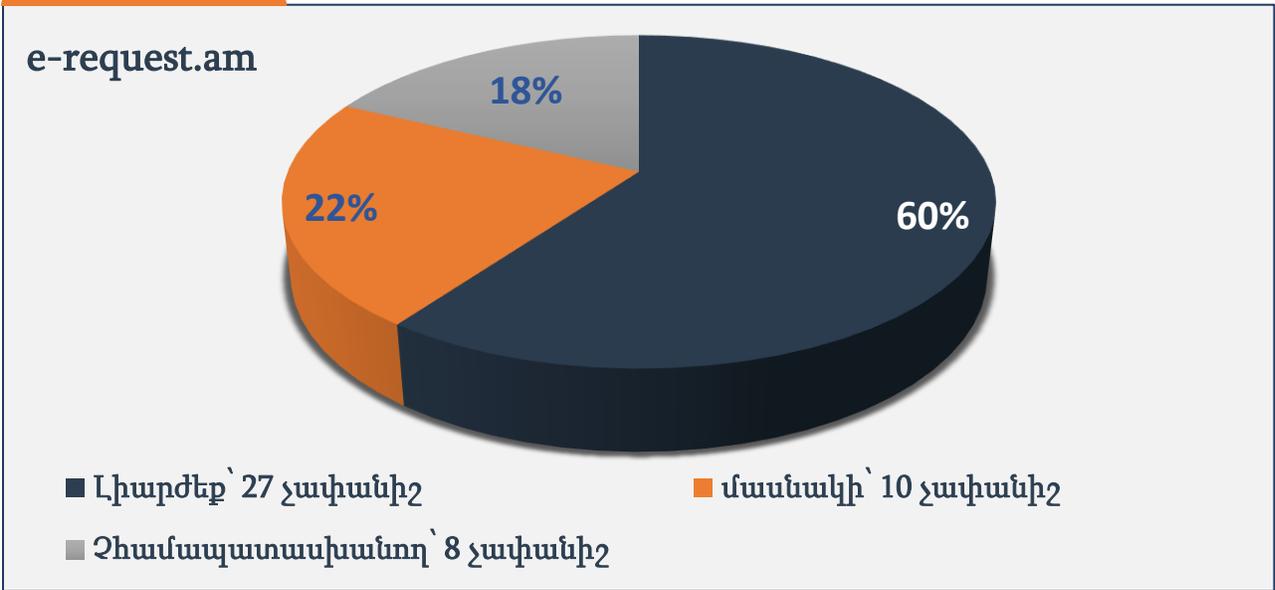
Այս հարթակը տեղեկություն տնօրինող պետական մարմիններին տեղեկություն ստանալու հարցում, դիմում կամ բողոք ուղարկելու պաշտոնական միասնական էլեկտրոնային հարթակ է՝ ստեղծված մեկ պատուհանի սկզբունքով:

Հարթակի միջոցով կարելի է առանց պետական մարմին այցելելու.

- ուղարկել առցանց հարցում, դիմում, բողոք կամ այլ գրություն 220 պետական մարմինների և ենթակա կառույցների:
- հետևել գրության ընթացքին՝ հսկիչ համարի միջոցով,
- ստանալ գրության պատասխանը հենց հարթակի միջոցով կամ նշված 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:

Էլեկտրոնային հարցումների e-request միասնական հարթակի ստեղծման գաղափարը 2016 թ.-ին հեղինակել է Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի նախագահ Շուշան Դոյրոյանը: Օգտագործելով առաջարկված գաղափարը և դրա իրագործման կոնցեպտը՝ ՀՀ արդարադատության նախարարությունը Եվրոպական միության աջակցությամբ նախաձեռնեց էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակի ստեղծումը:

Ուսումնասիրության արդյունքում պարզ դարձավ, որ գնահատման ընդհանուր 45 չափանիշներից 27-ի դեպքում հարթակի համապատասխանությունը լիարժեք է, 10-ի դեպքում՝ մասնակի, 8 չափանիշ ապահովված չէ:



1. ՄԱՏՉԵԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԵՇՏ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

Այս չափանիշներն օգնում են որոշել, թե որքանով է քաղաքացու համար հեշտ օգտվել հարթակի կողմից մատուցվող ծառայություններից:

Ընդհանուր առմամբ հարթակը համապատասխանում է մատչելիության և հեշտ օգտագործման հիմնական սկզբունքներին, սակայն միաժամանակ առկա են որոշ տեխնիկական և բովանդակային խնդիրներ, որոնք սահմանափակում են օգտատերերի հարթակից օգտվելու հնարավորությունները:

Համակարգի անվանումը՝ «Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ», թեպետ հստակ է և նկարագրողական, սակայն ամբողջությամբ չի ներկայացնում հարթակի գործառնությունների շրջանակը: Այն կարող է անտեղյակ օգտատերերի շրջանում թյուրըմբռնման պատճառ դառնալ, քանի որ անվանման մեջ անդրադարձ կա միայն հարցումներին, այնինչ հարթակը կարող է օգտագործվել նաև դիմում և բողոք ներկայացնելու, ինչպես նաև պետական մարմին այցելություն ամրագրելու համար:

Խնդրահարույց է նաև հարթակի հասցեն՝ e-request.am. անգլերեն իմացող անձանց համար այս հասցեն պարզ, ընկալելի և խոսուն է, սակայն անգլերեն չիմացողների համար այն անհասկանալի է, և դժվար է բովանդակային կապ տեսնել հասցեի և հարթակի նպատակի միջև: Հարկ է սակայն նշել, որ անհամեմատ ավելի հեշտ հիշվող www.dimum.am հասցեն ևս ուղղորդում է նույն հարթակ:

Հարթակի հիմնական էջ, ծառայությունների ընդհանուր նկարագրության բաժին, հաճախ տրվող հարցերի, ինչպես նաև վիճակագրության բաժին կարելի է մուտք գործել առանց նախնական գրանցման: Սակայն, հարթակի ծառայություններից օգտվելու համար գրանցումը պարտադիր է:

Ընդունելի է այն հանգամանքը, որ գրանցումն ունի ինչպես անվտանգության նպատակ, այնպես էլ օգնում է հեշտացնել հարցում/դիմում ձևակերպելու գործընթացը՝ ապահովելով օրենքով պահանջվող տվյալների ավտոմատացված մուտքագրում: Սակայն հարկ է նշել, որ գրանցման համար անհրաժեշտ որոշ տվյալների պարտադիր

լինելը չի հիմնավորվում, քանի որ դրանք չեն պահանջվում օրենքով: Այսպես, հարթակում գրանցվելու համար օգտատերը պետք է նշի՝ ո՞ր երկրի քաղաքացի է (ընտրում է առաջարկված 195 տարբերակից), ապա մուտքագրի անունը, ազգանունը, ֆիզիկական հասցեն, կոնտակտային էլ. հասցե և հեռախոսահամար, ինչպես նաև ծննդյան ամսաթիվն ու տարեթիվը, անձը նույնականացնող փաստաթղթի սերիական համարը: Ստացվում է՝ **հարթակում գրանցվելու համար օգտատերը ստիպված է մուտքագրել անձնական տվյալների բավական մեծ ծավալ՝ առանց պատշաճ հիմնավորման:**

Դիմում, հարցում կամ բողոք ուղարկելու համար օրենքով սահմանված անձնական տվյալներից բացի լրացուցիչ տվյալների պարտադիր պահանջը խախտում է անձնական տվյալների մշակման ոչ միայն օրինականության, այլ նաև համաչափության սկզբունքը, որի համաձայն անձնական տվյալների մշակման օրինական նպատակին հասնելու միջոցները պետք է լինեն պիտանի, անհրաժեշտ և չափավոր:

Միաժամանակ հարկ է նկատել, որ մուտքագրված տվյալների ճշգրիտ լինելը համակարգը գործարկող պետական մարմինը ստուգելու մեխանիզմ և գործիքակազմ չունի: Գործնական փորձարկումները թույլ են տալիս ենթադրել, որ համակարգի նույնականացման հիմնական օղակներից մեկը էլեկտրոնային հասցեն է, քանի որ տարբեր տվյալների դեպքում անգամ, եթե օգտատիրոջ անունը և էլ. հասցեն համընկնում են, ապա մյուս տվյալները դիտարկվում են երկրորդական:

Թեպետ ծառայությունների ընդհանուր նկարագիր կայքում չկա, սակայն ծառայությունների բոլոր փուլերում, ակտիվ կոճակներից յուրաքանչյուրի վրա կուրսորը պահելու դեպքում հայտնվում է համառոտ բացատրական նկարագրություն, որը հուշում է կոնկրետ կոճակի նպատակը, օգնում կողմնորոշվել, թե որը պետք է լինի հաջորդ քայլը: Արդյունքում հարթակը քայլ առ քայլ ուղղորդում է օգտատիրոջ գործողությունները հարթակում: Միաժամանակ ծառայությունների ընդհանուր նկարագրությունը հասանելի է նաև [«Հաճախ տրվող հարցեր» \(ՀՏՀ\)](#) բաժնում:

ՀՏՀ բաժինը հասանելի է կայքի ներքևի հատվածում և հասանելի է նաև առանց հարթակ մուտք գործելու: Այստեղ ներկայացվող հարցերն ու պատասխանները պարզ են, մատչելի և ուղղորդող: Ներկայացված պատասխաններն ամփոփ են, հիմնականում տեքստային լուծումներով, սակայն լրացուցիչ հարցեր ծագելու դեպքում օգտատերը սպասարկող կառույցին դիմելու որևէ մեխանիզմ չունի:

Հարթակի բոլոր դաշտերն ունեն տեսանելի և հասկանալի անվանումներ: Հարթակի առաջարկված ծառայություններից օգտվելու համար առանձնահատուկ հեռախոս կամ համակարգիչ անհրաժեշտ չէ: Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ հարթակը ծառայությունների մատուցման յուրաքանչյուր փուլում առաջարկում է ուղեկցող հրահանգներ, հարթակից օգտվելու համար առանձնահատուկ գիտելիք և հմտություն անհրաժեշտ չէ:

Հարթակում հրապարակված չէ *Մատչելիության հայտարարություն*: Հարթակի դիտարկման արդյունքում արձանագրել ենք, որ այն **գործնականում հարմարեցված չէ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար**: Կայքում տեսանելի չեն թույլ տեսողություն ունեցողների համար նախատեսված կոնտրաստային կամ տեքստի չափի փոփոխման ռեժիմներ:

Հարթակի [ՀՏՀ բաժնում](#) երկրորդ հարցի ներքո տեղադրված է գրանցման ընթացքը ներկայացնող տեսանյութ, որը վիզուալ լավ լուծում է լսողական խնդիրներ ունեցողների համար, սակայն սահմանափակում է տեսողության հետ խնդիր ունեցողների հնարավորությունները, քանի որ տեսանյութը չունի ո՛չ տեքստային նկարագրություն, ոչ էլ՝ աուդիո: Այս հանգամանքները կարող են սահմանափակել տեղեկատվության հավասար հասանելիությունը:

Հարթակում հրապարակված տվյալներն ընդհանուր առմամբ համապատասխանում են բաց տվյալների (open data) չափանիշին՝ մեքենայաընթեռնելի են, անվճար, հասանելի և պիտանի ազատորեն օգտագործման և վերաօգտագործման համար և հարթակում դիտելու համար մատչելի են, սակայն որոշ դեպքերում ներբեռնելու և աշխատելու համար անհրաժեշտ պայմաններ ապահովված չեն. օրինակ, [«Վիճակագրություն»](#) բաժնի տվյալները ներկայացված են պատկերների ֆորմատով, սակայն դրանք ներբեռնելու, պատճենելու դեպքում տվյալներն աղավաղվում են, արդյունքում ներկայացված տվյալները որևէ ֆորմատով ներբեռնելու հնարավորություն հարթակը չի տալիս:

Հարթակում հասանելի բովանդակությունը մատչելի է, առանց բարդ մասնագիտական տերմինների, տեքստերը ներկայացված են հասկանալի, բացատրական ոճով: Մասնագիտական բարդ եզրույթներ գրեթե չկան, ոլորտային բովանդակությունն ուղեկցվում է պարզ բացատրական տեքստով՝ ապահովելով քաղաքացու համար ընկալելի բովանդակություն:

Հարթակի բոլոր բաժիններն հասանելի են 4 լեզվով՝ հայերեն, ռուսերեն, անգլերեն և ֆրանսերեն: Թարգմանված չէ բացառապես վիճակագրության բաժինը, որտեղ մուտք գործելիս ամեն դեպքում տվյալ լեզվով տեղեկացնում է, որ այն դեռևս լրամշակման փուլում է:

Հարթակը տեխնիկական աջակցության բաժին չունի: Թեպետ կիրառության վերաբերյալ մանրամասն տեղեկություն կա [ՀՏՀ բաժնում](#) և կայքի տարբեր հատվածներում հստակ ցուցումներ կան, այդ թվում նաև որոշակի հնարավոր խնդիրների վերաբերյալ, սակայն օգտատերը չունի հետադարձ կապի որևէ միջոց տեխնիկական խնդիրների մասին ահազանգելու, անհրաժեշտության դեպքում աջակցություն ստանալու համար: Թեպետ գործնականում կարելի է զանգահարել ԷԿԵՆԳ և ստանալ տեխնիկական աջակցություն, սակայն կայքում այդ մասին ուղղորդում չկա, բացակայում է նաև ԷԿԵՆԳ-ի հեռախոսահամարը:

Հարթակը կիրառելի է ոչ միայն ՀՀ քաղաքացիների, այլև այլ երկրների քաղաքացիների համար: Օգտատերն իր քաղաքացիությունը նշում է գրանցվելիս՝ ընտրելով առաջարկվող տարբերակներից մեկը:

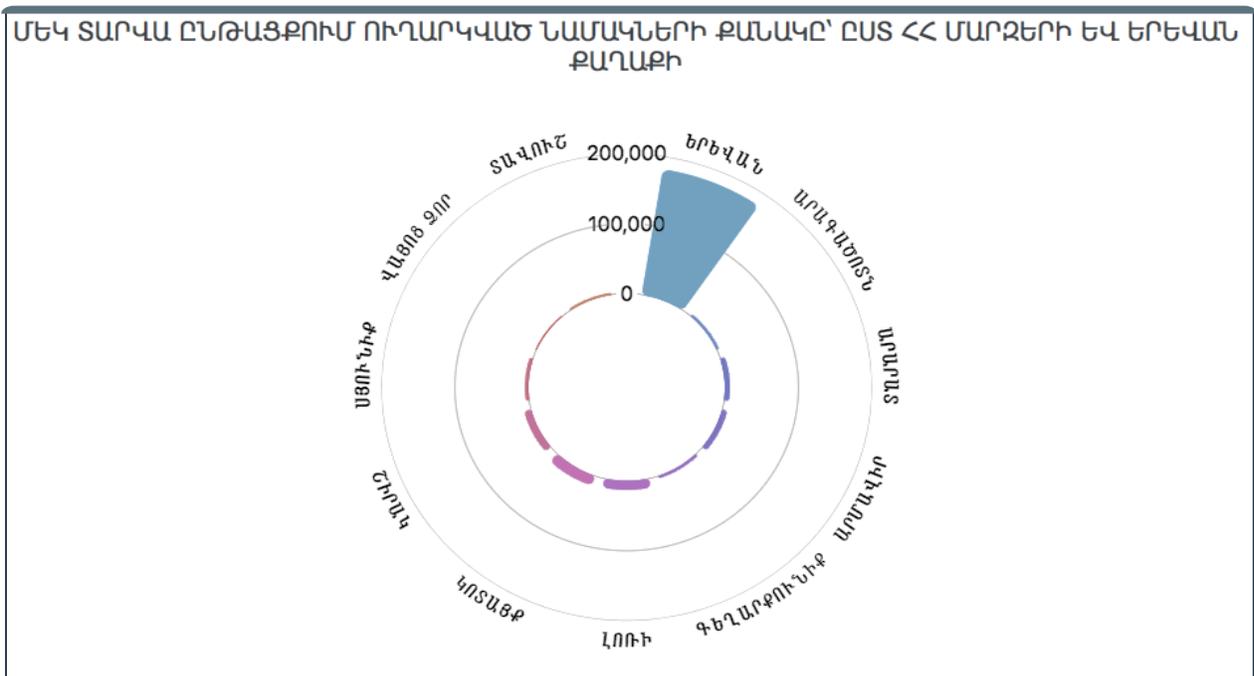
Հարթակի մատչելիության գնահատման արդյունքները ցույց են տալիս, որ հատուկ կարիքներ չունեցող օգտատիրոջ համար e-request.am-ն ունի կառուցվածքային և ֆունկցիոնալ մատչելիություն: Մակայն հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց տեսանկյունից էջը մատչելիության խնդիրներ ունի. էկրանի ընթերցիչներով հնարավոր չէ տրամաբանական նավիգացիա իրականացնել, իսկ հիմնական կոճակներն ու ձևաթղթերը չեն գործում ստեղնաշարով: Սա փաստացի սահմանափակում է տեսողության և շարժունակության խնդիր ունեցող անձանց՝ կայքից օգտվելու

հնարավորությունը և խաթարում է հարթակի հիմնական գործառույթների հասանելիությունը:

Հարթակում բացակայում են նաև ոչ տեքստային բովանդակության տեքստային այլընտրանքները, ապահովված չէ գունային բավարար հակադրությունը, իսկ սխալների և մուտքագրման դաշտերի վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի չէ էկրանի ընթերցիչների համար: Տեսանյութերը չունեն համապատասխան այլընտրանքային ձևաչափեր, իսկ վիճակագրական տվյալները ներկայացված են միայն պատկերների տեսքով: Արդյունքում կայքը չի համապատասխանում Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցի (WCAG 2.1) նվազագույն պահանջներին և պահանջում է համապարփակ վերափոխում՝ հաշմանդամություն ունեցող օգտատերերի մասնակցությամբ շարունակական թեստավորման միջոցով:

2026 թվականի հունվարի 1-ի դրությամբ Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակում գրանցված օգտատերերի թիվը 150.000 է: 2025 թվականի ընթացքում Հարթակի միջոցով ուղարկվել է 237.000 գրություն:

Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ հարթակից օգտվողների գերազանց մեծամասնությունը Երևանից են, հարթակի մատչելիությունը և կիրառման ցածր մակարդակը մարզային բնակչության շրջանում մնում է համակարգային խնդիր: Ինչպես ցույց է տալիս հարթակում հրապարակված վիճակագրությունը՝ վերջին մեկ տարում Արագածոտն, Վայոց Ձոր եւ Տավուշի մարզերից ընդհանրապես չեն եղել օգտատերեր:



Այսպիսով, մատչելիության և հեշտ կիրառելիության տեսանկյունից հարթակում արձանագրվել են էական խնդիրներ. այն չի համապատասխանում մատչելիության միջազգային ստանդարտներին, բավարար չափով հարմարեցված չէ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, բացակայում են մատչելիության գործիքները, իսկ որոշ նյութեր ներկայացված են միայն վիզուալ ձևաչափով: Հանրային ցածր իրազեկման հետևանքով հարթակի հիմնական օգտատերերը Երևանից են:



Առաջարկություններ

1. Հաշվի առնելով request անգլերեն բառի ոչ տարածված կիրառությունն ու բարդ գրելաձևը և այն հանգամանքը, որ www.dimum.am հասցեն ևս արդեն իսկ գործում է և ավելի հիշվող է հայախոս հանրային լայն շրջանակների համար, նպատակահարմար է այն ներկայացնել որպես համարժեք հասցե՝ հարթակի տարբեր հատվածներում նշելով հարթակի այլընտրանքային՝ ավելի հայերեն հնչող հասցե, ինչը կբարձրացնի մատչելիությունը հայ օգտատերերի համար:
2. Առաջարկվում է վերանայել գրանցման ժամանակ պահանջվող անձնական տվյալների ցանկը և հեռացնել այն դաշտերը, որոնք օրենքով պարտադիր չեն (ծննդյան ամսաթիվ, անձնագրի կամ նույնականացման քարտի համարը և վավերականության ժամկետը) կամ դրանց մուտքագրումը դարձնել ոչ պարտադիր: Երկու դեպքում էլ այս տվյալների պահանջը պետք է պատշաճորեն հիմնավորվի առնվազն գրանցման քաղաքականության մեջ. գրանցման փուլում օգտատիրոջը պետք է հասկանալի լինի, թե ինչ նպատակով են անհրաժեշտ այդ տվյալները: Այս փոփոխությունները կնվազեցնեն մուտքի խոչընդոտները, կբարձրացնեն հարթակի նկատմամբ վստահությունը և կապահովեն հարթակի համապատասխանությունը անձնական տվյալների մշակման կանոններին ու սկզբունքներին:
3. Առաջարկվում է «ՀՏՀ» հապավման փոխարեն կամ դրա կողքին օգտագործել ամբողջական ձևակերպում՝ «Հաճախ տրվող հարցեր»: Սա կօգնի ոչ փորձառու օգտատերերին արագ հասկանալ բաժնի նշանակությունը, իսկ անրաժեշտության դեպքում հեշտ գտնել որոնման համակարգի միջոցով: Ցանկալի է նաև ապահովել ՀՏՀ բաժնում հետադարձ կապի հնարավորություն կամ ուղղորդում դեպի հետադարձ կապի մեխանիզմ բոլոր այն դեպքերի համար, երբ օգտատերը հարցերի բաժնում չի գտնում իր հարցի պատասխանը:
4. Առաջարկվում է հարթակում ստեղծել առանձին տեխնիկական աջակցության բաժին կամ առնվազն հրապարակել հնարավոր կապի միջոցներ՝ տեխնիկական խնդիրների մասին հաղորդելու և աջակցություն ստանալու համար: Եթե այդ գործառույթն իրականացնող մասնագետի առանձին հեռախոսահամար չկա, ապա անհրաժեշտ է նշել, որ կարելի է դիմել ԷԿԵՆԳ-ին և տրամադրել հետադարձ կապի միջոցները: Սա կնվազեցնի օգտատիրոջ անորոշությունը խնդիրների դեպքում և կբարձրացնի հարթակի նկատմամբ վստահությունը:
5. Անհրաժեշտ է ապահովել հարթակի համապատասխանությունը ՎԷբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցի 2.1-ի AA մակարդակին՝ ապահովելով գործիքակազմ հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց համար հասանելիությունն ու ծառայությունների ամբողջական շղթայի գործածելիությունը:
6. Մատչելիության չափանիշների ապահովմանը զուգահեռ անհրաժեշտ է հարթակում հրապարակել [Մատչելիության հայտարարություն](#), որպեսզի օգտատերերի համար պարզ լինի, թե հարթակը որքանով է համապատասխանում մատչելիության ստանդարտին, թե ինչ լուծումներ են առկա և որոնք՝ դեռ բացակայում:
7. Մարզային բնակչության շրջանում հարթակի օգտագործումը խթանելու և հարթակի մասին իրազեկելու նպատակով առաջարկվում է իրականացնել թիրախային տեղեկատվական արշավ՝ ներկայացնելու դրա օգտակարությունը, հարմարությունը մարզային օգտատերերի համար: Այս նպատակով խորհուրդ է տրվում ակտիվորեն կիրառել նաև հիբրիդային մոդելներ և զարգացնել համագործակցությունը մարզային տեղական կազմակերպությունների հետ բարելավելու մարզային բնակչության իրազեկվածությունը և ներգրավվածությունը: Սոցիալական ցանցերի կիրառումը որպես տեղեկատվության տարածման մատչելի նիջոց նույնպես կարող է լավ արդյունք տալ:

2. ԿԻՐԱՌՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈՐԱԿ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ արդյոք հարթակը լուծում է քաղաքացու խնդիրը, թե միայն տեղեկություն է տալիս:

Գնահատման երկրորդ խմբի շրջանակում վերլուծվել են ծառայությունների թվայնացման մակարդակը, օգտատերերի հետ ինտերակտիվ փոխգործակցության հնարավորությունները, ինչպես նաև հարթակի միջոցով մատուցվող առցանց ծառայությունների արդյունավետությունն ու որակը:

Հարթակի թվայնացման մակարդակն ընդհանուր առմամբ բարձր է և ապահովում է գրություն ուղարկելու բոլոր փուլերը: Օգտատերը կարող է առանց պետական մարմին այցելելու ուղարկել տեղեկություն ստանալու հարցում, դիմում կամ բողոք, հետևել գրության ընթացքին, ստանալ պատասխան, ստեղծել սեփական գրությունների առցանց պահոց, ամրագրել հանդիպում հանրային ծառայություններից օգտվելու կամ պաշտոնատար անձի հետ հանդիպելու համար:

Այսպիսով, **հարթակը մասնակի համապատասխանում է ծառայությունների մատուցման 4-րդ մակարդակին՝ ամբողջական թվային ծառայության մատուցում՝ առանց պետական մարմին այցելության:**

Օգտատերը կարող է հետևել իր գրության ողջ ընթացքին ինչպես անհատական պահոցի, այնպես էլ հատուկ համարանիշի միջոցով: Հարկ է նշել, «*Հետևել գործի ընթացքին*» ծառայությունից օգտվելու համար համակարգի անձնական հաշիվ մուտք գործելու կարիք չկա: Մա 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: Այսինքն ցանկության դեպքում կարելի է կոնկրետ գրությանը վերաբերող տվյալները հասանելի դարձնել այլ անձի՝ առանց լրացուցիչ տվյալների փոխանցման:

Հարցման ընթացքին հետևելու համար համապատասխան պատուհան մուտք գործելուց հետո կարելի է տեսնել հետևյալ տվյալները.

- գրությունը (և 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:

Հարկ է նշել, սակայն, որ այս տվյալները ոչ բոլոր կառույցների դեպքում են հասանելի: Որոշ դեպքերում երևում են միայն գրությունն ու մուտքագրման վերաբերյալ տվյալները: Երբեմն ներկայացած է միայն էլեկտրոնային հասցեն, իսկ հեռախոսահամար չկա: Ավելի հազվադեպ, սակայն պատահում է, որ հարցման ընթացքի մասին տվյալները գրեթե ամբողջությամբ բացակայում են. երևում են հարցումն ու գրության մուտքագրումը հաստատող տվյալները միայն: Տվյալների տարբերությունը երևում է ինչպես գրության պատասխանի մշակման ընթացքում, այնպես էլ պատասխանելուց հետո. որոշ մարմինների դեպքում անգամ պատասխանն ստանալուց հետո օգտատերը հստակ տեսնում է իր կողմից ուղարկված գրությունը, մուտքագրման ամսաթիվը, պատասխանի

վերջնաժամկետը, պատասխան գրության ամսաթիվը, դրա պաշտոնական համարը և պատասխան գրությունը՝ առանձին տողով (օրինակ՝ ԱՆ իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրի գործակալությանն ուղղված ԻԱԿ հարցման պատմությունը, հսկիչ համար՝ MJ23-53BD-C92A-4BD1): Սակայն որոշ դեպքերում օգտատիրոջը երևացող տվյալները խիստ սահմանափակ են: Օրինակ Վարչապետի աշխատակազմի պատասխան գրությունը ստանալուց հետո, օգտատերը տեսնում է միայն իր գրությունը, մուտքագրման ամսաթիվը և կարգավիճակի մասին տեղեկություն: Միաժամանակ հարկ է նշել, որ այս մարմնի դեպքում գրության պանակում առկա է ոչ միայն օգտատիրոջ, այլև պատասխան գրությունը, սակայն դրա մասին հուշող ոչ մի նշան չկա, քանի որ պանակի դիմաց պարզապես նշված է՝ «*Ձեր գրությունը տեսնելու համար սեղմեք այստեղ*», ինչը կարծում ենք ոչ մի կերպ չի հուշում, որ այնտեղ կարելի է գտնել նաև պետական կառույցի կողմից տրամադրված պատասխան գրությունը (օրինակ՝ Վարչապետի աշխատակազմին ուղղված ԻԱԿ հարցման պատմությունը, հսկիչ համար՝ GVB7-6832-CFC9-62D8):

Հարթակը հնարավորություն չի տալիս հարցումների դեպքում մուտքագրել միջանկյալ պատասխան, ինչի արդյունքում միայն հարթակի միջոցով գրության ընթացքին հետևելը կարող է թյուրըմբռնման պատճառ դառնալ, քանի որ որոշ կառույցներ օրենքով սահմանված կարգով ուղարկում են միջանկյալ գրություն և, օրինակ, խնդրում լրացուցիչ ժամանակ, սակայն հարթակում այդ մասին որևէ նշում չեն անում շրջանառությունը չփակելու համար, արդյունքում օգտատերը միջանկյալ գրությունը տեսնում է բացառապես էլեկտրոնային փոստում:

Որոշ դեպքերում տարբերություններ են նկատվում նաև պատասխան գրության պահպանման մոտեցման մեջ: Կան կառույցներ, որոնք պատասխանը տրամադրելուց հետո տեղադրում են այն հատուկ պատասխան գրություն տողի տակ, իսկ որոշ կառույցների դեպքում գրությունը կարող է հայտնվել նույն պանակում, որտեղ օգտատիրոջ ուղարկած հարցումն է: Այսպիսի, անգամ փոքր տարբերությունները հարթակը դարձնում են անկանխատեսելի, նվազեցնում օգտատերերի վստահությունը, քանի որ ընդգծվում է, որ պետական կառույցները կարող են տվյալները հրապարակելու հարցում դրսևորեն հայեցողական մոտեցում:

Հարկ է նշել, որ հարթակը սպասարկող կազմակերպությունն առանձին պետական մարմինների կողմից մուտքագրվող տվյալների ծավալի վրա ուղղակի ազդեցություն չունի, սակայն օգտատիրոջ տեսանկյունից այս տարբերակված մոտեցումները որպես կանոն վերագրվում են ոչ թե առանձին մարմիններին, այլ հենց հարթակին և նվազեցնում հարթակի նկատմամբ վստահությունը:

Այսպիսով, հարթակը գործնականում ապահովում է ծառայությունների բարձր թվայնացում և հնարավորություն է տալիս քաղաքացուն առանց պետական մարմին այցելելու ուղարկել հարցում, դիմում կամ բողոք, հետևել դրանց ընթացքին, ստանալ պատասխան, ինչը մոտեցնում է այն ամբողջական թվային ծառայության 4-րդ մակարդակին: Օգտատերը կարող է վերահսկել իր գրության կարգավիճակը ինչպես անձնական պահոցից, այնպես էլ հսկիչ համարի միջոցով, սակայն տարբեր պետական մարմինների կողմից տրամադրվող տվյալների ծավալն ու ներկայացման ձևը էապես տարբերվում են: Որոշ կառույցներ նորմալ են ներկայացնում գրության ամբողջ պատմությունը և պատասխանները, մյուսների դեպքում տեղեկատվությունը

սահմանափակ է կամ դժվար հասանելի, իսկ միջանկյալ պատասխանների տրամադրման մեխանիզմ ընդհանրապես չկա:

Այս անհամաչափ մոտեցումները հարթակը դարձնում են անկանխատեսելի, նվազեցնում օգտատերերի վստահությունը և տպավորություն ստեղծում, թե տվյալների հրապարակումը կախված է ոչ թե միասնական կանոններից, այլ յուրաքանչյուր մարմնի հայեցողությունից, ինչն ընդհանուր առմամբ բացասաբար է ազդում ծառայությունների որակի ընկալման վրա:

Առաջարկություններ

1. Առաջարկվում է սահմանել և տեխնիկապես պարտադիր դարձնել այն նվազագույն տվյալների ցանկը, որը պետք է արտացոլվի «Հետևել գործի ընթացքին» բաժնում բոլոր կառույցների համար՝ անկախ դրանց ներքին կարգերից: Առանձին դեպքերում, երբ դա ունի պատշաճ հիմնավորում, պետք է դրանք ներկայացվեն օգտատիրոջը: Սա կբացառի իրավիճակները, երբ նույն ծառայությունից օգտվելիս օգտատերը ստանում է տարբեր ծավալի և որակի տվյալների հասանելիություն՝ առանց պատշաճ հիմնավորման:
2. Առաջարկվում է հարթակում ներդնել միջանկյալ պատասխան կամ ընթացիկ ծանուցում մուտքագրելու տեխնիկական հնարավորություն: Սա թույլ կտա պետական մարմիններին հարթակում ֆիքսել այն դեպքերը, երբ օրենքով սահմանված կարգով ուղարկվում է միջանկյալ գրություն (օրինակ՝ լրացուցիչ ժամանակ խնդրելու վերաբերյալ): Արդյունքում օգտատերը կստանա ամբողջական պատկեր գրության ընթացքի մասին անմիջապես հարթակում՝ առանց էլեկտրոնային փոստին ապավինելու, ինչը կնվազեցնի թյուրընկալման և անվստահության ռիսկերը:
3. Առաջարկվում է ամրագրել տվյալների հրապարակման միասնական պահանջներ պետական մարմինների համար: Տեխնիկական լուծումների միջոցով անհրաժեշտ է սահմանափակել տվյալների չհրապարակման կամ մասնակի հրապարակման հնարավորությունը՝ բացառելով հայեցողական մոտեցումները: Սա կբարձրացնի հարթակի նկատմամբ վստահությունը և կապահովի հավասար պայմաններ բոլոր օգտատերերի համար:
4. Առաջարկվում է սահմանել հստակ և պարտադիր ընթացակարգ պետական մարմնի կողմից տրամադրվող պատասխանը հարթակ մուտքագրելու և դրա տեղակայման վերաբերյալ: Սա կօգնի, անկախ օգտատիրոջ նախապատվություններից, ստանալ պատասխանը էլ. փոստի միջոցով, պահպանել փաստաթղթաշրջանառության ամբողջական փաթեթը: Այս մոտեցումը նաև կօգնի խուսափել էլ. փոստի հետ կապված տեխնիկական խնդիրներից:
5. Առաջարկվում է անձնական պահոցում ստեղծել մեխանիզմ, որը հնարավորություն կտա ցանկը դիտարկելիս ֆիքսել, թե ո՞ր գրություններն են ստացել պատասխան և որոնք՝ ոչ: Սա կօգնի առանց լրացուցիչ ջանքերի տեսնել դեռևս ընթացքում գտնվող գրությունները:
6. Առաջարկվում է հարթակում հասանելի դարձնել նաև հարթակի կիրառման ուղեցույցներ, որոնք կարող են օգտակար լինել օգտատիրոջ համար: Նմանատիպ օրինակ է Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի կողմից մշակված [«Ինչպես օգտագործել էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակը»](#) առցանց ուղեցույցը:

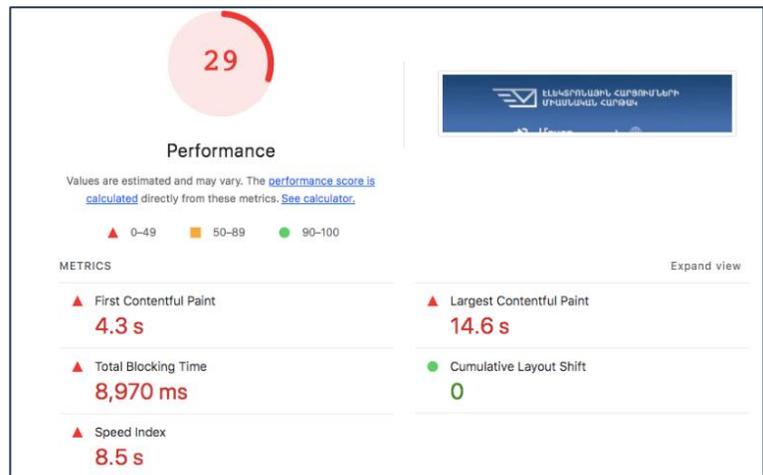
3. ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՀՈՒՄԱԼԻՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐԱԳՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է որոշել՝ որքանով է հուսալի և արագ հարթակի աշխատանքը:

Մեր դիտարկումները ցույց են տալիս, որ հարթակն ընդհանուր առմամբ գործում է անխափան օրվա բոլոր ժամերին: Այլ կազմակերպությունների և անհատների կողմից խափանման մասին ահազանգեր չեն ֆիքսվել:

Հազվադեպ, արձանագրվել են դեպքեր, երբ հարթակը այս կամ այն կառույցին գրություն ուղարկելու հնարավորություն չի տվել: Սովորաբար նման դեպքերում ԷԿԵՆԳ-ի թիմը կարճ ժամանակում շտկել է հարցը: Տարբեր դիտարկիչներում (Chrome, Safari) կայքի գործարկումը խնդիրներ չի առաջացնում:

Գնահատման ընթացքում իրականացված հարթակի ներբեռնման արագության փորձարկումները ցույց են տվել, որ օրվա տարբեր ժամերին արձանագրվում է հարթակ մուտք գործելու հապաղում: Google Lighthouse-ով ստուգումը ցույց է տվել (*տես՝ կից պատկերը*), որ որոշ դեպքերում հարթակի ներբեռնման արագությունը մինչ 8.5 վայրկյան է: Հարթակի առանձին էջերի բեռնման արագությունը կայուն չէ և կախված է օգտագործման ժամանակային ծանրաբեռնվածությունից:



Այսպիսով, հարթակն ընդհանուր առմամբ լիարժեք է տեխնիկական հուսալիության տեսանկյունից, սակայն որոշ դեպքերում նկատվում են ներբեռնման արագության հետ կապված խնդիրներ:

4. ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է անվտանգ հարթակից օգտվելը:

Կայքն ունի HTTPS անվտանգության համակարգ, արտաքին դիտարկումները խնդիրներ չեն արձանագրել:

Հարթակում գրանցման համար պահանջվող տվյալների շրջանակն ավելին է, քան անհրաժեշտ է տվյալ ծառայությունից օգտվելու համար, ինչը խախտում է անձնական տվյալների մշակման համաչափության սկզբունքը:

Հարթակն ունի [Անձնական տվյալների մշակման և գաղտնիության քաղաքականություն](#), որը հրապարակված է կայքի «[Հարթակի մասին](#)» բաժնում: Այստեղ մանրամասն ներկայացված է հարթակի կողմից մշակվող անձնական տվյալների հավաքագրման նպատակները, դրանց մշակման մոտեցումները, ինչպես նաև կայքն

ուղղորդում է, թե ուր կարող է դիմել օգտատերը եթե կարծում է, որ անձնական տվյալների պաշտպանության հարցում որևէ կերպ խախտվել են իր իրավունքները:

Հատկանշական է, որ այս բաժնում հստակ նշված է, որ «ԷԿԵՆԳ» ՓԲԸ պատասխանատվություն չի կրում Հարթակի միջոցով այլ մարմիններին փոխանցված անձնական տվյալների օգտագործման քաղաքականության համար: Այս բաժնի ներքո արձանագրված միակ անհամապատասխանությունը անձնական տվյալների պաշտպանության համաչափության սկզբունքի խախտումն է հարթակում գրանցման համար պարտադիր տվյալների ծավալով պայմանավորված:

Դիմում, հարցում կամ բողոք ուղարկելու համար օրենքով սահմանված անձնական տվյալներից բացի լրացուցիչ տվյալների պարտադիր պահանջը (երկիր, նույնականացման փաստաթղթի սերիական համար և այլն) խախտում է անձնական տվյալների մշակման համաչափության սկզբունքը, որի համաձայն անձնական տվյալների մշակման օրինական նպատակին հասնելու միջոցները պետք է լինեն պիտանի, անհրաժեշտ և չափավոր:

Թեև հարթակում հրապարակված է գաղտնիության քաղաքականություն, որտեղ մանրամասն նկարագրված են տվյալների հավաքագրման նպատակները և օգտատերերի իրավունքները, միաժամանակ ընդգծվում է, որ հարթակը պատասխանատվություն չի կրում այլ մարմիններին փոխանցված տվյալների հետագա օգտագործման համար:

Այսպիսով, հարթակում անձնական տվյալների պաշտպանության տեսանկյունից առկա է սկզբունքային խնդիր: Գրանցման ընթացքում օգտատերից պահանջվում է տվյալների ավելի լայն շրջանակ, քան իրականում անհրաժեշտ է ծառայությունից օգտվելու համար, ինչը հակասում է անձնական տվյալների մշակման համաչափության սկզբունքին:



Առաջարկություններ

1. Անհրաժեշտ է ըստ անհրաժեշտության վերանայել օգտատերերի գրանցման համար անհրաժեշտ անձնական տվյալների պահանջվող ծավալը՝ համապատասխանեցնելով անձնական տվյալների մշակման սկզբունքներին և «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին:
2. Առաջարկվում է վերանայել գրանցման ժամանակ պահանջվող անձնական տվյալների ցանկը և հեռացնել այն դաշտերը, որոնք օրենքով պարտադիր չեն (ծննդյան ամսաթիվ, անձնագրի կամ նույնականացման քարտի համարը և վավերականության ժամկետը) կամ դրանց մուտագրումը դարձնել ոչ պարտադիր: Երկու դեպքում էլ այս տվյալների պահանջը պետք է պատշաճ ձևով հիմնավորվի առնվազն գրանցման քաղաքականության մեջ. գրանցման փուլում օգտատիրոջը պետք է հասկանալի լինի, թե ինչ նպատակով են անհրաժեշտ այդ տվյալները:
3. Անհրաժեշտ է վերանայել հարթակի գաղտնիության քաղաքականությունը և հստակ սահմանել պատասխանատվության շրջանակը նաև այն դեպքերի համար, երբ տվյալները փոխանցվում են այլ պետական մարմինների: Օգտատերը պետք է հստակ իմանա, թե ով է տվյալ մշակողը և ումից կարող է պահանջել իր իրավունքների պաշտպանություն: Այս փոփոխությունները կբարձրացնեն հարթակի նկատմամբ վստահությունը և կապահովեն հարթակի համապատասխանությունը անձնական տվյալների մշակման կանոններին ու սկզբունքներին:

5. ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊ, ՆԵՐԳՐԱՎՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված քաղաքացու հետ հետադարձ կապը և հարթակից օգտվելու գործընթացում նրան տրամադրվող աջակցությունը:

Հարթակի բոլոր մասերում ակտիվ կոճակներն ուղեկցվում են աջակցող բովանդակությամբ, բացատրական հրահանգներով: Հարթակում չկան օգտվողին աջակցելու նպատակով ներդրված այնպիսի գործիքներ, ինչպիսիք են թեժ գիծը, առցանց չաթը (օր. chatbot) կամ հատուկ էլեկտրոնային հասցեն:

Հարթակը թեպետ գրություն ուղարկելիս հնարավորություն տալիս է գնահատելու այդ պահին ծառայության որոշակի հատկանիշներ, սակայն կարծիք կամ մեկնաբանություն ուղարկելու հնարավորություն չկա: Օգտատերը նաև հարթակը կիրառելիս առաջացած տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու հնարավորություն չունի:

Հարթակից օգտվելու փորձառությունը գնահատելու մեխանիզմն ամբողջական չէ: Հարցումը ուղարկելուց հետո հարթակը փակ հարցերի միջոցով գնահատման որոշակի հնարավորություն տալիս է: [Որոշ դեպքերում](#) պատասխանները ստանալուց հետո, օրինակ, օգտատերը հնարավորություն է ստանում «այո», «ոչ» կամ «մասնակի» կոճակների միջոցով տեղեկացնել՝ արդյոք բավարարել է իրեն ստացված պատասխանը, ինչպես նաև «այո» կամ «ոչ» արձագանքով արձանագրել՝ արդյոք պատասխանն ստացվել է օրենքով սահմանված ժամկետներում: Իսկ կայքն ընդհանուր գնահատելու հնարավորություն չկա: Չկա նաև առաջարկված պատասխաններից դուրս, լրացուցիչ կարծիք կամ դիտարկում ներկայացնելու հնարավորություն: Այս խնդիրն առավել սուր է դիտարկվում՝ հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ հարթակը հետադարձ կապի որևէ մեխանիզմ չի առաջարկում:

Այսպիսով, հարթակը թերի է գնահատվում հետադարձ կապի և օգտատերերին տրամադրվող աջակցության ապահովման տեսանկյունից: Օգտատիրոջ աջակցությունն ու հետադարձ կապի համակարգը չափազանց սահմանափակ են և չեն ապահովում իրական ներգրավվածություն:



Առաջարկություններ

1. Առաջարկվում է հարթակում ներդնել օգտատերերի աջակցման առնվազն մեկ մշտապես տեսանելի և հեշտ հասանելի գործիք, օրինակ՝ առցանց չաթ կամ հատուկ տեխնիկական աջակցության էլեկտրոնային հասցե: Նման գործիքի առկայությունը հնարավորություն կտա օգտատերերին արագ ստանալ պարզաբանումներ, ուղղորդում կամ աջակցություն՝ հարթակից օգտվելու ընթացքում, առանց այլ աղբյուրներ փնտրելու: Թեժ գծի կամ էլ. հասցեի դեպքում ցանկալի է հստակ նշել դրանց գործառնությունը (տեխնիկական խնդիրներ, գործառական հարցեր, ընդհանուր խորհրդատվություն), ինչպես նաև արձագանքման մոտավոր ժամկետները: Տեխնիկական աջակցման գործիքը պետք է լինի հասանելի առանց լրացուցիչ բարդ գործընթացների և հնարավորինս չպահանջի կրկնակի տվյալների մուտքագրում: Սա թույլ կտա ոչ միայն աջակցել կոնկրետ օգտատիրոջը, այլ նաև համակարգված կերպով արձանագրել և վերլուծել տեխնիկական խնդիրները և ապահովել հարթակի որակի մշտական բարելավում:





Առաջարկություններ

2. Առաջարկվում է ընդլայնել օգտատիրոջ փորձառության գնահատման հնարավորությունները՝ ապահովելով գնահատման տարբերակներ և այդ գնահատման մեխանիզմի կիրառման հնարավորությունը ապահովել յուրաքանչյուր գրության համար:
3. Բացի փակ հարցերով գնահատումից, առաջարկվում է ներդնել բաց տեքստային դաշտ՝ օգտատերերին հնարավորություն տալով ներկայացնել լրացուցիչ կարծիքներ, դիտարկումներ կամ առաջարկներ: Ազատ ձևաչափով արձագանքները կարող են ապահովել որակական տվյալներ, որոնք անհնար է ստանալ միայն նախապես սահմանված պատասխանների միջոցով:
4. Հաշվի առնելով, որ ներկայումս հարթակը գործնականում չի առաջարկում հետադարձ կապի մեխանիզմներ, առաջարկվում է մշակել և ներդնել հետադարձ կապի ապահովման հստակ մեխանիզմ: Նման համակարգի ներդրումը կբարձրացնի հարթակի նկատմամբ վստահությունը և կստեղծի օգտատիրոջ մասնակցության և ներգրավվածության իրական զգացում:
5. Հնարավորության դեպքում խորհուրդ ենք տալիս գործարկել SMS կամ Push ծանուցումներ՝ դիմումի, հարցման պատասխանը ստանալու դեպքում՝ «Ձեր գրության պատասխանը պատրաստ է» բովանդակությամբ:

6. ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված հարթակի թափանցիկությունը:

Հարթակի առաջին էջից դժվար է անմիջապես կռահել, թե որոնք են հարթակը վարող պետական կառույցները և ստանալ դրանց հետ կապի հիմնական միջոցները: Կայքի առաջին էջում նշված է միայն ՀՀ կառավարություն մասին: Սակայն կայքի «*Հարթակի մասին*» բաժնում ներկայացված են ստեղծող և գործարկող կառույցները: Հետադարձ կապի տվյալներ՝ հեռախոսահամար, էլ. հասցե կամ կոնտակտային անձի տվյալներ կայքում չկան:

Կայքում ներկայացված է հարթակի գործարկումն ապահովող իրավական ակտերի վերաբերյալ տվյալներ. «*Հարթակի մասին*» բաժնում նշված է. «*Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակի գործարկման իրավական հիմքերն ամրագրված են ՀՀ կառավարության 2018 թվականի ապրիլի 26-ի 524-Ն որոշմամբ*»:

Հարթակի և ներկայացված առանձին ծառայությունների վերաբերյալ օգտատերերի կարծիքներ և/կամ գոհունակության արդյունքներ կայքում հասանելի չեն:

Հարթակն ունի «[Վիճակագրություն](#)» բաժին, որը հասանելի է առանց մուտք գործելու: Բաժին մուտք գործելիս հարթակը զգուշացնում է «*Ցուցադրական տարբերակը շուտով*», ինչը ենթադրում է, որ ներկայացվող բաժինն առնվազն չի համապատասխանում նախապես պլանավորված տարբերակին: Ընդհանուր առմամբ վիճակագրություն բաժինը շատ տվյալ չի առաջարկում. ներկայացված վիճակագրությունն ունի չորս հիմնական մաս, որտեղ ներկայացված են բացառապես մի քանի խումբ տվյալներ. օգտատերը սեփական պահանջով նոր տվյալներ կամ վիճակագրություն

կազմել/ստանալ չի կարող: Բաժնի առաջին շարժական գրաֆիկը ցույց է տալիս ուղարկված նամակների թվաքանակային պատկերը ըստ մարզերի, սակայն տվյալները վերաբերում են բացառապես վերջին մեկ տարվան. այսինքն ամեն օր վիճակագրական տվյալների ընտրանքը փոխվում է՝ հանրությանը ներկայացնելով միայն վերջին տարվա տվյալները՝ ելակետ ընդունելով տվյալ օրը:

Միաժամանակ չկա հնարավորություն տեսնելու նախորդ օրերի, տարիների տվյալները, չկան համեմատական թվաքանակային պատկերներ: Երկրորդ գրաֆիկում ներկայացված են ուղարկված նամակների քանակը՝ ըստ օրերի: Աստեղ օգտատերը կարող է տեսնել 2021թ.-ի մայիսի 20-ից սկսած յուրաքանչյուր օր քանի գրություն է ուղարկվել: Գրաֆիկը ըստ որոշակի ընտրանքի օրվա տվյալները համադրել, գումարել, կամ այլ տիպի վերլուծություն անելու հնարավորություն չի ընձեռում:

Բաժնի երրորդ դիագրամը ներկայացնում է ամենաշատ գրություն ստացած 10 մարմինների ցանկը և վերջին մեկ տարվա ընթացքում ստացած գրությունների (անկախ տեսակից) քանակը:

Բաժնի վերոնշյալ երեք մասնաբաժնում ներկայացված տվյալները վերաբերում են ընդհանուր նամակներին՝ այսինքն չկա հստակ բաժանում, թե գրությունների որ մասն է հարցում, որը դիմում կամ բողոք: Մյուս գրաֆիկն արդեն առանձին գրության տեսակների բաշխվածությունը տեսնելու հնարավորություն է տալիս, սակայն սա ևս վերաբերում է վերջին մեկ տարվան, ուստի ամեն օր այս տվյալները փոխվում են:

Վերջին գրաֆիկը նաև տվյալ գրությունը ամենից շատ ստացած տասը մարմինների ցանկն ու գրությունների քանակն է ներկայացնում: Միաժամանակ առկա վիճակագրության տվյալները նկարների կամ այլ ֆորմատով ներբեռնելու կամ պատճենելու հնարավորություն չկա: Այցելությունների ամրագրմանն առնչվող վիճակագրական տվյալներ ընդհանրապես չկան:

Միաժամանակ հարկ է նշել, որ թեպետ հարթակը հնարավորություն է տալիս ստեղծել սեփական պահոց և պահպանել օգտատիրոջ փաստաթղթաշրջանառությունը, սակայն այն ամբողջությամբ ներբեռնելու և կամ արխիվի վերաբերյալ վիճակագրական տվյալներ ստանալու մեխանիզմ չկա:

Այսպիսով, հարթակը թերի է թափանցիկության ապահովման տեսանկյունից՝ հարթակը վարող պետական մարմնի հետ կապի միջոցների բացակայության և օգտատերերի՝ հարթակից օգտվելու գոհունակության արդյունքների բացակայության պատճառով: Սահմանափակ են նաև վիճակագրական տվյալների օգտագործման հնարավորություններն օգտատիրոջ համար: Հարթակում հրապարակված վիճակագրական տվյալները լիարժեք և համադրելի չեն: Բացակայում են նախորդ տարիների վիճակագրական տվյալները: «Վիճակագրություն» բաժնի տվյալները ներկայացված են պատկերների ֆորմատով, սակայն դրանք ներբեռնելու, պատճենելու դեպքում տվյալներն աղավաղվում են, արդյունքում ներկայացված տվյալները որևէ ֆորմատով ներբեռնելու հնարավորություն հարթակը չի տալիս:



Առաջարկություններ

1. Առաջարկվում է հարթակում ներդնել օգտատերերի կարծիքների և գոհունակության արդյունքների հավաքագրման և հրապարակման մեխանիզմ, օրինակ՝ ամփոփ վիճակագրության կամ անանուն գնահատումների ձևաչափով:
2. Առաջարկվում է ընդլայնել «Վիճակագրություն» բաժնում ներկայացված տվյալների շրջանակը, ապահովել վիճակագրական տվյալների ժամանակային ընտրանքի ընդլայնում՝ հնարավորություն տալով օգտատերերին դիտարկել ոչ միայն վերջին մեկ տարվա, այլ նաև նախորդ տարիների և կոնկրետ ժամանակահատվածների տվյալները: Նաև հասանելի դարձնել տարեկան կտրվածքով հարթակի միջոցով մուտք եղած գրությունների ընդհանուր թիվը՝ ըստ տարիների:
3. Միաժամանակ ցանկալի է ներդնել վիճակագրական տվյալների ֆիլտրավորման և խմբավորման գործիքներ, որպեսզի օգտատերը կարողանա ընտրել տվյալների տեսակը (հարցում, դիմում, բողոք), ինչպես նաև ըստ օրերի, ամիսների կամ տարիների համադրել և վերլուծել տվյալները:
4. Առաջարկվում է ապահովել վիճակագրական տվյալների ներբեռնման և վերաօգտագործման հնարավորություն՝ ինչը կբարձրացնի տվյալների գործնական կիրառելիությունը և թափանցիկությունը:
5. Հնարավորության դեպքում առաջարկվում է ստեղծել նաև անձնական պահոցում առկա գրությունների վերաբերյալ վիճակագրական տվյալներ ստանալու մեխանիզմ:
6. Առաջարկվում է հարթակում ներառել նաև այցելությունների ամրագրմանն առնչվող վիճակագրական տվյալներ, ինչը թույլ կտա ամբողջական պատկերացում կազմել հարթակի միջոցով մատուցվող բոլոր ծառայությունների կիրառության ծավալի և արդյունավետության մասին:

7. ՆԱՎԻԳԱՑԻԱ ԵՎ ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ

Հարթակի նավիգացիայի և տեխնիկական գնահատումը հիմնված է [Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտի](#), «[Հենակետ](#)» [դիզայն-համակարգ](#)) վրա:

Հարթակն օգտագործողի համար պարզ է, գույները՝ ներդաշնակ: Տեքստի և ետնամասի ֆոնը ընտրված է այնպես, որ հարթակում տեքստերը ընթերցվում են առանց լրացուցիչ ջանքերի: Հարթակում օգտագործված տառատեսակը նույնական է և/կամի՝ համադրելի, իսկ չափը տարբեր հատվածներում փոփոխվում է ըստ անհրաժեշտության՝ ապահովելով ընթերցելիություն: Տեքստի չափը փոփոխելու հատուկ գործիք չկա, այն կարելի է փոփոխել միայն սեփական սարքի (հեռախոս, համակարգիչ) միջոցով:

Կարևոր, ուղղորդող բաժիններ տանող կայքի հատվածներն ունեն մշտական հասանելիություն՝ անգամ առանց մուտք գործելու: Հարթակի դիմային էջից հիմնական ծառայությունները տեսանելի են, սակայն օգտագործելու համար անհրաժեշտ է մուտք գործել համակարգ:

Հարկ է նշել, որ թեպետ հարթակը հնարավորություն է տալիս արխիվացնել և պահպանել հարթակով ուղարկված բոլոր հարցումներն ու պատասխանները, սակայն դրանք ներբեռնելու և առանց համացանց օգտագործելու հնարավորություն չի տալիս: Կայքում երկայացված բովանդակությունը ծանրաբեռնված չէ, միտքը արտահայտվում է

մատչելի, հասկանալի լեզվով, համեմատաբար երկար տեքստերը ներկայացված են մեկ միտք, մեկ պարբերություն սկզբունքով:

Ընդհանուր առմամբ հարթակում ապահովված է հրապարակված տվյալներն ու նյութերը պատճենելու, տպելու և ներբեռնելու հնարավորությունը: Բացառություն է «Վիճակագրություն» բաժինը:

Հարթակն ընդհանուր որոնման համակարգ չունի, սակայն ծառայությունների շրջանակում տեղադրված որոնման գործիքները արագ են արձագանքում և հնարավորություն են տալիս գտնել անհրաժեշտ պետական մարմինը: Որոնման համակարգը փաստաթղթերում առկա տվյալների հիման վրա որոնում իրականացնելու մեխանիզմ չունի:

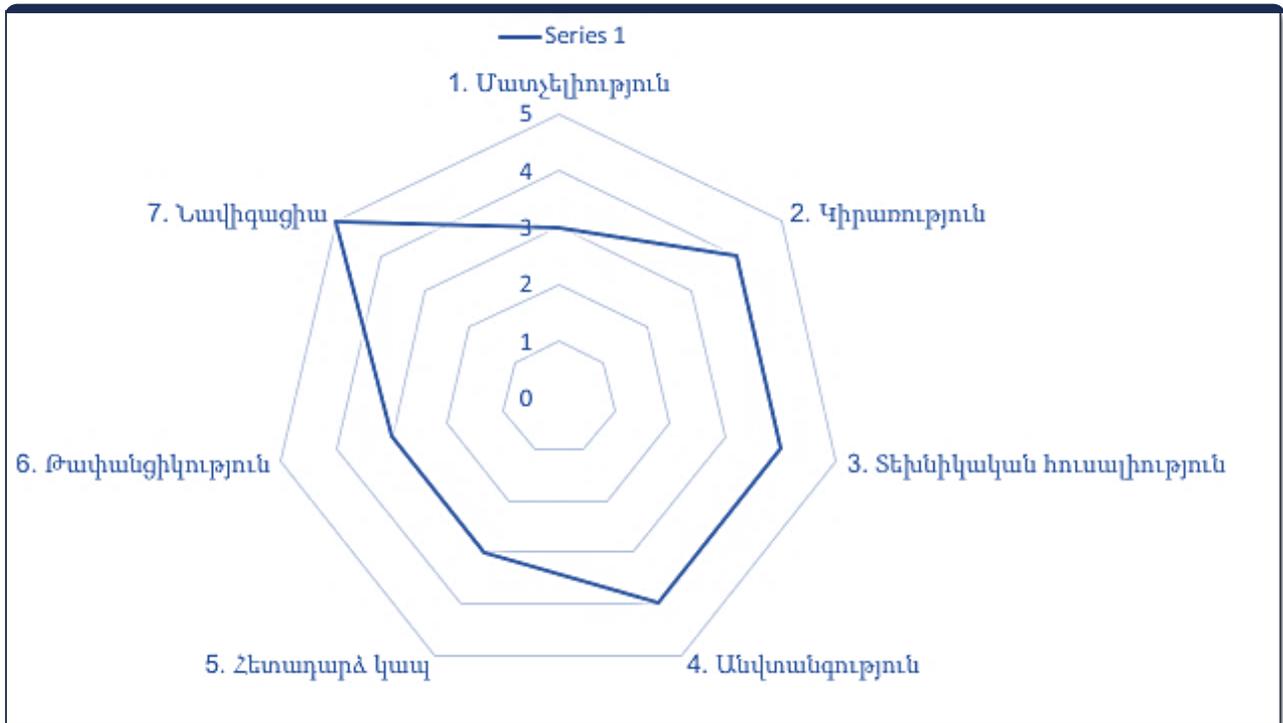
Այսպիսով, հարթակը նավիգացիայի ապահովման տեսանկյունից գնահատվում է լիարժեք:



Առաջարկություններ

1. Առաջարկվում է ապահովել «Վիճակագրություն» բաժնի բազմալեզու հասանելիությունը, որպեսզի այն համահունչ լինի հարթակի ընդհանուր լեզվական քաղաքականությանը և չսահմանափակի ոչ հայախոս օգտատերերի հասանելիությունը տվյալներին:
2. Առաջարկվում է հնարավորության դեպքում ընդլայնել հարթակում առկա որոնման համակարգը, որը հնարավորություն կտա որոնում իրականացնել ոչ միայն ծառայությունների կամ պետական մարմինների ցանկում, այլ նաև փաստաթղթերում, պատասխանների և հարցումների բովանդակության մեջ և հարթակում հրապարակված այլ նյութերում:

Ամփոփելով, e-request.am հարթակի գնահատման արդյունքների ռադարային դիագրամը պատկերվում է այսպես.



Դիագրամային պատկերն արձանագրում է, որ e-request.am-ի առավել թույլ կողմերը կապվում են մատչելիության, թափանցիկության և հետադարձ կապի ապահովման չափանիշների հետ: Հարթակի հետադարձ կապի և մասնակցության գործիքները թույլ են՝ արձագանքման բացակայությունը, գործընթացին հետևելու հնարավորության բացակայությունը, աջակցման թվային գործիքների ոչ բավարար լինելը, օգտատերերի գնահատման մեխանիզմների և գնահատման արդյունքների բացակայությունը, անձնական տվյալների պաշտպանության համաչափության սկզբունքին անհամապատասխանությունը:

Հարթակի ամենաուժեղ կողմը նրա լավ մշակված և օգտատիրոջը հարմար նավիգացիոն համակարգն է:

E-REQUEST.AM գնահատում

Հիմնական խնդիրները



Մատչելիություն

Հարթակը չի համապատասխանում WCAG 2.1 մատչելիության ստանդարտներին: Էկրանի ընթերցիչներով հնարավոր չէ նավիգացիա իրականացնել, իսկ հիմնական կոճակներն ու ձևաթղթերը չեն աշխատում ստեղնաշարով, փաստացի հարթակը դարձնելով անմատչելի տեսողական և շարժունակության խնդիրներ ունեցող օգտատերերի համար:



Անձնական տվյալներ

- Գրանցումը պահանջում է նշել երկիրը (195 տարբերակ), անուն, ազգանուն հասցե, էլ. փոստ, հեռախոս, ծննդյան ամսաթիվ, նույնականացման փաստաթղթի համար, ինչը խախտում է համաչափության սկզբունքը
- Ստեղծում է մուտքի խոչընդոտներ և նվազեցնում վստահությունը



Անհամաչափ տվյալների ցուցադրում

- Տարբեր պետական մարմիններ տրամադրում են տարբեր ծավալի տվյալներ
- Ունանք ցույց են տալիս միայն մասնակի տեղեկատվություն, մյուսները՝ գրության լիարժեք պատմություն
- Չկա միջանկյալ պատասխանների հասանելիության մեխանիզմ
- Ստեղծում է անկանխատեսելիություն և նվազեցնում վստահությունը



Աջակցության մեխանիզմների բացակայություն

- Չկա տեխնիկական աջակցության բաժին կամ հետադարձ կապի միջոցներ
- Չկա թեժ գիծ, առցանց չաթ կամ աջակցության այլ մեխանիզմ
- Օգտատերերը չեն կարող տեղեկացնել տեխնիկական խնդիրների մասին
- Չկա ուղղորդում՝ որտեղ օգնություն փնտրել



Օգտատերերի շրջանում անջրպետ

- Օգտատերերի ճնշող մեծամասնությունը Երևանից է
- Արագածոտնի, Վայոց Ձորի և Տավուշի մարզերը վերջին տարում զրո օգտատեր են ունեցել
- Մարզային բնակչության շրջանում ցածր իրազեկվածություն
- Մարզային բնակիչների համար համակարգային մատչելիության խնդիր

27/45

Լիարժեք համապատասխանություն

10/45

Մասնակի համապատասխանություն

8/45

Անհամապատասխան

E-REQUEST.AM գնահատում

Առաջարկություններ

1 WCAG 2.1 համապատասխանություն

Ապահովել WCAG 2.1 AA լիարժեք համապատասխանությունը՝ տրամադրելով մատչելիության գործիքակազմեր հատուկ կարիքներ ունեցող օգտատերերի համար՝ ապահովելով ծառայության ամբողջական շղթայի օգտագործելիությունը: Հրապարակել Մատչելիության հայտարարություն:

2 Գրանցման տվյալների վերանայում

Հեռացնել ավելորդ դաշտերը (ծննդյան ամսաթիվ, նույնականացման համար) կամ դարձնել դրանք կամընտրական: Տրամադրել բոլոր պարտադիր դաշտերի հստակ հիմնավորում:

3 Տեխնիկական աջակցություն

Ստեղծել տեխնիկական աջակցության բաժին կամ հրապարակել կոնտակտային տվյալներ:

4 Տվյալների ստանդարտացում

Սահմանել «Հետևել դիմումի կարգավիճակին» բաժնի նվազագույն տվյալների պահանջներ բոլոր մարմիններ համար: Ներդնել միջանկյալ պատասխանների մուտքագրման տեխնիկական լուծումներ:

5 Վիճակագրության ընդլայնում

Հասանելի դարձնել վիճակագրության ժամանակային ընտրանքի հնարավորությունը (տարբեր տարիներ, կոնկրետ ժամանակահատվածներ): Ներդնել ֆիլտրման և խմբավորման գործիքներ՝ ըստ գրության տեսակի (հարցում, դիմում, բողոք) և ժամանակահատվածներով:

6 Իրազեկման արշավներ

Թիրախային իրազեկման արշավներ իրականացնել մարզային օգտատերերի համար: Օգտագործել հիբրիդային մոդելներ և համագործակցել տեղական կազմակերպությունների հետ: Օգտագործել սոցիալական մեդիան որպես տեղեկատվության մատչելի միջոց:

Լրացուցիչ բարելավումներ

7 Այլընտրանքային հասցե

Կիրառել նաև www.dimsum.am-ը որպես համարժեք, ավելի հիշվող հասցե հայախոս օգտատերերի համար՝ e-request.am-ի հետ միասին:

8 Ծանուցման համակարգ

Ներդնել SMS կամ Push ծանուցումներ՝ երբ գրության պատասխանը պատրաստ է:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Հանրային թվային ծառայությունների մատուցման հարթակների բարելավում և հետագա զարգացում

Գնահատման արդյունքում արձանագրված խնդիրները վկայում են, որ Հայաստանի հանրային թվային ծառայությունների մատուցման հարթակների զարգացումը պահանջում է համակարգային մոտեցում՝ թույլ տալով ապահովել հանրային ծառայությունների մատուցման բարձր որակ: Գնահատման արդյունքների հիմա վրա ներկայացնում ենք մի շարք համալիր առաջարկություններ, որոնք միտված են հանրային թվային ծառայությունների մատուցման հարթակների բարելավմանն ու հետագա զարգացմանը: Նշենք, որ ի լրումն այս առաջարկների՝ հարթակներից յուրաքանչյուրն ունի իր խնդիրները, որոնք շտկելու համար համապատասխան բաժիններում արվել են գործնական առաջարկություններ: Այսպես.

1. **Համապատասխանություն թվային միասնական ստանդարտին.** ծառայությունների մատուցման թվային հարթակները պետք է բարելավվեն խստորեն համապատասխանեցնելով Հայաստանի [թվային ծառայությունների նախագծման միասնական ստանդարտին](#)՝ ապահովելով [թվայնացման սկզբունքների](#) և [թվային ճարտարապետության սկզբունքների](#) իրականացումը՝ այդպիսով վերացնելով հատվածայնությունը և ապահովելով պետական թվային համակարգերի ներդաշնակ ու արդյունավետ աշխատանքը:
2. **Ներառական, փոխգործելի և արդյունավետ էլեկտրոնային թվային ապահովում.** ներառականությունը ենթադրում է, որ թվային ծառայությունները պետք է հասանելի լինեն բոլորի համար՝ անկախ բնակության վայրից (մարզեր և Երևան), տարիքից, սոցիալական վիճակից և թվային գրագիտության մակարդակից, այլապես կխորանա «թվային անջրպետը» և հասարակության մի մասը կմեկուսացվի պետական ծառայություններից: Այս նպատակով անհրաժեշտ է հանրային թվային հարթակների մատչելիությունը ապահովել՝ դրանք համապատասխանեցնելով WCAG 2.1 միջազգային ստանդարտներին: Մատչելիության գործիքները պետք է լինեն տեսանելի, ակտիվ և գործարկելի բոլոր էջերում՝ հաշվի առնելով տարբեր խմբերի՝ այդ թվում տեսողության և լսողության խնդիրներ ունեցող անձանց կարիքները: Գնահատված հարթակներից երկուսը պետք է համապատասխանեցվեն [Վեբ բովանդակության մատչելիության](#) ուղեցույցին (WCAG 2.1.): Այստեղ նաև պետք է հրապարակվի Մատչելիության հայտարարությունը:
3. Մարզային բնակչության շրջանում **թվային հարթակների օգտագործումը խթանելու և դրանց մասին իրազեկելու նպատակով** առաջարկվում է իրականացնել թիրախային տեղեկատվական արշավ՝ ներկայացնելու դրանց օգտակարությունը, հարմարությունը մարզային օգտատերերի համար: Այս նպատակով խորհուրդ է տրվում ակտիվորեն կիրառել նաև հիբրիդային մոդելներ և զարգացնել համագործակցությունը մարզային տեղական կազմակերպությունների հետ բարելավելու մարզային բնակչության իրազեկվածությունը և ներգրավվածությունը:

Մոցիալական ցանցերի կիրառումը որպես տեղեկատվության տարածման մատչելի խողովակներ նույնպես կարող է լավ արդյունք տալ:

4. **Թափանցիկության ապահովում.** անհրաժեշտ է բարելավել հանրային թվային ծառայությունների մատուցման հարթակների թափանցիկությունը՝ հստակ ներկայացնելով դրանց ստեղծման և վարման իրավական հիմքերը, պատասխանատու պետական մարմիններին, պատասխանատու պաշտոնատար անձանց, նրանց հետ կապի միջոցները: Հարթակներում պետք է պատշաճ հրապարակվեն օգտատերերի՝ հարթակից օգտվելու գոհունակության արդյունքները:
5. **Հետադարձ կապի մեխանիզմները** պետք է լինեն իրական աշխատող համակարգեր: Օգտատիրոջը պետք է տրամադրվեն հիմնավոր, ժամանակին և լիարժեք տեղեկություններ: Հետադարձ կապին առնչվող խնդիրները կարող են հասցեագրվել արհեստական բանականության (ԱԲ) լուծումների միջոցով: Այս թվային հարթակների հետագա բարելավումը պետք է ներառի ԱԲ լուծումների ինտեգրում՝ ապահովելով արագ և բովանդակային հետադարձ կապ օգտատերերի հետ, ամբողջական, համադրելի և թարմացված վիճակագրական տվյալներ, պետություն-քաղաքացի փոխգորակցության բոլորովին նոր որակ, հարթակների ներառականություն և արդյունավետություն: Միաժամանակ, առաջնային է, որ ԱԲ գործիքների ինտեգրումը լինի համակարգված և թափանցիկ գործընթաց, որում կապահովվի անձնական տվյալների պաշտպանությունը, մարդու իրավունքները և ԱԲ էթիկան:⁸
6. **Անձնական տվյալների պաշտպանությունը և տեղեկատվական անվտանգությունը** պետք է ամրագրվեն ոչ միայն տեխնիկական, այլ նաև բովանդակային մակարդակում: Յուրաքանչյուր հարթակ պետք է ունենա հրապարակված, պարզ և հասկանալի Գաղտնիության քաղաքականություն՝ հստակ սահմանելով տվյալների մշակման շրջանակը, իրավական հիմքերը և օգտատերերի իրավունքները: Օգտատերերի անձնական տվյալների մշակումը պետք է բխի համաչափության և օրինականության սկզբունքներից:
7. **Օգտատիրոջ փորձառությունը.** [Հայաստանի թվայնացման ռազմավարությունը 2021-2025թթ.](#)-ից է բխում ապահովել, որ կանոնավոր վերահսկվեն ծառայությունների մատուցման թվային հարթակների օգտագործելիության մակարդակը և իրականացվեն միջոցառումներ դրանց բարձրացման ուղղությամբ, նաև ապահովվի դրանց օգտագործելիության մակարդակի մշտադիտարկումը և ձեռնարկվեն միջոցառումներ դրա բարձրացման ուղղությամբ: Մա ապահովելու նպատակով անհրաժեշտ է ներդնել ծառայությունների մատուցման պաշտոնական թվային հարթակների գնահատման միասնական մոդել և գործիքներ (Measuring Performance): Պաշտոնական թվային հարթակների գնահատումը կանոնավոր գործընթաց դարձնելը այս ռեսուրսների համալիր բարեփոխումների հնարավորություն

⁸ Տես ավելին՝ [OECD Report](#) “Governing with Artificial Intelligence”, September 2025, բաժին 2-րդ:

կատեղծի: Այն նաև հիմք կձառայի պաշտոնական հարթակների միասնական զարգացման ռազմավարություն մշակելու և նորարարական գործիքներ ստեղծելու համար, ինչը պաշտոնական տեղեկատվության կառավարումը և թվային ծառայությունների մատուցումն ավելի արդյունավետ և օգտակար կդարձնի և՛ քաղաքացու, և՛ կառավարության համար: Պետությունը պետք է ապահովի հանրային թվային ծառայությունների շարունակական գնահատման և բարելավման մեխանիզմներ՝ ներգրավելով անկախ մասնագիտական կազմակերպություններին և քաղաքացիական հասարակությանը:

8. **Վիճակագրական և վերլուծական տվյալների հրապարակումը պետք է դառնա համընդհանուր պրակտիկա.** հարթակները պետք է տրամադրեն վերաօգտագործման համար բաց և մեքենայաընթեռնելի վիճակագրական տվյալներ, որոնք տալիս են ամբողջական և համադրելի պատկեր: Դրանք պետք է լինեն օգտակար և հարմար վերաօգտագործման համար: Դրանք նաև պետք է ցույց տան օգտատերերի թվային ծառայությունից օգտվելու գոհունակության արդյունքները:
9. Եվ վերջապես, նույնիսկ լավագույն հարթակի գոյությունն անիմաստ է, եթե մարդիկ չգիտեն դրա մասին կամ չեն կարողանում օգտվել: Այս առումով խիստ կարևոր է **ապահովել կանոնավոր իրազեկման արշավներ** այս հարթակների գոյության, օգտակարության, դրանցից օգտվելու մեխանիզմների մասին մարդկանց տրամադրելով մատչելի և ամբողջական տեղեկություններ: Քաղաքացիական հասարակության ներուժն անհրաժեշտ է օգտագործել այս նպատակով:

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1

Պետական մարմինների առցանց ծառայությունների մատուցման հարթակների գնահատման չափանիշներ

Առցանց ծառայությունների մատուցման հարթակների (այսուհետ՝ հարթակ) գնահատման 45 չափանիշները հիմնվում են ինչպես ազգային օրենսդրությամբ սահմանված, այնպես էլ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա ձևավորված պահանջների վրա: Դրանց համար հիմք են ծառայել նաև ՀՀ բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարության և Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալության համատեղ մշակված [թվայնացման սկզբունքները](#), [թվային ճարտարապետության սկզբունքները](#), Հայաստանի [թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտը](#) և [Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցը](#) (WCAG 2.1):

1. Մատչելիություն և հեշտ օգտագործում

Չափանիշների այս խումբը օգնում է որոշել, թե որքան հեշտ է քաղաքացու համար օգտվել հարթակի կողմից մատուցվող ծառայությունից:

- 1.1 Հարթակի անվանումը պարզ է և հասկանալի, այն ուղղակիորեն առնչվում է մատուցվող ծառայության բովանդակությանը:
- 1.2 Հարթակի մուտքը պարզ է՝ առանց ավելորդ նախնական հաստատումների:
- 1.3 Հարթակի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվելու համար անհրաժեշտ գրանցման և նույնականացման գործընթացը արագ է, պարզ և պահանջում է նվազագույն քայլեր՝ տվյալների նվազագույն ծավալի ներմուծմամբ: E-draft.am և e-request.am հարթակների պարագայում հարթակից հնարավոր է օգտվել առանց պարտադիր գրանցման և նույնականացման:
- 1.4 Հարթակի առաջին էջում՝ տեսանելի հատվածում առկա է ամփոփ ուղեցույց հարթակի կողմից մատուցվող թվային ծառայությունների վերաբերյալ, դրանց ամբողջական նկարագիրը, դրանիցից օգտվելու հասկանալի ցուցումները:
- 1.5 Հարթակում առկա է Հաճախ տրվող հարցեր (ՀՏՀ) կամ այլ համապատասխան բաժին, որտեղ հրապարակվում են պարբերաբար (հինգ և ավելի անգամ) տրված միևնույն հարցերը և դրանց պատասխանները: Բաժինը պարբերաբար թարմացվում է:
- 1.6 Հարթակում առկա առցանց ձևերի/ձևանմուշների բոլոր դաշտերն ունեն տեսանելի և հասկանալի անվանումներ,
- 1.7 Հարթակում հրապարակված ձևաթղթերը, դիմումները, հարցումների ձևերը կազմված են պարզ, հասկանալի, մատչելի, եւ հստակ նշված է դրանցից յուրաքանչյուրի օգտագործման նպատակը,

- 1.8 Հարթակից օգտվելու համար անհրաժեշտ չեն համակարգչային հատուկ գործիքներ՝ համակարգչային մեծ պարամետրեր պահանջող ծրագրեր, հատուկ տառատեսակներ և այլն:
- 1.9 Հարթակից օգտվելու համար անհրաժեշտ չեն համակարգչային հմտություններ, բավական՝ համակարգչից օգտվելու պարզ գիտելիքը:
- 1.10 Հարթակը մատչելի է օգտագործման հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար: Տեղեկությունները հրապարակված են այնպես, որ հնարավորինս հաշվի առնվեն տեղեկություն հավանական ստացողների հատուկ կարիքները (կայքը հարմարեցված է թույլ տեսողություն ունեցողների համար, կոնտրաստային ռեժիմների առկայություն, լուսանկարներն ու գրաֆները հարմարեցված են կույրերի ընթերցման ծրագրերին, լսողական խնդիրներ ունեցողների համար ապահովված է, որ տեսանյութերի վրա լինեն ենթագրեր (սուբտիտրեր) և այլ):⁹
- 1.11 Հարթակում հրապարակված տվյալները համապատասխանում են բաց տվյալների (open data) չափանիշին՝ մեքենայաընթեռնելի են, անվճար, հասանելի և պիտանի ազատորեն օգտագործման և վերաօգտագործման համար:
- 1.12 **Մատչելի լեզու.**
 - 1.12.1 հրապարակված տեղեկությունները (գրավոր տեքստերը, տեսա և աուդիո 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:
 - 1.12.2 Մասնագիտական բարդ լեզվով շարադրված տեքստերի և եզրույթների խիստ սահմանափակ օգտագործում (կից նկարագրական բացատրության առկայություն), օտարալեզու բառերի և հապավումների խիստ սահմանափակ օգտագործում (ներկայացված է նաև հայերեն համարժեքը կամ բացատրությունը):
 - 1.12.3 Թվային ծառայություններն ու ուղեկցող տեղեկատվությունը հասանելի են հայերեն, անգլերեն և ռուսերեն:
- 1.13 Հարթակում առկա է այն օգտագործելու համար տեխնիկական աջակցության բաժին:
- 1.14 Հարթակը հասանելի և օգտագործելի է բոլորի, թե միայն հայերեն տիրապետողների օգտատերերի և կամ ՀՀ քաղաքացիների համար:
- 1.15 Հարթակն ունի բջջային հեռախոսների համար տարբերակ, որում կայքի բովանդակությունը նույնական հասանելի է ոչ պակաս, քան 90%-ով:
- 1.16 Հարթակի [մատչելիության հայտարարության](#) առկայություն:

⁹ «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց սոցիալական ներառմանը նպաստող տեղեկատվության և հաղորդակցության, այդ թվում՝ վեբ բովանդակության մատչելիությունն ապահովող ընդհանուր պահանջները, ստանդարտները, նորմերը և կանոնները հաստատելու մասին» ՀՀ բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարի թիվ 10-Ն [հրամանը](#):

1.17 Հարթակի համապատասխանությունը [Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցի](#) WCAG 2.1 AA մակարդակին՝ աուդիտի առկայությամբ:

2. Կիրառություն և ծառայությունների որակ (Functionality)

Չափանիշների այս խումբն օգնում է որոշել՝ արդյոք հարթակը լուծում է քաղաքացու խնդիրը, թե միայն տեղեկատվություն է տալիս:

2.1 Ծառայության թվայնացման աստիճանը

- *Մակարդակ 1:* Միայն տեղեկատվության առկայություն (փաստաթղթերի ցանկ):
- *Մակարդակ 2:* Ձևաթղթերի ներբեռնում:
- *Մակարդակ 3:* Առցանց դիմումի ներկայացում:
- *Մակարդակ 4:* Ամբողջական թվային ծառայության մատուցում (դիմում, վճարում, ստացում, հետևում)՝ առանց պետական մարմին այցելության:

2.2 Դիմումի ընթացքին հետևելու և ամբողջական տեղեկատվություն ստանալու հնարավորություն:

3. Տեխնիկական հուսալիություն և արագություն

Չափանիշների այս խումբը օգնում է որոշել՝ որքանով է հուսալի և արագ հարթակի աշխատանքը:

3.1 Հարթակը գործում է անխափան օրվա բոլոր ժամերին:

3.2 Հարթակի ներբեռնման արագությունը և առանձին էջերի արագությունը առավելագույնը 2 վայրկյան է¹⁰:

3.3 Աշխատանքը տարբեր դիտարկիչներով (Chrome, Safari):

4. Անվտանգություն և անձնական տվյալների պաշտպանություն

Չափանիշների այս խումբը օգնում է գնահատել՝ որքանով է անվտանգ հարթակից օգտվելը:

4.1 HTTPS անվտանգության առկայություն,¹¹

4.2 Համապատասխանություն «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» օրենքին:

¹⁰ Պաշտոնական կայքի ներբեռնման առավելագույն ընդունելի տևողությունը միջազգային չափանիշներով համարվում է 2 վայրկյանը: Եթե կայքը բեռնվում է ավելի երկար, օգտատերերի զգալի մասը կարող է լքել այն, ինչը վատթարացնում է օգտագործողի փորձը (UX) և կարող է բացասաբար ազդել կայքի արդյունավետության վրա:

¹¹ HTTPS-ն աշխատում է SSL կամ TLS (Transport Layer Security) տեխնոլոգիայի միջոցով: Երբ կայքը **HTTPS** է օգտագործում, օգտատիրոջ տվյալները փոխանցվում են զաղտնագրված եղանակով: **Կանաչ կողպեք** նշանը բրաուզերի հասցեի դաշտում ցույց է տալիս, որ կայքը անվտանգ է և ունի SSL վկայագիր: Սա կարևոր է, քանի որ ապահովում է **Տվյալների պաշտպանություն**. Գաղտնագրումը կանխում է տվյալների արտահոսքը: **Օգտատերերի վստահություն**. Անվտանգ կայքերը վստահություն են ներշնչում օգտատերերին: **Վարկանիշ**. Google-ը նախապատվություն է տալիս HTTPS ունեցող կայքերին որոնման արդյունքներում: **Կիրառականություն**. Կայքերը ավելի քիչ խոցելի են կիրառականության համար:

4.3 Գաղտնիության քաղաքականության (Privacy Policy) առկայություն և հստակ ներկայացում:

5. Հետադարձ կապ և աջակցություն

Չափանիշների այս խումբը օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված քաղաքացու հետ հետադարձ կապը և հարթակից օգտվելու գործընթացում նրան տրամադրվող աջակցությունը:

5.1 Հարթակում առկա են օգտվողին աջակցելու տարբեր գործիքներ՝ Թեժ զիծ, առցանց չաթ (օր. Chatbot), էլ. փոստ:

5.2 Հարթակում առկա է դրանից օգտվելիս առաջացած տեխնիկական խնդիրների մասին տեղեկացնելու, բողոք կամ առաջարկ ներկայացնելու հնարավորություն:

5.3 Հարթակը տրամադրում է հնարավորություն հարթակից օգտվելու փորձառությունը գնահատելու համար (օրինակ՝ Ինչպե՞ս կգնահատեք ծառայությունը և հնարավորություն տալ գնահատելու՝ համաձայն Ծառայությունների որակի գնահատման [ցուցանիշների](#)):

5.4 Հետադարձ կապ/կապ մեզ հետ բաժնի առկայություն:

6. Թափանցիկություն

Չափանիշների այս խումբը օգնում է գնահատել՝ որքանով է ապահովված հարթակի թափանցիկությունը:

6.1 Հարթակում առաջին էջում՝ տեսանելի հատվածում հրապարակված են հարթակը վարող պետական կառույցի անվանումները, կոնտակտները, հետադարձ կապի միջոցները, պատասխանատու պաշտոնատար անձի անուն, ազգանունը, նրա հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:

6.2 Հարթակի գործարկմանն առնչվող նորմատիվ իրավական ակտերի առկայություն (օրենքներ, որոշումներ, հրամաններ, կարգադրություններ):

6.3 Հարթակում հրապարակվում են օգտատերերի՝ հարթակից օգտվելու գոհունակության արդյունքները:

6.4 Վիճակագրական տվյալների առկայություն, տարբեր տարիների վիճակագրական տվյալների հասանելիություն:

7. Նավիգացիա և տեխնիկական չափանիշներ (Հարթակի համապատասխանությունը մշակման միասնական մոտեցումներին՝ ըստ Հայաստանի թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտի (ՀԹՄՍ) ([«Հենակետ» ղիգայն-համակարգ և ձևանմուշներ](#), Հայաստանի [թվային ճարտարապետության սկզբունքներ](#)):

Չափանիշների այս խումբն օգնում է գնահատել հարթակի տեխնիկական հնարավորությունները և պարամետրերը:

7.1 Հարթակն ունի օգտագործողին հարմար (user friendly) և պարզ ինտերֆեյս, գույները ներդաշնակ են,

- 7.2 Հարթակի բոլոր բաժիններում տառատեսակը միասնական է, իսկ տառաչափը՝ ընթեռնելի:
- 7.3 Հարթակն ունի կարճ, հեշտ հիշվող հասցե,
- 7.4 Կարևոր, ուղղորդող բաժիններ տանող կայքի հատվածների մշտական հասանելիություն,
- 7.5 Հարթակի դիմային էջից հիմնական ծառայությունների հասանելիություն,
- 7.6 Չծանրաբեռնված տեքստեր՝ հարթակի բովանդակությունը մատչելի լեզվով ներկայացնելու համար: **Մեկ միտք մեկ պարբերություն սկզբունքի կիրառում:**
- 7.7 Հարթակը հեշտ ընթերցելու նպատակով օգտագործված է տեքստի և ետնամասի ֆոնի միջև գունային հակադրություն,
- 7.8 Տեքստի չափը փոխելու հնարավորության առկայություն,¹²
- 7.9 Ապահովված է հարթակում հրապարակված տվյալներն ու նյութերը պատճենելու, տպելու և ներբեռնելու հնարավորություն,
- 7.10 Հարթակն ունի որոնման համակարգ, որը հնարավորություն է տալիս որոնում կատարել ինչպես ամբողջական բառերով, բառակապակցություններով կամ նախադասությամբ, այնպես էլ ոչ ամբողջական բառերով: Կայքի որոնման համակարգը աշխատում է այնպես, որ հեշտությամբ հասանելի է համընդհանուր որոնման համակարգերում (google, yandex և այլն):



¹² Պետք է հնարավոր լինի առանց օժանդակ տեխնոլոգիաների՝ դիտարկչի (browser) խոշորացման կոճակով տեքստը մեծացնել մինչև 200%՝ նախապես համոզվելով, որ կայքի ֆունկցիոնալությունը դրանից չի տուժի:



ԻՆՖՈՐՄԱՑԻԱՅԻ ԱԶԱՏՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ



Էլ. փոստ՝ foi@foi.am



Հեռ.՝ 091435136



<http://www.foi.am>