



ՀՀ աշխատանքի եւ սոցիալական հարցերի
նախարարություն



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PRIP
Pension Reform
Implementation Program



**ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ
ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՓՈՐՁԱՐԿՄԱՆ
ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ**

Ամփոփագիր

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ
ԿԵՆՍԱԹՈՇԱԿԱՅԻՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ
ԾՐԱԳՐԵՐԻ ԱՐԴՅՈՒՆՔԻ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ
ՄՇՏԱՂԻՏԱՐԿՈՒՄ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ**

«Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարզևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ արդյունքները

Երևան, 2016թ.

Բովանդակություն

Բովանդակություն.....	2
Հապավումների ցանկ.....	3
Նախաբան.....	4
Երախտիքի խոսք.....	6
1. «ԿԵՆՍԱԹՈՇՈՇԱԿԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒԹՅԱՆ, ԾԵՐՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ, ԿԵՐԱԿՐՈՂԻՆ ԿՈՐՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՆՊԱՍՏՆԵՐԻ, ՊԱՐԳԵՎԱՎՃԱՐՆԵՐԻ, ՊԱՏՎՈՎՃԱՐՆԵՐԻ և ԱՅԼ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՎՃԱՐՄԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ» (ԿԱՐՃ՝ «ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ») ԾՐԱԳՐԻ ԱՐԴՅՈՒՆՔԻ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ 7	
Ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների վերլուծությունը . ՄԳ հաշվետվություն 7	
1.1 Նախաբան.....	7
2. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի գնահատման ամփոփագիրը.....	10
«ԿԵՆՍԱԹՈՇՈՇԱԿԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒԹՅԱՆ, ԾԵՐՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ, ԿԵՐԱԿՐՈՂԻՆ ԿՈՐՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՆՊԱՍՏՆԵՐԻ, ՊԱՐԳԵՎԱՎՃԱՐՆԵՐԻ, ՊԱՏՎՈՎՃԱՐՆԵՐԻ ԵՎ ԱՅԼ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՎՃԱՐՄԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ» ԾՐԱԳՐԻ ՄԳ ԱՄՓՈՓ ՑՈՒՑԱՆԻՇՆԵՐԸ	19
3. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի իրականացման վերաբերյալ ԱԻՏ անդամների ձևավորված դիրքորոշումը և առաջարկություններ.....	23

Հապավումների ցանկ

ԱՍՀՆ	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն
ԱԽ	Աշխատանքային խումբ
ԱՄՆ ՄԶԳ	Ամերիկայի միացյալ նահանգների միջազգային զարգացման գործակալություն
ԱՎԾ	Ազգային վիճակագրական ծառայություն
ԲՄՓԳ	Բժշկասոցիալական փորձաքննության գործակալություն
ԶՊԾԳ	Զբաղվածության պետական ծառայություն գործակալություն
ԻՄԾՀ	Ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների համակարգ
ԿԲԻԾ	Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագիր
ԿՀԻԿ	Կենսաթոշակային համակարգի իրազեկման կենտրոն հիմնադրամ
ՀՆԱ	Համախառն ներքին արդյունք
ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
ՀՄԾՏԿ	Համալիր սոցիալական ծառայությունների տարածքային կենտրոն
ՄԳ	Մշտադիտարկում և գնահատում
ՄԺԾԾ	Միջնաժամկետ ծախսային ծրագիր
ՆՍԶ	Նվազագույն սպառողական զամբյուղ
ՍԱՊԾ	Սոցիալական ապահովության պետական ծառայություն
ՏՀԶԿ	Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպություն
ՓԳ	Փոխհատուցման գործակից

Նախաբան

Սույն հաշվետվությունը պատրաստվել է ԱՄՆ ՄԶԳ ֆինանսավորմամբ իրականացվող Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագրի (USAID/PRIP) շրջանակում և անմիջապես առնչվում է USAID/PRIP ծրագրային նախաձեռնությանն աջակցել ՀՀ Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությանը (ՀՀ ԱՍՀՆ) մշակելու կենսաթոշակային համակարգի մշտադիտարկման և գնահատման մեխանիզմներ՝ միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա:

Այդ աշխատանքներն իրականացնելու նպատակով 2014թ-ի հուլիսին ՀՀ ԱՍՀ նախարարի հրամանով ձևավորվեց աշխատանքային խումբ, որի անդամներն էին ՀՀ ԱՍՀՆ Կենսաթոշակային ապահովության վարչության պետ Անահիտ Գալստյանը, նույն վարչության պետի տեղակալ Ռոզա Մկրտչյանը, ՀՀ ԱՍՀՆ վերլուծության և մշտադիտարկման վարչության պետ Հայկ Մուրադյանը, նույն վարչության վերլուծության բաժնի պետ Ռիմա Պետրոսյանը, նույն վարչության գլխավոր մասնագետներ Գայանե Վասիլյանը և Անահիտ Համզյանը, ՀՀ ՍԱՊԾ վերլուծության և մոնիտորինգի վարչության մոնիտորինգի բաժնի պետ Նահապետ Դավթյանը, ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հետազոտությունների ազգային ինստիտուտի տնօրենի տեղակալ Գառնիկ Նալբանդյանը, Ազգային ինստիտուտի Մոնիթորինգի և վերլուծության բաժնի պետ Նաիրա Խաչատրյանը և USAID/PRIP ծրագրից Կարողությունների զարգացման թիմի ղեկավար Հասմիկ Ղուկասյանը, Կենսաթոշակային քաղաքականության թիմի ղեկավար Արսեն Մանուկյանը, Ծրագրի մոդելավորող և վիճակագիր Մուսաննա Կարապետյանը և Ծրագրի SS մասնագետ Սոֆի Բարոյանը: Աշխատանքային խումբը (ԱԽ) համակարգում էր ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարի տեղակալ տիկին Սոնա Հարությունյանը:

Աշխատանքային խմբի երկամյա աշխատանքի արդյունքում մշակվեց պետական կենսաթոշակային համակարգի ծրագրերի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման մեթոդաբանությունը և այդ մեթոդաբանության հիման վրա իրականացվեց ՀՀ Կենսաթոշակային համակարգի բաշխողական բաղադրիչի երկու կարևոր՝ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» և «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարզևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրերի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման ցուցանիշների մշակումը, հավաքագրումը և գնահատումը:

Մշակված մեթոդաբանությունը հիմնված է ՀՀ ԱՍՀՆ կողմից սոցիալական պաշտպանության ոլորտում իրականացվող ծրագրերի (բնակչությանը մատուցվող ծառայությունների) արդյունավետության գնահատման համար մշակված և կիրառվող մշտադիտարկման և գնահատման մեթոդաբանության և USAID/PRIP ծրագրի կողմից

հրավիրված միջազգային փորձագետ Ջոզեֆ Անդերսոնի¹ կողմից առաջարկված միջազգային լավագույն փորձի, ինչպես նաև USAID/PRIP ծրագրի փորձագետների և ՀՀ ԱՍՀՆ աշխատանքային խմբի անդամների մասնագիտական փորձի վրա:

Այս կողմից մշակված հաշվետվությունը բաղկացած է **երեք մասերից**, որոնք միջոցով, ներկայացնում է փորձարկված մեթոդաբանության գործնական կիրառման ուժեղ և թույլ կողմերը, առաջարկվող ցուցանիշների հավաքագրման մոտեցումները, ինչպես նաև ընտրված ծրագրերի հիման վրա տալիս է Հայաստանի կենսաթոշակային համակարգի ժողովրդագրական, տնտեսական, ֆինանսական կայունության և շահառուների գոհունակության ցուցանիշների վերլուծության արդյունքները:

Սույն հաշվետվությունը ներկայացնում է «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարզևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի վերլուծության ամփոփագիրը:

¹ *Խորհրդատուն Հայաստան էր հրավիրվել 2014թ.-ի սեպտեմբեր-հոկտեմբեր ամիսներին և Աշխատանքային խմբի հետ սերտ համագործակցության արդյունքում առաջարկեց Հայաստանի կենսաթոշակային համակարգի համար կիրառել արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման և գնահատման մեթոդաբանությունը: Խորհրդատուի հաշվետվությունը հասանելի է ԱՄՆ ՄԶԳ ԿԲԻԾ վեբ կայքում www.prip.am:*

Երախտիքի խոսք

ԱՄՆ ՄԶԳ ֆինանսավորմամբ իրականացվող Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագիրն իր երախտիքի խոսքն է ուղղում ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարար Արտեմ Ասատրյանին՝ իր գերատեսչության բոլոր կառույցների հետ սույն նախաձեռնության շրջանակում արդյունավետ համագործակցության հնարավորության և պայմանների ապահովման համար:

Ծրագիրն իր առանձնակի երախտիքն է ուղղում ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի տեղակալ, Աշխատանքային խմբի համակարգող տիկին Սոնա Հարությունյանին՝ աշխատանքների արդյունավետ ուղղորդման և սերտ համագործակցության համար:

Ծրագիրը շնորհակալություն է հայտնում նաև աշխատանքային խմբի բոլոր անդամներին՝ իրենց ժամանակի, ակտիվ մասնակցության և մասնագիտական ներդրումների համար:

Ծրագրի մասնագետներն հատուկ շնորհակալություն են հայտնում ՀՀ սոցիալական ապահովության պետական ծառայության պետ Արմեն Աբրահամյանին՝ շահավետ աջակցության համար, ինչպես նաև ՀՀ ՄԱՊԾ կենտրոնական գրասենյակի և տարածքային բաժինների աշխատակիցներին՝ մասնավորապես կենտրոնական գրասենյակի Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման և Ֆինանսատնտեսագիտական և հաշվապահական հաշվառման վարչություններին՝ տրամադրած տեղեկատվության և իրենց ժամանակի համար:

Ծրագիրը շնորհակալություն է հայտնում AM Partners Խորհրդատվական ընկերությանը՝ սույն նախաձեռնության շրջանակում շահառուների կարծիքի ուսումնասիրության իրականացման համար:

Ծրագիրը հատուկ շնորհակալություն է հայտնում ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայության Ժողովրդագրության, Սոցիալական վիճակագրության, Աշխատանքի շուկայի և զբաղվածության, Տնային տնտեսությունների կենսամակարդակի վիճակագրության բաժիններին՝ գրավոր հարցումներին արագ արձագանքելու և տեղեկատվության տրամադրման հարցում լավագույնս աջակցելու համար:

Ծրագիրը շնորհակալություն է հայտնում նաև բոլոր այն կենսաթոշակառուներին ովքեր մասնակցել են հետազոտությանը և ֆոկլուս խումբ քննարկումներին, ինչպես նաև ՀՀ ՄԱՊԾ հետ պայմանգիր ունեցող բանկերի և Հայփոստի աշխատակիցներին՝ տրամադրած տեսակետների ու արժեքավոր տեղեկատվության համար:

1. «ԿԵՆՍԱԹՈՇԱԿԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒԹՅԱՆ, ԾԵՐՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ, ԿԵՐԱԿՐՈՂԻՆ ԿՈՐՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՆՊԱՍՏՆԵՐԻ, ՊԱՐԳԵՎԱՎՃԱՐՆԵՐԻ, ՊԱՏՎՈՎՃԱՐՆԵՐԻ և ԱՅԼ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՎՃԱՐՄԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ» (ԿԱՐՃ՝ «ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ») ԾՐԱԳՐԻ ԱՐԴՅՈՒՆՔԻ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՍՇՏԱԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ

Ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների վերլուծությունը. ՄԳ հաշվետվություն

1.1 Նախաբան

«Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի (այսուհետ՝ Ծրագիր) իրականացմամբ ՀՀ պետական բյուջեի միջոցների հաշվին ապահովվում է ՀՀ առանձին օրենքներով նախատեսված սոցիալական աջակցության նպատակով կենսաթոշակների, նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ գումարների վճարումը:

Մինչև 2011 թվականը քաղաքացիներին վճարվելիք գումարները բացառապես վճարվել են կանխիկ եղանակով և Ծրագրով նախատեսված գումարներն ուղղվել են կանխիկ եղանակով գումարների վճարման հետ կապված՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների ձեռքբերմանը:

2011 թվականի հուլիսի 1-ից ներդրվեց կենսաթոշակների վճարման անկանխիկ եղանակը, ինչի արդյունքում նվազեցին ծառայությունների ձեռքբերման ծախսերը. բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունների վարձավճարը սահմանվեց տարեկան 360 (ամսական 30) դրամ, իսկ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների վարձավճարը, նախկինում գործող 1.5%-ի փոխարեն, սահմանվեց 1%: 2011թ.-ից աստիճանաբար անկանխիկ եղանակով սկսեցին վճարվել նաև մյուս գումարները:

Գումարների վճարումը անկանխիկ եղանակով իրականացվում է լիազոր մարմնի (ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության սոցիալական ապահովության պետական ծառայության՝ ՀՀ ԱՍՀՆ ՍԱՊԾ) հետ կենսաթոշակների վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագիր կնքած՝ կենսաթոշակներն անկանխիկ եղանակով վճարող բանկերի միջոցով: 2015թ.-ի դրությամբ ՀՀ ՍԱՊԾ-ն անկանխիկ եղանակով վճարումների կատարման ծառայություններ մատուցելու համար պայմանագիր ուներ 16² բանկերի հետ: Անկանխիկ վճարման ծառայություն տրամադրող բանկերի ցանկում առաջատար դիրքերում են հետևյալ երեք բանկերը՝ «ՎՏԲ ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ»,

² Մինչև 2015թ. անկանխիկ վճարման ծառայություն տրամադրող բանկերի թիվը եղել է 17-ը: 2015թ., «ՊրոԿրեդիտ Բանկը» «Հայէկոնոմբանկ» ԲԲԸ-ի հետ միավորվելու արդյունքում, անկանխիկ վճարման ծառայություն տրամադրող բանկերի թիվը դարձել է 16:

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» և «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՒ ԲԱՆԿ»: 2014թ.-ին շահառուների 65.2%-ը, իսկ 2015թ.-ին՝ 63.9%-ը անկանխիկ վճարման ծառայություններ է ստացել նշված երեք բանկերում::

2015թ.-ին Ծրագրի շրջանակում ծառայություններ են մատուցվել 578.5 հազար շահառուի, իսկ ծրագրի միջոցով բաշխվող գումարները կազմել են 243.3 մլրդ դրամ, այդ թվում միջոցների 99.3%-ը կամ 241.5 մլրդ դրամն ուղղվել է հենց շահառուների կենսաթոշակների, նպաստների և դրամական այլ տրանսֆերտների վճարմանը, իսկ մնացած 0.7%-ը կամ 1.8 մլրդ դրամը կազմել են վճարման ծառայությունների մատուցման համար վճարող կազմակերպություններին հատկացված միջոցները:

Ծրագրի շրջանակում շահառուներին վճարվել է.

- Կենսաթոշակներ՝ աշխատանքային, զինվորական (սպայական անձնակազմի և նրանց ընտանիքների անդամների, շարքային կազմի զինծառայողների և նրանց ընտանիքների անդամների),
- Ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու նպաստներ,
- Պարգևավճարներ և պատվովճարներ,
- Կենսաթոշակառուի մահվան դեպքում թաղման նպաստներ,
- Աշխատողների աշխատանքային պարտականությունների կատարման հետ կապված խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում:

2016թ.-ից ծրագրի շրջանակում սկսվել է իրականացվել նաև երեխայի ծննդյան, աշխատող մայրերին մինչև 2 տարեկան երեխայի խնամքի և չաշխատող մայրերին մայրության նպաստների վճարումները: Սակայն այդ ցուցանիշները չեն ներառված ՄԳ ցուցանիշների շրջանակում, քանի որ ՀՀ ԱՍՀՆ կողմից դիտարկվում են որպես առանձին ծրագրեր և ենթակա են առանձին մշտադիտարկման ու գնահատման:

Ելնելով Ծրագրի ՄԳ անձնագրում սահմանված հեռահար և ընթացիկ նպատակներից՝ Ծրագրի գնահատումը կատարվել է պատասխանելով հետևյալ հարցադրումներին .

- Արդյո՞ք վճարման ծառայություններն իրականացվում են օրենքով սահմանված կարգով և ժամկետներում,
- Որքանո՞վ են մատուցվող վճարման ծառայությունները որակյալ և մատչելի շահառուների համար,
- Ի՞նչ արժե՞ վճարման ծառայությունների մատուցումն, ու որքա՞ն արդյունավետ են մատուցվող ծառայությունները,
- Ինչպե՞ս է ընթանում վճարման ծառայությունների գործընթացը, և որքա՞ն արդյունավետ են վճարման ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների կողմից կատարվում իրենց վրա դրված պարտականությունները,

- Վերջապես, բավարարված են արդյոք շահառուները մատուցվող վճարման ծառայություններից:

Այսպիսով, վերլուծության նպատակն է գնահատել վճարման ծառայությունների արդյունավետությունը, շահառուների գոհունակության աստիճանը, մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավման, հանրային իրազեկման բարձրացման հնարավորությունները:

ՄԳ ցուցանիշների վերլուծությունն իրականացվել է հետևյալ տրամաբանությամբ. ներկայացվել է Ծրագրի իրականացման ընթացքը, տրվել են մեկնաբանություններ նախանշված թիրախներից շեղումների մասին, եթե այդպիսիք կան, տրվել են պարզաբանումներ Ծրագրի վարչարարության վերաբերյալ, ներկայացվել են Ծրագրի իրականացման և արդյունավետության գնահատման տեսանկյունից առավել կարևոր ցուցանիշներն ու դրանց միջոցով կատարվել է Ծրագրի ընթացիկ գնահատում:

2. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի գնահատման ամփոփագիրը

Ծրագրի ՄԳ հաշվետվության ամփոփագիրը մշակված է Ծրագրի ՄԳ անձնագրին համահունչ՝ պատասխանելով Ծրագրի ՄԳ անձնագրում նշված հարցադրումներին:

Այսպես, «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի նպատակը կենսաթոշակների, նպաստների (ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում), պարգևավճարների և պատվովճարների, սոցիալական ապահովության այլ ծրագրերով նախատեսված դրամական վճարների՝ **կանխիկ կամ անկանխիկ եղանակով շահառուներին վճարելն է**: Ընդ որում, վճարման ծառայությունների մատչելիությունն ու որակը կանխորոշիչ ազդեցություն ունեն հասարակության կողմից ընդհանրապես և շահառուների կողմից մասնավորապես կենսաթոշակային համակարգի ընկալման, համակարգից գոհունակության և համակարգի ու պետական քաղաքականության նկատմամբ վերաբերմունքի ձևավորման տեսանկյունից: Այդ իսկ պատճառով՝ որպես **Ծրագրի հեռահար նպատակ է սահմանված մատուցվող ծառայությունների մատչելիության և ծառայությունների որակի շարունակական բարելավումը**:

Ոլորտում վարվող քաղաքականության նպատակադրումն ըստ ռազմավարական փաստաթղթերի, այն է՝ ՀՀ 2014-2025թթ. հեռանկարային զարգացման ռազմավարական ծրագրի, սահմանված է այսպես. **«Շահառուներ և համապատասխան պետական լիազոր մարմին/գերատեսչություն շփումների նվազեցում՝ կոռուպցիոն և այլ ոչ ցանկալի դրսևորումների ռիսկերը սահմանափակելու նպատակով»**:

Ծրագրի ՄԳ հաշվետվությունն անդրադարձել է ԱԽ կողմից Ծրագրի համար առանձնացված հետևյալ 5 ոլորտներին.

1. Վճարման ծառայություններ ստացող շահառուները՝ ըստ վճարման տեսակի և ծառայության ստացման եղանակի, բնակության վայրի՝ դիտարկելով նաև ծառայության ստացման եղանակի փոփոխության առանձնահատկությունները,
2. Գնումների գործընթացի, վճարման ծառայությունների կազմակերպման գործընթացի համապատասխանությունն օրենսդրական կարգավորումներին և գործընթացի կազմակերպման հետ կապված հարցերը՝ անդրադարձ կատարելով նաև վճարման ծառայություն իրականացնող կազմակերպությունների հարցադրումներին, տեսակետին,
3. Վճարման ծառայությունների մատուցման ծախսերը և արդյունավետությունն ըստ ծառայության տեսակի,
4. Վճարման ծառայությունների վարչարարության արդյունավետությունն ըստ ծառայություն մատուցող կազմակերպությունների տեսակետի և
5. Վճարման ծառայություններից շահառուների բավարարվածության աստիճանը:

Ոլորտ 1. Վճարման ծառայություններ ստացող շահառուներ

Վճարման ծառայություններից օգտվող շահառուների ամենամեծ խումբը 2014-2015թթ. կազմել են կենսաթոշակառուները՝ կազմելով ընդամենը շահառուների 84%-ը, նպաստառուները կազմել են շահառուների 10%-ը, կենսաթոշակառուի մահվան դեպքում

նպաստառուները՝ 4%-ը, և մոտ 2%-ը հանդիսացել են պարզևավճարներ և պատվովճարներ կամ աշխատանքային պարտավորությունների կատարման հետ կապված խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում ստացողները:

Կենսաթոշակային համակարգի ինստիտուցիոնալ բարեփոխումների շարքում շահառուներ-համապատասխան պատասխանատու մարմին շփումների նվազմանը և դրանով իսկ հնարավոր ոչ ցանկալի դրսևորումների ռիսկերի սահմանափակմանը միտված գործողությունների շարքից է նաև պետական նպաստների և կենսաթոշակների վճարման անկանխիկ եղանակի խրախուսելը: **Այս ուղղությամբ ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից տարվել է բավական հետևողական քաղաքականություն, և վճարման ծառայություններից անկանխիկ եղանակով օգտվող շահառուների թվաքանակը շարունակաբար դրսևորել է աճի միտում:** Համաձայն ՄԳ ցուցանիշների, 2012թ.-ի համեմատ, 2015թ.-ին անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններից օգտվողների թվաքանակն ավելացել է 40%-ով՝ տարեկան գրանցելով մոտավորապես 12% աճ: Այդուհանդերձ, անկանխիկ եղանակով 2015թ. վճարման ծառայություն են ստացել շահառուների ընդամենը 27.5%-ը:

Անկանխիկ վճարման ծառայություններից օգտվողների տեսակարար կշիռը 2015թ. բարձր է եղել կենսաթոշակառուների և նպաստառուների շրջանում՝ 32.9%, կենսաթոշակառուի մահվան դեպքում տրամադրվող նպաստը անկանխիկ եղանակով են ստացել շահառուների 11.1%-ը, իսկ աշխատողների, աշխատանքային պարտավորությունների կատարման հետ կապված, խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում անկանխիկ եղանակով ստացել են այդ խմբի շահառուների 19.8%-ը:

Անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների դերի բարձրացման մասին են վկայում նաև հետևյալ երկու միտումները.

- վճարման կանխիկ եղանակը տարվա ընթացքում անկանխիկի փոխած շահառուների թվաքանակը գերազանցում է անկանխիկ եղանակը կանխիկի փոխած շահառուների թվաքանակին: 2015թ. այս ցուցանիշները կազմել են համապատասխան խմբի շահառուների համապատասխանաբար 5% և 0.8%-ը,
- առաջին անգամ վճարման ծառայություններից օգտվող շահառուների 11.5%-ը 2015թ. ընտրել է վճարման անկանխիկ եղանակը՝ 2013թ. 8.3%-ի և 2014թ. 8.5%-ի համեմատ:

Ոլորտ 2. Գնումների գործընթաց/վճարման ծառայությունների կազմակերպման գործընթաց

Վճարման ծառայությունների գնումների գործընթացը իրականացվում է բանակցային ընթացակարգով՝ «Գնումների մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն:

ՀՀ ՄԱՊԾ-ն սահմանված կարգով 2014թ. և 2015թ. բանակցություններ է վարել «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հետ՝ կանխիկ և թվով 16 բանկերի հետ՝ անկանխիկ վճարման ծառայություններ մատուցելու վերաբերյալ: Վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագրեր կնքվել են բանակցություններին մասնակցած բոլոր կազմակերպությունների հետ:

Պայմանագրերի կնքման ընթացքում խախտումներ թույլ տալն, ըստ ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների, անհնար է, քանի որ պայմանագրերը կնքվում են ըստ հստակ սահմանված կարգի և ստանդարտ ձևի՝ հաստատված ՀՀ կառավարության 05.11.2011 թվականի թիվ 670-Ն որոշմամբ:

Ծրագրի մշտադիտարկման և գնահատման փուլում վճարման ծառայությունների տրամադրման համար գնումների գործընթացի հետ կապված ոչ մի խնդիր չի բացահայտվել: Գործընթացի մասին տեղեկատվության հիմնական աղբյուրը ՀՀ ՍԱՊԾ հետ պայմանագիր կնքած կառույցների՝ Հայփոստի և բանկերի ներկայացուցիչների հետ ֆոկուս խումբ քննարկումներն էին: Այդ քննարկումների ժամանակ նշվել է, որ անցած երկու տարիների ընթացքում զգալի բարելավվել է ՀՀ ՍԱՊԾ հետ համագործակցությունը. ՀՀ ՍԱՊԾ և Հայփոստի միջև համագործակցությունը միայն գլխամասային գրասենյակների մակարդակում ամրագրելը բարելավել է վերահսկողությունը և էապես նվազեցրել ՍԱՊԾ տարածքային բաժինների և Հայփոստի տարածքային բաժինների միջև հնարավոր կոռուպցիոն ռիսկերը: Իսկ բոլոր բանկերի ներկայացուցիչները նշել են, որ շատ գոհ են ՀՀ ՍԱՊԾ գլխամասային գրասենյակի հետ աշխատանքից: Մինևույն ժամանակ ՖԽ մասնակիցները հնչեցրել են մի շարք առաջարկություններ, որոնք հնարավոր է՝ կհատակեցնեն որոշ պայմանագրային հարցեր, մասնավորապես.

- Հայփոստի ներկայացուցիչներն առաջարկեցին, որ ՀՀ ՍԱՊԾ հետ պայմանագրում ամրագրվի վճարման ցուցակներն էլեկտրոնային տարբերակով ստանալու հանգամանքը, քանի որ մինչ 2011 թվականը վճարման ծառայությունները մատուցվում էին ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից տրամադրվող վճարման ցուցակների հիման վրա, որոնք տպագրվում էին ըստ վճարման տեսակների. դա պայմանագրի պահանջ էր: Սակայն ներկայումս ՀՀ ՍԱՊԾ-ն տրամադրում է մեկ ընդհանուր էլեկտրոնային ցուցակ, որում առանձնացված չեն վճարման տեսակները, և այդ փոփոխությունն արվել է առանց պայմանագրում համապատասխան կետով/դրույթով ամրագրելու:

ՖԽ մասնակից բանկերի ներկայացուցիչները նույնպես նշել են, որ վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագրերը տիպային են, և կողմերն առաջնորդվում են նույն պայմաններով: Ընդհանուր առմամբ, բանկերի ներկայացուցիչները հիմնականում գոհ են պայմանագրերի կնքման գործընթացից, սակայն առաջարկեցին, որպեսզի վճարման նոր ծառայությունների հետ կապված տեղեկատվությունը (մասնավորապես, խոսքը չաշխատող մայրերի մայրության նպաստի մասին էր) ավելի շուտ հասցվի բանկերին: Պայմանագրի կնքման գործընթացը, ինչպես նաև բանկերի և ՀՀ ՍԱՊԾ-ի միջև համագործակցությունն ու մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու նպատակով առաջարկվեց.

- պայմանագրին կից լրացուցիչ համաձայնագրի հնարավորության ընձեռում՝ պայմանագրի կողմերին հուզող հարցերն արտացոլելու և դրանց լուծումներ տալու նպատակով և, որպես տարբերակ, պայմանագրում ունենալ կետ՝ համաձայն որի, գործառնական առանձնահատկություններից ելնելով, բանկերի

հետ պայմանագրում կարող են սահմանվել փոխադարձաբար համաձայնեցված դրույթներ:

- Քաղաքացիներին տարեկան մեկ անգամ բանկ ներկայանալու պահանջի մասին իրազեկելը ՀՀ ՄԱՊԾ և բանկերի միջև կնքվող պայմանագրի մաս չի կազմում և հստակեցված չէ, թե որ կողմը պետք է կրի այդ պատասխանատվությունը: Այն անմիջապես բանկի պարտավորության մեջ չի մտնում, պարզապես շատ բանկեր կամովին ստանձնել են այդ պարտավորությունը զուտ ղեկավարի որոշմամբ՝ քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու համար: Ըստ այդմ, անհրաժեշտ է հստակեցնել նաև այդ կետը:

Գնումների գործընթացի և պայմանագրերի վերաբերյալ տեղեկատվության ամբողջականացման համար Ծրագրի ՄԳ հաշվետվության մեջ հետագայում կարող են ներառվել նաև գործընթացի փաստաթղթային ստուգման/աուդիտի արդյունքները:

Ոլորտ 3. Վճարման ծառայությունների մատուցման ծախսեր

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի միջոցով 2012-2015թթ. ին (ըստ առանձին տարիների) շահառուներին վճարված միջոցները կազմել են սոցիալական պաշտպանության ծախսերի 62%-ից 64%-ը և պետական բյուջեի ծախսերի (ըստ առանձին տարիների) 16%-ից 18.6%-ը:

2015թ.-ին շահառուներին վճարված միջոցների 29.3%-ը վճարվել է անկանխիկ, իսկ 70.7%-ը՝ կանխիկ, ընդ որում, 2012թ. համեմատ, 2015թ.-ին անկանխիկ վճարումները գրեթե կրկնապատկվել են, իսկ կանխիկ վճարումների միջոցներն ավելացել են 14%-ով:

Կենսաթոշակների վճարման անկանխիկ եղանակի ներդրման արդյունքում վճարման ծառայությունների ձեռքբերման ծախսերն էապես նվազել են: Բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունների վարձավճարը սահմանվել է տարեկան 360 կամ ամսական 30 դրամ: Նախկինում, երբ կենսաթոշակների վճարման ծառայություններ էր մատուցում միայն «ՎՏԲ-Հայաստան» բանկը, վարձավճարի չափը կազմում էր վճարվող գումարի 0.45%-ը: «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների վարձավճարի չափերը նույնպես նվազել են. նախքան անկանխիկ եղանակի ներդրումը դրանք կազմում էին շահառուին վճարվող գումարի 1.5%-ը, իսկ ներկայումս այն սահմանված է 1%:

2015թ. վճարման ծառայությունների միջին տարեկան վարձավճարի չափը (կանխիկ և անկանխիկ վճարումները միասին) մեկ շահառուի հաշվով կազմել է 3050 դրամ, ընդ որում կանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման տարեկան միջին վարձավճարի չափը կազմել է 4288 դրամ և մոտ 12 անգամ գերազանցել է անկանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարի չափը:

Այսպիսով, անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների տրամադրումը ոչ միայն նպաստում է կոռուպցիոն հնարավոր ռիսկերի նվազեցմանը, այլ նաև խնայում է էական ֆինանսական միջոցներ, որոնք կարելի է ուղղել վճարման ծառայությունների մատչելիության և որակի բարձրացմանը: Հետևաբար, վճարման ծառայություններից օգտվելու հանրային իրազեկման և քարոզչության մակարդակի բարձրացմանն ուղղված ծախսերն անհրաժեշտ են և արդարացված:

Ոլորտ 4. Վճարման ծառայությունների վարչարարության արդյունավետությունը

Այս բաժնի ՄԳ ցուցանիշների վերաբերյալ ՀՀ ՍԱՊԾ-ի կողմից տվյալներ ընդհանրապես չեն ներկայացվել, որը թերևս կարող է ունենալ որոշակի օբյեկտիվ պատճառ այն առումով, որ նման վիճակագրություն ՀՀ ՍԱՊԾ-ում դեռ չի վարվում:

Այս ոլորտի ՄԳ ցուցանիշների ցանկում ներառված են հետևյալ խումբ ցուցանիշները՝

- վճարման գործընթացի կազմակերպման ժամկետները,
- վճարման ծառայություններով զբաղվող ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների թվաքանակը,
- վճարման ծառայությունների մատուցմանն առնչվող բողոք-դիմումների թիվը,
- բավարարված բողոք-դիմումների թիվը,
- վճարող կազմակերպությունների կողմից թույլ տված խախտումների թիվը,
- պատվիրատուի կողմից թույլ տված խախտումների թիվը:

Վճարման գործընթացի կազմակերպման ժամկետների մասով ՀՀ ՍԱՊԾ-ում ոչ մի հստակ տևողություն սահմանված չէ: Վճարման համար շահառուների ամբողջացված ցուցակները ծառայությունը մատուցող կազմակերպություններին ՀՀ ՍԱՊԾ-ն պետք է ուղարկի ամեն ամսվա վերջի դրությամբ՝ յուրաքանչյուր ամսվա 1-ից վճարումները կազմակերպելու համար: Այդ ժամկետի խախտումներ չեն գրանցվել:

ՀՀ ՍԱՊԾ-ն չի կարող առանձնացնել այն անձնակազմի թվաքանակն, ով անմիջապես և միայն զբաղվում է վճարման ծառայությունների կազմակերպման հարցերով: Շահառուների ցուցակների և վճարման ենթակա գումարների ու վերջնական ցուցակների ճշգրտման համար պատասխանատու է ՀՀ ՍԱՊԾ ամբողջ անձնակազմը: Վճարման ծառայությունների տրամադրման համար բանակցություններ վարում է ՀՀ ՍԱՊԾ իրավական ապահովման և դատական գործերի վարչությունը, իսկ վճարում իրականացնող կազմակերպությունների հետ ամենօրյա աշխատանքային խորհրդատվություն է տրամադրում ՀՀ ՍԱՊԾ Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և ռիսկերի կառավարման վարչությունը³:

Վճարման ծառայությունների մատուցմանն առնչվող բողոք-դիմումների մասին տեղեկատվությունն, ինչպես և «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի պարագայում, չի դասակարգված և հնարավոր չէ առանձնացնել, թե շահառուներից ստացված գրություններն ինչ բովանդակության են: Նմանապես չի վարվում վիճակագրություն բավարարված բողոք-դիմումների մասին: Այս ցուցանիշը ՄԳ տեսանկյունից շատ կարևոր է և անհրաժեշտ է միջոցառումներ ձեռնարկել քաղաքացիներից ստացվող դիմում-բողոքները և դրանց տրամադրված պատասխանները դասակարգելու համար:

Վճարող կազմակերպությունների կողմից կամ ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից թույլ տված խախտումների թվի մասին ևս վիճակագրություն չի վարվում: Միայն հիմքով վճարված

³ Վճարման ծառայություն մատուցող կազմակերպությունների հետ ֆոկուս խումբ քննարկումների ժամանակ վեր հանվեց ՀՀ ՍԱՊԾ տրամադրած որակյալ խորհրդատվությունն ու աջակցությունը, և հատկապես բազմաթիվ անգամ նշվեց ՏՏ հարցերով խորհրդատու Գուրգեն Բեգիրջյանի անունը:

գումարների մասին հնարավոր է ստանալ որոշ վիճակագրություն, բայց կոնկրետ ինչ հիմքով է սխալ վճարվել այդ գումարը, ՀՀ ՍԱՊԾ-ն տրամադրել չի կարողանում:

Ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների այս խմբի համար ԱԽ անդամներն առաջարկում են մշակել հիմնավոր առաջարկ և տեխնիկական նկարագիր՝ առկա ՏՏ հնարավորություններով այդ ցուցանիշները ստանալու համար:

Ծրագրի վարչարարության մասին տեղեկատվության հիմնական աղբյուրը ևս հանդիսացել են վճարման ծառայություններ մատուցող կառույցների և ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների շրջանում ֆոկուս խումբ քննարկումները: Ի հավելումս վերը նշված դրական փոփոխությունների, որոնք արձանագրվել են ՖԽ քննարկումների ժամանակ, վճարման ծառայություններ մատուցող կառույցների ներկայացուցիչները նշել են նաև գործընթացի հետ կապված բարելավումներ.

- Հայփոստի ներկայացուցիչները նշել են, որ էլեկտրոնային ցուցակները բավական ճշգրիտ են և հեշտացրել են ծառայությունների մատուցման աշխատանքները,
- մահացած կենսաթոշակառուների մասին ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից Հայփոստին ներկայացվող տեղեկատվությունը զգալի նվազեցրել է ոչ համաչափ վճարումների քանակը և բարելավել ծառայությունների մատուցման որակը,
- Հայփոստի փոստատարները օգնել են ՀՀ ՍԱՊԾ տեղեկատվության մաքրմանը կենսաթոշակառուների հասցեների մասով: Կատարվել է հասցեների համապատասխանեցում փոստային բաժանմունքների հետ:
- Հայփոստի կողմից տարածքային բաժիններում պարբերական ռոտացիաները նպաստել են կոռուպցիոն ռիսկերի նվազմանը և ծառայության որակի բարելավմանը,
- անցումն անկանխիկ եղանակի իր դրական ազդեցությունն է ունեցել բանկերում, որտեղ հերթերը պակասել են և որոշակի չափով հաջողվել է բանկոմատներից օգտվելու կուլտուրան/մշակույթը ներդնել կենսաթոշակառուների շրջանում:

ՖԽ քննարկման մասնակիցները շատ պատրաստակամ էին ներկայացնելու իրենց տեսակետը, առաջարկություններն ու մտահոգությունները և առաջարկեցին, որ տարեկան գոնե մեկ անգամ իրենց հնարավորություն ընձեռվի ՀՀ ՍԱՊԾ կամ ՀՀ ԱՍՀՆ հետ հանդիպելու և համագործակցության ու ծառայությունների մատուցմանն առնչվող տարատեսակ հարցեր քննարկելու համար: Բացի այդ, նման հանդիպումների ժամանակ նույն ծառայություն մատուցողները տեղեկանում են ծագած խնդիրներին արձագանքելու միմյանց փորձից և կարող են ընդօրինակել լավագույն մոտեցումները:

Բացի այդ, Հայփոստի և բանկերի ներկայացուցիչների հետ ֆոկուս խումբ քննարկումների ժամանակ հնչել են մի շարք առաջարկություններ, որոնք հնարավոր է՝ էլ ավելի կբարելավեն ծառայությունների մատուցման որակը: Նման առաջարկներից են.

- Կենսաթոշակառուի մահվան դեպքում տվյալ ամսվա կենսաթոշակը ընտանիքի անդամին ՀՀ ՍԱՊԾ տեղեկանքի հիման վրա տրամադրելը ամրագրել օրենքով,
- բարձրացնել քաղաքացիների իրազեկվածությունը,

- կանխել բանկերի կողմից վճարումը խրախուսելը ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից, քանի որ այն Հայփոստին դնում է անհավասար մրցակցային դաշտում,
- կենսաթոշակային քարտերով բանկային հաշվեհամարները սահմանափակված են, և հնարավոր չէ բացի կենսաթոշակից այլ գումար փոխանցել, մուտքագրել այդ հաշվին: Կենսաթոշակառուն նույն բանկում այլ աղբյուրից գումար ստանալու համար ստիպված է երկու քարտ պահել, իսկ դա մեծ տարիքում դժվարություն է առաջացնում: Հնարավոր է արդյոք միավորել այդ հաշիվները:
- քննարկման արդյունքում պարզ դարձավ, որ ՄԱՊԾ տարբեր ստորաբաժանումներ տարբեր կերպ են մեկնաբանում կենսաթոշակի վճարման հետ կապված խնդիրները. շատ հաճախ այն հարցերը, որ պետք է լուծում ստանան ՄԱՊԾ կողմից, ուղղորդվում են բանկ: Երբեմն նաև ուշացած վճարումների համար քաղաքացուն ապատեղեկացնում են, որ բանկը չի կատարում վճարումը, կամ քաղաքացին չի ստացել իր գումարը, որովհետև բանկը հրաժարվել է սպասարկել քաղաքացուն: Դրանք անհանգստացնող դեպքեր են բանկերի համար, քանի որ վտանգում են վերջիններիս հեղինակությունը շահառուների մոտ,
- ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից բանկերին տեղեկատվությունը տրամադրվում է շաբաթական կտրվածքով, իսկ Հայփոստին ամեն ամիս, ինչը Հայփոստին դնում է անհավասար մրցակցային դաշտում: Հնարավորության դեպքում պետք է բարելավել այդ հարցը:
- Վճարման ծառայությունների մատուցման համար խնդիրներ է առաջացնում նաև շահառուի գրանցում ունենալու պարտադրանքը՝ կենսաթոշակ վճարելու համար: Օրինակ եղել են դեպքեր, երբ ՀՀ քաղաքացին, վաճառելով բնակարանը և հետևաբար չունենալով գրանցում, զրկվել է իր կենսաթոշակը ստանալու իրավունքից/հնարավորությունից, որը կարող է նրա ընտանիքի ապրուստի միակ միջոցը լինել: Եղել են դեպքեր, երբ կենսաթոշակառուի ընտանիքը երկու ամսով զրկվել է կենսաթոշակ ստանալու հնարավորությունից կենսաթոշակառուի գրանցում չունենալու պատճառով: Ուստի առաջարկվեց քաղաքացիներին հնարավորություն տալ կենսաթոշակը ստանալ ոչ թե միայն հաշվառման, այլ նաև փաստացի բնակության հասցեով:
- Բանկ ներկայանալու ամսաթվի մասին, երբ շահառուն պարտավոր է տարին մեկ անգամ անձամբ ներկայանալ բանկ, նշվեց, որ եթե նախկին օրենքը թույլ էր տալիս շահառուին, ով ֆիզիկապես ի վիճակի չէ գնալ և ներկայանալ բանկ, լիազորագրով իր փոխարեն որևէ մեկին լիազորել, ապա ներկայիս օրենքը այդ հնարավորությունը չի տալիս, և փաստորեն հաշմանդամություն ունեցող և տեղաշարժման խնդիր ունեցող անձին իր գումարը չի փոխանցվում, եթե նա անձամբ բանկ չի ներկայացել: Եվ շատ դեպքերում ներկայացման ամսաթիվը դնելու/նշելու համար, բանկի աշխատակիցները ստիպված են լինում այցելել տվյալ շահառուի տուն՝ նրան անձամբ տեսնելու և նրա ստորագրությամբ թուղթը բանկ ներկայացնելու համար: Առաջարկվեց սոց աշխատողների միջոցով ճշտել, որ կենսաթոշակառուն իրապես բացակայում է, թե անկողնային հիվանդ է և նոր կասեցնել կենսաթոշակի վճարումը:
- Բանկերն ու Հայփոստի աշխատողները դժվարությունների են հանդիպում հոգեկան խնդիրներով շահառուներին սպասարկելիս. նրանց հավանաբար

վերապատրաստում կամ հոգեբանի խորհրդատվություն է պետք նման հարցերի ժամանակ: Ներկայումս բանկերի ներկայացուցիչներն այս դեպքերում առաջարկում են, որպեսզի շահառուին այցելի ՄԱՊԾ աշխատակիցը կամ սոց աշխատողը:

- Երկքաղաքացիություն ունեցող անձանց դեպքում հաճախ դժվարություն է առաջանում նրանց նույնականացնելը. ՄԱՊԾ-ն չի կարողանում նույնականացնել քաղաքացուն, եթե անձը երկրից դուրս է եկել ՀՀ անձնագրով և մուտք է գործել օրինակ ՌԴ անձնագրով: Նման դեպքերի հետ կապված վճարման ցուցակներում լինում են անճշտություններ:

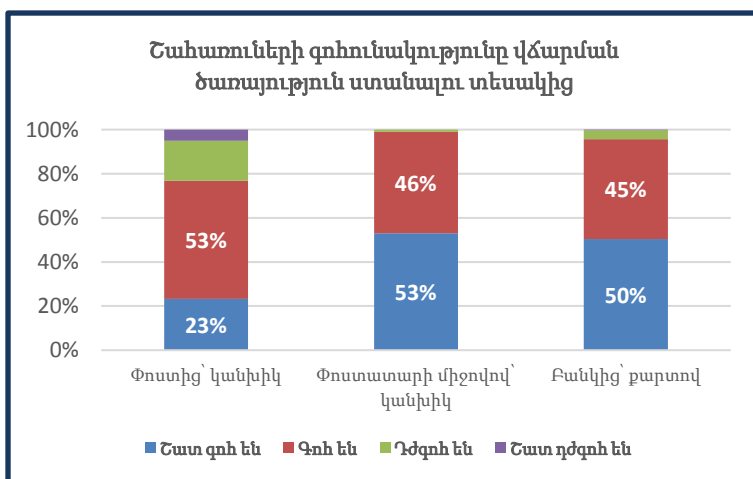
Ֆոկուս խումբ քննարկումների հաշվետվություններն առանձին տրամադրվել են համապատասխան վարչություններին՝ անհրաժեշտ քայլեր նախաձեռնելու համար:

Ոլորտ 5 Վճարման ծառայություններից շահառուների բավարարվածության աստիճանը

Վճարման ծառայություններից շահառուների գոհունակության աստիճանը հնարավոր է եղել գնահատել 2015թ.-ի հունիս-հուլիս ամիսներին USAID/PRIP ծրագրի կողմից՝ Էյ Էմ Փարթներս խորհրդատվական կազմակերպության միջոցով 1000 կենսաթոշակառուների շրջանում իրականացրած ընտրանքային հետազոտության և շահառուների հետ 8 ֆոկուս խումբ քննարկումների արդյունքների հիման վրա: Հետազոտության զեկույցը բերված է սույն հաշվետվության աղյիք 3-ում:

Հետազոտության արդյունքներով գնահատվել է, որ շահառուների գոհունակությունը կենսաթոշակի/նպաստի վճարման ժամկետներից բավական բարձր է՝ 99 տոկոս: Ակնհայտ է, որ վճարման ժամկետների հարցը այլևս խնդիր չէ և լուծված է:

Կենսաթոշակը շահառուները ստանում են հիմնականում փոստի բաժանմունքից կանխիկ՝ 50 տոկոսը, փոստատարի միջոցով տանը՝ 16 տոկոսը և բանկից՝ 30 տոկոսը: Շահառուների 0,4 տոկոսի համար կենսաթոշակը ստանում էր տնային տնտեսության անդամը՝ լիազորագրով կամ առանց լիազորագրի: Հետաքրքիր է, որ շահառուների



գոհունակությունն ամենաբարձրն է, երբ նրանց համար կենսաթոշակը տուն է բերում փոստատարը, թեև այդ դեպքում նրանք նաև փոստատարին թողնում են որոշակի թեյավճար կամ անգամ ստիպված են լինում գնել որոշ թերթեր/ամսագրեր:

Գոհունակությունը բանկից՝ անկանխիկ ստանալու դեպքում

ևս բարձր է՝ 95 տոկոս, և այս պարագայում գոհունակության պատճառներից նշվել է նաև թեյավճար թողնելու անհրաժեշտության բացակայությունը:

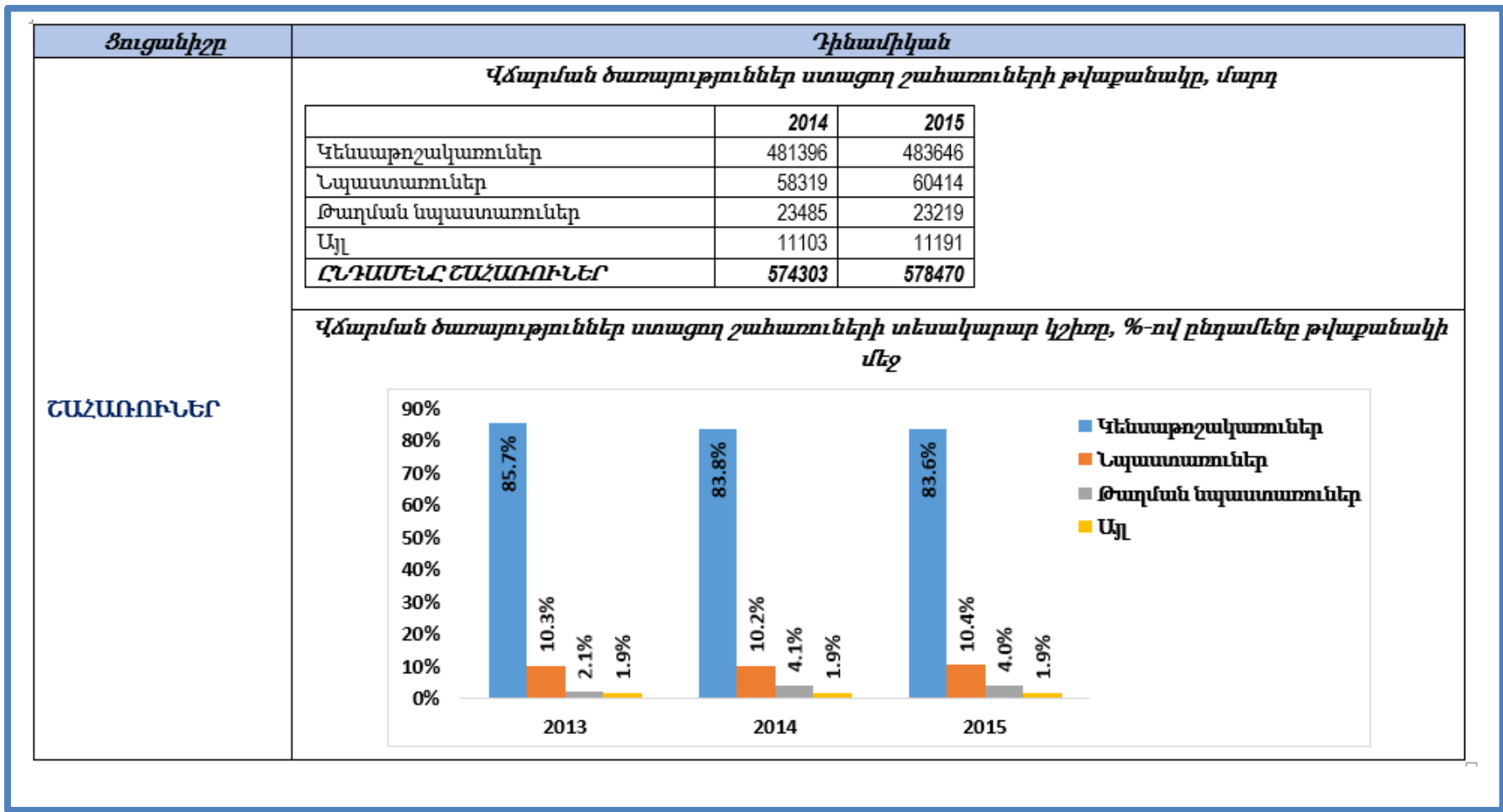
Հետազոտությամբ ստացված արդյունքների համաձայն՝ կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող շահառուների 11 տոկոսը նշել է, որ իրենց ստիպում կամ համոզում են գնել թերթեր/ամսագրեր, կամ այլ տնտեսական իրեր, սակայն հետաքրքիր է, որ նույն խմբի շահառուների միայն 13 տոկոսն է այդ երևույթը համարում բացասական և դիտարկում որպես կոռուպցիոն երևույթ: Փոստատարին թողած թեյավճարների միջին գումարը կազմում է 200-ից 400 դրամ: Եթե այդ գումարը գնահատվի հետազոտությամբ ստացված կանխիկ եղանակով կենսաթոշակ ստացող և թեյավճար թողնող շահառուների թվի տեսակետից, ապա ստացվում է, որ ամեն ամիս նվազագույնը 39-40 միլիոն դրամ շահառուները թողնում են որպես թեյավճար⁴:

Վճարման ծառայություններից դժգոհություն են հայտնել փոստից կանխիկ եղանակից օգտվող շահառուների 23 տոկոսը, փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող շահառուների միայն 1 տոկոսը, իսկ անկանխիկ եղանակից օգտվողների 4 տոկոսը: Շահառուների դժգոհության համար հիմնական պատճառներն են՝ փոստից կանխիկ վճարման դեպքում հերթերը, իսկ բանկից ծառայությունը ստանալու դեպքում՝ բանկային քարտից օգտվելու հետ կապված դժվարությունները: **Կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից դժգոհություն են հայտնել հարցման մասնակիցների 1%-ը** (հարցման 1,000 մասնակցից 10-ը)՝ նշելով, որ կենսաթոշակի վճարումը միշտ ուշացնում են:

Ծրագրի վերաբերյալ իրազեկման ռեսուրսների հասանելիության/առկայության գնահատականը հնարավոր է եղել ստանալ ֆոկլուս խումբ քննարկումների ժամանակ: Վճարման ծառայություններ մատուցող կառույցների ներկայացուցիչների հետ ֆոկլուս խումբ քննարկումների ժամանակ հատկապես նշվել է, որ շահառուները իրազեկման կարիք ունեն, թե ինչ փաստաթղթեր են պետք տարբեր եղանակով կենսաթոշակ ստանալու դեպքերում և ինչպիսին է ընթացակարգը: Իրազեկման կարիք ունեն հատկապես հաշմանդամության կենսաթոշակ ստացողները և այն անձինք, ովքեր կենսաթոշակը ստանում են լիազորագրով: Նախընտրելի է, որ նման պարզ բացատրություններով համառոտ տեղեկատվական թերթիկներ առկա լինեն ինչպես ՀՀ ՄԱՊԾ տարածքային բաժիններում, այնպես էլ Հայփոստի և բանկերի շահառուների սպասարկման սրահներում:

⁴ Հետազոտության պահին վճարման ծառայություններ ամեն ամիս ստանում էր 512505 մարդ, նրանց 66 տոկոսն ստանում էր այդ գումարները կանխիկ, վերջիններիս 39 տոկոսը կենսաթոշակ ստանալիս թողնում է թեյավճար, որը միջինում կազմում է 300 դրամ: Պարզ թվաբանությամբ թեյավճարի ընդհանուր գումարը կազմում է 39,6 մլն դրամ:

**«ԿԵՆՍԱԹՈՇԱԿԱՅԻՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒԹՅԱՆ, ԾԵՐՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՄԱՆԴԱՍՈՒԹՅԱՆ, ԿԵՐԱԿՐՈՂԻՆ ԿՈՐՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ
ՆՊԱՍՏՆԵՐԻ, ՊԱՐԳԵՎԱՎՃԱՐՆԵՐԻ, ՊԱՏՎՈՎՃԱՐՆԵՐԻ ԵՎ ԱՅԼ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՎՃԱՐՄԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ» ԾՐԱԳՐԻ ՄԳ ԱՄՓՈՓ ՑՈՒՑԱՆԻՇՆԵՐԸ**



<u>Ցուցանիշը</u>	<u>Դինամիկան</u>																									
ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐ	<p><u>Վճարման ծառայություններ ստացող շահառուների թվաքանակն ըստ վճարման ծառայությունը ստանալու էղանակի, %-ով ընդամենը թվաքանակում</u></p>	<p><u>Առաջին անգամ վճարման ծառայությունից օգտվողների բաշխումն ըստ վճարման էղանակի</u></p>																								
	<table border="1"> <caption>Վճարման մեթոդները ըստ տարիների</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Կանխիկ (%)</th> <th>Անկանխիկ (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>75.9%</td> <td>24.1%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>72.5%</td> <td>27.5%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>68.6%</td> <td>31.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Տարի	Կանխիկ (%)	Անկանխիկ (%)	2013	75.9%	24.1%	2014	72.5%	27.5%	2015	68.6%	31.4%	<table border="1"> <caption>Առաջին անգամ օգտվողների բաշխումը</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Անկանխիկ էղանակ ընտրած (%)</th> <th>Կանխիկ էղանակ ընտրած (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>8.3%</td> <td>91.7%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>8.5%</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>11.8%</td> <td>88.2%</td> </tr> </tbody> </table>	Տարի	Անկանխիկ էղանակ ընտրած (%)	Կանխիկ էղանակ ընտրած (%)	2013	8.3%	91.7%	2014	8.5%	91.5%	2015	11.8%	88.2%
	Տարի	Կանխիկ (%)	Անկանխիկ (%)																							
	2013	75.9%	24.1%																							
2014	72.5%	27.5%																								
2015	68.6%	31.4%																								
Տարի	Անկանխիկ էղանակ ընտրած (%)	Կանխիկ էղանակ ընտրած (%)																								
2013	8.3%	91.7%																								
2014	8.5%	91.5%																								
2015	11.8%	88.2%																								
<p><u>Վճարման ծառայություն ստացած շահառուների տեսակարար կշիռը համապատասխան խմբի շահառուների ընդհանուր թվաքանակում, 2015թ.</u></p>																										
<p>Կանխիկ</p> <table border="1"> <caption>Վճարման մեթոդները ըստ խմբի (2015թ.)</caption> <thead> <tr> <th>Խումբ</th> <th>Տոկոս (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ</td> <td>67.1%</td> </tr> <tr> <td>Թաղման նպատակ ստացողներ</td> <td>88.9%</td> </tr> <tr> <td>Այլ</td> <td>80.2%</td> </tr> </tbody> </table>	Խումբ	Տոկոս (%)	Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ	67.1%	Թաղման նպատակ ստացողներ	88.9%	Այլ	80.2%	<p>Անկանխիկ</p> <table border="1"> <caption>Վճարման մեթոդները ըստ խմբի (2015թ.)</caption> <thead> <tr> <th>Խումբ</th> <th>Տոկոս (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ</td> <td>32.9%</td> </tr> <tr> <td>Թաղման նպատակ ստացողներ</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Այլ</td> <td>19.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Խումբ	Տոկոս (%)	Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ	32.9%	Թաղման նպատակ ստացողներ	11.1%	Այլ	19.8%									
Խումբ	Տոկոս (%)																									
Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ	67.1%																									
Թաղման նպատակ ստացողներ	88.9%																									
Այլ	80.2%																									
Խումբ	Տոկոս (%)																									
Կենսաթոշակատուներ և նպաստատուներ	32.9%																									
Թաղման նպատակ ստացողներ	11.1%																									
Այլ	19.8%																									

Ցուցանիշը	Դինամիկան																																	
ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՍՈՒՑՄԱՆ ԾԱՌԱՍԵՐ	«Վճարման ծառայություններ» ծրագրին հասկացված միջոցները, մլրդ. դրամ																																	
		2012	2013	2014	2015																													
	Վճարման ծառայություն իրականացնող կազմակերպություններին տրամադրված ֆինանսական միջոցները, ընդամենը մլրդ. դրամ	186.9	187.2	223.0	243.3																													
	Անկանխիկ վճարման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցներ	35.7	43.1	62.0	71.4																													
	Շահառուներին անկանխիկ եղանակով փաստացի վճարված ֆինանսական միջոցներ	35.7	43.1	62.0	71.3																													
	Անկանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման համար տրամադրված միջոցներ	0.02	0.04	0.05	0.06																													
	Կանխիկ վճարման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցներ	151.21	144.06	160.98	171.90																													
	Շահառուներին անկանխիկ եղանակով փաստացի վճարված ֆինանսական միջոցներ	149.71	142.63	159.39	170.20																													
	Անկանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման համար տրամադրված միջոցներ	1.50	1.43	1.59	1.70																													
	Ծրագրին հասկացված միջոցները, %-ով	Ծրագրին հասկացված միջոցների բաշխումն ըստ վճարման ծառայության տեսակի, %-ով ընդամենի մեջ																																
<table border="1"> <caption>Ծրագրին հասկացված միջոցները, %-ով</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Մոգիլավական պաշտպանության ծախսերի մեջ</th> <th>Պետական բյուջեի ծախսերի մեջ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>64.4%</td> <td>18.0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>62.9%</td> <td>16.0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>61.6%</td> <td>17.6%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>62.3%</td> <td>18.6%</td> </tr> </tbody> </table>	Տարի	Մոգիլավական պաշտպանության ծախսերի մեջ	Պետական բյուջեի ծախսերի մեջ	2012	64.4%	18.0%	2013	62.9%	16.0%	2014	61.6%	17.6%	2015	62.3%	18.6%	<table border="1"> <caption>Ծրագրին հասկացված միջոցների բաշխումն ըստ վճարման ծառայության տեսակի, %-ով ընդամենի մեջ</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Անկանխիկ</th> <th>Կանխիկ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>19.1%</td> <td>80.9%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>23.0%</td> <td>77.0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>27.8%</td> <td>72.2%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>29.3%</td> <td>70.7%</td> </tr> </tbody> </table>				Տարի	Անկանխիկ	Կանխիկ	2012	19.1%	80.9%	2013	23.0%	77.0%	2014	27.8%	72.2%	2015	29.3%	70.7%
Տարի	Մոգիլավական պաշտպանության ծախսերի մեջ	Պետական բյուջեի ծախսերի մեջ																																
2012	64.4%	18.0%																																
2013	62.9%	16.0%																																
2014	61.6%	17.6%																																
2015	62.3%	18.6%																																
Տարի	Անկանխիկ	Կանխիկ																																
2012	19.1%	80.9%																																
2013	23.0%	77.0%																																
2014	27.8%	72.2%																																
2015	29.3%	70.7%																																

Ցուցանիշը	Դինամիկան															
<p>ՎՃԱՐՄԱՆ ՄԱՌԱՅՈՒ ԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՍՈՒՑՄԱՆ ՄԱՆՍԵՐ</p>	<p>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարների կառուցվածքը, %-ով ընդամենը վարձավճարի համար հատկացված միջոցների մեջ</p> <table border="1"> <caption>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարների կառուցվածքը, %-ով ընդամենը</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Կանխիկ (%)</th> <th>Անկանխիկ (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>98.4%</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>97.0%</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>96.8%</td> <td>3.2%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>96.5%</td> <td>3.5%</td> </tr> </tbody> </table>	Տարի	Կանխիկ (%)	Անկանխիկ (%)	2012	98.4%	1.6%	2013	97.0%	3.0%	2014	96.8%	3.2%	2015	96.5%	3.5%
	Տարի	Կանխիկ (%)	Անկանխիկ (%)													
2012	98.4%	1.6%														
2013	97.0%	3.0%														
2014	96.8%	3.2%														
2015	96.5%	3.5%														
<p>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարի միջին տարեկան չափը մեկ շահառուի հաշվով, դրամ</p> <table border="1"> <caption>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարի միջին տարեկան չափը մեկ շահառուի հաշվով, դրամ</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Մեկ շահառուի հաշվով միջին ծախսը</th> <th>Կանխիկ</th> <th>Անկանխիկ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>2867</td> <td>3736</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>3050</td> <td>4288</td> <td>360</td> </tr> </tbody> </table>	Տարի	Մեկ շահառուի հաշվով միջին ծախսը	Կանխիկ	Անկանխիկ	2014	2867	3736	360	2015	3050	4288	360				
Տարի	Մեկ շահառուի հաշվով միջին ծախսը	Կանխիկ	Անկանխիկ													
2014	2867	3736	360													
2015	3050	4288	360													

3. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի իրականացման վերաբերյալ ԱԽ անդամների ձևավորված դիրքորոշումը և առաջարկություններ

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի նպատակը կենսաթոշակների, նպաստների (ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում), պարգևավճարների և պատվովճարների, սոցիալական ապահովության այլ ծրագրերով նախատեսված դրամական վճարների՝ **կանխիկ կամ անկանխիկ եղանակով շահառուներին վճարելն է**: Վճարման ծառայությունների մատչելիությունն ու որակը կանխորոշիչ ազդեցություն ունեն հասարակության կողմից ընդհանրապես և շահառուների կողմից մասնավորապես կենսաթոշակային համակարգի ընկալման, համակարգից գոհունակության և համակարգի ու պետական քաղաքականության նկատմամբ վերաբերմունքի ձևավորման տեսանկյունից: Շահառուների բարձր գոհունակությունը իրենց հասանելիք գումարների ժամանակին և արագ ստանալուց վկայում է, որ **Ծրագիրը լուծել է իր առջև դրված ամենակարևոր մարտահրավերը**:

Որպես Ծրագրի հեռահար նպատակ Ծրագրի ՄԳ անձնագրով սահմանված է **«շահառուներ և համապատասխան պետական լիազոր մարմին/գերատեսչություն շփումների նվազեցում՝ կոռուպցիոն և այլ ոչ ցանկալի դրսևորումների ռիսկերը սահմանափակելու նպատակով»**: Այս առումով Ծրագրի ՄԳ ժամանակ դիտարկվել է շահառուների գումարները կանխիկ կամ անկանխիկ վճարելու եղանակները և կարելի է եզրակացնել, որ գրանցվել են բավական դրական միտումներ. **վճարման ծառայություններից անկանխիկ եղանակով օգտվող շահառուների թվաքանակը շարունակաբար դրսևորել է աճի միտում և 2012թ.-ի համեմատ՝ 2015թ.-ին անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններից օգտվողների թվաքանակն ավելացել է 40%-ով**, տարեկան գրանցելով մոտավորապես 12 տոկոս աճ: Այդուհանդերձ, անկանխիկ եղանակով 2015թ. վճարման ծառայություն են ստացել շահառուների ընդամենը 27.5%-ը և այս ուղղությամբ անհրաժեշտ է մեծացնել շահառուների շրջանում քարոզչությունը: ՄԳ ժամանակ հնարավոր չէր ստանալ տեղեկատվություն, թե ինչպես է փոփոխվում բացի Երևանից, այլ բնակավայրերում վճարման անկանխիկ եղանակից օգտվողների վիճակագրությունը, ՀՀ ՍԱՊԾ-ում ներկայումս գործող տեղեկատվական համակարգը հնարավորություն չի տալիս դասակարգել շահառուների թվաքանակն ըստ այլ քաղաքների և գյուղական բնակավայրերի:

Թեև Հայփոստի և բանկերի կողմից ծառայությունների մատուցումը հավասարապես բարձր է գնահատվել շահառուների կողմից, այդուհանդերձ ծրագրի ռեսուրսների խնայողության և շահառուներծառայություն մատուցողներ շփումների նվազեցման տեսակետից անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների տրամադրումն առավել նպատակահարմար է: Հիպոթետիկ հաշվարկները ցույց են տալիս, որ եթե բոլոր շահառուներն իրենց հասանելիք գումարները ստանային միայն անկանխիկ եղանակով, ապա Ծրագրի միջոցներից կխնայվեր 1,6 միլիարդ դրամ: Իսկ շահառուների կողմից փոստատարին թողած թեյավճարների միջին գումարն ամեն ամիս կազմում է նվազագույնը 39-40 միլիոն դրամ, ինչը անթույլատրելի է: Բացի այդ, հետազոտությամբ

ստացված արդյունքների համաձայն, կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող շահառուների 11 տոկոսը նշել է, որ իրենց ստիպում կամ համոզում են գնել թերթեր/ամսագրեր, կամ այլ տնտեսական իրեր:

Վճարման անկանխիկ ծառայություններից օգտվելը խրախուսելու համար անհրաժեշտ է մշակել և տարածել վճարման ծառայությունների վերաբերյալ իրազեկման ռեսուրսներ (նյութեր, թեժ գծի համար և այլն):

Վճարման անկանխիկ ծառայություններից օգտվելը խրախուսելու և թիրախավորված իրազեկման աշխատանքներ տանելու, ինչպես նաև ՄԳ ցուցանիշների վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն ստանալու նպատակով առաջարկվում է տեղեկատվական համակարգում կատարել համապատասխան ծրագրային փոփոխություն, որպեսզի ՄԳ ցուցանիշները հնարավոր լինի ստանալ ըստ բնակավայրերի:

Տեխնիկապես բարդություն է ներկայացրել նաև ըստ կենսաթոշակի/նպաստի տեսակի վճարման ծառայությունների վարձավճարների վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրումը, քանի որ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին կամ վճարման ծառայություններ մատուցող բանկերին փոխանցվող ծառայությունների մատուցման վարձավճարի չափը պայմանավորված է շահառուների թվաքանակով և ոչ թե կենսաթոշակի, նպաստի կամ այլ վճարի տեսակով: **Ուստի առաջարկվում է ՄԳ ցուցանիշների շարքից հանել ցուցանիշի նման բաշխվածության պահանջը:**

Ծրագրի ՄԳ արդյունքները ցույց տվեցին, որ վճարման ծառայությունների տրամադրման համար գնումների գործընթացի հետ կապված ոչ մի խնդիր չկա: ՀՀ ՄԱՊԾ հետ պայմանագիր կնքած կառույցների՝ Հայփոստի և բանկերի ներկայացուցիչների հետ ֆոկլուս խումբ քաննարկումները ցույց տվեցին, որ անցած երկու տարիների ընթացքում զգալի բարելավվել է ՀՀ ՄԱՊԾ հետ համագործակցությունը. **ՀՀ ՄԱՊԾ և Հայփոստի միջև համագործակցությունը միայն գլխամասային գրասենյակների մակարդակում ամրագրելը բարելավել է վերահսկողությունը և էապես նվազեցրել ՄԱՊԾ տարածքային բաժինների և Հայփոստի տարածքային բաժինների միջև հնարավոր կոռուպցիոն ռիսկերը:** Իսկ բոլոր բանկերի ներկայացուցիչները նշել են, որ շատ գոհ են ՀՀ ՄԱՊԾ գլխամասային գրասենյակի հետ աշխատանքից: Այդուհանդերձ, վճարման ծառայություն մատուցող կառույցների հետ պայմանագրում առաջարկվել է դիտարկել հետևյալ փոփոխությունները.

- վերանայել պայմանագրում ներառված և բանկերի կողմից տրամադրվող վճարման ծառայությունների ցանկը: Քաղաքացիներին տարեկան մեկ անգամ բանկ ներկայանալու պահանջը ՀՀ ՄԱՊԾ և բանկերի միջև կնքվող պայմանագրի մաս չէ և հստակեցված չէ, թե ով պետք է կրի այդ պատասխանատվությունը:
- հնարավորության դեպքում տիպային պայմանագրին կից նշել տվյալ բանկի հետ ծառայությունների մատուցման առանձնահատկություններից ելնելով փոխհամաձայնեցված պայմանները,
- Հայփոստի հետ պայմանագրում կատարել փոփոխություն՝ վճարման ցուցակների էլեկտրոնային տարբերակով տրամադրման մասով:

Վճարող կազմակերպությունների կողմից կամ ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից թույլ տված խախտումների թվի մասին վիճակագրություն չի վարվում: Հնարավոր է նման տեղեկատվություն ստացվի ստուգումների կամ աուդիտի միջոցով, սակայն վերլուծության ժամանակ նման տեղեկատվություն առկա չէր: Միայն հիմքով վճարված գումարների մասին հնարավոր է ստանալ որոշ վիճակագրություն, բայց կոնկրետ ինչ հիմքով է սխալ վճարվել այդ գումարը, ՀՀ ՍԱՊԾ-ն տրամադրել չի կարողանում: **Ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների այս խմբի համար ԱՄ անդամներն առաջարկում են մշակել հիմնավոր առաջարկ և տեխնիկական նկարագիր՝ առկա ՏՏ հնարավորություններով սխալ հիմքով կատարված վճարումներն ըստ հիմքի և գումարի չափի ցուցանիշները ստանալու համար:**

Հարկ է նշել, որ էլեկտրոնային ցուցակներով տեղեկատվության փոխանակումը ՀՀ ՍԱՊԾ և վճարում իրականացնող կառույցների միջև բավական հեշտացրել է ծառայությունների մատուցման աշխատանքները, դրանք առավել ճշգրիտ են: Մահացած կենսաթոշակառուների մասին ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից Հայփոստին և բանկերին ներկայացվող տեղեկատվությունը զգալի նվազեցրել է ոչ համաչափ վճարումների քանակը և բարելավել ծառայությունների մատուցման որակը:

Հայփոստի փոստատարները օգնել են ՀՀ ՍԱՊԾ տեղեկատվության մաքրմանը կենսաթոշակառուների հասցեների մասով: Կատարվել է հասցեների համապատասխանեցում փոստային բաժանմունքների հետ:

Հայփոստի կողմից տարածքային բաժիններում պարբերական ռոտացիաները նպաստել են կոռուպցիոն ռիսկերի նվազմանը և ծառայությունների որակի բարելավմանը:

Անցումն անկանխիկ եղանակի իր դրական ազդեցությունն է ունեցել բանկերում, որտեղ հերթերը պակասել են և որոշակի չափով հաջողվել է բանկումատներից օգտվելու կուլտուրան/մշակույթը ներդնել կենսաթոշակառուների շրջանում:

Հայփոստից օգտվող շահառուների համար դեռևս շարունակում է խնդիր մնալ այն հանգամանքը, երբ քաղաքացին, հաշվառված լինելով որևէ մարզում, բայց փաստացի բնակվելով Երևանում, հնարավորություն չունի իր վճարումը ստանալ Երևանի որևէ փոստային բաժնից: Հայփոստի հետ պայմանագրի տեխնիկական բնութագրի մեջ նշված է, որ վճարումը պետք է կատարվի կամ հասցեական առաքման միջոցով, կամ էլ տվյալ հասցեն սպասարկող փոստային բաժանմունքից: **Մինչդեռ արդեն ժամանակն է, որ էլեկտրոնային ցուցակների առկայության դեպքում քաղաքացին սպասարկվի այն բաժանմունքից, որտեղ փաստացի բնակվում է:**

Հստակեցման կարիք ունի նաև տեղաշարժման խնդիր ունեցող և հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար տարեկան մեկ անգամ պարտադիր բանկ ներկայանալու հարցը: Այս հարցը կարելի է կարգավորել կամ սոց աշխատողներին ներգրավելով, որպեսզի նրանք այցելեն տվյալ շահառուին՝ տուն, և ճշտեն շահառուի փաստացի առկայությունը՝ կենսաթոշակառու իրապես բացակայում է, թե անկողնային հիվանդ է և նոր կասեցնել կենսաթոշակի վճարումը, կամ հիմք ընդունեն Հայփոստի/բանկի աշխատակցի տրամադրած տեղեկատվությունը:

ՄԳ համար կարևոր ցուցանիշներ են շահառուներից ստացված բողոք-դիմումների և դրանց տրված պատասխանների դասակարգումը, սակայն առկա SS համակարգն այդ հնարավորությունը չի տալիս: Նպատակահարմար է մշակել համապատասխան տեխնիկական հանձնարարական՝ քաղաքացիներից ստացված բոլոր դիմումները, գրությունները/բողոքները և դրանց տրված պատասխանները դասակարգելու համար:

Ծրագրի ՄԳ արդյունքում ձևավորված առաջարկություններից են նաև՝

- Բարելավել վճարման նոր ծառայություններ ներդնելու և ծառայությունը մատուցելու գործընթացների ժամանակին ու սահուն կազմակերպումը, բոլոր կողմերի փոխհարաբերությունները:
- Հստակեցնել կալանքի ենթակա գումարների և հաշիվների մասին բանկերին իրազեկելու հարցը և գործող իրավական կարգավորումը:
- Անհրաժեշտ է հստակեցնել հետգանձված գումարների հաշվեկշռի մշակման գործընթացը և բարելավել ֆինանսական համադրումների գործառույթը՝ ըստ կենսաթոշակառուների և հետգանձված գումարի տեսակի ու չափի:
- Բարձրացնել նաև ՀՀ ՍԱՊԾ տարածքային բաժինների իրազեկվածությունը օրենսդրական նոր փոփոխությունների վերաբերյալ: ՍԱՊԾ տարբեր ստորաբաժանումներ տարբեր կերպ են մեկնաբանում կենսաթոշակի վճարման հետ կապված խնդիրները. շատ հաճախ այն հարցերը, որ պետք է լուծում ստանան ՍԱՊԾ կողմից, ուղղորդվում են բանկ: Երբեմն նաև ուշացած վճարումների համար քաղաքացուն ապատեղեկացնում են, որ բանկը չի կատարում վճարումը, կամ քաղաքացին չի ստացել իր գումարը, որովհետև բանկը հրաժարվել է սպասարկել քաղաքացուն:
- Իրազեկել քաղաքացիներին կենսաթոշակային գրքույկների վերականգնման ծառայությունների/հնարավորության մասին:
- Տարեկան մեկ անգամ քննարկում/հանդիպում կազմակերպել վճարում իրականացնող կառույցների և ՀՀ ՍԱՊԾ կամ ՀՀ ԱՍՀՆ հետ՝ հնարավորություն ընձեռելով համատեղ քննարկելու համագործակցության ու ծառայությունների մատուցմանն առնչվող տարատեսակ հարցեր: Բացի այդ նման հանդիպումների ժամանակ նույն ծառայություն մատուցողները տեղեկանում են ծագած խնդիրներին արձագանքելու միմյանց փորձից և կարող են ընդօրինակել լավագույն մոտեցումները: