



ՀՀ աշխատանքի եւ սոցիալական հարցերի  
նախարարություն



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**PRIP**  
Pension Reform  
Implementation Program



**ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ  
ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅԱՆ  
ՓՈՐՁԱՐԿՄԱՆ  
ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ**

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

ՄԱՍ 3: «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ արդյունքները





ՀՀ աշխատանքի եւ սոցիալական հարցերի  
նախարարություն



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**PRIP**  
Pension Reform  
Implementation Program

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

**ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅԱՆ  
ՓՈՐՁԱՐԿՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ**

**ՄԱՍ 3: «Կենսաթոշակային ապահովության,  
ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու  
դեպքում նպաստների, պարզևավճարների,  
պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ  
կապված ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ արդյունքները**

**Երևան, 2016թ.**



## Բովանդակություն

|  |    |
|--|----|
| Հապավումների ցանկ .....  | 5  |
| 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 ՄՇՏԱԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ..... | 7  |
| 1. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի մշտադիտարկման փաստաթղթերը .....  | 7  |
| 2. Ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների վերլուծությունը . ՄԳ հաշվետվություն .....   | 10 |
| 2.1 Նախաբան .....  | 10 |
| 2.2 «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի գնահատման ամփոփագիրը .....  | 13 |
| 2.3 «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ արդյունքներն ըստ ոլորտների .....   | 26 |
| 3. «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի իրականացման վերաբերյալ ԱԽ անդամների ձևավորված դիրքորոշումը և առաջարկություններ.....  | 56 |
| Հավելվածներ .....  | 60 |
| ՀԱՎԵԼՎԱԾ Ա. Աշխատանքային խմբի կազմը .....  | 60 |
| ՀԱՎԵԼՎԱԾ Բ. ՀՀ ԱՍՀՆ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման փաստաթղթեր .....   | 60 |
| ՀԱՎԵԼՎԱԾ Գ ՀՀ ԱՍՀՆ «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման փաստաթղթեր.....                                   | 60 |
| Առդիր 1: ՀՀ ԱՍՀՆ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակ:.....  | 60 |
| Առդիր 2: ՀՀ ԱՍՀՆ «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակ:.....                          | 60 |
| Առդիր 3: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 1՝ Կենսաթոշակառուների շրջանում անցկացված հետազոտության արդյունքները .....   | 61 |
| Առդիր 4: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 2՝ ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների շրջանում անցկացված հետազոտության արդյունքները.....   | 61 |
| Առդիր 5: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 3՝ Հանրային կարծիքի և իրազեկվածության աստիճանի գնահատման հետազոտության արդյունքները.....  | 61 |

|   |    |
|---|----|
| Առդիր 6: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության մեթոդաբանությունը.....  | 61 |
| Առդիր 7: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը. Տնային տնտեսությունների հարցաշար, .....  | 61 |
| Առդիր 8: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը. ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների հարցաշար.....  | 61 |
| Առդիր 9: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը. Ֆոկուս խումբ քննարկումների հարցաշար.....   | 61 |
| Առդիր 10: «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարզևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի շրջանակում իրականացված ֆոկուս խումբ քննարկումների հաշվետվություններ ..... | 61 |
| Առդիր 11: USAID/PRIP կարճաժամկետ խորհրդատու դոկտոր Ջոզեֆ Անդերսոնի հաշվետվությունը.....   | 62 |
| Առդիր 12: Մշտադիտարկման և գնահատման վերաբերյալ ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարին և ՀՀ ԱՍՀՆ ՄԳ աշխատանքային խմբին ներկայացված պրեզենտացիաներ .....   | 62 |

## 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   |

Սույն հաշվետվությունը երրորդն է ԱՄՆ ՄԶԳ Կենսաթոշակային բարեփոխումների ծրագրի և ՀՀ ԱՍՀՆ աշխատանքային խմբի կողմից պատրաստված հաշվետվությունների շարքից, որը ներկայացնում է պետական կենսաթոշակային համակարգի ծրագրերի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման և գնահատման մեթոդաբանության գործնական կիրառությունը:

Թիվ 1 հաշվետվությունը ներառում է պետական կենսաթոշակային համակարգի ծրագրերի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման և գնահատման մեթոդաբանությունը, և այդ մեթոդաբանությամբ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» և «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրերի մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակների մշակման, տվյալների հավաքագրման և հաշվարկման պարզաբանումները:

Թիվ 2 հաշվետվությունը ներառում է արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման և գնահատման մեթոդաբանությամբ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի վերլուծությունը:

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



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

**1. «ՎՃարման ծառայություններ» ծրագրի մշտադիտարկման փաստաթղթերը**

Առաջարկվող մեթոդաբանության համաձայն՝ «ՎՃարման ծառայություններ» ծրագրի մշտադիտարկման փաստաթղթերն են՝

- Ծրագրի վավերագիրը,
- Ծրագրի ՄԳ անձնագիրը,
- Ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակը:

**«ՎՃարման ծառայություններ» ծրագրի վավերագրում** (տես հավելված Գ) նշված է ծրագրի նպատակը, փոփոխությունների նախապատմությունը, ծրագիրն իրականացնողները և ծրագրի իրավական կարգավորումները, վերջին տարիներին Հայաստանի կենսաթոշակային ապահովության համակարգում ընթացող բարեփոխումները և դրանով պայմանավորված «ՎՃարման ծառայություններ» ծրագրի բյուջեի և շահառուների շրջանակի փոփոխությունները:

2014 թվականին ծրագրի շրջանակներում ֆինանսավորվող գումարների հաշվին 513,841 շահառուներին վճարվել է կենսաթոշակ, ծերության, հաշմանդամության և կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստ, պատվովճար, պարգևավճար, թաղման նպաստ, աշխատողների աշխատանքային պարտականությունների կատարման հետ կապված խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում:

Համաձայն Ծրագրի ՄԳ վավերագրի, վճարման ծառայություններն իրականացնելու համար ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության սոցիալական ապահովության պետական ծառայությունը (ՀՀ ՍԱՊԾ), որպես լիազոր մարմին, վճարման ծառայությունների մատուցման համար պայմանագիր է կնքել ՀայՓոստի և 16 բանկերի հետ:

Ծրագրի ՄԳ վավերագրում դիտարկվող ժամանակաշրջանը տալիս է 2009թ. -ից ծրագրում տեղի ունեցած փոփոխությունների ակնարկը՝ հիմնականում ծառայությունը մատուցող կառույցի փոփոխության, նոր կառույցների հետ համագործակցության զարգացման մասին:

Մինչև 2009 թվականը ծրագիրը կոչվել է «Ապահովագրական կենսաթոշակների վճարման հետ կապված վարձավճար» և ծրագրով ֆինանսավորվել է միայն ապահովագրական (աշխատանքային) կենսաթոշակների վճարման ծառայությունները: Ծառայությունները մատուցվել են միայն կանխիկ եղանակով. Երևան, Գյումրի, Վանաձոր

քաղաքներում կենսաթոշակների վճարման ծառայությունը ՀՀ ՄԱՊԾ-ն իրականացրել է իր կազմում ունեցած վճարման ծառայության ստորաբաժանման միջոցով, իսկ մնացած բնակավայրերում՝ Հայփոստի միջոցով: Աստիճանաբար ծրագրի շրջանակներում ՀՀ ՄԱՊԾ-ն սկսել է վճարել նաև սպայական անձնակազմի և նրանց ընտանիքների անդամների, շարքային կազմի զինծառայողների և նրանց ընտանիքների անդամների կենսաթոշակներն, իսկ 2012 թվականից ծրագրերի կազմում ներառվել են նաև «Դրամական օգնություն», «Վետերանների պատվովճար» և «Աշխատողների աշխատանքային պարտականությունների կատարման հետ կապված խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում» ծրագրերի վճարումները: Ծրագրի ներկայիս անվանումը ձևավորվել է այդ փոփոխությունների արդյունքում և ՀՀ 2015-2017թթ. ՄԺԾԾ-ում Ծրագիրը կրում է «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության և կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» անվանումը:

Անկանխիկ եղանակով ծառայության մատուցումը սկսվել է 2011 թվականից՝ ՀՀ ՄԱՊԾ և ՎՏԲ Բանկի հետ կնքված պայմանագրով: ՀՀ ՄԱՊԾ-ը դադարեցրել է նաև իր կազմում գործող վճարման ծառայության գործունեությունը: Հետագայում ՀՀ ՄԱՊԾ-ն ընդլայնեց իր համագործակցությունը անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություն մատուցող բանկերի հետ՝ դրանով իսկ նվազեցնելով վճարման ծառայությունների ձեռքբերման վարձավճարի գումարները:

Ծրագրի ՄԳ վավերագրում համառոտ նկարագրվում է վճարման ծառայություններ մատուցող կառույցների միջոցով տրամադրված ծառայությունների չափը և դինամիկան, վճարման ծառայություններ մատուցելու վարձավճարների չափը, ինչպես նաև առանձին աղյուսակով բերված են վճարման ծառայությունների տեսակներն ու վճարման ենթակա գումարները, վճարատեսակը սահմանող իրավական ակտը և շահառուների թվաքանակը 2014թ. -ի դրությամբ:

Այս տվյալները կիրառվել են ծրագրի գործունեության վերլուծության ժամանակ:

**«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի անձնագիրը** (տես հավելված Գ) պարունակում է ծրագրի գործունեության գնահատման համար կարևոր հարցադրումները, նպատակները և խնդիրները: Ծրագրի համար պահպանվել է ՄԳ անձնագրի ձևաչափը, սակայն ծրագրի համար թիրախային ցուցանիշների արժեքներ չեն սահմանվել, քանի որ նման տեղեկատվություն ոչ մի ռազմավարական փաստաթղթում չկար: **Առաջարկվող մեթոդաբանությամբ ծրագրի ՄԳ արդյունքների հիման վրա կարելի է հետագայում սահմանել նաև այս ծրագրի համար թիրախներ և դրանք նշել ՄԳ անձնագրում:** ՄԳ ցուցանիշների շրջանակում որոշ թիրախներ առաջարկված են:

Հիմնական փաստաթղթերը, որոնք օգտագործվել են Ծրագրի ընթացիկ և հեռահար նպատակների, ծրագրի խնդիրների ու գործողությունների որակական ու քանակական արդյունքների սահմանման համար հետևյալն են.

- ՀՀ Կառավարության 2014-25թթ. -ի Հեռանկարային զարգացման ծրագիր;
- Կենսաթոշակ վճարելու կարգը հաստատելու մասին ՀՀ կառավարության 2011թ. -ի մայիսի 5-ի թիվ 670-Ն որոշումը:

Ծրագրի ՄԳ անձնագրում ծրագրի մշտադիտարկման և գնահատման համար առանձնացվել են հետևյալ 5 ոլորտները.

1. Վճարման ծառայություններ ստացող շահառուները,
2. Գնումների գործընթաց / վճարման ծառայությունների կազմակերպման գործընթաց,
3. Վճարման ծառայությունների մատուցման ծախսեր,
4. Վճարման ծառայությունների վարչարարության արդյունավետությունը,
5. Վճարման ծառայություններից շահառուների բավարարվածության աստիճանը:

Ծրագրի ՄԳ անձնագրում նշված են նաև 2012-2014թթ.-ի համար ծրագրի իրականացման համար հատկացված միջոցներն՝ ըստ վճարման ծառայությունների տեսակի:

Հավաքագրված տվյալների հիման վրա ծրագրի գնահատման հարցադրումները բխում են ՄԳ անձնագրում նշված այդ տեղեկատվությունից:

**Ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակը** (առդիր 2) մշակվել է հիմք ընդունելով Ծրագրի ՄԳ անձնագրում նշված ոլորտները և գործողությունները: Ինչպես և նախորդ ծրագրի դեպքում՝ այս ծրագրի համար ևս, ըստ գործողությունների դասակարգված ծրագրի ցուցանիշները ԱԽ կողմից վերադասավորվել են ըստ ծրագրի գործունեության հիմնական ոլորտների:

Վերը նշված 5 ոլորտների համար ԱԽ անդամները մշակեցին **51 անուն ցուցանիշներ**, որոնք, եթե դիտարկվեն ըստ ենթախմբերի, օրինակ ըստ սեռի, կամ վճարման տեսակի կամ բնույթի, **պահանջում են հավաքագրել ավելի քան 221 ցուցանիշներ**:

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի մասին տեղեկատվության հավաքագրման ժամանակ ևս վերհանվել են այնպիսի ցուցանիշներ, որոնք հնարավոր չէ հավաքագրել կամ նման տեղեկատվությունը բացակայում է, ինչպես նաև եղել են ցուցանիշներ, որոնց հավաքագրումը նպատակահարմար չէ ՄԳ տեսանկյունից: Ուստի ծրագրի ցուցանիշների շարքը բավական կրճատվել է՝ ԱԽ կողմից մշակված նախնական ցանկի համեմատ: «Վճարման ծառայությունների» տրամադրման բնույթից ելնելով, ծրագրի արդյունավետության գնահատման համար առաջարկված մի շարք ցուցանիշներ որակական են, և դրանք **հնարավոր է ստանալ միայն ֆոկուս խումբ քննարկումների միջոցով**: Ծրագրի մշտադիտարկման արդյունքում հավաքագրված տվյալների հիման վրա արվել են առաջարկություններ՝ ինչպես ցուցանիշների նպատակահարմարության, այնպես էլ ստացման աղբյուրների և պարբերականության վերաբերյալ:

## 2. Ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների վերլուծությունը. ՄԳ հաշվետվություն

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ հաշվետվությունը պատրաստվել է ըստ սույն հաշվետվության առաջին մասի՝ «ՄԳ մեթոդաբանության», 2.1 բաժնում նշված բովանդակության.

- ✓ Նախաբան,
- ✓ Ամփոփագիր, որը տալիս է ՄԳ անձնագրի հարցադրումների ամփոփ պատասխանը և այն հատվածն է, որ պետք է տրամադրվի ՀՀ ԱՍՀ նախարարին,
- ✓ Հիմնական մաս, որը մանրամասն վերլուծում է ՄԳ 5 ոլորտների տեղեկատվությունը,
- ✓ Առաջարկություններ, որտեղ նշվում են ինչպես ծրագրի, այնպես էլ ցուցանիշների վերաբերյալ առաջարկությունները:

### 2.1 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 ՄԱՊԾ) հետ կենսաթոշակների վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագիր կնքած՝ կենսաթոշակներն անկանխիկ եղանակով վճարող բանկերի միջոցով: 2015թ.-ի դրությամբ ՀՀ ՄԱՊԾ-ն անկանխիկ եղանակով վճարումների կատարման ծառայություններ մատուցելու համար պայմանագիր

ուներ 16<sup>1</sup> բանկերի հետ: Անկանխիկ վճարման ծառայություն տրամադրող բանկերի ցանկում առաջատար դիրքերում են հետևյալ երեք բանկերը՝ «ՎՏԲ ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ», «ՀԱՅԷԿՈՆՈՍԲԱՆԿ» 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,

<sup>1</sup> 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:

- Ինչպե՞ս է ընթանում վճարման ծառայությունների գործընթացը, և որքա՞ն արդյունավետ են վճարման ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների կողմից կատարվում իրենց վրա դրված պարտականությունները,
- Վերջապես, բավարարվա՞ծ 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:

## 2.2 «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 վարչությունը<sup>2</sup>:

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

<sup>2</sup> 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:

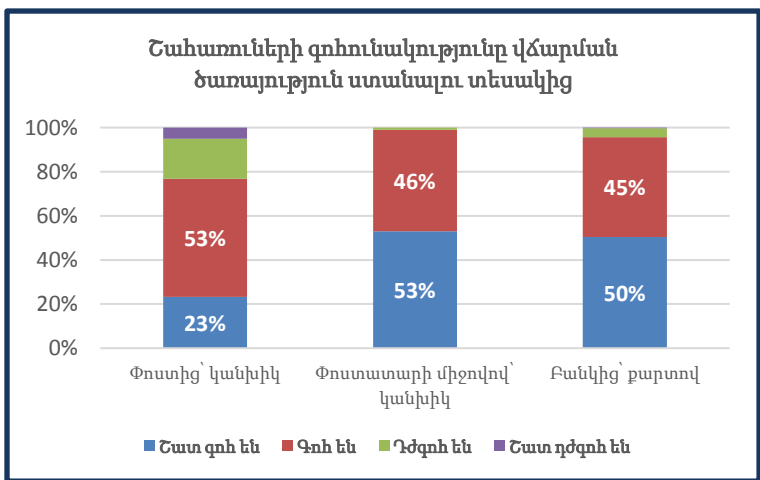
Ֆոկուս խումբ քննարկումների հաշվետվություններն առանձին տրամադրվել են համապատասխան վարչություններին՝ անհրաժեշտ քայլեր նախաձեռնելու համար:

**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:

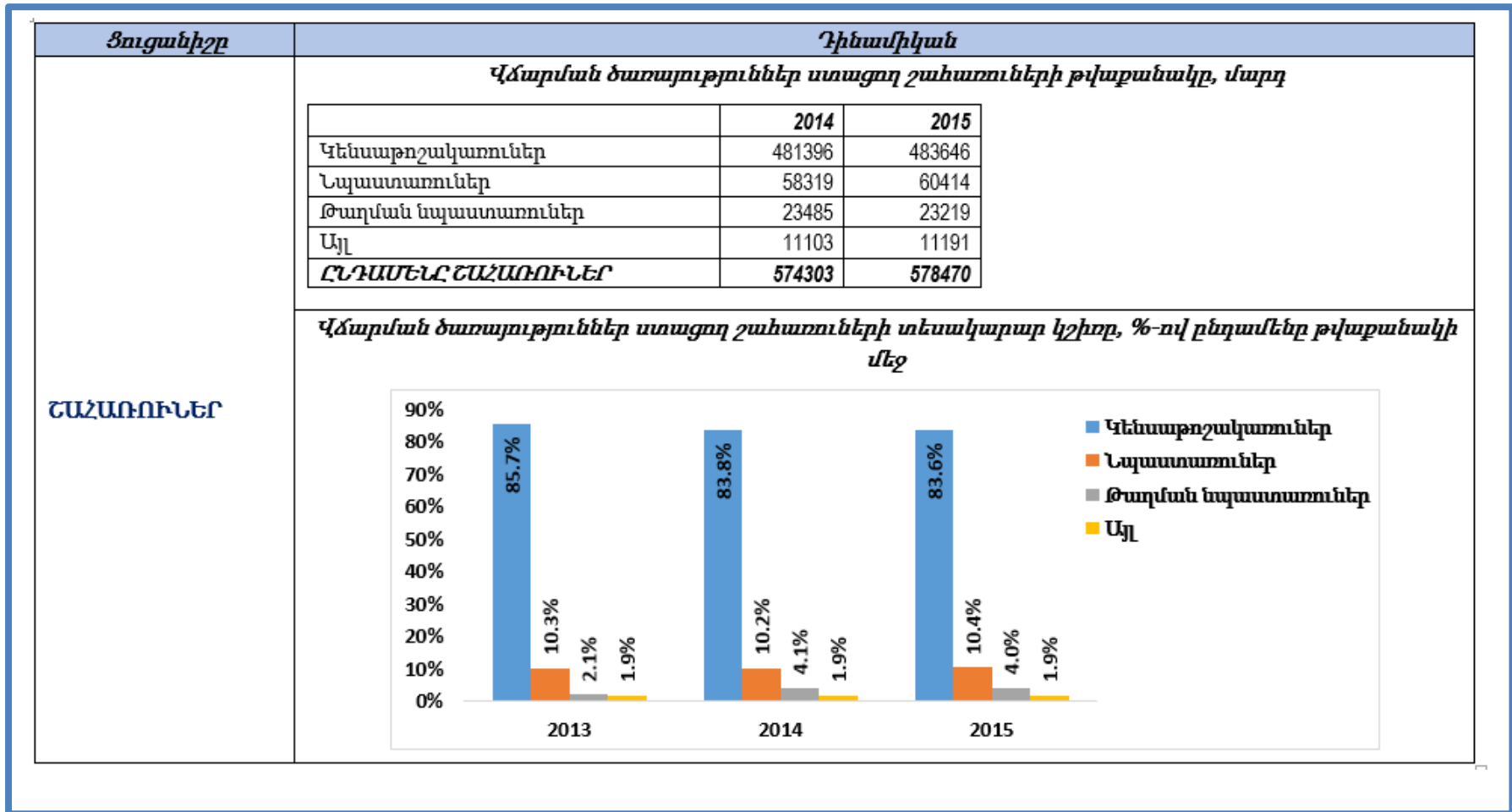
Հետազոտությամբ ստացված արդյունքների համաձայն՝ կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող շահառուների 11 տոկոսը նշել է, որ իրենց ստիպում կամ համոզում են գնել թերթեր/ամսագրեր, կամ այլ տնտեսական իրեր, սակայն հետաքրքիր է, որ նույն խմբի շահառուների միայն 13 տոկոսն է այդ երևույթը համարում բացասական 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 թեյավճար<sup>3</sup>:

**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 ՍԱՊԾ տարածքային բաժիններում, այնպես էլ Հայփոստի և բանկերի շահառուների սպասարկման սրահներում:

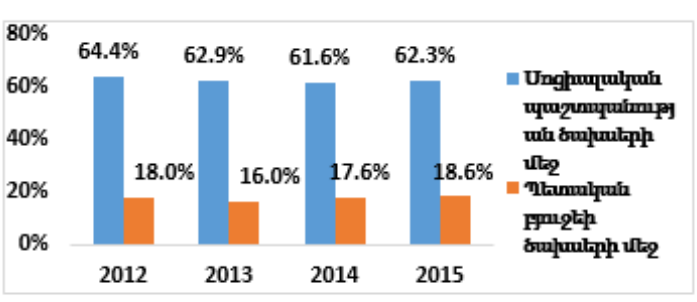
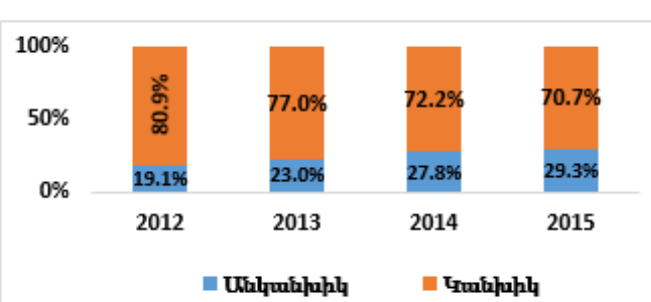
<sup>3</sup> Հետազոտության պահին վճարման ծառայություններ ամեն ամիս ստանում էր 512505 մարդ, նրանց 66 տոկոսն ստանում էր այդ գումարները կանխիկ, վերջիններիս 39 տոկոսը կենսաթոշակ ստանալիս թողնում է թեյավճար, որը միջինում կազմում է 300 դրամ: Պարզ թվաբանությամբ թեյավճարի ընդհանուր գումարը կազմում է 39,6 մլն 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>  |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
|--|---|---|----------------------------------|----------|-------------------------|-------|-------|-------|--|-------|-----------|-------|----------------------------------|--|-------------------------|----------------------|------------------------|-------|-------|------|------|-------|------|------|-------|-------|
| <b>ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐ</b>  | <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 ծառայություններ ստացող շահառուների թվաքանակն ըստ վճարման ծառայությունը ստանալու էղանակի, %-ով ընդամենը թվաքանակում</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 վճարման ծառայությունից օգտվողների բաշխումն ըստ վճարման էղանակի</caption> <thead> <tr> <th>Տարի</th> <th>Կանխիկ էղանակ ընտրած</th> <th>Անկանխիկ էղանակ ընտրած</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>91.7%</td> <td>8.3%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>91.5%</td> <td>8.5%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>88.2%</td> <td>11.8%</td> </tr> </tbody> </table> | Տարի                    | Կանխիկ էղանակ ընտրած | Անկանխիկ էղանակ ընտրած | 2013  | 91.7% | 8.3% | 2014 | 91.5% | 8.5% | 2015 | 88.2% | 11.8% |
|  | Տարի  | Կանխիկ  | Անկանխիկ                         |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
|  | 2013  | 75.9%   | 24.1%                            |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| 2014   | 72.5%   | 27.5%   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| 2015   | 68.6%   | 31.4%   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Տարի   | Կանխիկ էղանակ ընտրած  | Անկանխիկ էղանակ ընտրած  |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| 2013   | 91.7%   | 8.3%  |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| 2014   | 91.5%   | 8.5%  |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| 2015   | 88.2%   | 11.8%   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| <p><u>Վճարման ծառայություն ստացած շահառուների տեսակարար կշիռը համապատասխան խմբի շահառուների ընդհանուր թվաքանակում, 2015թ.</u></p>  |   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| <p><b>Կանխիկ</b></p> <table border="1"> <caption>Վճարման ծառայություն ստացած շահառուների տեսակարար կշիռը համապատասխան խմբի շահառուների ընդհանուր թվաքանակում, 2015թ.</caption> <thead> <tr> <th>Կատեգորիա</th> <th>Տոկոս</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ</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> | Կատեգորիա   | Տոկոս   | Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ | 67.1%    | Թաղման նպատակ ստացողներ | 88.9% | Այլ   | 80.2% | <p><b>Անկանխիկ</b></p> <table border="1"> <caption>Վճարման ծառայություն ստացած շահառուների տեսակարար կշիռը համապատասխան խմբի շահառուների ընդհանուր թվաքանակում, 2015թ.</caption> <thead> <tr> <th>Կատեգորիա</th> <th>Տոկոս</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ</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> |       | Կատեգորիա | Տոկոս | Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ | 32.9%  | Թաղման նպատակ ստացողներ | 11.1%                | Այլ                    | 19.8% |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Կատեգորիա  | Տոկոս   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ   | 67.1%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Թաղման նպատակ ստացողներ  | 88.9%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Այլ  | 80.2%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Կատեգորիա  | Տոկոս   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Կենսաթոշակատուներ և նպաստառուներ   | 32.9%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Թաղման նպատակ ստացողներ  | 11.1%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |
| Այլ  | 19.8%   |   |                                  |          |                         |       |       |       |  |       |           |       |                                  |  |                         |                      |                        |       |       |      |      |       |      |      |       |       |

| Ցուցանիշը   | Դինամիկան  |   |                             |        |        |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|---|--|---|-----------------------------|--------|--------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|--|--|--|--|------|----------|--------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|
| <b>ՎՃԱՐՄԱՆ<br/>ՇԱՌԱՅՈՒ-<br/>ԹՅՈՒՆՆԵՐԻ<br/>ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ<br/>ՄԱՆՍԵՐ</b>  | <b>«Վճարման ծառայություններ» ծրագրին հատկացված միջոցները, մլրդ. դրամ</b>   |   |                             |        |        |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|   |  | 2012  | 2013                        | 2014   | 2015   |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|   | <b>Վճարման ծառայություն իրականացնող կազմակերպություններին տրամադրված ֆինանսական միջոցները, ընդամենը մլրդ. դրամ</b> | 186.9   | 187.2                       | 223.0  | 243.3  |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|   | <b>Անկանխիկ վճարման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցներ</b>   | 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   |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|   | <b>Կանխիկ վճարման համար տրամադրված ֆինանսական միջոցներ</b>   | 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   |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|   | <b>Ծրագրին հատկացված միջոցները, %-ով</b>   | <b>Ծրագրին հատկացված միջոցների բաշխումն ըստ վճարման ծառայության տեսակի, %-ով ընդամենի մեջ</b> |                             |        |        |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |  |  |  |  |      |          |        |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |
|  <table border="1" data-bbox="515 909 1209 1212"> <caption>Ծրագրին հատկացված 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" data-bbox="1232 909 1881 1212"> <caption>Ծրագրին հատկացված 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><b>ՎՃԱՐՄԱՆ<br/>ՄԱՌԱՅՈՒ<br/>ԹՅՈՒՆՆԵՐԻ<br/>ՄԱՍՈՒՑՄԱՆ<br/>ՄԱՆՍԵՐ</b></p>   | <p><b>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարների կառուցվածքը, %-ով ընդամենը վարձավճարի համար հատկացված միջոցների մեջ</b></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><b>Վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարի միջին տարեկան չափը մեկ շահառուի հաշվով, դրամ</b></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          |              |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |

### 2.3 «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ արդյունքներն ըստ ոլորտների

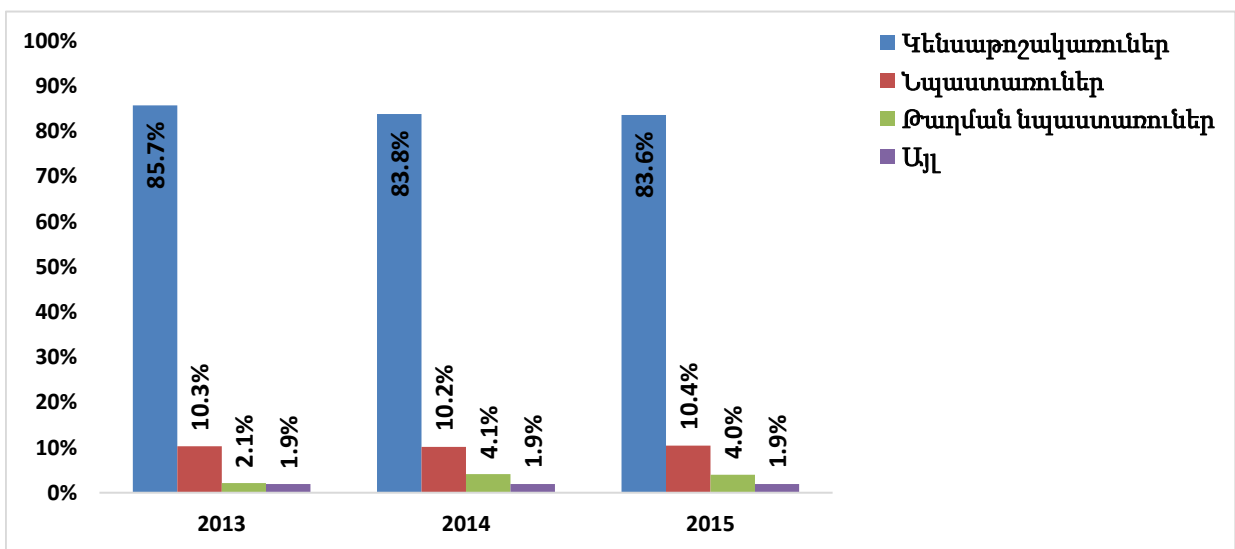
#### Ոլորտ 1. Վճարման ծառայություններ ստացող շահառուներ

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի շրջանակներում ծառայություններ են տրամադրվում հետևյալ խումբ շահառուներին.

- Կենսաթոշակատուներ՝ աշխատանքային, զինծառայության (սպայական անձնակազմի և նրանց ընտանիքների անդամների կենսաթոշակներ, սպայական անձնակազմի և նրանց ընտանիքների անդամների կենսաթոշակներ), շարքային կազմի և նրանց ընտանիքների անդամներ,
- Նպաստառուներ՝ ծերության, հաշմանդամության և կերակրողին կորցնելու դեպքում,
- Պարգևավճարներ և պատվովճարներ ստացողներ,
- Կենսաթոշակատուի մահվան դեպքում թաղման նպաստ ստացողներ,
- Աշխատողների, աշխատանքային պարտավորությունների կատարման հետ կապված, խեղման, մասնագիտական հիվանդության և առողջության այլ վնասման հետևանքով պատճառված վնասի փոխհատուցում ստացողներ:

Ծրագրի շրջանակներում ծառայություններ ստացած շահառուների թվաքանակը 2014-2015թթ. եղել է հարաբերականորեն կայուն և կազմել է 2014թ.՝ 574.3 հազար, իսկ 2015թ.՝ 578.4 հազար մարդ (կամ 0.7%-ով ավելի 2014թ. համեմատ): Ծրագրի շահառուների ամենամեծ խումբը 2014-2015թթ. կազմել են կենսաթոշակատուները՝ ընդամենը շահառուների 84%-ը, նպաստառուները կազմել են շահառուների 10%-ը, կենսաթոշակատուի մահվան դեպքում նպաստառուները՝ 4%-ը (տես գծապատկեր 1-ը):

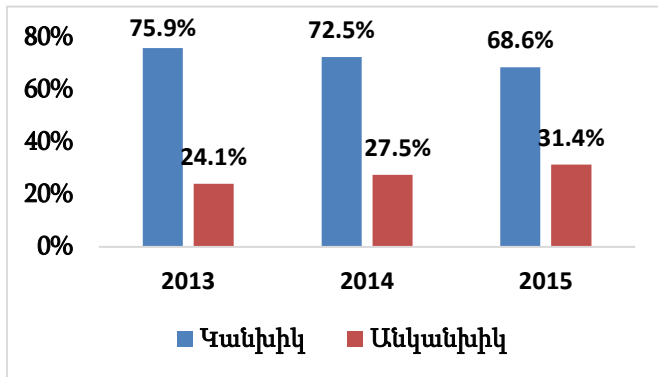
**ԳԾԱՊԱՏՎԵՐ 1. ԸՍՏ ՏԵՍԱԿԻ ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄՏԱՅՈՂ ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ՏԵՍԱԿԱՐԱԿՇԻՈՆ ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ԸՆԴԱՄԵՆԸ ԹՎԱՔԱՆԱԿՈՒՄ**



Աղբյուրը՝ «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակ:

2011 թվականի հուլիսի 1-ից հանրապետությունում ներդրվել է կենսաթոշակների, նպաստների որոշ տեսակների (ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում) և դրամական այլ տրանսֆերտների վճարման անկանխիկ եղանակը: Եթե 2011թ.-

**ԳՏԱՊԱՏԿԵՐ 2. ԸՍՏ ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱԿԻ ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ՏԵՍԱԿԱՐԱՐ ԿՇԻՈՒՄ ԵՎ ԱՆԿԱՆԽԻԿ ԵՂԱՆԱԿԻ ԹՎԱՔԱՆԱԿՈՒՄ**



**Աղբյուրը՝** «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակ:

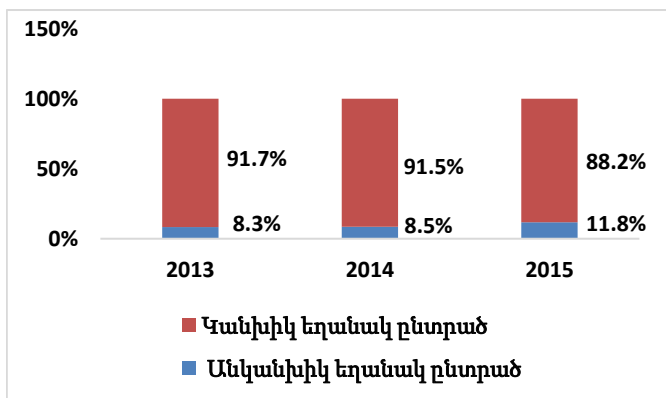
ին անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություն է ստացել շահառուների ընդամենը 9%-ը, ապա 2015թ. վճարման անկանխիկ եղանակին նախապատվություն են տվել շահառուների արդեն 31.4%-ը (տես գծապատկեր 2-ը): Թեև վճարման ծառայությունների անկանխիկ եղանակը հանրապետությունում արդեն վեց տարի է, ինչ ներդրված է, այնուամենայնիվ այս եղանակով վճարման ծառայություններ գերադասում է ստանալ շահառուների մեկ երրորդը միայն:

Մյուս կողմից, առաջին անգամ վճարման ծառայությունից օգտվող շահառուներն ավելի ու ավելի շատ են նախապատվությունը տալիս անկանխիկ եղանակին: Այսպես, եթե 2013թ. վճարման ծառայություններից առաջին անգամ օտվող շահառուների միայն 8.3%-ն է ընտրել վճարման անկանխիկ եղանակը, 2014թ.՝ 8.5%-ը, ապա 2015թ. վճարման անկանխիկ եղանակն է ընտրել առաջին անգամ վճարման ծառայություններից օգտվողների 11.8%-ը (կամ անկանխիկ եղանակն ընտրած շահառուների թվաքանակը 2015թ.-ին 2013 թվականի համեմատ ավելացել է մոտ չորս անգամ) (տես գծապատկեր 3-ը):

2015թ.-ին անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններ ստացած շահառուների կազմում 40%-ը

երևանաբնակներ են, մնացած 60%-ը կազմել են հանրապետության այլ քաղաքներում և գյուղերում բնակվող շահառուները: ՀՀ ՍԱՊԾ-ում ներկայումս գործող տեղեկատվական համակարգը հնարավորություն չի տալիս դասակարգել շահառուների թվաքանակն ըստ այլ քաղաքների և գյուղական բնակավայրերի: Հետագայում, վճարման անկանխիկ

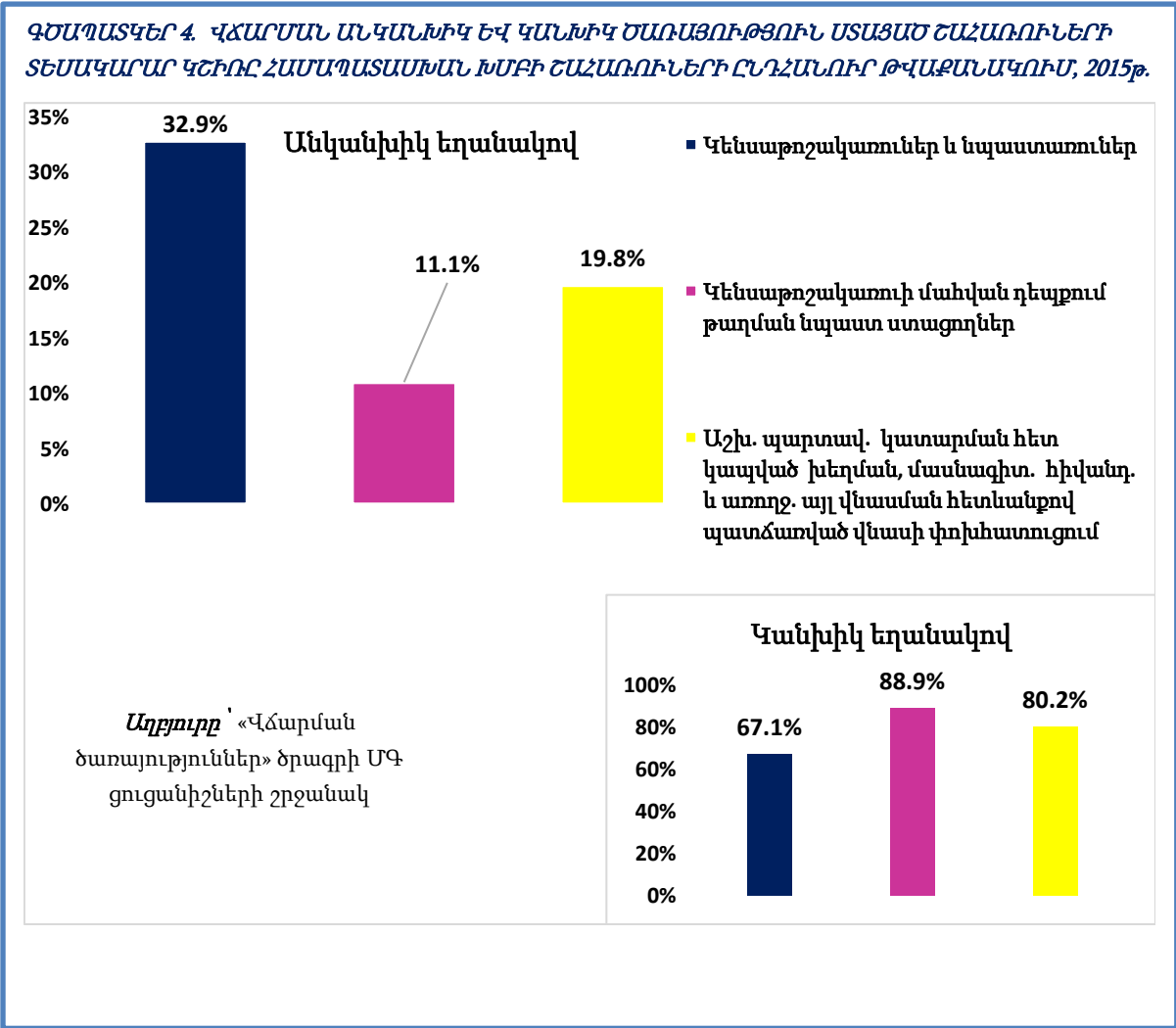
**ԳՏԱՊԱՏԿԵՐ 3. ԱՌԱՋԻՆ ԱՆՉԱՄ ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՕԳՏՎՈՂՆԵՐԻ ԲԱՇԽՈՒՄՆ ԸՍՏ ՎՃԱՐՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿԻ**



**Աղբյուրը՝** «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակ:

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:

ՀՀ ՄԱՊԾ-ի կողմից ՄԳ ցուցանիշների վերաբերյալ տրամադրած տեղեկատվության համաձայն՝ 2015թ.-ին անկանխիկ վճարման ծառայություններից են օգտվել բոլոր տեսակի կենսաթոշակատուների և նպաստատուների 32.9%-ը, կենսաթոշակատուի 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 (տես գծապատկեր 4-ը):



Շահառուներին անկանխիկ վճարման ծառայություններ են տրամադրում հանրապետությունում գործող 16 բանկեր<sup>4</sup>: Անկանխիկ վճարման ծառայություն տրամադրող բանկերի ցանկում առաջատար դիրքերում են հետևյալ երեք բանկերը՝ «ՎՏԲ ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ», «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 (տես աղյուսակ 1-ը):

**Աղյուսակ 1. ԱՆԿԱՆԽԻԿ ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՍՏՅՈՂ ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ԹՎԱՔԱՆԱԿԻ ԲԱՇԽՈՒՄՆ ԸՍՏ ԲԱՆԿԵՐԻ, %-ՈՎ ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ԸՆԴԱՄԵՆԸ ԹՎԱՔԱՆԱԿՈՒՄ**

|                                      | 2014թ | 2015թ |
|--------------------------------------|-------|-------|
| «ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ              | 38.7% | 36.9% |
| «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ                  | 15.3% | 14.8% |
| «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՒ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ       | 11.2% | 12.1% |
| «ԿՈՆՎԵՐՍ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ                   | 8.0%  | 8.2%  |
| «ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ» ՓԲԸ                     | 7.6%  | 7.4%  |
| «ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ» ՓԲԸ                      | 5.7%  | 5.7%  |
| «ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ» ԲԲԸ                     | 4.5%  | 4.6%  |
| «ԻՆԵԿՈՒՐԱՆԿ» ՓԲԸ                     | 2.8%  | 3.6%  |
| «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ                  | 2.7%  | 3.0%  |
| «ԱՌԷԿՍԻՄԲԱՆԿ-ԳԱԶՊՐՈՄԲԱՆԿԻ ԽՈՒՄԲ» ՓԲԸ | 1.5%  | 1.5%  |
| Այլ                                  | 1.9%  | 2.0%  |

*Աղբյուրը՝ «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակ*

2014 թվականի ընթացքում 20296 մարդ կամ ընդամենը վճարման ծառայության կանխիկ եղանակն ընտրած շահառուների մոտ 5%-ը տարվա ընթացքում վճարման ծառայությունից օգտվելու կանխիկ եղանակը փոխել է անկանխիկի, իսկ 2015 թվականին վճարման ծառայության կանխիկ եղանակն անկանխիկի փոխած շահառուների թվաքանակն ավելացել է 19.4%-ով՝ կազմելով վճարման կանխիկ եղանակից օգտվող շահառուների արդեն մոտ 7%-ը: Պետք է նկատել, որ այս գործընթացը միակողմանի չէ, և կան շահառուներ, ովքեր վճարման ծառայության անկանխիկ եղանակը փոխել են կանխիկի: Այսպես, 2014 թվականի ընթացքում անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններից օգտվող 1189 շահառու կամ այս խմբի շահառուների 0.8%-ը որոշել է իր կենսաթոշակը/նպաստը ստանալ կանխիկ եղանակով, 2015 թվականին նման շահառուների թվաքանակն ավելացել է մոտ 21%-ով՝ կազմելով սակայն անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններից օգտվող շահառուների կրկին 0.8%-ը:

### **Անկողի եզրակացություն**

Այսպիսով, կենսաթոշակային համակարգի ինստիտուցիոնալ բարեփոխումների շարքում շահառուներ-համապատասխան պատասխանատու մարմին շփումների նվազեցման և դրանով իսկ հնարավոր ոչ ցանկալի դրսևորումների ռիսկերը սահմանափակող գործողությունների շարքից են նաև վճարման անկանխիկ եղանակի խրախուսելը, ու թեև նկատվում է անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններ

<sup>4</sup> 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 եղել է 16:

ստացող շահառուների թվաքանակի աճ, այնուամենայնիվ այս եղանակով 2015թ. վճարման ծառայություն են ստացել շահառուների միայն մեկ երրորդը կամ 31.4%-ը:

Անկանխիկ վճարման ծառայություններից օգտվողների տեսակարար կշիռը 2015թ. քարձր 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:

Այդուհանդերձ, անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների դերի քարձրացման 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 5%-ը և 0.8%-ը համապատասխանաբար,
- 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:
- ՀՀ ՍԱՊԾ-ում ներկայումս գործող տեղեկատվական համակարգը հնարավորություն չի տալիս դասակարգել շահառուների թվաքանակն ըստ քաղաքների և գյուղական բնակավայրերի: Հետագայում, անկանխիկ վճարման 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:

## **Ոլորտ 2. Գնումների գործընթաց/վճարման ծառայությունների կազմակերպման գործընթաց**

Վճարման ծառայությունների գնումների գործընթացն իրականացվում է «Գնումների մասին» ՀՀ օրենքի հիման վրա: Վճարման ծառայությունների գնումները կատարվում են բանակցային ընթացակարգով: ՀՀ ՍԱՊԾ-ն նախապես հրապարակում է վճարման ծառայությունների գնումների վերաբերյալ հայտարարությունը, որում նշված պայմանները մրցակցության հավասար պայմաններ են ապահովում հնարավոր բոլոր մասնակիցների համար: Այնուհետև, ՀՀ ՍԱՊԾ-ն հրապարակված պայմանագրի պայմանների շուրջ բանակցում է նախապես որակավորված մասնակիցների՝ տվյալ դեպքում վճարման ծառայություններ մատուցել ցանկացող բանկերի և «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հետ և կնքում պայմանագիր:

Վճարման ծառայությունների գնման պայմանագրի ստանդարտ/տիպային ձևը հաստատվում է ՀՀ կառավարության որոշմամբ (ՀՀ կառավարության թիվ 670-Ն որոշումը կենսաթոշակ վճարելու կարգը հաստատելու մասին, 05.11.2011): Համաձայն այդ որոշման՝



- Անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություն տրամադրելը կենսաթոշակի և նպաստների գումարը գանձապետարանի միջոցով շահառուի բանկային հաշվին փոխանցելն է: Անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների մատուցմանն առնչվող հարաբերությունները կարգավորվում են «Գանձապետական համակարգի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, ՀՀ կառավարության թիվ 670-Ն որոշմամբ հաստատված կարգով, կենսաթոշակների/նպաստների վճարման ծառայություններ մատուցելու մասին ՀՀ ՄԱՊԾ-ի և բանկի միջև կնքված պայմանագրով, իսկ բանկային հաշվի սպասարկմանն առնչվող հարաբերությունները՝ շահառուի ու բանկի միջև կնքված բանկային հաշվի պայմանագրով:
- Կանխիկ եղանակով վճարման ծառայության տրամադրմանն առնչվող հարաբերությունները կարգավորվում են կենսաթոշակների/նպաստների վճարման ծառայություններ մատուցելու մասին ՄԱՊԾ-ի և «Հայփոստի» միջև կնքված պայմանագրով: ՀՀ ՄԱՊԾ-ն, հիմք ընդունելով տեղեկատվական համապատասխան շտեմարանում առկա տվյալները, ձևավորում է տվյալ ամսվա վճարման ցուցակը և տպագրում է վճարման ցուցակի թղթային տարբերակը, պայմանագրով սահմանված կարգով և ժամկետներում «Հայփոստ»-ին է տրամադրում վճարման ցուցակի թղթային և էլեկտրոնային տարբերակներն ու ապահովում է վճարման ենթակա գումարը կազմակերպությանը փոխանցելը: «Հայփոստ»-ը կենսաթոշակը/նպաստը կանխիկ եղանակով վճարում է ՀՀ-ում շահառուի բնակության վայրի հասցեում կամ «Հայփոստի» տարածքային բաժանմունքում՝ կենսաթոշակի/նպաստի գումարը շահառուին տրամադրելու միջոցով՝ անձը հաստատող փաստաթղթի առկայության դեպքում:

Այսպիսով, ՀՀ ՄԱՊԾ-ն սահմանված կարգով 2014թ. բանակցություններ է վարել «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հետ՝ կանխիկ և թվով 17 բանկերի հետ՝ անկանխիկ վճարման ծառայություններ մատուցելու վերաբերյալ: Վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագրեր կնքվել են բանակցություններին մասնակցած բոլոր կազմակերպությունների հետ: 2015թ. պատկերը նույնն է մի բացառությամբ, որ անկանխիկ վճարման ծառայություններ մատուցող բանկերի թիվը նվազել է մեկով՝ «Պրոկրեդիտ» բանկը «Հայէկոնոմ» բանկի հետ միավորվելու արդյունքում:

Պայմանագրերի կնքման ընթացքում խախտումների վերաբերյալ տեղեկատվությունը բացակայում է և, ըստ ՀՀ ՄԱՊԾ –ի աշխատակիցների, խախտումներ չեն կարող լինել, քանի որ պայմանագիրը կնքվում է ըստ հստակ սահմանված կարգի և ստանդարտ ձևի:

Գնումների գործընթացից և վճարման ծառայություններ մատուցելու համար ՀՀ ՄԱՊԾ հետ համագործակցությունից բավարարվածության աստիճանը գնահատելու նպատակով բանկերի, «Հայփոստ»-ի և ՀՀ ՄԱՊԾ ներկայացուցիչների հետ կազմակերպվել և իրականացվել է թվով երեք ֆոկուս խումբ (ՖԽ) քննարկում: ՖԽ քննարկման ընթացքում վճարման ծառայությունների գնումների պայմանագրի գործընթացից բավարարվածության աստիճանը գնահատելու նպատակով քննարկվել են հետևյալ հարցերը.

1. Արդյո՞ք գործընկեր կառույցները բավարարված են ՀՀ ՄԱՊԾ հետ վճարման ծառայությունների, գնումների և պայմանագրերի կնքման գործընթացից, կա՞րդյոք որոշակի լրացումների/փոփոխությունների անհրաժեշտություն:
2. Արդյո՞ք գործընկեր կառույցները բավարարված են պայմանագրում ամրագրված կողմերի (բանկերի/«Հայփոստ»-ի և ՀՀ ՄԱՊԾ) իրավունքների ու պարտականությունների հստակությունից:
3. Արդյո՞ք գործընկեր կառույցները բավարար են համարում պայմանագրում ամրագրված վեճերի ու տարաձայնությունների լուծման կարգը (բանակցությունների վարում, համաձայնության չգալու դեպքում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով):
4. Ի՞նչ առաջարկություններ ունեն պայմանագրի կնքման/վերակնքման գործընթացի և պայմանագրի իրականացման վերահսկողության հետ կապված և այլն:

«Հայփոստ» ՓԲԸ –ի ներկայացուցիչներն ընդհանուր առմամբ բավարարված են վճարման ծառայությունների, գնումների և պայմանագրերի կնքման գործընթացից: Նշվեց, որ մինչ 2011 թվականը վճարման ծառայությունները մատուցվում էին ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից տրամադրվող վճարման ցուցակների հիման վրա, որոնք տպագրվում էին ըստ վճարման տեսակների. դա պայմանագրի պահանջ էր: Սակայն ներկայումս ՀՀ ՄԱՊԾ-ն տրամադրում է մեկ ընդհանուր էլեկտրոնային ցուցակ, որում առանձնացված չեն վճարման տեսակները. այդ փոփոխությունն արվել է առանց պայմանագրում համապատասխան դրույթի ամրագրման, ինչը սակայն արվել է լրացուցիչ համաձայնագրի միջոցով: Դա վկայում է, որ պայմանագրի կնքման գործող կարգը հնարավորություն է տալիս լրացուցիչ համաձայնագրի միջոցով կատարել անհրաժեշտ փոփոխություններ՝ համագործակցությունն ավելի արդյունավետ դարձնելու և մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու, կոռուպցիոն հնարավոր ռիսկերը կանխարգելելու նպատակով: Նման լրացուցիչ համաձայնագրի անհրաժեշտության մասին նշել են նաև բանկերի ներկայացուցիչները:

ՖԽ մասնակից բանկերի ներկայացուցիչները նշել են, որ վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագրերը տիպային են և կողմերն առաջնորդվում են միանման պայմաններով: Ընդհանուր առմամբ, բանկերի ներկայացուցիչները հիմնականում գոհ են պայմանագրերի կնքման գործընթացից, սակայն առաջարկություն են հնչեցրել, 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 ՄԱՊԾ-ի միջև համագործակցությունն ու մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու նպատակով նրանք առաջարկեցին.

- պայմանագրին կից լրացուցիչ համաձայնագրի հնարավորություն ընձեռել՝ պայմանագրի կողմերին հուզող հարցերն արտացոլելու և դրանց լուծումներ տալու նպատակով,

- որպես տարբերակ՝ պայմանագրում ունենալ կետ, համաձայն որի, գործառնական առանձնահատկություններից ելնելով, բանկերի հետ պայմանագրում կարող են սահմանվել փոխադարձաբար համաձայնեցված դրույթներ:

### **Անփոփ եզրակացություն.**

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

ՀՀ ՍԱՊԾ-ն սահմանված կարգով 2014թ. և 2015թ. բանակցություններ է վարել «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հետ՝ կանխիկ և թվով 17/16 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 աշխատակիցների, 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:

Գործընթացի մասին որպես հիմնական առաջարկություն կարելի է դիտարկել բանկերի հետ պայմանագրին կից գործառնական առանձնահատկությունները համաձայնեցնելու համար առդիր ունենալու հնարավորությունը, իսկ Հայփոստի պայմանագրում կատարել փոփոխություն՝ վճարման ցուցակներն էլեկտրոնային տարբերակով տրամադրելու մասով:

Քաղաքացիներին տարեկան մեկ անգամ բանկ ներկայանալու պահանջի մասին իրազեկելը ՀՀ ՍԱՊԾ 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:

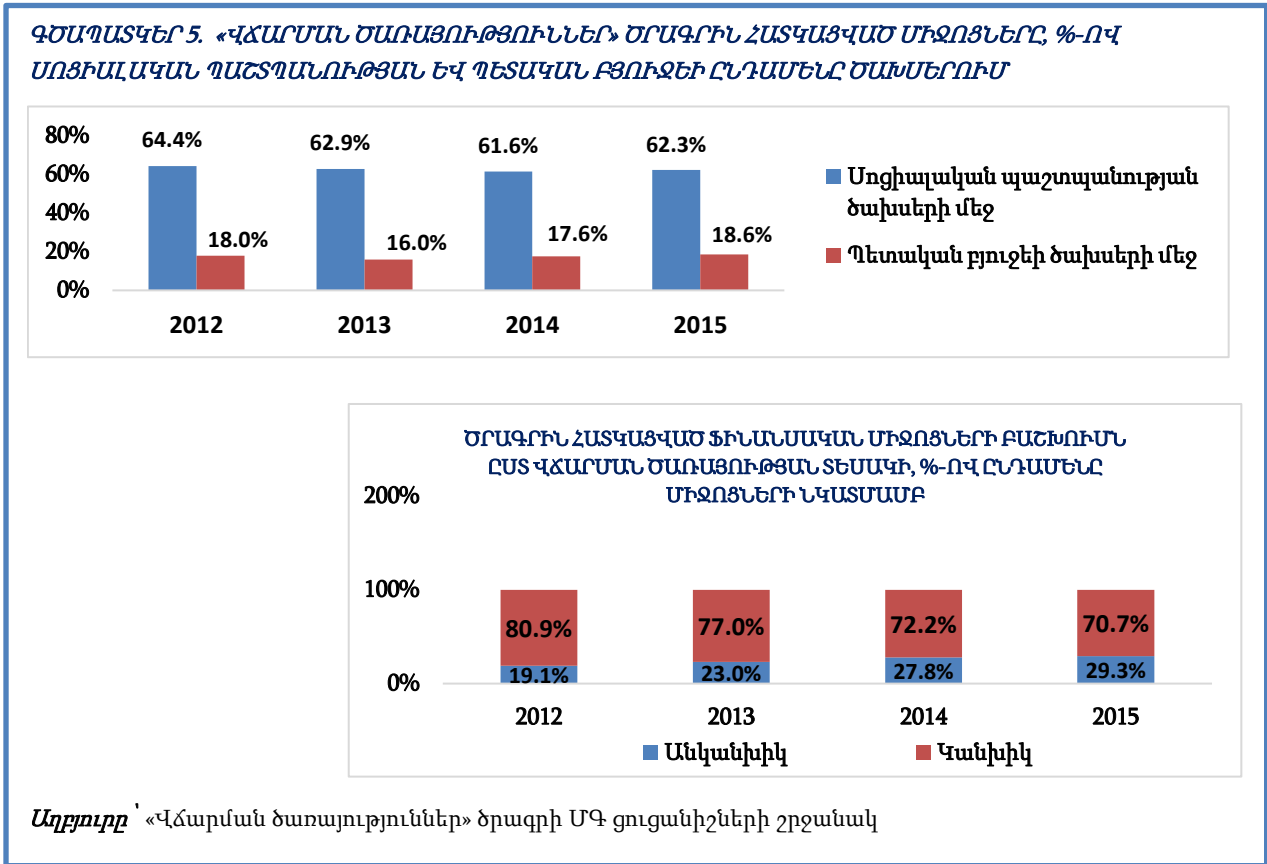
### **Ոլորտ 3. Վճարման ծառայությունների մատուցման ծախսեր**

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրի համար հատկացված ֆինանսական միջոցները ստորաբաժանվում են երկու մեծ խմբի .

- կենսաթոշակների, ծերության, հաշմանդամության և կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների և պատվովճարների և այլ նպաստների ու փոխհատուցման գումարների վճարմանն ուղղված միջոցներ,
- վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարներ:

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրին 2012-2015թթ.-ին (ըստ առանձին տարիների) հատկացվել են սոցիալական պաշտպանության ծախսերի 62%-ից- 64%-ը և պետական բյուջեի ծախսերի (ըստ առանձին տարիների) 16%-ից 18.6%-ը (տես գծապատկեր 5-ը):

Հատկացված միջոցների 29.3%-ը 2015թ.-ին ուղղվել է անկանխիկ, իսկ 70.7%-ը՝ կանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանը, ընդ որում, 2012թ. համեմատ, 2015թ.-ին անկանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանն ուղղված միջոցները գրեթե կրկնապատկվել են, իսկ կանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանն ուղղված միջոցներն ավելացել են 14%-ով (տես գծապատկեր 5-ը):

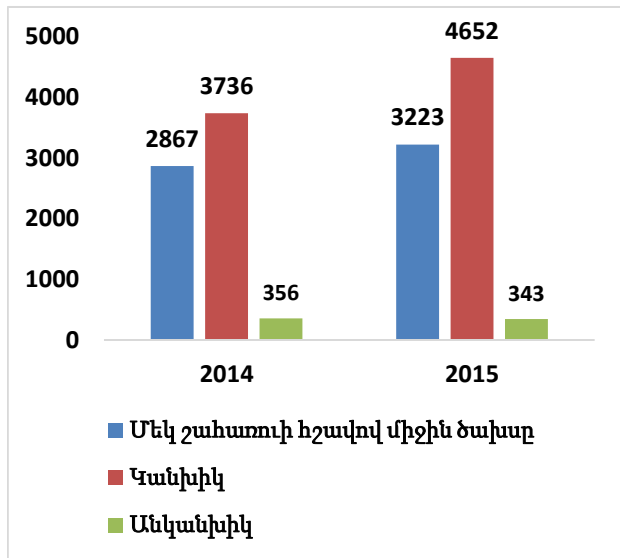


Սույն ծրագրի ՄԳ տեսանկյունից առավել հետաքրքրություն է ներկայացնում վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարների չափը:

2011թ. հուլիսից 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 վարձավճարների 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 վարձավճարի չափը (կանխիկ և անկանխիկ միասին) մեկ շահառուի հաշվով կազմել է 3050 դրամ, ընդ որում կանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման միջին տարեկան վաճավճարի չափը կազմում է 4288 դրամ և մոտ 12 անգամ գերազանցում է անկանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարի չափը (տես գծապատկեր 6-ը): 2015թ.-ին մեկ շահառուի հաշվով կանխիկ վճարման ծառայության վարձավճարի չափի աճը՝ 2014թ. համեմատ, պայմանավորված է կենսաթոշակի/նպաստի չափի

**ԳՏԱՊԱՏԿԵՐ 6. ՎՃԱՐՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԻՋԻՆ ՎԱՐՉԱՎՃԱՐԻ ՏԱՐԵԿԱՆ ՉԱՓԸ ՄԵՎ ՇԱՀԱՌՈՒԻ ՀԱՇՎՈՎ, ԴՐԱՄ**



*Աղբյուրը՝ «Վճարման ծառայություններ» ծրագրի ՄԳ ցուցանիշների շրջանակ*

**ՆԵՐԴՐԻ 1. ԽՆԱՅՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ՝ ԱՆՎԱՆԽԻԿ ՎՃԱՐՈՒՄՆԵՐԻ ԽՐԱՄՈՒՄՍԱՆ ԱՐՅՈՒՆՔՈՒՄ**

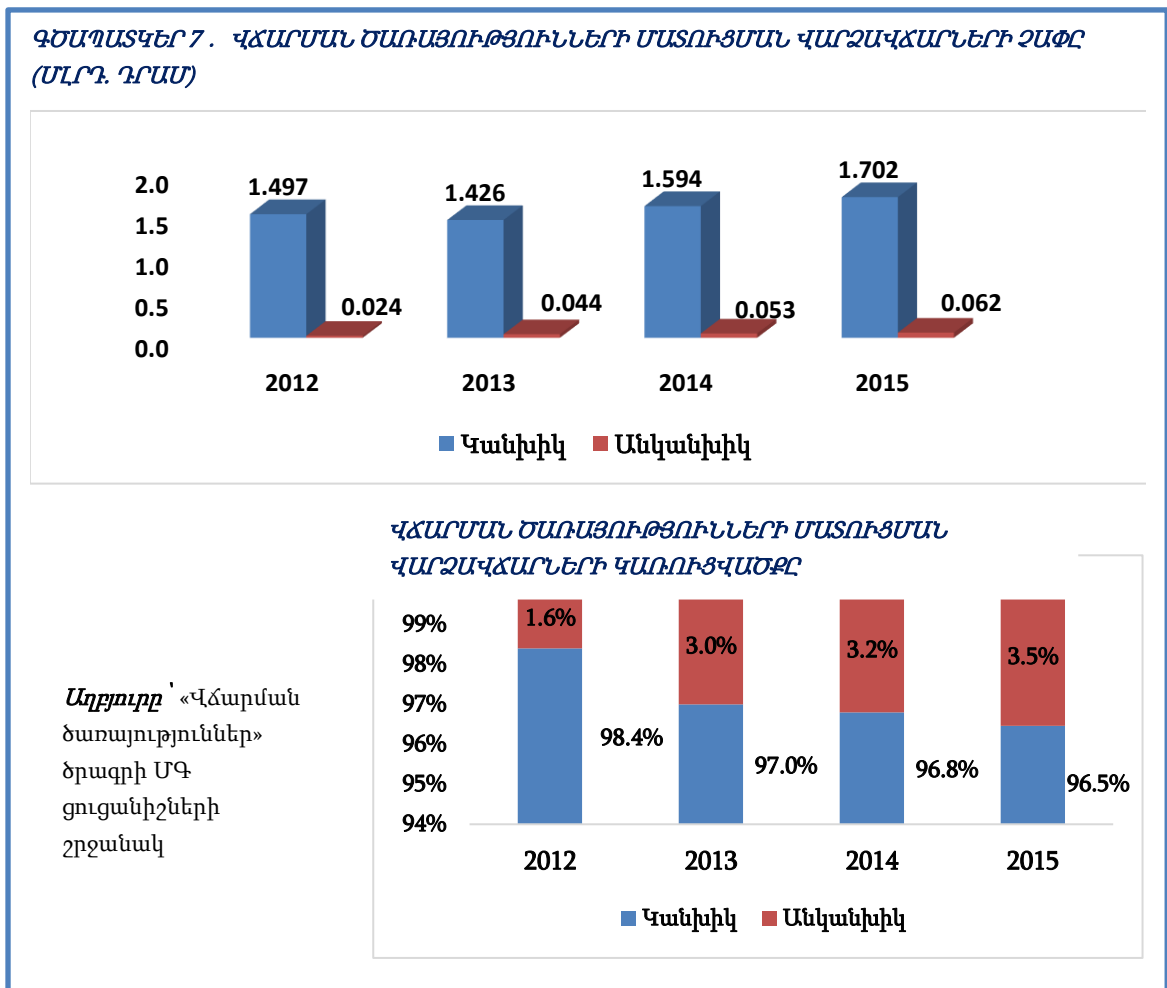
Անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների տրամադրումը ոչ միայն նպաստում է կոռուպցիոն հնարավոր ռիսկերի նվազեցմանը, այլ նաև խնայում է էական ֆինանսական միջոցներ, որոնք կարելի է ուղղել վճարման ծառայությունների մատչելիության և որակի բարձրացմանը: Այդ են վկայում ստորև բերված աղյուսակի տվյալները (հաշվարկները կատարված են 2015թ. տվյալների հիման վրա):

| Սցենար   | Շահառուներին հասկացված միջոցները, մլն. դրամ | Վարձավճարի չափը, մլն. դրամ                 | Ընդամենը, մլն. դրամ |
|--|---|--|---------------------|
| Փաստացի իրավիճակ, բազային սցենար                           | 241497.9                                    | 1764.3<br>(անկանխիկ՝ 62.3<br>կանխիկ՝ 1702) | 243262.2            |
| Սցենար 1. Վճարումները կատարվում են միայն կանխիկ եղանակով   | 241497.9                                    | 2415.0 (241497.9 x 1%)                     | 243912.9            |
|  |   | <b>Կայահանջվեն լրացուցիչ միջոցներ</b>      | <b>650.7</b>        |
| Սցենար 2. Վճարումները կատարվում են միայն անկանխիկ եղանակով | 241497.9                                    | 208.2 (578470*360)                         | 241706.1            |
|  |   | <b>Կխնայվեն միջոցներ</b>                   | <b>1556.1</b>       |

Հետևաբար, վճարման ծառայությունների անկանխիկ եղանակից օգտվող շահառուների թվաքանակի ավելացումը կարող է բերել էական խնայողությունների, որոնք էլ, իրենց հերթին, կարող են օգտագործվել թե՛ հանրային իրազեկման մակարդակի բարձրացմանը, և թե՛ տրամադրվող վճարման ծառայությունների որակի բարելավմանը:

բարձրացմամբ:<sup>5</sup> Եթե վճարման ծառայությունները մատուցվեին միայն անկանխիկ եղանակով, ապա փաստացի ծախսվող 1,8 միլիարդ դրամի փոխարեն, որպես վարձավճար կծախսվեր 208.2 միլիոն դրամ: Այս հիպոթետիկ հաշվարկները կատարվել են 2015թ.-ի տվյալների հիման վրա և ներկայացված են ներդիր 1-ում:

2015թ. վճարման ծառայությունների մատուցման վարձավճարների համար հատկացված միջոցները 2012թ. համեմատ ավելացել են 16%-ով, իսկ 2014թ. համեմատ՝ 7.1%-ով և կազմել են 1.76 մլրդ դրամ: Կանխիկ վճարման ծառայությունների վարձավճարների ֆինանսավորման ծախսերի բաժինը ընդամենը վարձավճարների համար հատկացված միջոցների մեջ 2012-2015թթ. հիմնականում դրսևորել է նվազման միտում՝ 2012թ. 98.4%-ից նվազելով մինչև 96.5%-ի 2015թ.-ին: Անկանխիկ վճարման ծառայությունների վարձավճարների բաժինն, ընդհակառակը, 2012-2015թթ. կրկնապատկվել է՝ 2012թ.-ի 1.6%-ի համեմատ 2015թ. կազմելով 3.5% (զճապատկեր 7):



<sup>5</sup> 2014թ.-ին միջին աշխատանքային կենսաթոշակը կազմել է 35996 դրամ, իսկ ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու նպաստի միջին չափը կազմել է 15852 դրամ, 2015թ. այս ցուցանիշները կազմել են համապատասխանաբար 40520 և 17833 դրամ:

### Անկողի եզրակացություն.

«Վճարման ծառայություններ» ծրագրին 2012-2015թթ. ին (ըստ առանձին տարիների) հատկացվել են սոցիալական պաշտպանության ծախսերի 62%-ից 64%-ը և պետական բյուջեի ծախսերի (ըստ առանձին տարիների) 16%-ից 18.6%-ը:

Հատկացված միջոցների 29.3%-ը 2015թ.-ին ուղղվել է անկանխիկ, իսկ 70.7%-ը՝ կանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանը, ընդ որում, 2012թ. համեմատ, 2015թ.-ին անկանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանն ուղղված միջոցները գրեթե կրկնապատկվել են՝ վկայելով այս ծառայությունից օգտվողների թվաքանակի աճի մասին, իսկ կանխիկ վճարումների ֆինանսավորմանն ուղղված միջոցներն ավելացել են ընդամենը 14%-ով՝ վկայելով շահառուների շրջանում վճարման այս տեսակին նախապատվություն տալու նվազման մասին:

**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, ինչը գրեթե 12 անգամ ցածր է, քան կանխիկ վճարման ծառայությունների մատուցման տարեկան վաճառվածարի չափը՝ 4288 դրամ:

Շահառուների շրջանում տարվելիք ակտիվ քարոզչությունը անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայություններից օգտվելու համար կհանգեցնի շոշափելի խնայողությունների: **Հիպոթեթիկ հաշվարկները ցույց են տալիս, որ այլ հավասար պայմաններում, եթե վճարման ծառայությունները մատուցվեն բացառապես անկանխիկ եղանակով, ապա ՀՀ պետական բյուջեից տարեկան կխնայվի 1.6 միլիարդ դրամ:**

Անկանխիկ եղանակով վճարման ծառայությունների տրամադրումը ոչ միայն նպաստում է կոռուպցիոն հնարավոր ռիսկերի նվազեցմանը, այլ նաև խնայում է էական ֆինանսական միջոցներ, որոնք կարելի կլինի ուղղել վճարման ծառայությունների մատչելիության և որակի բարձրացմանը:

ՀՀ ՄԱՊԾ-ի կողմից այս բաժնի վերաբերյալ տեղեկատվություն է ներկայացվել միայն 2015թ. համար: Ընդհանուր առմամբ, տեխնիկապես բարդություն է ներկայացնում 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:

### **Ոլորտ 4. Վճարման ծառայությունների արդյունավետությունը**

Այս բաժնի ՄԳ ցուցանիշների վերաբերյալ ՀՀ ՄԱՊԾ-ի կողմից տվյալներ ընդհանրապես չեն ներկայացվել, որը թերևս կարող է ունենալ որոշակի օբյեկտիվ պատճառ այն առումով, որ նման վիճակագրություն ՀՀ ՄԱՊԾ-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: Կան ընթացիկ աշխատանքներ, որոնք անհրաժեշտ է իրականացնել վճարման գործընթացն անխափան կազմակերպելու համար և որոնց համար սահմանված ժամկետները խաչաձևվում են, կամ որևէ գործընթացի համար հատուկ աշխատող չի առանձնացված, համապատասխան վարչության կամ բաժնի բոլոր աշխատողները պատասխանատու են վերջնական արդյունքի համար: Վճարման համար շահառուների ցուցակներն՝ ամբողջացված, ծառայությունը մատուցող կազմակերպություններին պետք է ուղարկվեն 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 և վերջնական ցուցակների ճշգրտության համար պատասխանատու է ՀՀ ՍԱՊԾ ամբողջ անձնակազմը:

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:



Ֆոտո քննարկում ՀՀ ՍԱՊԾ ներկայացուցիչների հետ ՀՀ ՍԱՊԾ հանդիպումների սենյակում, 19.02.2016թ.

Վճարող կազմակերպությունների կողմից կամ ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից թույլ տված խախտումների թվի մասին ևս 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 ԱԽ անդամներն առաջարկում են մշակել հիմնավոր առաջարկ և տեխնիկական նկարագիր՝ առկա ՏՏ հնարավորություններով այս ցուցանիշները ստանալու համար:

Ծրագրի վարչարարության մասին տեղեկատվության հիմնական աղբյուր հանդիսացել են վճարման ծառայություններ մատուցող կառույցների և ՀՀ ՄԱՊԾ աշխատողների շրջանում ֆոկուս խումբ քննարկումները: ՀՀ ՄԱՊԾ աշխատողների հետ ՖԽ հանդիպմանը մասնակցում էին ինչպես ՄԱՊԾ կենտրոնական գրասենյակի, այնպես էլ տարածքային բաժինների ներկայացուցիչներ:

Քննարկման ժամանակ վճարման ծառայությունները դիտարկվել են երկու հարթությամբ. ծառայությունների կանխիկ և անկանխիկ տրամադրում:

Ընդհանուր առմամբ, ՖԽ անդամների գնահատականը ծառայությունների մատուցմանը դրական էր, սակայն նշվել են մի շարք խնդիրներ, որոնք միանշանակ ծառայություն մատուցողների լուծման դաշտում չեն, այլ ենթադրում են առավել համակարգված մոտեցում:

**Անկանխիկ վճարման դեպքում** - ըստ ՖԽ մասնակիցների, բանկային հաշիվների պայմանագրերի կնքման հետ կապված խնդիրներ հիմնականում չկան, բացառությամբ **քաղաքացիների համար տարեկան մեկ անգամ բանկ ներկայանալու անհրաժեշտության** հետ կապված խնդիրների: ՄԱՊԾ աշխատողները համոզված են, որ բանկերն իրենք պետք է կազմակերպեն այդ իրազեկումը, քանի որ քաղաքացու հետ պայմանագիր կնքելիս՝ պայմանագրում նշված է, որ տարեկան մեկ անգամ անձը պետք է ներկայանա բանկ, պարզապես բանկը պետք է հիշեցում ուղարկի, որպեսզի այդ պայմանը մոռացության չտրվի: Մինչդեռ բանկերն իրազեկված չեն, որ շահառուներին պետք է տեղյակ պահեն, որ տարեկան մեկ անգամ շահառուն պետք է անձամբ ներկայանա բանկի տարածքային գրասենյակ և հաստատի իր՝ Հայաստանի Հանրապետությունում փաստացի գտնվելու իրողությունը: Եվ եթե չներկայանալու պատճառով քաղաքացու կենսաթոշակի վճարումը դադարեցվել է, քաղաքացին պետք է նախ այցելի ՄԱՊԾ տարածքային բաժին, դիմում ներկայացնի կենսաթոշակի վերականգնման համար, որից հետո ներկայանա բանկ՝ բանկումատի քարտը ստանալու համար:

Ինչպես նշվեց ոլորտ 2-ի վերլուծության մասում, քաղաքացիներին այս պահանջի մասին իրազեկելու հարցը բանկերի և ՀՀ ՄԱՊԾ միջև հստակեցված չէ: Ըստ ՀՀ ՄԱՊԾ ներկայացուցիչների (հատկապես տարածքային բաժինների)՝ քաղաքացիներին պետք է իրազեկեն բանկերը:

Ծրագրի շահառուներին թյուրիմացության մեջ է գցում նաև բանկային քարտերի վավերականության ժամկետը. բանկային քարտերը հիմնականում տրվում են երկու տարի ժամկետով, որը, սակայն, կապ չունի տարեկան մեկ անգամ կենսաթոշակառուի բանկ ներկայանալու պահանջի հետ: Հարկ է նշել նաև, որ պայմանագրում նշվում է, որ պետք է ներկայանալ ոչ թե տասներկու ամիսը լրանալուց հետո, այլ տասներկու ամսվա ընթացքում, այսինքն, եթե կենսաթոշակառուն այդ տասներկու ամսվա ընթացքում ինչ որ

ուրիշ գործով մտնում է բանկ, միաժամանակ կարող է մոտենալ և փաստել իր ներկայությունը Հայաստանում, սակայն այս մասին իրազեկվածությունը շատ ցածր է:

Քաղաքացիներին տարեկան մեկ անգամ բանկ ներկայանալու պահանջի մասին իրազեկելը ՀՀ ՄԱՊԾ և բանկերի միջև կնքվող պայմանագրի մաս չէ 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 գուտ ղեկավարի որոշմամբ՝ քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու համար:

Դրական տեղաշարժ այս հարցում կա նաև ՄԱՊԾ կողմից, քանի որ որոշ տարածքային բաժիններ կենսաթոշակի վերականգնման դիմումը ներկայացնելիս արդեն նախապես քաղաքացիներին տեղեկացնում են, որ պետք է տարեկան մեկ անգամ ներկայանան բանկ և վերակնքեն պայմանագիրը՝ կենսաթոշակի վճարումը շարունակելու համար:

Բանկերի կողմից **քաղաքացիներին բանկային քարտ տրամադրելու** հետ կապված բողոքներ գրեթե չեն լինում: Աշխատող շահառուներն ավելի շատ նախընտրում են օգտվել բանկային համակարգից, *«այն մարդիկ, ովքեր աշխատում են և աշխատավարձը ստանում են քարտերով, միանշանակ թոշակն էլ նախընտրում են ստանալ քարտերով»*: Բանկերի ծառայությունից հատկապես դժվարանում են օգտվել հաշմանդամություն ունեցող քաղաքացիները, որոնց համար ֆիզիկապես շատ դժվար է բանկ ներկայանալը:

**Բանկերի հետ քաղաքացիների պայմանագիր վերակնքելու պահանջը** խնդիր չի առաջացնում, որովհետև անկախ այն հանգամանքից, թե երբ է քաղաքացու հետ կնքվել պայմանագիր, անձը միևնույն է կենսաթոշակը ստանում է հաջորդ ամսվա սկզբից:

Բանկերի կողմից քաղաքացիներին սպասարկելու հիմնական խնդիրը՝ ըստ ՄԱՊԾ աշխատողների, ամսվա սկզբին բանկոմատների գերծանրաբեռնվածությունն է, որի պատճառով կամ գումարն է շուտ վերջանում, կամ բանկոմատների մոտ հերթեր են գոյանում, իսկ քաղաքացիները դժգոհությունն ուղղում են ՄԱՊԾ-ին:

**Կանխիկ վճարման դեպքում**, ըստ ՖԽ քննարկման մասնակիցների, Հայփոստի մատուցած ծառայություններից քաղաքացիները բավականին գոհ են: Նկատելի էր նաև քննարկման մասնակիցներից տարածքային բաժինների աշխատողների նախապատվությունը Հայփոստի կողմից մատուցված ծառայություններին: ՀՀ ՄԱՊԾ համար շատ կարևոր է նաև, որ Հայփոստի միջոցով կարողանում են պարբերաբար թարմացնել կենսաթոշակառուների փաստացի բնակության հետ կապված տվյալները, *«այսինքն, եթե կենսաթոշակառուն գրանցված է մեկ հասցեում, բայց ապրում է մեկ այլ տեղ»*, Հայփոստի միջոցով հնարավոր է որոշակի տեղեկատվություն ստանալ դրա մասին:

ՖԽ քննարկման ժամանակ նշվեց, որ թեև, Հայփոստի մատուցած ծառայությունները



«15 անգամ ավելի թանկ են, քան բանկի կողմից մատուցած ծառայությունները, սակայն պետք է հաշվի առնել այն հանգամանքը, որ գոյություն ունեն քաղաքացիներ, ովքեր հաշմանդամ են և չեն կարող գնալ բանկ, իսկ բանկը այս պահին հրաժարվում է այցելել մարդուն՝ տուն, հավաստելու համար, որ կենսաթոշակառուն գտնվում է Հայաստանում: Ճիշտ է կան որոշակի բանկեր, որոնք մատուցում են այդ ծառայությունը, սակայն այդ հարցի լրիվ կարգավորում այս պահին դեռ չկա»:

Գյուղական բնակավայրերի համար Հայփոստի ծառայություններն անփոխարինելի են. փոստատարներն անգամ ավանակի վրա բարձրանում են սարը՝ հովիվներին կենսաթոշակ վճարելու համար:

**Հայփոստի ներկայացուցիչների հետ ՖԽ քննարկման ժամանակ** նշվեց, որ վերջին ժամանակաշրջանում ՍԱՊԾ տարածքային ստորաբաժանումների և տեղական փոստային բաժանմունքների միջև աշխատանքը խիստ սահմանափակված է (միայն ցուցակները վերցնել և ռեեստրերը հանձնել) և ցանկացած խնդրի մասին տեղեկացնում են գլխամաս, այլ ոչ թե համապատասխան փոստային բաժանմունք: Նմանապես, եթե ինչ-որ խնդիրներ են լինում ցուցակների հետ կապված, տվյալները ճշտվում են հենց ՍԱՊԾ գլխամասից, այլ ոչ թե տարածքային ստորաբաժանումներից: Նախկինում տարածքային բաժնի պետը կարող էր հեռախոսով Հայփոստի բաժանմունքին հրահանգել ինչ-որ վճարում կատարել կամ չկատարել: **Այսօր Հայփոստի տարածքային բաժանմունք և ՍԱՊԾ տարածքային բաժնի փոխգործակցությունը սահմանափակված է, ինչն ակնհայտ նվազեցնում է հնարավոր կոռուպցիոն ռիսկերը:** Բերվեցին մի քանի օրինակներ, որոնք ապացուցում էին գլխամասային գրասենյակների համագործակցության նպատակահարմարությունը. օրինակ, դեպքեր են լինում, երբ քաղաքացին մոտենում է նույնականացման քարտով, սակայն անձնագրի տվյալները չեն համապատասխանում ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից ներկայացրած ցուցակի տվյալներին, այդ դեպքում՝ ըստ ՀՀ ՍԱՊԾ կողմից տրված համապատասխան գրության, ստուգվում և համադրվում է անձի սոցիալական քարտի տվյալների համապատասխանությունը և նոր միայն կատարվում վճարումը: Սակայն, եթե միննույն քաղաքացին արդեն երկրորդ ամիսն է ներկայանում նույնականացման քարտով և վճարման ցուցակում չեն լինում համապատասխան ուղղումներ/ճշտումներ, ապա զանգահարում են ՍԱՊԾ՝ պարզելու, թե ինչու դեռևս չեն կատարվել համապատասխան փոփոխություններ: Բացի այդ, լինում են դեպքեր, երբ լիազորագրով անձը մոտենում է փոստային բաժանմունք, բայց ՀՀ ՍԱՊԾ ցուցակում ներառված չեն լինում վերջինիս տվյալները, և քանի որ լիազորագրում նշված է լինում, որ քաղաքացուն պետք է սպասարկել այդ նույն ամսում, այդ դեպքում ևս համագործակցում են ՍԱՊԾ գլխամասի հետ և տրվում է համապատասխան տեղեկանք, որի հիման վրա իրականացվում է վճարումը:

Քննարկման ընթացքում նշվեց նաև, որ ՄԱՊԾ-ի կողմից մահացած շահառուների ցուցակները տրամադրելուց հետո հնարավոր է դարձել նաև վերահսկողություն սահմանել ներքին օդակների՝ տարածքային փոստային բաժանմունքների նկատմամբ: Լինում են դեպքեր, որ մահացած անձի տվյալները նշված են լինում ցուցակում, սակայն լիազորված անձը լիազորագրով մոտենում է փոստային բաժանմունք, որ ստանա գումարը. նախկինում գումարը վճարվում էր, իսկ այսօր, փոստի բաժանմունքը կարողանում է բացահայտել սխալը և կանխել նման դեպքերը:

Համագործակցության դրական արդյունք նշվեց այն, որ մարզային փոստային բաժանմունքները նույնպես ստանում են էլեկտրոնային ցուցակներ: Ընդ որում, նշվեց, որ չնայած թղթային ցուցակով է իրականացվում վճարումը, բայց հետո համապատասխան մուտքագրումներ են արվում էլեկտրոնային ցուցակում: Այս առումով ցուցակները բավականին մաքրվել են հասցեների ճշտումների տեսանկյունից, կատարվել է հասցեների համապատասխանեցում փոստային բաժանմունքների հետ, այսինքն յուրաքանչյուր փոստային բաժանմունք ունի իր համապատասխան սպասարկվող տարածքը: Բացի այդ, նշվեց, որ կան գյուղեր, որտեղ նշված չեն բնակարանների հասցեները կամ հին հասցեներն են, և ՄԱՊԾ-ն մեծ խնդիր ուներ այդ հասցեների կարգավորման հետ կապված: Այս առումով բավականին մեծ աշխատանք է տարվել, և դրանում շատ մեծ է հատկապես փոստատարների դերը, ովքեր ավելի շատ տեղեկատվության են տիրապետում: Իմանալով տվյալ տան հասցեն՝ նրանք ցուցակում նշումներ են կատարում, որն էլ ուղարկվում է ՄԱՊԾ՝ համապատասխան ճշտումներ կատարելու համար:

Հայփոստի կողմից խարդախությունները, կեղծարարությունները կանխելու նպատակով արդեն երկու տարի է Հայփոստում ակտիվորեն իրականացվում են մարդկային ռեսուրսների ռոտացիաներ, մշտապես ատեստացիաների, վերապատրաստումների շնորհիվ կադրերը մաքրվում են, ինչպես նաև փոստատարները, փոստային բաժանմունքների օպերատորները անընդհատ մի բաժանմունքից տեղափոխվում են մեկ այլ բաժանմունք՝ կոռուպցիոն ռիսկեր առաջացնող խնդիրներից առավելագույնս խուսափելու համար:

Բացի այդ, նշվեց, որ 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: Պայմանագրի տեխնիկական բնութագրի մեջ նշված է լինում, թե ինչպես պետք է կատարվի վճարումը՝ կամ հասցեական առաքման միջոցով, կամ էլ տվյալ հասցեն սպասարկող փոստային բաժանմունքից: Քննարկման մասնակիցները կարծիք հայտնեցին, որ նոր ծրագրերի ներդրմամբ հնարավոր կլինի հետագայում լուծել այս խնդիրը, եթե բոլոր ստորաբաժանումները լինեն առցանց (online):

Համագործակցության շրջանակներում նշվեց, որ ՄԱՊԾ-ն տրամադրում է հանրապետությունից բացակայող շահառուների ցանկ «չվճարել» նշագրումով և կից գրությամբ՝ վճարումն իրականացնել բացարձակապես ՄԱՊԾ տրամադրած տեղեկանքի հիման վրա: Սակայն պրակտիկական ցույց է տալիս, որ այդ ցանկում հաճախ են լինում անճշտություններ, լինում են , օրինակ, դեպքեր, երբ կենսաթոշակառուն ոչ թե բացակայում

է երկրից, այլ անկողնային հիվանդ է: Օրենքը պահանջում է, որ կենսաթոշակատուն անձամբ ներկայանա ՀՀ ՄԱՊԾ տարածքային գրասենյակ՝ համապատասխան ուղղումներ կատարելու համար, իսկ շատ դեպքերում հիվանդ շահառուն և նույնիսկ խնամակալն ի վիճակի չեն լինում այցելել/ներկայանալ ՄԱՊԾ: Ուստի այս դեպքերի համար քննարկման մասնակիցները առաջարկում են ներգրավել սոցիալական աշխատողներին՝ այցելելու տվյալ շահառուի բնակարան և ճշգրտումներ անել, քանի որ Հայփոստի տրամադրած տեղեկատվությունը բավարար հիմք չի հանդիսանում:

ՖՄ քննարկման արդյունքում բացահայտվեց, որ բանկերը չունեն միատեսակ ծրագրային համակարգ՝ վճարման ծառայությունները կատարելու համար: Յուրաքանչյուր բանկ ծառայությունը մատուցելու համար մշակել է իր վճարման համակարգը: Բանկերը ստանում են վճարման ցուցակը ՀՀ ՄԱՊԾ-ից, որտեղ նշված են հաճախորդների անունները, հաշվեհամարները՝ համապատասխան գումարներով, և այդ գումարների ընդհանուր չափով գումարը: Վճարման ցուցակն ինքնաշխատ եղանակով ներբեռնվում է ծրագիր, որն էլ գումարներն ինքնաշխատ եղանակով փոխանցում է համապատասխան հաշվեհամարներին:

Սակայն տարբեր բանկերում շահառուի և վճարի մասին տեղեկատվությունը տարբեր եղանակով է երևում. մի տեղ հնարավոր է տարանջատել, թե ինչ տեսակի վճար է ստանում քաղաքացին ըստ կողավորման՝ ցուցակում երևում են, թե քանիսն են կենսաթոշակ, պատվովճար, հաշմանդամության կենսաթոշակ, նպաստ և այլն: Իսկ մի քանի բանկերում երևում է միայն ընդհանուր գումարը: Քննարկման ընթացքում նշվեց նաև, որ կան դեպքեր, երբ մի շահառուն միաժամանակ ստանում է տարբեր տեսակի կենսաթոշակ, նպաստ և որևէ տարանցիկ հաշվից նրա հաշվեհամարին է փոխանցվում մի կլոր գումար և այդ տարբեր ծրագրերից ստացված գումարները տարանջատված չեն, ինչն էլ բարդացնում է գույքային պարտավորություններ ունենալու դեպքում կենսաթոշակատուի համապատասխան եկամտի/հաշվի վրա արգելանք դնելու, բռնագանձում կատարելու գործընթացը:



ՖՄ քննարկում բանկերի հետ  
USAID/PRIP գրասենյակ

Բացի այդ, բանկերի ներկայացուցիչները դժգոհություն են հայտնել, որ նրանք շատ հաճախ ստիպված են լինում իրականացնել անձի նույնականացման գործընթաց, երբ կենսաթոշակատուն, լինելով երկքաղաքացի, փոխում է իր անձնագիրը և ձեռք բերում օտարերկրյա անձնագիր: Այդ դեպքում նրանք ստիպված են լինում նայել արխիվները, վերանայել դիմումները և համեմատել:

ՖՄ քննարկման ժամանակ նշվել է, որ շատ հաճախ կենսաթոշակատուների գրքույկների մաշվածության, հին լինելու պատճառով տվյալներն ընթեռնելի չեն և առաջարկվեց նրանց իրազեկել, որ գրքույկները կարելի է փոխել: Բացի այդ, առաջարկ հնչեց, որպեսզի լինի որևէ ուղեցույց, որով կհստակեցվի կենսաթոշակի վճարման սպեցիֆիկ դեպքերի, հատկապես լիազորագրով ծառայությունների մատուցման համար

անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը և ներկայացման կարգը: Սակայն ՀՀ ՄԱՊԾ ներկայացուցիչները համամիտ չէին, որ անհրաժեշտություն կա լրացուցիչ պարզաբանումներ տրամադրելու քաղաքացիներին կամ ծառայություն մատուցողներին, որովհետև բոլոր իրավիճակները կանխատեսել հնարավոր չէ:

ՀՀ ՄԱՊԾ և բանկերի միջև համագործակցության բարելավման ոլորտ է նաև սխալ վճարումների դեպքում քաղաքացիների կողմից հետգանձման ենթակա գումարների վճարման ժամանակ վճարման հաշվեկշիռների համաձայնեցման հարցը: Թեև դա շատ ավելի ներքին կարգավորման հարց է: ՀՀ ՄԱՊԾ ֆինանսատնտեսական բաժնի համար խնդրահարույց էր, ըստ տարածքների, բանկերի գումարների հաշվեկշիռների համադրությունը:

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

### **Ամփոփ եզրակացություն.**

Վճարման ծառայությունների արդյունավետության գնահատման համար ԱԽ կողմից մշակված ցուցանիշների մասով ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից տվյալներ չեն ստացվել: Հաշվի առնելով այս բաժնի ցուցանիշների կարևորությունը ծրագրի արդյունավետության գնահատման համար՝ առաջարկվում է՝

- վերանայել և հստակեցնել ԱԽ կողմից մշակված ցուցանիշների ձևակերպումները,
- հանել օրենքով սահմանված ժամկետների խախտումների դեպքերի թվի մասին ցուցանիշները,
- մշակել հիմնավոր առաջարկ և տեխնիկական նկարագիր՝ առկա ՏՏ հնարավորություններով ցուցանիշների այս խմբի վերաբերյալ տվյալները հավաքագրելու համար,
- մասնավորապես կարևոր է ապահովել շահառուներից ստացված բողոք-դիմումների և դրանց տրված պատասխանների դասակարգումը,
- առանձնացնել սխալ հիմքով կատարված վճարումներն ըստ հիմքի և գումարի չափի:

Այդուհանդերձ, վճարման ծառայությունների վարչարարության արդյունավետության վերաբերյալ տեղեկատվություն ստացվել է ՀՀ ՄԱՊԾ աշխատողների և ծառայությունը մատուցող կառույցների՝ Հայփոստի և բանկերի ներկայացուցիչների հետ ֆոկուս խումբ քննարկումների արդյունքում: Ըստ ստացված տեղեկատվության՝ արձանագրվել են ծառայությունների մատուցման գործընթացի հետ կապված բարելավումներ և առաջարկություններ.

- Հայփոստի ներկայացուցիչները նշել են, որ էլեկտրոնային ցուցակները բավական ճշգրիտ են և հեշտացրել են ծառայությունների մատուցման աշխատանքները,

- մահացած կենսաթոշակառուների մասին ՀՀ ՄԱՊԾ կողմից Հայփոստին ներկայացվող տեղեկատվությունը զգալի նվազեցրել է ոչ համաչափ վճարումների քանակը և բարելավել ծառայությունների մատուցման որակը,
- Հայփոստի փոստատարները օգնել են ՀՀ ՄԱՊԾ 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 բանկումատներից օգտվելու կուլտուրան/մշակույթը ներդնել կենսաթոշակառուների շրջանում,
- քննարկման մասնակիցները շատ պատրաստակամ էին ներկայացնելու իրենց տեսակետը, առաջարկություններն ու մտահոգությունները և առաջարկեցին, որ տարեկան գոնե մեկ անգամ իրենց հնարավորություն ընձեռվի ՀՀ ՄԱՊԾ 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:
- կենսաթոշակառուի մահվան դեպքում տվյալ ամսվա կենսաթոշակը ընտանիքի անդամին՝ ՀՀ ՄԱՊԾ տեղեկանքի հիման վրա տրամադրելը պետք է ամրագրել օրենքով, բարձրացնել քաղաքացիների իրազեկվածությունը,
- դիտարկել տվյալ բանկում այլ հաշիվ ունենալու դեպքում կենսաթոշակային հաշիվը միավորելու հնարավորությունը, որպեսզի կենսաթոշակառուն նույն բանկում երկու հաշիվ և երկու առաձին քարտ չունենա,
- ՄԱՊԾ տարբեր ստորաբաժանումներ տարբեր կերպ են մեկնաբանում կենսաթոշակի վճարման հետ կապված խնդիրները և շփոթեցնում շահառուներին, շատ հաճախ այն հարցերը, որ պետք է լուծում ստանան ՄԱՊԾ կողմից, ուղղորդվում են բանկ,
- վճարման ծառայությունների մատուցման համար խնդիրներ է առաջացնում նաև շահառուի գրանցում ունենալու պարտադրանքը՝ կենսաթոշակ վճարելու համար, նպատակահարմար է քաղաքացիներին հնարավորություն տալ կենսաթոշակը ստանալ ոչ թե միայն հաշվառման, այլ նաև փաստացի բնակության հասցեով:
- դիտարկել/վերանայել հաշմանդամություն ունեցող և տեղաշարժման խնդիր ունեցող անձի համար տարին մեկ անգամ բանկ անձամբ ներկայանալու պարտադիր պայմանը, կամ Ճշտել սոց աշխատողների միջոցով, 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 անհրաժեշտ են

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

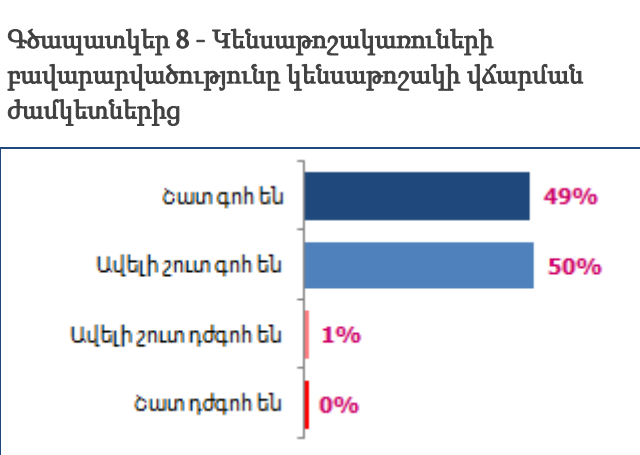
- Երկքաղաքացիություն ունեցող անձանց դեպքում հաճախ դժվարություն է առաջանում նրանց նույնականացնելը. ՄԱՊԾ-ն չի կարողանում նույնականացնել քաղաքացուն, եթե անձը երկրից դուրս է եկել ՀՀ անձնագրով և մուտք է գործել այլ, օրինակ, ՌԴ անձնագրով: Վճարման ցուցակներում այս դեպքերի հետ կապված լինում են անճշտություններ:

**Ոլորտ 5. Վճարման ծառայություններից շահառուների բավարարվածության աստիճանը**

Վճարման ծառայություններից շահառուների գոհունակության աստիճանի մասին տեղեկատվությունը ստացվել է ԱՄՆ ՄԶԳ Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագրի կողմից 2015թ-ի հունիս-հուլիս ամիսներին 1000 կենսաթոշակատուների շրջանում իրականացրած ընտրանքային հետազոտության միջոցով: Հետազոտության մանրամասն հաշվետվությունները բերված են սույն զեկույցին առդիր: Այս բաժնում համառոտ ներկայացված է վճարման ծառայությունների մասով շահառուների կարծիքի վերլուծությունը:

**Կենսաթոշակատուների բավարարվածությունը կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից**

Կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից շահառուների բավարարվածությունը կազմում է 99%, ինչը նշանակում է, որ գրեթե բոլոր շահառուները, անկախ բնակության վայրից, շատ գոհ են: Այս ցուցանիշը վկայում է, որ կենսաթոշակի վճարման ժամկետների հարցը այլևս խնդիր չէ, որի ապացույցը կենսաթոշակատուների միահամուռ և գոհունակություն արտահայտող կարծիքն է:



Աղյուսակ 2- Կենսաթոշակատուների բավարարվածությունը կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից ըստ նրանց բնակության վայրի

| Կենսաթոշակատուների բնակության վայրեր | Բավարարվածությունը |
|--------------------------------------|--------------------|
| Երևան                                | 99%                |
| Այլ քաղաքներ                         | 99%                |
| Գյուղեր                              | 99%                |

Աղբյուրը. ԱՄՆ ՄԶԳ Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագրի կողմից 2015թ-ի հունիս-հուլիս ամիսներին 1000 կենսաթոշակատուների շրջանում իրականացրած ընտրանքային հետազոտություն



Հարցման մասնակիցներն իրենց գոհունակությունը հիմնավորել են՝ նշելով, որ կենսաթոշակի վճարման ուշացումներ **երբեք** չեն լինում (78%), իսկ եթե այդպիսի դեպքեր լինում են, ապա շատ **հազվադեպ** (22%): Ընդ որում, կենսաթոշակի վճարման ուշացումների տակ հարցման մասնակիցները հիմնականում նկատի ունեն 2-3 օրվա ուշացումները, որոնք կարող են լինել այն դեպքում, եթե վճարման սահմանված օրը ոչ աշխատանքային օր է և կենսաթոշակառուները պետք է սպասեն դրան հաջորդող առաջին աշխատանքային օրվան:

Կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից դժգոհություն են հայտնել հարցման մասնակիցների միայն 1%-ը (1,000-ից 10-ը), նշելով, որ կենսաթոշակի վճարումը միշտ ուշացնում են (1,000-ից 5-ը) կամ հաճախ են ուշացնում (1,000-ից 5-ը): Այդ 10 հարցվողները բնակվում էին 7 համայնքներում, որտեղ հարցման մյուս մասնակիցները բավարարվածություն են հայտնել կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից: Ստորև ներկայացված է այդ 7 համայնքներում կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից հարցվողների բավարարվածության ցուցանիշները.

Աղյուսակ 3- Կենսաթոշակի վճարման ժամկետներից դժգոհ կենսաթոշակառուների թիվն ըստ համայնքների

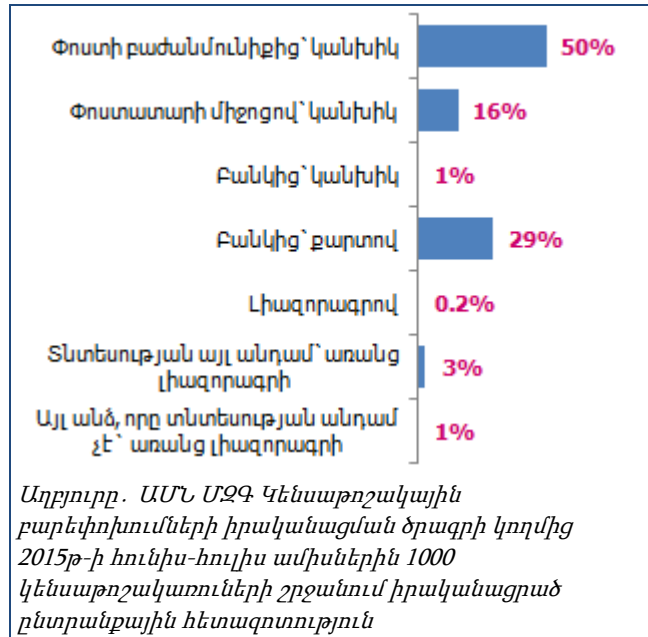
| Համայնքներ                     | Ռեսպոնդենտների ընդհանուր թիվը, որից | Կենսաթոշակի վճարման ժամկետից... |             |
|--------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------|
|                                |                                     | ...գոհ են                       | ...դժգոհ են |
| Էրեբունի վարչ. շրջան (Երևան)   | 40                                  | 38                              | 2           |
| Արաբկիր վարչ. շրջան (Երևան)    | 39                                  | 38                              | 1           |
| ք. Արտաշատ (Արարատի մարզ)      | 23                                  | 21                              | 2           |
| գ. Այնթապ (Արարատի մարզ)       | 20                                  | 19                              | 1           |
| գ. Գառնի (Կոտայքի մարզ)        | 18                                  | 16                              | 2           |
| գ. Բյուրական (Արագածոտնի մարզ) | 31                                  | 30                              | 1           |
| գ. Փարաքար (Արմավիրի մարզ)     | 26                                  | 25                              | 1           |

Աղբյուրը. ԱՄՆ ՄԶԳ Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագրի կողմից 2015թ-ի հունիս-հուլիս ամիսներին 1000 կենսաթոշակառուների շրջանում իրականացրած ընտրանքային հետազոտություն

**Կենսաթոշակը ստանալու եղանակը և դրանցից բավարարվածության աստիճանը:**

Հարցման մասնակիցներն իրենց կենսաթոշակներն ու նպաստները ստանում են տարբեր ձևերով, այդ թվում՝ փոստից (կանխիկ), տանը (փոստատարի միջոցով՝ կանխիկ), բանկից կանխիկ կամ քարտով, որոշ դեպքերում՝ այլ անձանց միջոցով (լիազորագրով կամ առանց դրա) և այլն: Հետազոտության արդյունքները ևս վկայում են, որ կենսաթոշակը ստանալու ձևերի մեջ գերակայում են երեքը. ա) փոստի բաժանմունքից՝ կանխիկ, բ) տանը, փոստատարի միջոցով՝ կանխիկ, և գ) բանկից քարտով: **Կենսաթոշակների ստացման առավել տարածված ձևը մնում է փոստի բաժանմունքից կանխիկ ստանալու եղանակը**, որից օգտվում է կենսաթոշակատուների 50%-ը (տես Գծապատկեր 9): Փոստի կամ փոստատարների միջոցով կենսաթոշակների բաժանման գերակշռող վիճակը պայմանավորված է փոստի ենթակառուցվածքների առկայությամբ, որը նրա ծառայությունները հասանելի է դարձնում գրեթե բոլոր բնակավայրերում: Ի տարբերություն փոստի, բանկերի քարտային ծառայությունները նորամուծություն են, շատ տարածված են Երևանում, որոշ չափով՝ մարզերի քաղաքներում, սակայն իսպառ բացակայում են գյուղերում:

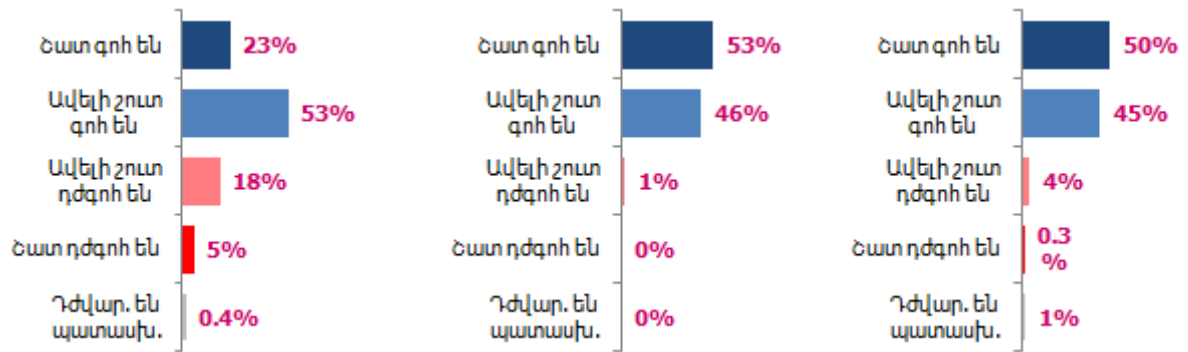
Գծապատկեր 9 - Կենսաթոշակը ստանալու ձևերը



Անկախ նրանից, թե ինձ ձևով են կենսաթոշակատուները ստանում իրենց կենսաթոշակը, ընդհանուր առմամբ, **կենսաթոշակը ստանալու ձևերից նրանց բավարարվածությունը միջին հաշվով կազմում է 85%**: Այս ցուցանիշը ավելի ճիշտ կլինի դիտարկել առանձին՝ ըստ կենսաթոշակը ստանալու եղանակի, քանի որ տարբեր ձևերի դեպքում կենսաթոշակատուների գոհունակության և դժգոհության պատճառները բավականին տարբեր են: Ստորև ներկայացված է կենսաթոշակը ստանալու երեք ամենատարածված եղանակներից կենսաթոշակատուների բավարարվածության ցուցանիշները.

Գծապատկեր 10 - Կենսաթոշակատուների բավարարվածությունը կենսաթոշակը ստանալու երեք ամենատարածված ձևերից

| Կենսաթոշակը ստանալու ձևերը                   |  |  |
|--|--|--|
| Փոստի բաժանմունքից՝ կանխիկ                   | Փոստատարի միջոցով՝ կանխիկ                    | Բանկից՝ քարտով                               |
| <i>Հստ ռեսպոնդենտների 50%-ի պատասխանների</i> | <i>Հստ ռեսպոնդենտների 16%-ի պատասխանների</i> | <i>Հստ ռեսպոնդենտների 29%-ի պատասխանների</i> |



Աղբյուրը. ԱՄՆ ՄԶԳ Կենսաթոշակային բարեփոխումների իրականացման ծրագրի կողմից 2015թ-ի հունիս-հուլիս ամիսներին 1000 կենսաթոշակատուների շրջանում իրականացրած ընտրանքային հետազոտություն

Կենսաթոշակը **փոստի բաժանմունքից կանխիկ** ստացող կենսաթոշակատուների **76%-ն է գոհունակություն** հայտնել այդ ձևից, որի պատճառները հետևյալն են (բազմակի պատասխաններ).

- ▶ **91% ի համար՝ այդ ձևը շատ հեշտ է և հարմար:** Որպես հիմնավորում ներկայացվում է այն, որ կենսաթոշակի ստացման այս ձևին իրենք սովոր են և այն կապված չէ տեխնիկական բարդությունների հետ, ինչն առկա է բանկային քարտերի դեպքում (պետք է հիշեն քարտի PIN կոդը, պետք է բանկումատում ինքնուրույն տվյալներ մուտքագրեն, երբ հաճախ առկա է տեսողության խնդիր և այլն): Այս խմբում ռեսպոնդենտների մոտ 1/3-ը նշում է, որ կենսաթոշակը փոստի բաժանմունքում կանխիկ ստանալիս իրենք անմիջապես կատարում են կոմունալ վճարումները և ստացվում է, որ երկու խնդիր (փող ստանալը և վճարումներ կատարելը) լուծվում է միաժամանակ և նույն տեղում: Կենսաթոշակի ստացման այս ձևը ռեսպոնդենտները հարմար են գտնում նաև այն պատճառով, որ լինում են դեպքեր, երբ իրենք վատառողջ են լինում և չեն կարող տեղաշարժվել, այդ դեպքում փոստից փոստատարի միջոցով կենսաթոշակն ուղարկվում է կենսաթոշակատուի տուն:
- ▶ **15%-ը նշել է, որ կենսաթոշակը ժամանակին են բերում:** Ռեսպոնդենտների այս խումբը կարծում է, որ կենսաթոշակն իրենք ստանում են ժամանակին, քանի որ այն առաքվում է փոստի միջոցով: Ոմանք նշում են, թե լսել են դեպքեր, որ բանկումատներում կենսաթոշակատուները չեն կարողացել ստանալ կենսաթոշակը, քանի որ սարքը կամ չի գործել, կամ էլ նրա մեջ գումար չի եղել:
- ▶ **9%-ն այդ ձևը տանից դուրս գալու և զբոսնելու հարմար առիթ է համարում:**
- ▶ **6%-ը համարում է, որ այդ ձևով հերթեր չեն լինում:** Կրկին համեմատություն են անում բանկային քարտերով կենսաթոշակ ստանալու դեպքերի հետ և նշում, որ կենսաթոշակի ստացման օրերին բանկումատների մոտ գոյանում են մեծ հերթեր, քանի որ մարդիկ այդ սարքերից օգտվում են դժվարությամբ և դանդաղ:

Կենսաթոշակը **փոստի բաժանմունքից կանխիկ** ստացող կենսաթոշակառուների **23%-ը դժգոհություն է** հայտնել այդ ձևից, որի պատճառները հետևյալն են (բազմակի պատասխաններ).

- ▶ **64%-ը գտնում է, որ այդ ձևով հերթեր են լինում:** Գրեթե բոլոր ռեսպոնդենտներն էլ ցանկանում են իրենց կենսաթոշակը ստանալ դրանց վճարման հենց առաջին օրը, քանի որ այդ գումարի կարիքն ունեն կամ մտածում են, որ հաջորդ օրերին փոստում կարող է գումար չլինել: Արդյունքում գոյանում են հերթեր, ինչը մեծ անհարմարություն է կենսաթոշակառուների համար, որոնցից ոմանք ունեն առողջական խնդիրներ և չեն կարող երկար ժամանակ հերթ կանգնել:
- ▶ **53%-ը համարում է այդ ձևը շատ դժվար և անհարմար:** Այս խմբի կենսաթոշակառուների համար կենսաթոշակը փոստի բաժանմունքից կանխիկ ստանալը կապված է մի շարք դժվարությունների և անհարմարությունների հետ. ա) առաջին հերթին դժգոհում են առողջական խնդիրներ ունեցող կենսաթոշակառուները, որոնց համար տեղաշարժվելը և հերթ կանգնելը խնդիր է, իսկ փոստը կենսաթոշակը փոստատարի միջոցով տուն չի առաքում, բ) եթե կենսաթոշակի վճարման առաջին իսկ օրը կենսաթոշակառուն չի ստանում իր կենսաթոշակը, ապա հայտնի չէ, թե հաջորդ օրերին երբ հնարավոր կլինի այն ստանալ, քանի որ փոստում կարող է գումար չլինել, գ) ոմանք դժգոհում են, որ փոստի բաժանմունքն իրենց բնակության վայրից գտնվում է շատ հեռու և իրենք այնտեղ հասնելու և վերադառնալու դժվարություններ ունեն:
- ▶ **13%-ը գտնում է, որ կոռուպցիոն ռիսկեր է պարունակում:** Այս խմբի ռեսպոնդենտները դժգոհում են այն փաստից, որ փոստում իրենցից գումար են պահում՝ որպես թեյավճար: Ռեսպոնդենտների կեսը նշում են, որ փոստը վերածվել է իսկական առևտրի կենտրոնի, որտեղ կենսաթոշակառուներին ստիպում են գնել իրենց ոչ պետքական ապրանքներ՝ թերթեր, տնտեսական իրեր և այլն: Փոստում այս երևույթների առկայությունը ռեսպոնդենտները համարում են կոռուպցիայի դրսևորումներ:
- ▶ **12%-ը նշել է, որ կենսաթոշակառուն տեղաշարժվելու խնդիր ունի, բայց պարտադրում են, որ նա անձամբ գնա թոշակի ետևից:**
- ▶ **6%-ը նշել է, որ կենսաթոշակն ուշացնում են:** Կենսաթոշակի ուշացման դեպքերը պայմանավորված են այն հանգամանքով, որ կենսաթոշակի վճարման առաջին օրը փոստի բաժանմունքը չի հասցնում բոլորին վճարել կենսաթոշակ և հարցի լուծումը տեղափոխվում է հաջորդ օրերին: Դա կարող է տևել մինչև 5 օր:

Գծապատկեր -ից կարելի է նկատել, որ կենսաթոշակի վճարման ձևերից ամենաշատը բավարարվածություն են հայտնել **փոստատարի միջոցով կանխիկ** ստացման ձևից. այդ եղանակով կենսաթոշակ ստացող կենսաթոշակառուների **99%-ը գոհունակություն է** հայտնել, որի գրեթե բոլոր պատճառներն էլ կապված են հարմարավետության հետ (բազմակի պատասխաններ).

- ▶ **56%-ն այդ ձևը շատ հեշտ և հարմար է համարում:** Փոստատարի միջոցով կենսաթոշակի առաքումը տուն կենսաթոշակառուներին ազատում է մի շարք

անհարմարություններից՝ տեղաշարժվելու դժվարությունից (եթե կա այդպիսի խնդիր), հերթ կանգնելու անհարմարությունից: Հաջորդ պատասխանները ասվածի վկայությունն են:

- ▶ 49%-ը նշել է, որ կենսաթոշակը տուն բերելը հարմար է, քանի որ կենսաթոշակառուն տեղաշարժվելու խնդիր ունի:
- ▶ 32%՝ այդ ձևով հերթերի խնդիր չկա:
- ▶ 20%՝ կենսաթոշակը ժամանակին են բերում:

Կենսաթոշակը փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացման ձևից ռեսպոնդենտները գրեթե դժգոհություններ չեն հայտնել: Սակայն դա չի նշանակում, որ այն երևույթներից, որոնցից դժգոհում էին փոստում կենսաթոշակ ստացողները, այս դեպքում չկա: Մասնավորապես, այս դեպքում ևս առկա են փոստատարին տրվող «թեյավճարի», «կամավոր-ստիպողաբար» մեթոդով թերթերի վաճառքի երևույթները, որոնցից, սակայն, տանը կենսաթոշակ ստացողները չեն դժգոհել: Դրա բացատրությունը կայանում է նրանում, որ թեյավճար թողնելով կամ թերթ գնելով կենսաթոշակառուներն իրենց շնորհակալությունն են հայտնում փոստատարին, որը «նեղություն է քաշել» և կենսաթոշակը հասցրել է կենսաթոշակառուի տուն:

Ռեսպոնդենտները շատ բարձր բավարարվածություն են հայտնել նաև կենսաթոշակը **բանկային քարտերի միջոցով** ստացման ձևից, այդ եղանակով կենսաթոշակ ստացող կենսաթոշակառուների 95%-ը **գոհունակություն է** հայտնել, որի պատճառները հետևյալն են (բազմակի պատասխաններ).

- ▶ 47%-ն այդ ձևը շատ հեշտ և հարմար է համարում: Ռեսպոնդենտների այս խումբը ծառայությունների համեմատության փորձի հիման վրա կարողանում է օրյեկտիվորեն գնահատել բանկային քարտերի ընձեռած առավելությունները: Որպես այդպիսիք՝ նշվում են. ա) կենսաթոշակը կարող են ստանալ մաս-մաս՝ երբ կամենան, բ) եթե ունեն առողջական խնդիրներ՝ քարտը կարող են տալ տան անդամներից մեկ ուրիշին, որպեսզի նա ստանա կենսաթոշակը, գ) այդ ձևը ապահովում է գաղտնիություն:
- ▶ 46%-ը գոհ է, որ կենսաթոշակը ստանում են (գումարը կանխիկացնում են), երբ պետք է և որքան պետք է: Սա բանկային քարտերի ընձեռած կարևոր առավելություններից մեկն է: Քիչ թվով, սակայն հանդիպել են կենսաթոշակառուներ, որոնք նշել են, որ բանկային հաշվի վրա կենսաթոշակը մնալու պատճառով իրենք կարողանում են անգամ գումար կուտակել:
- ▶ 45%՝-ը նշել է, որ այդ ձևով հերթերի խնդիր չկա: Բանկային քարտերով կենսաթոշակը ստանալիս այնպես չէ, որ բանկոմատների մոտ հերթեր չեն գոյանում: Դա լինում է կենսաթոշակի վճարման առաջին օրը, երբ կենսաթոշակառուների մեծ մասը փորձում է ստանալ իր կենսաթոշակը, որի արդյունքում բանկոմատների մոտ առաջանում են մարդկանց կուտակումներ: Սակայն միայն այն պատճառով, որ բանկային քարտերով կարելի է կենսաթոշակը ստանալ ցանկացած պահի, կենսաթոշակառուները հնարավորություն ունեն խուսափել հերթերից:

- ▶ **20%-ը նշել է, որ կոռուպցիոն ռիսկեր չի պարունակում, պահումներ չեն լինում, հավելյալ ծախսեր չեն անում:** Ռեսպոնդենտների այս խումբը շատ բարձր է գնահատում բանկային քարտերի ընձեռած այս հնարավորությունը, որը կենսաթոշակատուներին ազատել է փոստի բաժանմունքների և փոստատարների հետ շփվելու խնդրից: Արդյունքում կենսաթոշակատուներն իրենց կենսաթոշակները ստանում են ամբողջությամբ, «թեյավճար» չեն թողնում, և որ ինչից են ամենից շատ ուրախ՝ ստիպված չեն գնել իրենց համար անպետք ապրանքներ՝ թերթեր, գուգարանի թուղթ (ինչպես ռեսպոնդենտներն են նշում՝ *խանութներում 50 դրամով վաճառվող թուղթը փոստում վաճառում են 100 դրամով*):
- ▶ **12%-ը գոհ է, որ կենսաթոշակի մնացորդը միշտ երևում է:** Որոշ ռեսպոնդենտներ հաճույք են ստանում այն փաստից, որ իրենց կենսաթոշակը կարող են բանկումատից կանխիկացնել մաս-մաս և ժամանակ առ ժամանակ հետևել նրա մնացորդին: Ոմանք նշում են, որ այս հնարավորությունը նպաստում է, որպեսզի իրենք կատարեն եկամուտների և ծախսերի պլանավորում:

Կենսաթոշակը բանկային քարտերի միջոցով ստանալու ձևից **դժգոհություն են** հայտնել այդ ծառայությունից օգտվողների **4%-ը**, նշելով, որ իրենք դժվարանում են քարտերը օգտագործել, քանի որ մոռանում են PIN կոդը, վատ տեսողության պատճառով չեն կարողանում տվյալներ մուտքագրել բանկումատի վրա, հաճախ են հերթերի մեջ հայտնվում և այլն:

Բանկային քարտերի դեպքում առկա է մի **ուշագրավ փաստ. այդ ձևից դժգոհողների մեջ ավելի շատ են ոչ թե այդ ծառայությունից օգտվող, այլ չօգտվող կենսաթոշակատուները:** Վերջիններս, չունենալով քարտերից օգտվելու փորձ, բայց ելնելով տարբեր խոսակցություններից, կարծում են, որ բանկային քարտով կենսաթոշակ ստանալը կապված է լուրջ տեխնիկական դժվարությունների հետ: Նկատելի է, որ տարեց մարդիկ դժվարությամբ են ընկալում և համակերպվում նոր ծառայության հետ, սակայն օգտագործելով այն՝ զգում և գնահատում են նրա առավելությունները:

**Կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստանալիս պահումների, «թեյավճարների» և ապրանքներ գնելու պարտադրանքի հարցերը:** Հետազոտության արդյունքները ցույց են տալիս, որ կենսաթոշակից պահում կատարելը և այն **կոմունալ վճարումներին ուղղելու երևույթն առկա է**, սակայն շատ փոքր ծավալներով: Կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող ռեսպոնդենտների (ընդհանուրի 69%-ը) ընդամենը **1.4%-ն է** հաստատել այդ փաստը: **10-ից 9 դեպքերում այդ երևույթը հանդիպում է գյուղերում:**

Իսկ կենսաթոշակը ստանալիս **«թեյավճար» թողնելու երևույթն առկա է անհամեմատ ավելի մեծ ծավալներով:** Կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող ռեսպոնդենտների (ընդհանուրի 69%-ը) **39%-ը** հաստատել է, որ իրենք թողնում են «թեյավճար», ընդ որում՝

- ▶ 29%-ը իրենք իրենց կամքով են թեյավճար թողնում,
- ▶ 9% դեպքերում փոստի աշխատակիցը կամ փոստատարն է գումարը պահում, և

- ▶ 1% դեպքերում կենսաթոշակատուն թեյավճար է թողնում, որից հետո մի բան էլ փոստատարն է պահում:

Կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստացող ռեսպոնդենտների (ընդհանուրի 69%-ը) 11%-ը հայտարարել է, որ կենսաթոշակ ստանալիս **իրենց ստիպում են գնել թերթեր և այլ ապրանքներ** (հիմնականում՝ տնտեսական իրեր): Ինչպես ներկայացվեց վերևում, այս խմբի կենսաթոշակատուների 13%-ը գտնում են, որ «թեյավճարը» թողնելը, ինչպես նաև թերթեր և այլ ապրանքներ վաճառելը հավասար է կոռուպցիոն երևույթի:

Հիմնվելով ֆոկլուս խումբ քննարկումների արդյունքների վրա՝ կարելի է ենթադրել, որ «թեյավճարների» և ապրանքներ գնելու «պարտադրանքի» երևույթների մասշտաբները ավելի մեծ են, քանի որ շատ ռեսպոնդենտներ նախընտրել են լռել և չխոսել դրանց մասին: Ինչպես կարելի է հասկանալ ռեսպոնդենտների պատասխաններից, «թեյավճարների» գումարները կազմում են 200-400 դրամ: Ինչ վերաբերվում է փոստում վաճառվող ապրանքներին, ապա դրանց ցանկում կան թերթեր, խաչբառեր, տնտեսական իրեր: Կենսաթոշակատուներին վաճառվող թերթերի մեջ քիչ չեն շաբաթների, երբեմն՝ ամիսների հնությամբ թերթերը, ինչն առաջացնում է կենսաթոշակատուների գայրույթը: Սակայն թերթերի թեման կենսաթոշակատուները նույնացնում են «թեյավճարների» հետ և նախընտրում են համակերպվել երևույթի հետ:

**Կենսաթոշակը փոստից կամ փոստատարի միջոցով կանխիկ ստանալիս կենսաթոշակատուի կողմից անձնագիր ներկայացնելու հարցը:** ՀՀ Կառավարության որոշմամբ սահմանված է կենսաթոշակի վճարման կարգը<sup>6</sup>, որտեղ նշվում է, որ *«կենսաթոշակ ստացող անձը կենսաթոշակի գումարը ստանալու համար կազմակերպության՝ համապատասխան աշխատողին է ներկայացնում իր անձը հաստատող փաստաթուղթը»:* Ընդ որում, դա պետք է անել կենսաթոշակը կանխիկ ստանալու յուրաքանչյուր դեպքի ժամանակ: Հետազոտության արդյունքները ցույց են տալիս, որ այդ կարգը տարբեր պատճառներով միշտ չէ, որ պահպանվում է:

Կենսաթոշակը կանխիկ ստացող **ռեսպոնդենտների 71%-ը հաստատել են, որ կենսաթոշակ ստանալիս միշտ ներկայացնում են իրենց անձնագիրը** (անձը հաստատող փաստաթուղթը): Ռեսպոնդենտների այս խմբում շատ են դեպքերը (շուրջ 10%-ը), երբ կենսաթոշակը ստանում է ոչ թե անձամբ կենսաթոշակատուն, այլ նրա ընտանիքի անդամներից մեկը (որդին, հարսը, թոռը), ընդ որում՝ ոչ թե լիազորագրով, այլ կենսաթոշակատուի անձնագրով: Մյուսն նպաստում է այն հանգամանքը, որ փոստում ճանաչում են կենսաթոշակատուին և նրա ընտանիքի անդամներին, գիտեն, օրինակ, որ կենսաթոշակատուն առողջական պատճառներով ունի տեղաշարժվելու դժվարություններ, և ինքն է իր անձնագիրը տվել ընտանիքի անդամին, որպեսզի վերջինս իր փոխարեն ստանա կենսաթոշակը:

<sup>6</sup> Տես ՀՀ Կառավարության 04.11.2010թ.-ի թիվ 1406-Ն որոշումը

<sup>7</sup> ՍԱՊԾ-ի հետ կենսաթոշակների վճարման ծառայությունների մատուցման պայմանագիր կնքած՝ կենսաթոշակները կանխիկ եղանակով վճարող վճարահաշվարկային կազմակերպություն

Ռեսպոնդենտների 15%-ը նշել են, որ կենսաթոշակ ստանալիս անձնագիրը ցույց են տվել միայն կենսաթոշակառու դառնալու առաջին ամիսներին, իսկ հետո, երբ արդեն փոստում իրեն ճանաչել են, այլևս անձնագիր ցույց չեն տվել/տալիս:

Ռեսպոնդենտների 14%-ը նշել են, որ կենսաթոշակ ստանալիս անձնագիրը ներկայացնում են, սակայն ոչ միշտ, այլ ժամանակ առ ժամանակ, երբ որ փոստում այն պահանջում են:

**Բանկային քարտի ժամկետի լրացման հետ կապված խնդիրները:** Չնայած կենսաթոշակը բանկային քարտերի միջոցով ստանալու եղանակի ընձեռած մի շարք հնարավորություններին, որոնց մասին խոսվեց վերևում, կենսաթոշակառուները ունենում են նաև դրանց օգտագործման հետ կապված խնդիրներ: Ընդ որում՝ խոսքը գնում է ոչ թե քարտերից կամ բանկոմատներից օգտվելու տեխնիկական դժվարությունների (որոնց մասին ևս վերևում խոսվել է), այլ **քարտի ժամկետի լրացման** մասին: Նման խնդրի բխվել են բանկային քարտով կենսաթոշակ ստացողների (ընդհանուրի 29%-ը) 15%-ը, որոնք բոլորը քաղաքաբնակներ են: Ստորև ներկայացված են նրանց պատասխանների վիճակագրությունը՝ կապված բանկային քարտի ժամկետի լրացմամբ պայմանավորված խնդիրների հետ (բազմակի պատասխաններ).

- ▶ 47%՝ քարտի ժամկետի լրացման մասին բանկից չեն տեղեկացրել կամ ուշ են տեղեկացրել: Բանկային քարտի ժամկետի ավարտից հետո նրա գործողությունը կասեցվում է և քարտատերը (կենսաթոշակառուն) չի կարող դրանով կենսաթոշակ ստանալ: Այդ մասին են նշել ռեսպոնդենտների հաջորդ մեծ խումբը:
- ▶ 47%՝ քարտի ժամկետի լրացման պատճառով կենսաթոշակը ուշ են ստացել:
- ▶ 12%՝ քարտի վերաթողարկումը երկար է տևում:

Կենսաթոշակն անկանխիկ եղանակով ստացող կենսաթոշակառուն կենսաթոշակի վճարումը շարունակելու համար պարտավոր է տարեկան առնվազն մեկ անգամ ներկայանալ բանկ և հայտարարություն ստորագրել ՀՀ-ում լինելու մասին: Ոչ բոլոր կենսաթոշակառուներն են այս կարգի մասին տեղյակ կամ հիշում այդ մասին, կամ տեղյակ, թե որ պահին իրենք պետք է ներկայանան բանկ: Բանկային քարտերով կենսաթոշակ ստացող կենսաթոշակառուների 19%-ը նշել է, որ մեկ տարին լրանալուց հետո **սահմանված ժամկետում չեն ներկայացել բանկ**, ինչի պատճառով իրենց քարտի գործողությունը կասեցվել է, որի արդյունքում էլ կենսաթոշակ ստանալու հետ կապված խնդիրների առաջ են կանգնել:

1. Կանխիկ եղանակով կենսաթոշակի վճարման պարագայում, երբ կենսաթոշակառուն կոնտակտի մեջ է մտնում վճարումն իրականացնող կազմակերպության (Հայփոստի աշխատակցի՝ փոստատարի) աշխատակցի հետ, դեռևս գործում է ոչ ֆորմալ դրամահավաքության (այսպես կոչված «թեյավճարի») սխեման: Խորհրդատուի գնահատմամբ, բոլոր **կենսաթոշակառուների կենսաթոշակներից պահվող գումարի չափը կարող է կազմել ամսական մոտ 40 մլն. դրամ:** Հաշվարկը կառուցված է հետևյալ դատողությամբ.



- ▶ Կենսաթոշակատուների թիվը կազմում է 512,505 մարդ:
- ▶ Նրանցից 66%-ը՝ 338,253 մարդ կենսաթոշակը ստանում է կանխիկ:
- ▶ Կենսաթոշակը կանխիկ ստացող կենսաթոշակատուների 39%-ը՝ 131,918 մարդ հայտարարել է, կենսաթոշակ ստանալիս իրենք թողնում են կամ իրենցից պահում են «թեյավճար»:
- ▶ «Թեյավճարի» գումարը կազմում է 200-400 դրամ, միջինը՝ 300 դրամ:
- ▶ Այս պարագայում «թեյավճարի» ընդհանուր ամսական գումարը կկազմի 39.6 մլն դրամ (= 131,918 մարդ x 300 դրամ):

2. Որքան էլ որ կենսաթոշակատուները պահպանողական են և դժվարությամբ են յուրացնում կենսաթոշակի վճարման տեխնոլոգիական նորամուծությունները, այնուամենայնիվ բանկային **քարտերից օգտվող կենսաթոշակատուներն** ըստ արժանվույն են գնահատել դրա առավելությունները՝ հայտնելով **95% բավարարվածություն**: Ի դեպ, կենսաթոշակը բանկային քարտով ստացող կենսաթոշակատուների մոտ «թեյավճարի» խնդիրն իսպառ վերացել է:

### 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 (կյուրեր, 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 ֆոկուս 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: Սխալ 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 ՏՏ 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:

## Հավելվածներ

ՀԱՎԵԼՎԱԾ Ա. Աշխատանքային խմբի կազմը

ՀԱՎԵԼՎԱԾ Բ. ՀՀ ԱՍՀՆ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման փաստաթղթեր

ՀԱՎԵԼՎԱԾ Գ. ՀՀ ԱՍՀՆ «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման փաստաթղթեր

## Առդիր փաստաթղթեր

Առդիր 1: ՀՀ ԱՍՀՆ «Աշխատանքային կենսաթոշակներ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակ:

Առդիր 2: ՀՀ ԱՍՀՆ «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարգևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ» ծրագրի արդյունքի վրա հիմնված մշտադիտարկման ցուցանիշների շրջանակ:

Առդիր 1-ը և 2-ը ներկայացված են առանձին Excel ձևաչափի ֆայլերով:

Առդիր 3: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 1՝ Կենսաթոշակառուների շրջանում անցկացված հետազոտության արդյունքները

Առդիր 4: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 2՝ ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների շրջանում անցկացված հետազոտության արդյունքները

Առդիր 5: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հաշվետվություն 3՝ Հանրային կարծիքի և իրազեկվածության աստիճանի գնահատման հետազոտության արդյունքները

Առդիր 6: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության մեթոդաբանությունը

Առդիր 7: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը . Տնային տնտեսությունների հարցաշար,

Առդիր 8: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը . ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների հարցաշար,

Առդիր 9: Աշխատանքային կենսաթոշակներ ծրագրի մշտադիտարկման ցուցանիշների լրացման համար անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման հետազոտության հարցաշարերը . Ֆոկուս խումբ քննարկումների հարցաշար

Առդիր 10: «Կենսաթոշակային ապահովության, ծերության, հաշմանդամության, կերակրողին կորցնելու դեպքում նպաստների, պարզևավճարների, պատվովճարների և այլ ծրագրերի վճարման հետ կապված ծառայություններ»

ծրագրի շրջանակում իրականացված ֆոկուս խումբ քննարկումների հաշվետվություններ՝

- ՀՀ ՍԱՊԾ աշխատողների հետ;
- Հայփոստի ներկայացուցիչների հետ
- ՀՀ ՍԱՊԾ հետ պայմանագիր ունեցող բանկերի ներկայացուցիչների հետ

Աղբյուր 11: USAID/PRIP կարճաժամկետ խորհրդատու դոկտոր Ջոզեֆ Անդերսոնի հաշվետվությունը

Աղբյուր 12: Մշտադիտարկման և գնահատման վերաբերյալ ՀՀ ԱՍՀՆ նախարարին և ՀՀ ԱՍՀՆ ՄԳ աշխատանքային խմբին ներկայացված պրեզենտացիաներ