



**«Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ  
կենսապահովման միջոցառումների խթանում»  
ծրագիր**

**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄ**

Երևան

Դեկտեմբեր - 2020

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ.....	3
ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ .....	4
ԾՐԱԳՐԻ ՄԱՍԻՆ.....	5
ԾՐԱԳՐԻ ԲԼՄ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ .....	6
ԲԼՄ-Ի ՇՐՋԱՆԱԿԸ ԵՎ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ.....	8
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ.....	8
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱՆԱՅՈՒՄ, ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄ և ԼՈՒԾՈՒՄ.....	10
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԱՄՓՈՓՈՒՄ և ՀԵՏԱԳԱ ՔԱՅԼԵՐԻ ՎԵՐԱՀՄԿՈՒՄ .....	12
ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻՉՄԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳ, ՁԵԿՈՒՑՈՒՄ և ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ .....	12
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻ ՀԱՆՐԱՅՆԱՅՈՒՄ .....	13
ԾՐԱԳՐԻ ՁԱՆԳԵՐԻ ԿԵՆՏՐՈՆ .....	14
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1. ԾՐԱԳՐԻ ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ՓՈՐՁԱԳԻՏԱԿԱՆ ԽՄԲԻ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐ ...	15
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2. ԲԼՄ ԸՆԹԱՑՔԻ ԱՂՅՈՒՍԱԿ .....	18

Մույն հրապարակման բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիան, և այն որևէ ձևով չի կարող ընկալվել որպես Ճապոնիայի կառավարության տեսակետների արտահայտում:

## ՀԱՄԱՎՈՒՄՆԵՐ

ՀՄԱԱ	Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա
ՇՀԿՄ	Շահառուների հետադարձ կապի մեխանիզմներ
ԲԼՄ	Բողոքների լուծման մեխանիզմ
ՇՄՄԽՄ	Շրջակա միջավայրի և սոցիալական խնդիրների մասնագետ
ԸՆԾ	Ընտանեկան նպաստի ծրագիր
ՃԱՅԶ	Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամ
ՀՀ ԱՍՀՆ	ՀՀ Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն
ՄԳՄ	Մոնիթորինգի և գնահատման մասնագետ
ԾԱԵԱ	Ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձ
ԾՇ	Ծրագրի շահառու
ԾՏ	Ծրագրի տնօրեն
ԾՂ	Ծրագրի ղեկավար
ՀՄՆԻԿՄԽ	Ծրագրի հապավումը
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ

## ՄԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

**Ծրագրի շահառու.** Նախատեսվում է, որ ծրագիրը ընդգրկելու է Արարատի, Արմավիրի, Կոտայքի, Լոռու և Շիրակի մարզերի ավելի քան 11,200 շահառուների: Ծրագրի շահառուները բաղկացած կլինեն երկու խմբից՝ 1) ԸՆԾ-ից օգտվող ընտրված տնային տնտեսությունների անդամներ, որոնք կստանան . (i) ինքնազբաղվածության աջակցություն կամ (ii) սոցիալական աջակցության այլ նպաստների կամ ծառայությունների հասանելիություն՝ ըստ նրանց կարիքների՝ գնահատված սոցիալական դեպք վարողների կողմից; 2) սոցիալական աշխատողներ՝ վերապատրաստված ծրագրի կողմից:

**Ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձ.** ցանկացած անձ, ով ուղղակիորեն կամ անուղղակի ներգրավված է ծրագրի գործունեության մեջ, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով ծրագրի շահառուներով:

**Դժգոհություն.** Բանավոր կամ գրավոր ներկայացված դժգոհություն, որն առաջացել է ծրագրի գործունեության հետևանքով:

**Բողոք.** Բողոքը ծրագրի գործունեությունից բխող գործողության, ազդեցության կամ հետևանքի մասին հաղորդագրություն է, որը բացասաբար է ազդում ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձի կամ մարդկանց իրավունքների, առողջության և (կամ) բարեկեցության վրա: Բողոքները կարող են բարձրաձայնվել բանավոր կամ գրավոր, բայց դրանք պետք է հաղորդվեն, օգտագործելով բողոքների գեկույցի ձևը, և գրանցվեն բողոքների ռեգիստրում:

**Բողոքների լուծման մեխանիզմ.** Բողոքների լուծման մեխանիզմը տեղային հիմունքներով ծրագրով նախատեսված հատուկ ընթացակարգ է, բողոքներին ծանոթանալու և դրանց լուծման համար, և այդպիսով բարելավելով ծրագրի իրականացման չափորոշիչները շրջակա միջավայրի և սոցիալական հարցերի կառավարման տեսանկյունից:

## ԾՐԱԳՐԻ ՄԱՍԻՆ

«Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» ծրագիրը (2020-2023) ծրագրի շրջանակում նախատեսվում է օգտագործել սոցիալական դեպքերի վարման համապարփակ մոտեցում՝ թիրախավորելու Հայաստանի առավել խոցելի և մարզինալացված բնակչությանը՝ աղքատ և խոցելի խմբերի ինքնաբավ եկամտի խոչընդոտների լուծման և նրանց ձեռնարկատիրական գործունեության խթանման միջոցով: Ծրագիրը առատաձեռնորեն աջակցվում և ֆինանսավորվում է Ճապոնիայի կառավարության կողմից Ճապոնիայի սոցիալական զարգացման հիմնադրամի (JSDF) միջոցով և վերահսկվում է Համաշխարհային բանկի կողմից (JSDF դրամաշնորհ No TF0B2613):

**Ծրագրի զարգացման նպատակն (PDO)** է՝ բարձրացնել սոցիալական աջակցության նպաստների և ծառայությունների մատչելիությունը և ինքնազբաղվածության աջակցություն տրամադրել Հայաստանի ընտրված մարզերի շուրջ 11000 ծայրահեղ խոցելի անձանց:

**Աշխարհագրական ծածկույթը.** Ծրագրի միջոցառումները կիրականացվեն Հայաստանի 5 մարզերում (շրջաններում)՝ Արմավիր, Արարատ, Շիրակ, Լոռի և Կոտայք, որոնք ընտրվել են ՀՀ ԱՍՀՆ-ի հետ խորհրդակցությունների արդյունքում՝ հիմնվելով նրանց գլխավոր սոցիալ-տնտեսական առանձնահատկությունների և տարածաշրջանների վերաբերյալ պետական գերակայությունների վրա:

**Ծրագրի շահառուները.** Ծրագրի շահառուները բաղկացած կլինեն երկու խմբից՝  
1) ԸՆԾ-ից օգտվող ընտրված տնային տնտեսությունների անդամներ, որոնք կստանան

(i) ինքնազբաղվածության աջակցություն (5,000 անհատ) կամ

(ii) սոցիալական աջակցության այլ նպաստների կամ ծառայությունների հասանելիություն՝ ըստ նրանց կարիքների՝ գնահատված սոցիալական դեպք վարողների կողմից (6,000 անհատ)

2) սոցիալական աշխատողներ՝ վերապատրաստված ծրագրի կողմից (200 պետական և ոչ պետական սոցիալական աշխատող):

**Ծրագրի ուղենշային սկզբունքները.** Ծրագրի հիմնական ուղենշային սկզբունքները ներառում են՝

- Թիրախավորել ԸՆԾ ամենաաղքատ և խոցելի շահառուներին,
- Անաչառությունը,

- Միջոցների արդար և թափանցիկ բաշխումը,
- Բնապահպանական և սոցիալական կայունությունը,
- Ռիսկերի կանխարգելումը,
- Ֆինանսական և գործառնական կայունությունը:

**Ծրագրի ուղղությունները .**

- Ակտիվացում
- Ներառում/ ներգրավվում այն տնային տնտեսությունների, որոնք ունեն առավելագույն մարզինալացման և ծայրահեղ աղքատության մակարդակ
- Մանկական աղքատության նվազեցում

*Բոլոր ուղղություններում հատուկ ուշադրություն է դարձվելու ընտանիքի հաշմանդամ անդամ ունեցող տնային տնտեսություններին:*

**Ծրագրի բաղադրիչները .**

**Բաղադրիչ 1. Խորհրդատվական պիլոտային ծրագրի մշակում և իրականացում** կազակցի ոլորտային պետական ծրագրերին՝ մշակելու և ներդնելու սոցիալական դեպքի վարման համալիր մոտեցում, որը երկրի սոցիալական պաշտպանության և զբաղվածության ոլորտում կծառայի ծառայությունների և նպաստների ներքին ներդաշնակության բարձրացմանը:

**Բաղադրիչ 2. Կարողությունների զարգացում և ձեռնարկատիրական աջակցություն** բաղադրիչի շրջանակում կներդրվեն ձեռնարկատիրական աջակցության ծրագրերը, մասնավորապես՝ կփորձարկվի «Ընտանեկան նպաստ» ծրագրի հինգ մարզերի ազատ աշխատուժ ունեցող շահառու ընտանիքներին փոքր բիզնես սկսելու նպատակով դրամաշնորհների տրամադրման ծրագիրը, որը կուղեկցվի ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնելու համար անհրաժեշտ վերապատրաստումներով և խորհրդատվությամբ:

**Բաղադրիչ 3. Ծրագրի կառավարում և կազմակերպում, մոնիտորինգ ու գնահատում և գիտելիքների տարածում** բաղադրիչը կապահովի ծրագրի արդյունավետ իրականացումը:

**ԾՐԱԳՐԻ ԲԼՄ-Ի ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

Ծրագրի ԲԼՄ-ը, որպես ծրագրում ներառված ներքին ընթացակարգ, որը նախատեսված է ուսումնասիրելու և լուծելու բողոքներն ու դժգոհությունները, ծրագրի կառավարման համակարգի (PMS) անբաժանելի մասն է և նպատակ ունի

ապահովելու պատշաճ շրջակա միջավայրի պահպանման և սոցիալական խնդիրների լուծման գործընթաց ծրագրի իրականացման ամբողջ ընթացքում:

Որպես ծրագրի շրջանակներում իրականացվող իրազեկման արշավներին, հանրային խորհրդատվություններին և իրազեկման մակարդակի բարձրացմանն ուղղված միջոցառումների հավելում, ծրագրի թիմը կգործածի ԲԼՄ-ը՝ ապահովելու համար ծրագրի գործողությունների արդյունավետ և կարիքների վրա հիմնված իրականացումը, ինչպես նաև նպաստելու է ծրագրի գործունեության հետ կապված ռիսկերի կանխարգելմանը և վաղ հայտնաբերմանը, որոնք կարող են բացասական կամ վնասակար ազդեցություն ունենալ ծրագրի շահառուների կամ ծրագրի ազդեցությանը ենթակա որևէ անձի վրա:

ԲԼՄ-ի շահագործման արդյունքում հավաքագրված տվյալները կօգտագործվեն ոչ միայն ծրագրի իրականացման ընթացքում ծագած բողոքների և դժգոհությունների լուծման նպակատով, այլ նաև ծրագրի արդյունքների շարունակական բարելավմանը նպաստելու համար՝ միտումների և քաղված դասերի վերլուծության միջոցով:

ԲԼՄ-ի ընթացակարգը քայլ առ քայլ պատկերող աղյուսակը ներկայացված է Հավելված 2-ում:

### **ՇՀԿՄ և ԲԼՄ հիմնական սկզբունքները ներառում են՝**

**Հասանելիություն.** Ծրագրի շրջանակներում ստեղծվել է պարզ և հասկանալի ԲԼՄ, որը ԾԱԵԱ -ին հնարավորություն է տալիս օգտագործել տարբեր և մատչելի կապի միջոցներ՝ ցանկացած բողոքարկման դեպքում դիմելու համար:

**Թափանցիկություն և հաշվետվողականություն.** Դիմորդներին հնարավորություն է ընձեռվում ծանոթանալ ԲԼՄ-ի ընթացակարգին և ժամկետներին յուրաքանչյուր փուլի համար, ինչպես նաև հնարավոր արդյունքներին ինչպես դիմելուց առաջ, այնպես էլ դիմելու գործընթացի ընթացքում:

**Օրինականություն և արդարություն.** Բոլոր պահանջները գրանցվում և վերանայվում են ծրագրի թիմի կողմից՝ պահպանելով կազմակերպական նորմերն ու ազգային օրենսդրությունը և ապահովում են դիմողների իրավունքների պաշտպանությունը և արդարացի որոշումներ կայացնելը՝ հայցերի վերանայման բազմաշերտ համակարգի միջոցով: Ծրագրի ազդեցությանը ենթակա բոլոր անձինք ազատ են դատարան դիմելու ԲԼՄ-ի ցանկացած փուլում:

**Մշակութային համապատասխանություն.** GRM- ը նախագծված է հաշվի առնելով թիրախային մարզերին և համայնքներին հատուկ մշակութային առանձնահատկությունները, ինչպես նաև խնդիրների բարձրացման և լուծման ավանդական մեխանիզմները՝ ապահովելու զգալիորեն տարբեր խմբերի և ենթախմբերի մտահոգությունների ստացումը և լուծումը:

ԲԼՄ-ի հիմնական խնդիրն այն է, որ բոլոր բողոքներն ու դժգոհությունները լուծվեն հնարավորինս արագ՝ հետևելով և պահպանելով վերը նշված սկզբունքները:

## **ԲԼՄ-Ի ՇՐՋԱՆԱԿԸ և ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

### **ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ և ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ**

1. Ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձինք, որոնք դժգոհ են ծրագրի հետ կապված գործողություններից, կարող են իրենց կարծիքը հայտնել կամ բողոքներ ներկայացնել գործընթացի ցանկացած փուլում: Դժգոհությունները կարող են հայտնել գրավոր, բանավոր՝ դեմ առ դեմ, ՀՄԱԱ գրասենյակում կամ ստորև նշված այլ եղանակով.
  - Ծրագրի զանգերի կենտրոն՝ **(+374) 11 601 600**
  - Viber/WhatsApp՝ **(+374)95 605 600**
  - Ծրագրի պաշտոնական կայք (Հատուկ բաժին բողոքների և հետադարձ կապի համար)՝ **psisla.aasw.org**
  - Ծրագրի ֆեյսբուքյան էջ՝ **facebook.com/psisla**
  - Էլեկտրոնային հասցե՝ **help@aasw.org**
  - Հատուկ բողոքների / հետադարձ կապի արկղեր ծրագրի որոշ միջոցառումների անցկացման վայրերում
  - Փոստային ծառայություն (ՀՄԱԱ հասցե)՝ **Կ. Ուլնեցու 64, Երևան, ՀՀ**
2. ԲԼՄ-ի առաջնային կոորդինատորը ծրագրի օգնականն է, որը պատասխանատու է բոլոր բողոքների ընդունման, գնումի, գրանցման (ծրագրի MIS-ում) և փաստաթղթավորման համար: Ծրագրի օգնականը բոլոր արձանագրված դեպքերը զեկուցում է ծրագրի ղեկավարին, մոնիթորինգի և գնահատման մասնագետին և շրջակա միջավայրի և սոցիալական հարցերի մասնագետին ոչ ուշ, քան դեպքի գրանցումից հետո 1 օրվա ընթացքում: Գրավոր տեսքով ստացված բողոքները կգրանցվեն ծրագրի օգնականի կողմից, այնուհետև կզեկուցվեն մոնիթորինգի և գնահատման մասնագետին 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3. Ծրագրի օգնականի կողմից բողոքը գրանցելուց և զեկուցելուց հետո սկսվում է ծրագրի ՇՄՄՄ կողմից բողոքի ուսումնասիրման գործընթացը: ՇՄՄՄ-ը սահմանում է ստացված բողոքի իրավունակությունը հետևյալ չափանիշներով՝ ա) բողոքը ներկայացնող անձի ինքնությունը ճանաչելի է, և նա տրամադրել է իր անունը և տվյալները; բ) բողոքը ներկայացնողը անձը ծրագրի ազդեցությանը ենթակա է եղել; գ) բողոքն անմիջական կապ ունի նախագծի հետ; դ) բողոքում բարձրացված խնդիրները մտնում են ԲԼՄ-ի ու ծրագրի թիմի պատասխանատվության շրջանակում:
4. Անանուն բողոքները չեն գրանցվում: Միևնույն ժամանակ, դրանք պետք է զեկուցվեն ծրագրի ղեկավարին, քանի որ ելնելով տվյալ հանգամանքներից կարող են վերանայվել՝ կանխելու ծրագրի իրականացման հետ կապված որևէ ռիսկ:
5. Բոլոր բողոքները պարտավոր են գրանցվելու՝ անկախ ՇՄՄՄ-ի կողմից նշված իրավասության կարգավիճակից (կամ ՄԳՄ-ի կողմից, եթե ՇՄՄՄ հասանելի չի): Եթե բողոքն լուծման ենթակա չէ, ապա բողոքը ներկայադնող անձը պետք է տեղեկացվի պատճառների մասին:
6. Բողոքների գրանցամատյան; Ծրագրի ՇՄՄՄ-ն պահում է գրանցված դժգոհությունները բողոքների գրանցամատյանում, որը պարունակում է առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝ բողոքի հերթական համարը, բողոքի ներկայացման ամսաթիվը, բողոքը ներկայացնող անձի անունը, սեռը, նույնականացման համարը (ID), հասցեն, բողոքը հակիրճ բովանդակությունը, բողոքը ներկայացնելու եղանակը և հարակից այլ փաստաթղթեր, եթե առկա են, բողոքի իրավասությունը, ներառյալ ոչ իրավասու լինելու պատճառները, հայտատուին ծանուցման միջոցները, կատարված / փոխանցված գործողությունները, կարգավիճակը, փակման ամսաթիվը:
7. Բողոքների գրանցամատյանը պետք է հասանելի լինի ԾՏ, ԾՂ և ՄԳՄ-ին: ՄԳՄ պետք է յուրաքանչյուր ամիս վերլուծի գրանցամատյանում առկա տվյալները:
8. Բողոքը գրանցելուց հետո հայտատուն ստանում է հաստատում առ այն, որ բողոքն ընդունվել է և գտնվում է քննության մեջ՝ բողոքի ընթացիք համարով, կամ այլ նույնականացման տվյալով, ինչպես նաև պատասխանը ստանալու ժամանակացույցով:
9. Այն դեպքերում, երբ բողոքն անձամբ են ներկայացնում, այն կարող է ընդունվել և լուծվել տեղում ՇՄՄՄ-ի կամ ԾՂ-ի կողմից: Եթե ավելի բարդ ուսումնասիրում է պահանջվում, հայտատուն պետք է ստանա տեղեկություն, որը բացատրում է բողոքի լուծման համար անհրաժեշտ գործողությունները և հավանական ժամկետը:

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱՆԱՅՈՒՄ, ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄ ԵՎ ԼՈՒԾՈՒՄ

10. Դեպքերի վերանայումը կատարվում է ՇՄՄՄ-ի կողմից՝ ԾՂ-ի ղեկավարությամբ և աջակցությամբ: Ելնելով անհրաժեշտությունից՝ ծրագրի թիմի մյուս անդամները կարող են ներգրավվել վերանայման գործընթացում՝ ԾՂ օգնելու համար վերջնական որոշումներ կայացնելիս: Գրանցվելուց հետո դեպքի վերանայումը չի կարող տևել ավելի քան 5 աշխատանքային օր:
11. Գրանցված բոլոր բողոքները հետագա գնահատում են ստանում՝ պարզելու դրանց կարևորության աստիճանը՝ համապատասխանաբար բարձր, միջին և ցածր, ելնելով դրանց ազդեցությունից ինչպես հայտատուի, այնպես էլ ծրագրի վրա: Գնահատման չափանիշները ներառում են՝ ա) խնդրի սրությունը, բ) հնարավոր ազդեցությունը անհատի կամ խմբի բարեկեցության վրա, գ) հնարավոր ազդեցությունը ծրագրի վրա, դ) խնդրի հանրային պատկերը:
12. Բողոքների ուսումնասիրումը կարող է ներառել այցելություններ և հանդիպումներ, որպեսզի որոշվի բողոքի մասշտաբը և ազդեցությունը, և թե ինչ տարբերակներ կարող են լինել համապատասխան լուծումների առաջարկելու համար: Լրացուցիչ աջակցություն կամ տեղեկատվություն կարող է հավաքագրվել ցանկացած այլ աղբյուրից՝ բողոքարկման պատճառներն ու հետևանքները ավելի հստակ նկարագրելու, դրանց հրատապության կամ սրության մակարդակը և ՀՄՆԻԿՄԽ - ի հետ կապը ճշտելու: ԾՂ-ն իրավասու է վերանայման ընթացքում կապվել հայտատուի հետ, եթե արդար և համապատասխան որոշում կայացնելու համար անհրաժեշտ են որևէ լրացուցիչ տեղեկություններ կամ պարզաբանումներ:
13. ԾՂ-ն պետք է կապ հաստատի ՇՀԿՄ և ԲԼՄ բոլոր բողոք ներկայացնողների և (կամ) օգտագործողների հետ՝ գործը ներկայացնելուց հետո հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ վերջնական պատասխանի / որոշման մասին տեղեկացնելու կամ գործի կարգավիճակի մասին տեղեկացնելու համար: Հատուկ դեպքերում, երբ հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում որոշումը չի կարող տրամադրվել (երբ ավելի շատ ժամանակ է անհրաժեշտ լրացուցիչ տեղեկատվության և այլ շահագրգիռ կողմերի, այդ թվում ՀՀ ԱՍՀՆ - ի ներգրավման համար) հայտատուները կտեղեկացվեն իրենց գործի համար անհրաժեշտ լրացուցիչ ժամանակի մասին, ինչը, համաձայն «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի, չի կարող մեկ ամսից ավելի լինել:
14. Պատասխանները կարող են լինել բանավոր կամ գրավոր՝ կախված նրանից, թե բողոքն ստացվել է բանավոր թե գրավոր ձևով: Անկախ դրանց ձևից՝ բողոքը և պատասխանը պետք է գրանցվեն:

15. Պատասխանը առնվազն պետք է ներառի հետևյալ տեղեկատվությունը՝ ա) բողոքի ընդունում կամ մերժում, բ) մերժման դեպքում՝ մերժման պատճառները և հնարավոր ուղղորդումները, եթե այդպիսիք կան, գ) եթե ընդունվում է, բողոքի լուծման հաջորդ քայլերն ու ժամկետները:
16. Տվյալ ծրագրի շրջանակներում բողոքների լուծման հնարավոր մոտեցումները կարող են ներառել՝ ա) միջամտություն տեղական և ավանդական հաստատությունների և (կամ) համայնքային կազմակերպությունների կողմից, բ) ուղղակի բանակցություններ և երկխոսություն ՄԱԵԱ-ի և համապատասխան գործակալության կամ գործակալությունների միջև, գ) երրորդ կողմի միջոցով իրականացված բանակցություններ, դ) բողոքի ուսումնասիրում տարբեր շահառու կողմերի փաստաթղթերի գնման, դաշտային հետաքննության և (կամ) հարցազրույցների միջոցով, ե) ուղղորդումներ այլ դատական և վարչական գործընթացներին: Կախված բողոքի / բողոքների բնույթից և ծանրությունից ԾՏ և ԾՂ ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խմբի հետ խորհրդակցելիս պետք է մշակեն և որոշեն բողոքների լուծման մոտեցումը:
17. Եթե հայտատուն բավարարված չէ ներկայացված բողոքի վերաբերյալ ԾՂ-ի կողմից տրված պատասխանով և (կամ) լուծմամբ, ապա հայտատուն կարող է դիմել ԾՏ, որը պարտավոր է պատասխանել գործը ստանալուց հետո 10 օրվա ընթացքում: ԾՂ և ՇՄՄԽՄ խորհրդակցվելու են մշակելու համար վերջնական պատասխանը:
18. ԾՏ-ը պարբերաբար տեղեկություն է տրամադրում ստացված բողոքների վերաբերյալ և պատասխանում է ՀՍԱԱ ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խմբին, ներկայացնում է ստացված բողոքների վերաբերյալ զեկույցներ PISC հանդիպումների ընթացքում: ԾՏ-ը կարող է խնդրել ՀՍԱԱ ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խմբին տրամադրել հետադարձ կապ, և անհրաժեշտության դեպքում կարող է հրավիրվել խմբի նիստ՝ լսելու տվյալ ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձի գործը: Ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խմբի կանոնակարգերը ներկայացված են Հավելված 1-ում:
19. Ցանկացած պահի ՄԱԵԱ-ն իրավունք ունի բողոքները լուծելու համար դիմել ցանկացած իրավական գործընթացի ազգային օրենսդրությանը համապատասխան, այդ թվում՝ դատարանին: Դատարանի գործ հարուցելուց հետո ԲԼՄ-ի բոլոր գործընթացները դադարեցվում են մինչև որոշման կայացումը: Դատարանի որոշումը պարտադիր է երկու կողմերի համար՝ հայտատուի և ծրագրի թիմի / ներկայացուցչի համար:

**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԱՍՓՈՓՈՒՄ և ՀԵՏԱԳԱ ՔԱՅԼԵՐԻ ՎԵՐԱՀՄԿՈՒՄ**

20. Բողոքները փակվում են, երբ որևէ այլ գործողություն չի կարող ձեռնարկվել կամ անհրաժեշտություն այլևս չկա:
21. Բողոքները չեն կարող փակվել, քանի դեռ պատասխանը չի հաղորդվել և չի հաստատվել հայտատուի կողմից:
22. Եթե հայտատուն գոհ է արդյունքից, ապա բողոքը փակվում է և գրանցվում է Բողոքների գրանցամատյանում ` որպես լուծված գործ: Հայտատուն որպես հաստատում տրամադրում է իր գրավոր համաձայնությունը:
23. Եթե հայտատուն մերժում է կամ բողոքարկում է նույն հայցով երկու անգամ, ապա բողոքի փակման կարգավիճակը գրանցվում է և մուտքագրվում է Բողոքների տվյալների բազա ` որպես չլուծված: Գործը համարվում է չլուծված, եթե հնարավոր չէ հասնել համաձայնեցված որոշման, և գործը արտոնվել է ավարտելու ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խումբին:
24. Բողոքները կարող են փակվել նաև այն դեպքերում, երբ հայտատուի հետ կապվելու փորձերը հաջող չեն եղել պաշտոնական բողոքն ստանալուց հետո 30 օրվա ընթացքում: Այս դեպքերը գրանցվում են որպես անավարտ .
25. Ծրագրի թիմը, մասնավորապես բողոքների կոորդինատորը, ապահովում է բողոքների հետ կապված փաստաթղթերի, հաշվետվությունների պահպանումը և, անհրաժեշտության դեպքում, դյուրացնում է դաշտային ստուգումների կազմակերպումը ` հաստատելու համար ներկայացված բողոքի իսկությունը և իրավասությունը:

**ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳ, ԶԵԿՈՒՑՈՒՄ և ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ**

26. ԾՂ-ը ՇՄՍԽՄ-ի աջակցությամբ պատասխանատու է բողոքների լուծման գործընթացի և կայացված որոշումների կատարման ընթացքի վերահսկման համար, ինչպես նաև հետևելու, որ այդ փոխհատուցումը ժամանակին և արդյունավետ կերպով տրվի ԾԱԵ անձանց:
27. ԾՏ և ԾՂ նաև պատասխանատվություն են կրում ծրագրի Խորհրդատվական Փորձագիտական Խմբին պարբերաբար հաշվետվություն ներկայացնելու համար ` բողոքների լուծման գործընթացի առաջընթացի վերաբերյալ:
28. Մոնիթորինգը ներառում է բողոքների լուծման իրականացման ընթացքը և բողոքների լուծման ժամկետները, բողոքների ընթացքի վերահսկումը ` համոզվելու համար, որ դրանք ապահովվել են, և ստացված բողոքների մանրամասների փաստաթղթավորումը և դրանց լուծման առաջընթացը:

29. ԲԼՄ-ի ընդհանուր արդյունավետությունն ու ազդեցությունը տարեկան գնահատվում է ՇՄՄԽՄ - ի կողմից, և գնահատման արդյունքները օգտագործվում են ԲԼՄ-ի և ծրագրի ընդհանուր գործունեության կատարողականը բարելավելու համար:
30. ԲԼՄ-ի մոնիտորինգը և գնահատումը կարող են իրականացվել ինչպես քանակական / վիճակագրական տվյալների վերլուծությամբ, այնպես էլ որակական մեթոդների միջոցով, ներառյալ ԲԼՄ ընթացակարգերում ներգրավված ԾԱԵԱ-նց հետ հարցազրույցների ու հետադարձ կապի:
31. ԲԼՄ-ի գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվությունն արտացոլվում է ծրագրի եռամսյակային առաջընթացի զեկույցներում, միջնաժամկետ վերանայման հաշվետվություններում և ծրագրի վերջնական հաշվետվություններում:

### ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻ ՀԱՆՐԱՅՆԱՑՈՒՄ

32. ԾՂ-ի ընդհանուր հսկողության ներքո ՇՄՄԽՄ- ը անհրաժեշտ հրահանգներ է տալիս ծրագրի ողջ անձնակազմին, ներառյալ խորհրդատուներին, ծրագրի ԲԼՄ- ի պայմանագրային կողմերին, և նրանց ցույց է տալիս օգտագործվող ընթացակարգերն ու ձևաչափերը, ներառյալ հաշվետվության ընթացակարգերը:
33. Ծրագրի թիմը, ներառյալ խորհրդատուներն ու պայմանագրային կողմերը, իրենց ծրագրի հետ կապված պարտականությունների շրջանակներում, պատասխանատու են ծրագրի շահառուներին և այլ ԾԱԵԱ-նց տեղեկացնելու ծրագրի ԲԼՄ- ի մասին և տրամադրել անհրաժեշտ բացատրություններ կիրառվող ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե նրանք ցանկանում են բողոք ներկայացնել:
34. ԲԼՄ- ը հասանելի կլինի հայերեն և անգլերեն լեզուներով ինչպես ծրագրի վեր հարթակներում, այնպես էլ ծրագրի կայքում: Մասնավորապես, այն կհրապարակվի ՀՄԱԱ կայքէջում և Ֆեյսբուքյան էջում, ծրագրի կայքում և Ֆեյսբուքյան էջում, ինչպես նաև ԲԼՄ-ի վերաբերյալ տեղեկատվական թերթիկներ (համապատասխան կոնտակտային տվյալներով) կբաժանվեն ԾՇ-ին ծրագրի բոլոր միջոցառումների ընթացքում, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով, քաղաքապետարանների և համայնքների հանդիպումներին, մեկօրյա սեմինարներին, դասընթացներին, տոնավաճառներին, խորհրդատվություններին, դիտորդական այցերին և այլն, որպես բաժանվող նյութի մի մաս:

35. ԲԼՄ-ի վերաբերյալ տեղեկատվական թերթիկը հասանելի կլինի ծրագրի բոլոր վայրերում, հատկապես կցուցադրվի սոցիալական ծառայության գործակալության տեղական գրասենյակների տեսանելի վայրերում:
36. Տեղեկատվական թերթիկը կներառի հետևյալի վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ ինչպես մուտք գործել ԲԼՄ, երբ (որ դեպքերում / իրավասությունում) և ինչպես ներկայացնել ԲԼՄ-ի համար բողոք, ընթացակարգ և ժամկետներ և այլն:
37. Ծրագրի թիմը, ելնելով կարիքներից, կարող է նաև օգտագործել այլ մատչելի միջոցներ՝ շահառուների հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմի մասին իրազեկության բարձրացման համար:

### ԾՐԱԳՐԻ ԶԱՆԳԵՐԻ ԿԵՆՏՐՈՆ

36. Ծրագրի զանգերի կենտրոնը ստեղծվել է՝
- ա) գրանցելու ԾԱԵԱ-ից ստացված բոլոր բողոքներն ու դժգոհությունները,
  - բ) ծրագրի իրականացման գործողություններում ներգրավված շահառուների և խորհրդատուների հետ կապի արդյունավետ մեխանիզմների ստեղծման՝ շահառուների հետ աշխատելու համար,
  - գ) ծրագրի շահառուներին օպերատիվ խորհրդատվական աջակցություն տրամադրելու ըստ նրանց պահանջի:
37. Ծրագրի զանգերի կենտրոնը հասանելի է հատուկ հեռախոսահամարով, էլեկտրոնային հասցեով, ծրագրի ֆեյսբուքյան էջի միջոցով:
38. Ծրագրի զանգերի կենտրոնը լրացուցիչ խորհրդատվական աջակցություն կտրամադրի շահառուներին: Այս ծառայությունների մատուցումը կկազմակերպվի և համակարգված կլինի ԾԻԳ-ի կողմից և կիրականացվի ինչպես ընտրված տեղական խորհրդատուների կողմից (բիզնես խորհրդատուներ), այնպես էլ տեղական ծառայություններ մատուցող ընկերությունների (լոգիստիկ հարցեր և այլն):
39. Ենթադրամաշնորհի տրամադրման հետ կապված հետագա խորհրդատվություն պահանջող ցանկացած զանգ կփոխանցվի Բաղադրիչ 2-ի համակարգողին, Բաղադրիչի խորհրդատուին կամ բիզնեսի խորհրդատուին (դասընթացավար / քուչ), հակառակ դեպքում հետ կապահովվի հետ զանգը:
40. Զանգերի կենտրոնը կգործի ՀՄԱԱ գրասենյակում ծրագրի ավարտից առնվազն մեկ տարի ևս:

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1. ԾՐԱԳՐԻ ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ՓՈՐՁԱԳԻՏԱԿԱՆ ԽՄԲԻ  
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

1. Ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խումբը խորհրդատվական մարմին է, որը ձևավորվել է «Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա» (AASW) հասարակական կազմակերպության (այսուհետ՝ Ասոցիացիա) կողմից «Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» (“Promoting Social Inclusion and Self-Reliant Livelihood Activities in Armenia”) դրամաշնորհային ծրագրի (հետայսու՝ Ծրագիր) շրջանակում: Փորձագիտական խմբի դերը ծրագրի թիմին խորհրդատվություն և փորձաքննություն տրամադրելն է և սոցիալական աշխատանքի հետ կապված ծրագրի գործունեության որակի ապահովմանը աջակցելը:

2. Փորձագիտական խմբի ստեղծումը լիովին համապատասխանում է ՀՍԱԱ-ի կանոնադրական առաքելությանը, նպատակներին և խնդիրներին, մասնավորապես ուղղակիորեն վերաբերում է հետևյալ նպատակներին՝ (1) Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկայի զարգացում (ՀՍԱԱ Կանոնադրություն, կետ 2.2.1); և (2) Աջակցել Հայաստանում սոցիալական պաշտպանության համակարգի բարեփոխումների իրականացմանը (ՀՍԱԱ Կանոնադրություն, կետ 2.2.3):

3. Փորձագիտական խմբի նպատակներն են՝

- տրամադրել փորձագիտական եզրակացություն (հետադարձ կապ) սոցիալական աշխատանքի, գործերի վարման և ծրագրի հետ կապված այլ գործողությունների վերաբերյալ,
- տրամադրել սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական անկողմնակալ խորհրդատվություն վիճահարույց իրավիճակների և երկրնտրանքի վերաբերյալ (եթե այդպիսիք կան),
  - քննարկել շահառուներից ստացված բողոքները Շահառուների հետադարձ կապի մեխանիզմների և ԲԼՄ-ի համաձայն:

4. Փորձագիտական խումբը բաղկացած է սոցիալական աշխատանքի երեք փորձագետներից, որոնք կամավոր և անհատույց հիմունքներով կներգրավվեն փորձագիտական խմբի գործունեության մեջ: Փորձագետների խմբի անդամները չեն վճարվի ո՛չ ՃՍԶՀ դրամաշնորհի միջոցներից, ո՛չ էլ այլ աղբյուրներից փորձագիտական խմբում աշխատելու համար: Փորձագիտական խմբի գործունեությունը ՀՍԱԱ-ի, որպես սոցիալական աշխատողների մասնագիտական համայնքի, ներդրումն է ծրագրին:

5. Փորձագիտական խմբի անդամների ցուցակը կհաստատվի ՀՍԱԱ խորհրդի կողմից:

6. Փորձագիտական խմբի անդամները չեն կարող մաս կազմել ծրագրի իրականացման թիմին: Այն դեպքերում, երբ փորձագիտական խմբի անդամը որևէ առնչություն ունի վերանայված / ուսումնասիրված թեմային կամ խնդրին, վերջինս պետք է տեղեկացնի փորձագիտական խմբին առկա շահերի բախման մասին և գերծ մնա քննարկմանը մասնակցելուց:
7. Փորձագիտական խումբը տրամադրում է փորձագիտական եզրակացություն, խորհուրդ կամ քննարկում է բողոքներ ` հիմնվելով ՀՄԱԱ նախագահի / ծրագրի տնօրենի խնդրանքների վրա:
8. ՀՄԱԱ-ի Նախագահը / ծրագրի տնօրենը կարող է փորձագիտական խմբի եզրակացություն / խորհրդատվություն խնդրել ծրագրի ազդեցությանը ենթակա անձի բողոքի վերաբերյալ, եթե բողոքողը բավարարված չէ տրամադրված (ԾՂ-ի կողմից) պատասխանով և պաշտոնական բողոք է ներկայացրել ՀՄԱԱ-ի Նախագահին / ծրագրի տնօրենին ` Շահառուների հետադարձ կապի մեխանիզմների և ԲԼՄ-ի համաձայն:
9. Փորձագիտական խումբը գործում է Շահառուների հետադարձ կապի մեխանիզմների և ԲԼՄ-ի կողմից սահմանված պայմաններին և կանոններին:

## ԾՐԱԳՐԻ ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ՓՈՐՁԱԳԻՏԱԿԱՆ ԽՄԲԻ ԱՆԴԱՄՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

«Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիա»-ի խորհուրդը հաստատում է ծրագրի խորհրդատվական փորձագիտական խմբի անդամների հետևյալ ցուցակը «Հայաստանում սոցիալական ներառման և ինքնաբավ կենսապահովման միջոցառումների խթանում» ծրագրի համար:

- **Նունե Գեղամյան, տնտեսագիտական գիտությունների թեկնածու;** Երևանի պետական համալսարանի սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դոցենտ է և Սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիայի համահիմնադիր՝ սոցիալական աշխատանքի, սոցիալական քաղաքականության և երեխաների պաշտպանության ոլորտներում ավելի քան 20 տարվա փորձով: Ներկայումս նա Նագաշյանի անվան երեխաների աջակցության կենտրոնի ղեկավարն է: Նունե Գեղամյանը նաև մի քանի գիտական հոդվածների և ուսումնական ձեռնարկների հեղինակ և համահեղինակ է: Բացի այդ, նա մեծ փորձ ունի տեղական և միջազգային տարբեր նախագծերում:
- **Տիկին Արմինե Անդրանիկյանը** Նոր Նորքի սոցիալական ծառայության գործակալության պետի ժամանակավոր պաշտոնակատարն է՝ շուրջ 30 տարվա փորձով պետական սոցիալական ծառայությունների ոլորտում: Նա որպես ավագ փորձագետ և խորհրդատու մասնակցել է սոցիալական աշխատանքների և սոցիալական պաշտպանության բնագավառի տարբեր նախագծերի և նախաձեռնություններին, ինչպես նաև կանոնավոր մասնակցել է պետական սոցիալական ծառայողների պատրաստմանն ու կարողությունների զարգացման գործընթացում: Իր աշխատանքի ընթացքում նա քայլեր է ձեռնարկել ընդհանուր համակարգային խնդիրները բացահայտելու ուղղությամբ, հանդես է եկել առաջարկություններով և մասնակցել է Հայաստանում սոցիալական ապահովության համակարգի զարգացմանն ուղղված ծրագրերին:
- **Տիկին Արմինե Մխիթարյանը, տնտեսագիտական գիտությունների թեկնածու,** հետազոտող-սոցիոլոգ է, որը գրեթե 30 տարվա փորձ ունի գենդերային հավասարության, ընտանեկան բռնության, ակտիվ աշխատուժի, սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական ծառայությունների ոլորտներում: Ներկայումս նա ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հետազոտությունների ազգային ինստիտուտի սոցիալական աջակցության և սոցիալական նորարարությունների վարչության պետն է: Նա նաև, որպես փորձագետ, ներգրավված է տեղական և միջազգային տարբեր նախագծերում, որոնք իրականացվում են ՄԱԿ-ի գործակալությունների և տեղական և տարածաշրջանային կազմակերպությունների կողմից:

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2. ԲԼՄ ԸՆԹԱՑՔԻ ԱՂՅՈՒՍԱԿ**

