



ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՎԻՐԱԿՈՒՄ:

ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ՀԵՏԱԳԱ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅՈՒՆԸ և ՀՆԱՐԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՆԱԽԱԲԱՆ

Սոցիալական ծառայությունների պատվիրակումը դիտվում է որպես ծառայությունների որակը և ծախսարդյունավետությունը բարելավելու միջոց:¹ Պատվիրակման մեխանիզմները բազմազան են և տարաբնույթ, ինչպես որ բազմազան ու տարաբնույթ են խնամքի, հոգաձության, պաշտպանության ծառայություններն ու դրանց տրամադրման ձևերն ու մեխանիզմները: Տեղին է նկատել, որ սոցիալական պատվիրակումը սոցիալական ծառայությունների մատուցման բնագավառի ոչ բոլոր մարտահրավերների պատասխանն է, այնուամենայնիվ, կայուն կերպով աճում է այս մեխանիզմի նկատմամբ համընդհանուր վստահությունը՝ հաշի առնելով հատկապես ծախսարդյունավետության գործոնը: Կամավոր, սուղ նվիրատվությունների միջոցներով սովորաբար գործառնող բարեգործական և հասարակական կազմակերպություններին ներհատուկ է նվիրվածությունն ու ճկունությունը, ի լրումն որոնց կազմակերպությունները հնարավորություն են ստանում հավելել պետական կայուն ֆինանսավորում, ինչն էլ ապահովում է ծախս արդյունավետության բաղադրիչը:

«Սոցիալական պատվիրակումը» մեկ միասնական ընդունված սահմանում դեռևս չունի, այնուհանդերձ, «սոցիալական ծառայությունների պատվիրակում» ասելով հասկանում ենք պետության/ համայնքի կողմից միջոցների տրամադրում հասարակական-բարեգործական կազմակերպություններին՝ իրագործելու բնակչության այս կամ այն խմբին սոցիալական ծառայությունների մատուցման գործընթացը:

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏՎԻՐԱԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ՀՀ –ՈՒՄ. ԻՐԱՎԻՃԱԿԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Ա. Իրավական և ընթացակարգային նախադրյալներ

Նախադրյալ 1. ՀՀ կառավարության 2015 թվականի սեպտեմբերի 10-ի թիվ 1078-Ն որոշմամբ սահմանված են սոցիալական ծառայություն տրամադրելու գործունեության հավաստագրման պարտադիր պայմաններն ու սոցիալական ծառայություն տրամադրելու գործունեության համար անհրաժեշտ պահանջները: **Նախադրյալ 2** 2015թ. սեպտեմբերի 10-ին, «Սոցիալական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի համաձայն՝ ՀՀ կառավարությունը հաստատեց սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու գործունեության հավաստագրման դեպքերը և կարգը, որով սահմանվեց հավաստագրման գործընթացը և հավաստագրման ենթակա սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու գործունեության տեսակները, ինչպես նաև

¹ Paula Blomqvist & Ulrika Winblad (2022) Contracting out welfare services: how are private contractors held accountable?, Public Management Review, 24:2, 233-254, DOI: [10.1080/14719037.2020.1817530](https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1817530)

ամրագրվեց, որ պետական աջակցություն ստանալու համար կազմակերպությունները պարտավոր են հավաստագրվել²:

Կառավարությունը գերակա ուղղություններ է համարում

1. *Խնամքի շուրջօրյա և ցերեկային ծառայությունների նկարագրությունների և նվազագույն որակի չափորոշիչների մշակումը, այդ թվում պահանջվող մարդկային, ֆինանսական և այլ ռեսուրսները՝ հաշվի առնելով միջազգային լավագույն փորձը և տեղական առանձնահատկությունները.*
2. *պետական-մասնավոր փոխշահավետ գործընկերության հենքի վրա՝ երեխաների, տարեց և հաշմանդամություն ունեցող անձանց խնամքի այլընտրանքային ծառայությունների արդիական նոր կամ կատարելագործված ծառայությունների ձևավորումը, այդ ծառայությունների (գործող և նոր ներդրվող) որակի, մատչելիության ու ծախսարդյունավետության հետևողական բարձրացումը, շուկայում նոր որակի առաջարկի ձևավորումը և աշխարհագրական ծածկույթի ընդլայնումը:*
3. *Ոլորտի ծառայությունների ամբողջական նկարագրերի (անձնագրերի) մշակում, որոնք պետք է ներառեն՝*
 - I. շահառուների թիրախավորված շրջանակը և խմբավորումը,*
 - II. ծառայության տրամադրման աշխարհագրությունը և ծածկույթը՝ ըստ գնահատված կարիքի,*
 - III. յուրաքանչյուր խումբ շահառուի համար տրամադրման ենթակա ենթածառայությունների կամ աշխատանքների փաթեթը և դրանց մատուցման պարբերականությունը միավոր ժամանակահատվածում և ընթացակարգը,*

Նախադրյալ 3 . 2017թ. դեկտեմբերին ՀՀ ԱՍՀ նախարարի հրամանով հաստատվել է պետական աջակցության տրամադրման նպատակով սոցիալական պաշտպանության ոլորտում ծառայություններ մատուցող իրավաբանական անձանց ընտրության կարգը:

Նախադրյալ 4 2019 թ մշակված և 2021 թ վերանայված սոցիալական ոլորտի բարեփոխման ռազմավարական պլանը:

Բ. Պրակտիկ կիրառման խոչընդոտները

Սոցիալական ծառայությունների պատվիրակման գործընթացը իրականացվում է կազմակերպությունների/ծառայությունների հավաստագրման և ծառայությունների մատուցման համար ֆինանսավորման նպատակով պետական գնումներին՝ մրցույթների միջոցով: Ինչպես ցույց է տալիս պրակտիկական, տարիների ընթացքում հավաստագրվող կազմակերպությունների շրջանակը գրեթե չի փոփոխվում: Վերոնշյալ ծառայությունները բարդ են և որակապես դժվար գնահատելի, ինչի արդյունքում սոցիալական ծառայությունների ոլորտում պատվիրակված ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների մոնիտորինգն ավելի է բարդանում:³ Մինևս ժամանակ, այս ոլորտում հաշվետվողականությունն անհրաժեշտ է հասարակության առավել խոցելի խմբերի՝ հիվանդների, տարեցների կամ

² Ներկայումս շուրջ մեկ տասնյակ ՀԿ-ները ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության (այսուհետ՝ ՀՀ ԱՍՀՆ) կողմից ստանում են պետական սուբսիդիա և պետական աջակցությամբ տրամադրում են սոցիալական ծառայություններ երեխաներին, տարեցներին և հաշմանդամություն ունեցող անձանց:

³ Romzek, B. S., and J. M. Johnston. 2005. "State Social Services Contracting: Exploring the Determinants of Effective Contract Accountability." *Public Administration Review* 65 (4): 436–449. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00470.x>.

սոցիալապես անապահովի խավի ներկայացուցիչների, իրավունքների պաշտպանության համար:⁴

1. Սոցիալական պատվիրակման շահեկանության ոչ լիարժեք ըմբռնումը. Հայաստանում սոցիալական ծառայությունները մատուցվում են տարբեր դերակատարների միջոցով՝ ինչպես պետական/տարածքային մարմինների կողմից ուղղակիորեն կամ պատվիրակման եղանակով, այնպես էլ միջազգային դոնոր հանրության կազմակերպությունների, հայկական սփյուռքի և տեղական բարերարների ֆինանսական աջակցությամբ գործող հասարակական կազմակերպությունների կողմից:

Իրականացված ուսումնասիրությունը ցույց տվեց, որ պատվիրակումը ընդհանուր առմամբ համարվում է ՔՀԿ-ների հետ պետական մարմինների համագործակցության գործնական դրսևորումներից, սակայն «պետական կառույցների կողմից պատվիրակման նպատակահարմարության ու պատվիրակված ծառայությունների դեպքում ծախսարդյունավետության ու որակի տեսանկյունից շահելու գիտակցումը դեռևս լիարժեք չէ և հատվածային է⁵, : Ըստ այդմ, մի տեսակ բավարար տեմպով և չափով չի տեղի ունենում սոցիալական ծառայությունների պատվիրակումը: Զգացվում է կառավարության զգուշավորությունը այս հարցում, բացի այդ գործընթացը իստիտուցիոնալ հենքերի վրա դնելուն ուղղված քայլերը համոզիչ չեն, դեռ գործընթացը հախուռն է կազմակերպվում՝ առանց համապատասխան ստանդարտների ներմուծման:

2. Սերտիֆիկացմանն առաջադրվող պահանջների ոչ միանշանակ ընդունումը ՀԿ-ների կողմից և տրամադրվող միջոցների հաշվարկման հենքի անհամապատասխանությունը ծառայության որակին

Գործընթացը բարդանում է սերտիֆիկացման և տարբեր ընթացակարգային պահանջներով, ինչպես նաև պետական համակարգում գործող վարձատրման ցածր դրույքաչափերով: Այդ իսկ պատճառով «նորարարությունն ու որակը ստորադասվում է բյուջեի մեջ տեղավորվելու և սահմանված ցուցիչներին հասնելու անհրաժեշտությանը» (փորձագետ): Պետական ծառայությունների պատվիրակման մյուս խնդիրը կարճաժամկետ կտրվածքով ֆինանսավորումն է: Որպես կանոն պետական պատվերին մասնակցության մրցութային գործընթացը ենթադրում է համաֆինանսավորում, այլապես հատկացվող գումարը խիստ անբավարար է որակյալ սոցիալական ծառայություն ապահովելու համար

3. Պատվիրակվող հանձնարարականների շրջանակի սահմանափակումները Պատվիրակման մեխանիզմը կարող է օգտագործվել ոչ միայն քաղաքականության իրականացման, այլև մշակման և վերանայման փուլում: Պատվիրակման համար մեկ այլ ոլորտ կարող է լինել պետական ծրագրերի ու ռազմավարությունների մոնիտորինգը և գնահատումը, որը պետական համակարգերի բացերից է, քանի որ թե՛ ներքին, թե՛ արտաքին գնահատման համար տրամադրվող ռեսուրսները ու ջանքերը խիստ սահմանափակ են⁶, մինչդեռ այդ ծառայությունները կառավարությունը խնդրում է դոնորներին կամ վարկային միջոցներով այդ ծառայությունները գնում շուկայից շահույթ հետապնդող կազմակերպություններից անհամեմատ բարձր արժեքով: Փորձագետներից մեկը առաջարկել է նաև ՔՀԿ-ներին պատվիրակել կառավարման գործընթացի աջակցությունը, քանի որ ներկայումս բազմաթիվ ՔՀԿ մասնագետներ վերապատրաստվում և հավաստագրվում են ծրագրերի կառավարման ոլորտում:

⁴ Blank, R. M., and R. Haskins. 2001. *The New World of Welfare*. Washington DC: Brookings Institution Press.

⁵ հարցազրույց ՔՀԿ ներկայացուցչի հետ

⁶ ՀԿ Դեպո» Հասարակական կազմակերպությունների զարգացման ծրագրի շրջանակներում, ՀՌԿԿ-Հայաստան, հոկտեմբեր 2019, էջ 44-50, https://www.crrc.am/wp-content/uploads/2019/03/Analytical_Report_2019_CSO_DePo-1-1.pdf 58 էջ 55:

4. **Սոցիալական պատվեր ունեցող կազմակերպությունների և նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների տեսականու վերաբերյալ տեղեկատվական բացը.** Ծառայությունների օգտվողների համար հատկապես խնդրահարույց է մնում թե՛ համապետական, թե՛ տեղական (մարզային, համայնքային) մակարդակում մատուցվող կոնկրետ սոցիալական ծառայությունների վերաբերյալ ամբողջական, մատչելի և հասանելի տեղեկատվություն ստանալու հարցը: Գոյություն չունի միասնական տեղակատվական բազա, որի միջոցով հնարավոր կլինի ստանալ պատշաճ տեղեկատվություն տվյալ տարածքում առկա սոցիալական ծառայությունների վերաբերյալ:

5. **Պատվիրակման կենտրոնացված կազմակերպումը.** Գործընթացը կենտրոնաձիգ է և գրեթե ամբողջությամբ իրականացվում է պետական գերատեսչության միջոցով, մինչդեռ տեղական ինքնակառավարման մարմինների (ՏԻՄ) միջոցով այն աննշան մաս է կազմում: Ահա, ինչու, համայնքների մասնակցությունը կարիքահեն ծառայությունների ստեղծման և գործարկման հարցում շարունակում է մնալ պասիվ, ինչն էլ խոչընդոտում է կարիքահեն, համայնքի առանձնահատկությունները հաշվի առնող ծառայությունների զարգացմանը:

6. **Պատվիրակմանն առաջադրվող պահանջների անհամապատասխանության հարցը.** Պետական գնումների մրցութային գործընթացին մասնակցելու նախապայմանները վերաբերում են ծառայությունների հավաստագրմանը, ֆիզիկական տարածքի առկայությանը և դրա անվտանգության կանոններին, որոնք անհրաժեշտ, բայց ոչ բավարար պայման են որակյալ սոցիալական ծառայություն մատուցելու համար: Այլ խոսքով, երկրում չկան ամրագրված սոցիալական ծառայությունների մատուցման **որակի նվազագույն չափանիշներ:**

Որպես հետևանք, ազգաբնակչության խոցելի խմբերին մատուցվող սոցիալական ծառայությունները անհամաչափ են զարգանում, որակին առնչվող հարցերը մնում են բաց/անպատասխան, որն էլ ուղղակիորեն ազդում է սոցիալական աջակցության քաղաքականության արդյունավետության վրա: Արդյունքում ի սկզբանե սահմանված նպատակն իրագործվում է թերի:

ԽՆԴՐԱՀԱՐՈՒՅՑ ԻՐԱՎԻՃԱԿԻ ՀԱՂԹԱՀԱՐՄԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Միջազգային լավագույն փորձը, ինչպես նաև տեղական արդի խնդիրները վկայում են, որ Հայաստանում սոցիալական ծառայությունների ոլորտի արդյունավետ մոդելը կարող է դառնալ պատվիրակման պրակտիկայի բարելավումն ու վերջինիս ամրապնդումը:

Հիմնական քայլերը պետք է ներառեն հետևյալ շրջանակը

1. **Ծառայությունների պատվիրակման ապակենտրոնացում.** Պատվիրակումն, որպես գործընթաց, եթե իրականացվի ապակենտրոնացված ձևով և տարածքային և համայնքային կառավարման մարմինները լիազորված լինեն պատվիրակել սոցիալական ծառայությունները ըստ համայնքի յուրահատուկ կարիքների, այդ պարագայում հնարավոր կլինի ձևավորել կարիքահեն ծառայություններ՝ ապահովելով առավել թիրախային և ներառական սոցիալական միջավայր: Կառավարության դերը այս հարցում որակի նվազագույն չափանիշների սահմանումն է և պատվիրակման գործընթացի կազմակերպման կանոնակարգում, ինչպես նաև կազմակերպությունների/մասնագետների լիցենզավորման կարգի սահմանումը:

ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՊՐԱԿՏԻԿԱՅԻ ՕՐԻՆԱԿՆԵՐ

Միջազգային լավագույն փորձը վկայում է, որ տեղական կարիքահեն սոցիալական ծառայություններն արդյունավետ և համայնքահեն են, երբ համայնքային իշխանությունների կողմից պատվիրակվում են այլ մասնագիտացված կազմակերպությունների: Շվեդիայում սոցիալական ծառայությունների պատվիրակման պրակտիկան կիրառվում է դեռևս 1990-ական թվականներից: Օրինակ, տարեցների խնամքի ոլորտում պայմանագրերը կարգավորվում է Պետական գնումների մասին օրենքով. տեղական իշխանությունները պատվիրակում են սոցիալական ծառայությունների գործառույթը, մինչդեռ հաստատությունները մնում են հանրային սեփականություն: Համաձայն Շվեդական Սոցիալական ծառայությունների օրենքի (Socialtjänstlagen)՝ տեղական իշխանությունները պատասխանատու են մատուցվող բոլոր սոցիալական ծառայությունների որակի համար, ներառյալ՝ պատվիրակված ծառայությունները: Սա ենթադրում է, որ տեղական իշխանությունները պետք է ապահովեն ծառայությունների բարձր որակ:

Չինաստանը պատվիրակման մեխանիզմը դարձրել է իր սոցիալական քաղականության հիմնական մոտեցումը: Չինաստանում նման քաղաքականության արդյունքում ստեղծվեցին ավելի մեծ թվով հասարակական կազմակերպություններ, մեծացավ այդ կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների շրջանակը: Մյուս կողմից, տեղական ինքնակառավարման մարմինները ՀԿ-ներին սկսեցին ընկալել որպես պաշտոնական գործակալների, արդյունքում առաջացավ ծառայությունների պայմանագրերում չնշված, լրացուցիչ աշխատանք կատարելու անհրաժեշտություն: Ավելին, ՀԿ-ները, վախենալով պետական պայմանագրերի կրճատումից, կենտրոնացան ծառայությունների մատուցման վրա՝ մարդու իրավունքների հարցերով զբաղվելու փոխարեն: Սոցիալական ծառայությունների պայմանագրային քաղաքականությունը հանգեցրեց Չինաստանի կառավարության կողմից հասարակական կազմակերպություններին տրվող ֆինանսական ներդրումների բարձրացմանը, սակայն սահմանափակեց վերջիններիս քաղաքական գործունեությունը:

Մոլդովայի փորձը նույնպես փաստում է, որ տեղական/համայնքային իշխանությունները ուղղակիորեն պետք է լիազորված լինեն կարիքահեն սոցիալական ծառայությունների պատվիրակման հարցում՝ այսպիսով ապահովելով ապակենտրոնացված սոցիալական պաշտպանության քաղաքականություն: Դրան զուգահեռ, սոցիալական ծառայություններ մատուցել ցանկացող կազմակերպությունները պետք է հավաստագրված լինեն պետական համապատասխան մարմնի կողմից:

Այսպիսի մոտեցումը ևս բացի դրականը, ունի նաև իր բացասական կողմերը, որոնցից, հղում կատարելով Մոլդովայի փորձին, կարելի է նշել, որ կան համայնքներ, որտեղ չկան համապատասխան կարողություններով կառույցներ, ինչն էլ հանգեցնում է տվյալ համայնքում ծառայության բացակայությանը:

2. **Սոցիալական ծառայությունների որակի նվազագույն չափանիշների սահմանում .** Հաշվի առնելով սոցիալական ծառայությունների բազմազանությունն ու դրանց մատուցման արդեն իսկ կուտակված փորձը երկրում, նպատակահարմար է, որ այս փուլում մշակվեն առաջին հերթին առավել տարածված ծառայությունների տեսականուն վերաբերող նվազագույն չափորոշիչները. **օրինակ, երեխաների խնամքի ու պաշտպանության ցերեկային ծառայություններ, Բռնությունից տուժած անձանց ապաստարանների, հաշմանդամություն ունեցող երեխաների և այլ հատուկ խնդիրներ ունեցող երեխաների ներառական ցերեկային ծառայություններ, հաշմանդամություն ունեցող մեծահասակների ցերեկային խնամքի**

ծառայություններ, տարեցների ցերեկային խնամքի ծառայություններ, ինչպես նաև թվարկված տեսակների սարտագնա/ մոբիլ ծառայություններ:

4. Մրցութային պայմանների մշակում, քննարկում և շարունակական բարելավումների իրականացում շահագրգիռ կողմերի հետ:

Մրցութային պայմանները պետք է հիմնված լինեն ծառայությունների որակին առաջադրվող որակի նվազագույն չափանիշներին՝ մրցութին մասնակցող կառույցի կարողությունների գնահատման հիման վրա վրա:

- Ծառայության կոնկրետ տիպին համապատասխան որակի առաջադրվող նվազագույն չափորոշիչներ
- Ղեկավար անձնակազմ
- Մասնագիտական անձնակազմ
- Տարածք և աշխատանքային պայմաններ
- Ներքին ընթացակարգեր
- Արտաքին կապեր/մատակարարներ/
- Միջոլորտային համագործակցություն
- Թիմային աշխատանք
- Մեթոդաբանություն, ներառյալ դեպքի վարման մեթոդաբանություն
- Կրթության, հանգստի և սոցիալականացման համար առաջարկվող ծառայություններ
- Այլ ծառայությունների հետ համագործակցություն
- Ֆիզիկական և հոգեկան առողջության խթանման ծառայություններ
- Մասնագիտական կողմնորոշմանն առնչվող ծառայություններ
- Սոցիալական և աշխատաշուկայում ակտիվմանն ուղղված ծառայություններ
- Նորարար լուծումներ. սոցիալ-մասնագիտական ինտեգրմանն աջակցության տրամադրում, կախվածությունների հաղթահարմանն ուղղված ծառայություններ
- Ինտելեկտուալ և զգացմունքային կապիտալի զարգացման ուղղված գործունեություն
- Սոցիալական կապիտալի զարգացմանն ու ամրապնդմանն ուղղված ծառայություններ
- Հատուկ կարիքներից բխող գործունեության կազմակերպում
- Բյուջեի կազմմանն ալգորիթմ՝ կազմված գին- տեխնիկական որակ համակցությունից
- Ստացած դրամաշնորհի գործածման կանոնակարգում՝ բացառելու ռիսկային գործարքները
- Հարկերի, տուրքերի վճարման կանոնակարգում, թափանցիկ գործունեություն
- Հաշվետվողականություն՝ շահառուների, կառավարության և հանրության առջև
- Շահերի բախման կանոնակարգում
- Մասնագետների որակավորում/լիցենզիա
- Կազմակերպությունը ունի գրանցված աշխատակից- մասնագետներ, թե ոչ
- Կանոնադրական/գրանցման և այլ փաստաթղթեր, որոնք պահանջվում են օրենքով:

Հաշվի առնելով միջազգային փորձը և քաղված դասերը՝ անհրաժեշտ է նաև դիտարկել և մշակել տարբեր մոդելների հիման վրա ձևավորված հաշվետվողականության մեխանիզմների համակարգը, որը հիմնված կլինի հանրային հաշվետվողականության վրա (social accountability):

Այսպիսով, պատվիրակման պրակտիկայի կիրառման արդյունավետության, ինչպես նաև տարբեր դերակատարների կողմից մատուցվող սոցիալական ծառայությունների որակի ապահովման և վերահսկման նպատակով անհրաժեշտ է սահմանել սոցիալական ծառայությունների մատուցման համընդհանուր որակի նվազագույն չափանիշներ Տես Հավելված 1:

Հավելված 2-ում ներկայացված է Անհատականացված կամ սոցիալական աշխատանքի ծառայության աշխատակիցներից ակնկալվող էթիկական չափանիշները՝ շահառուի, գործատուի և հանրության առնչությամբ:

Սույն փաստաթուղթը մշակվել է Եվրոպական միության և Ավստրիական զարգացման գործակալության ֆինանսական աջակցությամբ իրականացվող «Միասին հանուն սոցիալական համայնքների» ծրագրի շրջանակներում: Այն արտահայտում է Հայաստանի սոցիալական աշխատողների ասոցիացիայի տեսակետները և պարտադիր չէ, որ այն համընկնի Եվրոպական միության կամ Ավստրիական զարգացման գործակալության տեսակետները:

Հավելված 1. Սոցիալական ծառայությունների նվազագույն չափանիշ-սկզբունքներ

- **Իրավունքահեն մոտեցում** – Բոլոր գործողություններն ու միջամտությունները, ներառյալ ներքին կանոնակարգերն ու ընթացակարգերը հետևում և պահպանում են մարդու իրավունքների միջազգային նորմերը, ստանդարտներն ու սկզբունքները:
- **Համայնքահեն մոտեցում** – Կիրառվում են համայնքի ներգրավման ճկուն և արձագանքող մոտեցումներ, որոնք հիմնված են տեղական համատեքստի վրա: Համայնքի բնակչության կարիքները, կենսապայմաններն ու մտահոգությունները հաշվի են առնված:
- **Հաշվետվողականություն** – Ծառայություն տրամադրողները պատասխանատվություն ունեն հաշվետվողական լինել տեղական ինքնակառավարման մարմինների, շահառուների և համայնքի բնակիչների առաջ՝ իրենց գործողությունների, առաջնահերթությունների և ռեսուրսների բաշխման մասին կայացված որոշումների տեսանկյուններից:
- **Շահառուի լավագույն շահը** – Ծառայություն տրամադրողները պետք է որդեգրեն և կիրառեն շահառուների պաշտպանության և անվտանգության ապահովման ներքին քաղաքականություններ: Շահառուի լավագույն շահը առաջնային կարևորություն ունի:
- **Մի վնասի՞ր սկզբունք** – Պետք է արձագանքել անհատների, խմբերի և համայնքների բարեկեցությանն ու անվտանգությանը սպառնացող ցանկացած ֆիզիկական, տնտեսական, քաղաքական և/կամ սոցիալական ռիսկի: Ծառայություն տրամադրողները պետք է երաշխավորեն, որ պոտենցիալ ռիսկերը չեն հանգեցնի որևէ տեսակի խտրականության, ռեսուրսների անհավասար բաշխման, պիտակավորման կամ բռնության դրսևորումների:
- **Մասնակցություն** – Շահառուները պետք է ներգրավվեն և մասնակցություն ունենան սոցիալական ծրագրերի և ծառայությունների վերլուծության, պլանավորման, նախագծման, իրականացման, մոնիթորինգի և գնահատման գործընթացներում:
- **Ներառում** – Անբարենպաստ իրավիճակում հայտնված, խոցելի և մարգինալացված անհատները, ընտանիքները և խմբերը նույնացված են, ստանում են համապատասխան աջակցություն և երաշխավորված է, որ նրանց ձայնը լսված է սոցիալական ծառայությունների տրամադրման ողջ գործընթացում:
- **Մոնիթորինգ, գնահատում և ուսուցում** – Շահառուները ներգրավված են մոնիթորինգի, գնահատման և ուսուցման բոլոր գործընթացներում, այդ թվում մոնիթորինգի և գնահատման շրջանակների նախագծման, ցուցանիշների և տվյալների հավաքագրման մեթոդների սահմանման, տվյալների վերլուծության և բացահայտումների վավերացման: Ծրագրի մոնիթորինգի և գնահատման գործողությունների արդյունքում հավաքված տեղեկատվությունը պետք է ծառայեցվի շահառուների լավագույն շահին:
- **Գործընկերների հետ համակարգում** – Ծառայություն տրամադրողները պետք է համապատասխանեցնեն իրենց գործողություններն ու ծրագրերը գործընկերների և տեղական իշխանությունների գործողությունների հետ և գործեն՝ երաշխավորելու միջգերատեսչական համագործակցությունն ու ռեսուրսների համադրումը, նպատակ

ունենալով բարձրացնել սոցիալական ծառայությունների տրամադրման որակը, հաշվետվողականությունը, ներդաշնակեցումն ու օպտիմալացումը:

Հավելված 2. Անհատականացված սոցիալական ծառայության կամ սոցիալական աշխատանքի չափորոշիչներ

Չափորոշիչ 1. Մարդու իրավունքները և սոցիալական աշխատանքը. Սոցիալական աշխատողները պարտավոր են գործել մարդու իրավունքների շրջանակում: Բոլոր այն գործողությունները, որոնք հակասում են «Մարդու իրավունքների» համընդհանուր հռչակագրով սահմանված դրույթներին, անթույլատրելի են և կարող են ունենալ ոչ ցանկալի և բացասական հետևանքներ թե՛ շահառուի, թե՛ սոցիալական աշխատողի, թե՛ ծառայություն մատուցող կազմակերպության համար:

Չափանիշ 2. Սոցիալական աշխատանքի մասնագիտական ծառայություններն ուղղված են յուրաքանչյուր շահագրգիռ անձի՝ անկախ նրա ծագումից, մաշկի գույնից, սեռից, տարիքից, ընտանեկան դրությունից, կրոնից, ազգային և/կամ էթնիկ պատկանելիությունից, քաղաքական համոզմունքներից, սեռական կողմնորոշումից, ֆիզիկական կամ մտավոր կարողությունների սահմանափակումներից:

Չափորոշիչ 3. Շահառուի հետ հարաբերությունները.

3.1 Շահառուի հետ հարաբերություններում սոցիալական աշխատողը՝

- պետք է խուսափի շահառուներին վնաս պատճառող հարաբերություններից,
- պետք է կանխարգելի և չմասնակցի ազգային, տարիքային, ֆիզիկական և կարգավիճակային խտրականության այլ տիպի դրսևորումներին, այլ իրեն հասանելի միջոցների օգնությամբ պայքարի խտրականության տարբեր դրսևորումների դեմ,
- չպետք է սեփական հետաքրքրություններից ելնելով՝ չարաշահի շահառուների հետ հարաբերությունները⁷:

3.2 Սոցիալական աշխատողները կենտրոնանում են շահառուի նպատակների վրա: Նրանք հարգում են շահառուի ինքնորոշման իրավունքը և հնարավորինս աջակցում շահառուի կողմից այն կիրառելու գործընթացում: Սոցիալական աշխատողները շահառուին աջակցում են՝ հիմնվելով շահառուի ռեսուրսների վրա: Որպես կանոն, այն ավարտվում է՝

- երբ շահառուն կարող է ինքն իրեն բավականաչափ օգնել,
- երբ մասնագիտական օգնությունը այլևս անհրաժեշտ չէ,
- երբ դա շահառուի ցանկությունն է և/կամ նախատեսվում է օրենքով:

3.3 Երբ շահառուին տրամադրվող աջակցությունը պետք է սահմանափակվի կամ ավարտվի ռեսուրսների պակասի պատճառով, սոցիալական աշխատողները դիմում են այլընտրանքային միջոցների: Շահառուի հետ հարաբերությունները ոչ մի պարագայում չեն կարող օգտագործվել քաղաքական, սեռական, կրոնական, սոցիալական, տնտեսական, անձնական նպատակով:

Չափորոշիչ 4. Գաղտնիության պահպանում.

4.1 Ծառայությունների տրամադրման ընթացքում սոցիալական աշխատողներին հայտնի դարձած բոլոր փաստերի վերաբերյալ կիրառվում է գաղտնիության պահպանման հիմնարար սկզբունքը:

4.2 Տեղեկատվության փոխանակումը հասարակական կազմակերպությունների և/կամ պետական(պաշտոնական) կառույցների, ինչպես նաև օգնության մեջ ներգրավված առանձին

⁷Stú Standards in Socail Work Practice meeting Human Rights, Retrieved from http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_92406-7.pdf, 28.05.2021,10:49:

անձանց հետ թույլատրվում է միայն շահառուի համաձայնությամբ այն դեպքերում, երբ դա օգնության պահանջ է (շահառուն օգնություն հայցելու միջոցով անուղղակի համաձայնվում է տեղեկատվություն փոխանակել) կամ դա նախատեսվում է օրենքով սահմանված կարգով:

4.3 Սոցիալական աշխատողները պետք է հնարավորինս խուսափեն դատարանում որպես վկա հանդես գալուց, քանի դեռ դրանով ներգրավված մասնակիցներին կամ երրորդ կողմի շահերին զգալի վնաս չի սպառնում: Ամեն դեպքում շահառուները պետք է տեղեկացվեն իրենց վերաբերող տեղեկատվության փոխանցման մասին:

4.4. Սոցիալական աշխատողները պետք է շահառուին տեղյակ պահեն տվյալ իրավիճակի գաղտնիության սահմանների, ինչպես նաև տեղեկացնեն այն նպատակների մասին, որոնց հասնելու համար տվյալ տեղեկատվությունը օգտագործվելու է: Սոցիալական աշխատողները տեղեկացնում են իրենց շահառուներին տրամադրվելիք օգնության մեթոդների, ծավալի, հնարավորությունների և հետևանքների, ինչպես նաև կանխատեսելի և ոչ ցանկալի հետևանքների մասին: Խորհրդատվության ընթացքում սոցիալական աշխատողները փորձում են շահառուների համար ապահովել առավելագույն թափանցիկություն:

Չափորոշիչ 5. Սոցիալական աշխատանքը և շահառուի վերաբերյալ որոշումների կայացումը. Սոցիալական աշխատողները դեպքին վերաբերող որոշումները կայացնում են՝ ստացված ողջ տեղեկատվությունը համադրելով և վերլուծելով, ինչպես նաև առաջնորդվելով մասնագիտական կանոններով և շահառուի իրավունքներով: Շահառուները տեղեկացվում են, որ իրենց վերաբերյալ կայացված ցանկացած որոշում կարող է բողոքարկվել ղեկավար անձանց և սուպերվիզորին:

Չափորոշիչ 6. Էթիկական պատասխանատվությունը սոցիալական աշխատանքի ծառայություններ մատուցող կազմակերպության հանդեպ. Սոցիալական աշխատողը պարտավոր է ղեկավարության կողմից տրված ռեսուրսները օպտիմալ բաշխել և պրակտիկայում առաջացած սխալների մասին տեղեկացնել ղեկավարությանը: Այս չափորոշիչը նաև ապահովում է սոցիալական աշխատողի անհատական կամ խմբային հանդիպումները սոցիալական աշխատանքի ներքին կամ արտաքին սուպերվիզորի հետ:

Չափորոշիչ 7. Էթիկական պատասխանատվությունը մասնագիտության նկատմամբ. Սոցիալական աշխատողը պետք է պաշտպանել իր մասնագիտության վարկանիշը/հեղինակությունը, պետք է լինի պատասխանատու, ակտիվ և պատրաստակամ մասնագիտության կատարելագործման հարցերում:

Չափորոշիչ 8. Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկան և հասարակությունը. Սոցիալական աշխատողն իր գործունեությամբ պետք է նպաստի հասարակության բարեկեցության ապահովմանը և վերջինիս զարգացմանը: Սոցիալական աշխատանքի մասնագետները պետք է ակտիվ մասնակցություն ունենան սոցիալական քաղաքականության մշակմանը և սոցիալական ինստիտուտների կայացմանն ու գործառմանը, ինչպես նաև, անհրաժեշտության դեպքում, դրանց կատարելագործմանն ուղղված միջմասնագիտական քննարկումներին և որոշումների կայացմանը:

Չափորոշիչ 9. Փաստաթղթավորումը և մասնագետի էթիկական պատասխանատվությունը.

9.1 Սոցիալական աշխատողը պետք է առավելագույնս ուշադիր լինի շահառուների մասնավոր կյանքին վերաբերող տեղեկատվության նկատմամբ:

9.2 Սոցիալական աշխատողները հավաքագրում և փաստաթղթավորում են միայն այն տեղեկատվությունը, որն անհրաժեշտ է օգնություն տրամադրելու համար: 9.3 Սոցիալական աշխատողները պարտավոր են համապատասխան փաստաթղթերում գրանցել և գնահատել իրենց յուրաքանչյուր քայլը՝ հետևելով տեղեկատվության անվտանգության պահպանման կանոններին:

9.4 Շահառուներն իրավունք ունեն ծանոթանալ իրենց գործին վերաբերող փաստաթղթավորված տեղեկատվության հետ, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ տվյալ

ծառայության կանոնակարգերով կամ օրենքներով այլ բան է նախատեսված կամ դա վնասում է երրորդ անձի շահերին և իրավունքներին:

Այս չափորոշի համաձայն սոցիալական աշխատողը՝

- պարտավոր է ապահովել շահառուների տվյալների գրավոր և էլեկտրոնային արձանագրությունների գաղտնիությունը,
- մինչև ձայնագրություններ անելը կամ երրորդ կողմին ներգրավելը, պետք է անպայման ստանա շահառուի համաձայնությունը,
- Ընդհանրապես, ձայնագրությունները և տեսագրությունները տեղին են միայն ծայրահեղ դեպքերում՝ շահառուի գիտակցված համաձայնության դեպքում⁸:

Չափորոշիչ 10. Սուպերվիզիան և շարունակական կրթությունը.

10.1 Սոցիալական աշխատողների համար որակյալ ծառայության տրամադրումը պարտադիր պայման է: Որակյալ և արդյունավետ աշխատանքը ապահովում է նաև մասնագետների ինչպես ծանրաբեռնվածության, այնպես էլ հոգեհուզական հավասարակշռության պահպանումը⁹:

10.2 Մասնագիտական պրակտիկայի պարտադիր պայմաններից են մասնագետների ռեֆլեքսիան, ներքին աշխարհի մեջ *ներթափանցումը /ինտրավիզիա/, սուպերվիզիան և շարունակական կրթությունը*: Սոցիալական աշխատողները պետք է կատարելագործեն իրենց մասնագիտական գիտելիքները և հմտությունները, ինչպես նաև ունակ լինեն խթանել սակավ մասնագիտական ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործումը:

Չափորոշիչ 11. Մասնագիտական էթիկան և վեճերի կարգավորումը. 1

1.1 Սոցիալական աշխատողները պետք է գործընկերների և գործատուների հետ մասնակցեն և նպաստեն էթիկական երկընտրանքների, վեճերի կարգավորմանը և էթիկապես հիմնավորված որոշումներ կայացնելու պատասխանատվություն կրեն:

11.2 Որոշ դեպքերում ծագող վեճերի կարգավորումը իրականացվում է մասնագիտական պայմանագրի՝ աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված մասնագիտական պարտականությունների, կետերի համաձայն: Պայմանագրի բացակայության դեպքում կոնֆլիկտները և վեճերը կարգավորվում են կազմակերպության կանոնադրության՝ ներքին կարգապահական կանոնների համաձայն և/կամ օրենքով սահմանված կարգով (*տե՛ս նաև սոցիալական աշխատանքի սուպերվիզիայի չափորոշիչների 2.6. կետը*):

Չափորոշիչ 12. Սոցիալական աշխատանքի պրակտիկան և պետական քաղաքականությունը.

12.1 Սոցիալական աշխատողների համար պարտադիր պայման է օրենքների, կանոնակարգերի և սոցիալական քաղաքականության իմացությունը: 12.2 Սոցիալական աշխատողը պարտավոր է օգտագործել շահառուի իրավունքների գերակայությունը ռեսուրսների սակավության պայմաններում, հատկապես, երբ կրում է մասնակի կամ լրիվ պատասխանատվություն ռեսուրսների բաշխման համար: Չնայած կազմակերպության և համայնքի ռեսուրսների պակասը կարող է սահմանափակել շահառուի հիմնախնդրի լուծումների ընտրության հնարավորությունները, սոցիալական աշխատողները պետք է տեղեկացնեն շահառուին առկա հնարավոր բոլոր տարբերակների մասին: Այսպիսով, շահառուն կարող է որոշել, թե հատկապես որ ծառայությունը կարող է լավագույն կերպով համապատասխանել իր կարիքներին:

⁸ *St´u Standards in Socail Work Practice meeting Human Rights, Retrieved from http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_92406-7.pdf, 28.05.2021, 1:23.*

⁹ *Տե՛ս Մ. Անտոնյան, Ա. Մահակյան, Ա. Խաչատրյան, Ռ. Մարկոսյան, Ն. Գեղամյան, Ա. Ոսկանյան, «Սուպերվիզիան սոցիալական աշխատանքում», ուսումնական ձեռնարկ, Եր., ԵՊՀ հրատ., 2016թ.*

12.3 Սոցիալական աշխատողների դերային բաշխվածությունը նպաստում է պետության ազգային սոցիալական քաղաքականության իրականացմանը: Մի շարք դերերի կատարումը նաև կարող է նպաստել համայնքային կառավարման, առողջապահական ծառայությունների, արդարադատության համակարգի գործառնական արդյունավետության բարձրացմանը:

12.4 Մարդկանց սոցիալական, տնտեսական իրավունքների պաշտպանության նպատակով, պետական կառավարման մարմինները կամ կազմակերպությունները, որտեղ աշխատում են սոցիալական աշխատողները, պարտավոր են համապատասխան ռեսուրսներ ապահովել, որոնք բավարար են պրակտիկայի արդյունավետությունը ապահովող չափորոշիչների պահպանման համար:

Չափորոշիչ 13. Հումանիզմ և կայունության հեռանկարներ

- ✓ **Ժողովրդավարական հեռանկարներ** - փնտրել զարգացման տնտեսական, սոցիալական, մշակութային համապատասխան պայմաններ, որոնք կխթանեն շահառուների մասնակցությունը հասարակության սոցիալական և քաղաքացիական ոլորտներում,
- ✓ **Քաղաքական և տնտեսական հեռանկարներ** - ապահովել օգնության սկզբունքը, հավասար հնարավորությունները և քաղաքական, սոցիալական, մշակութային իրավունքների իրացումը,
- ✓ **Կրթական հեռանկարներ** - ունենալ անհրաժեշտ գիտական բազա, մասնագիտական և հետազոտական հմտություններ, որոնք սոցիալական աշխատանք մասնագիտությամբ սովորող ուսանողը կարող է ձեռք բերել ակադեմիական կրթության շնորհիվ, իսկ պրակտիկ դաշտում աշխատող մասնագետը պետք է ձեռք բերի մասնագիտական փորձի և շարունակական կրթության միջոցով:

Չափորոշիչ 14. Հաշվետվողականություն և կազմակերպական համատեքստ. 14.1 Բոլոր սոցիալական աշխատողները և շահառուները պետք է հնարավորություն ունենան մասնագիտական չափորոշիչների ապահովման հայցով դիմել համապատասխան, իրավաբանորեն լիազորված մարմին: 14.2 Սոցիալական աշխատանքը պրակտիկորեն կիրառվում է տարբեր բնագավառներում, որոնցից են՝ մասնավոր, պետական, առևտրային ոլորտները, շահույթ չհետապնդող կազմակերպությունները (բարեգործական հիմնադրամներ, հասարակական կազմակերպություններ և այլն):

Չափորոշիչ 15. Երկրնտրանքային իրավիճակների կարգավորումը

15.1 Կյանքի, առողջության, բարեկեցության և կենսապահովման իրավունքները հիմնարար են երկրնտրանքների դեպքում: Դրանք գերակա են գաղտնիության պահպանման և լրացուցիչ ծառայությունների (կրթություն, ժամանց և այլն) հասանելիության իրավունքների նկատմամբ:

15.2 Մարդու բարեկեցության հիմնարար իրավունքը գերակա է այլ մարդու գաղտնիության, ազատության և ինքնորոշման իրավունքների նկատմամբ:

15.3 Մարդու ինքնորոշման իրավունքը կարող է գերակա լինել իր բարեկեցության իրավունքի իրացման նկատմամբ միայն այն դեպքում, երբ մասնագետը համոզված է, որ կայացվող որոշումը կամավոր է, մարդն ամբողջությամբ ընկալում է իր կողմից կայացված որոշումների հետևանքները և կայացված որոշումները ոչ մի կերպ չեն ոտնահարում մեկ ուրիշի իրավունքները:

15.4 Մարդու բարեկեցության իրավունքը կարող է անտեսել օրենքները, քաղաքականությունները և կազմակերպական նպատակահարմարությունը: