

ՎԱՀԱՆ ԴԻԱՆՅԱՆ

*ՀՀ պետական կառավարման
ակադեմիայի ասպիրանտ*

ՊԵՏԱԿԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԵՎ ՀԱՅՐԵՆԱԿԱՆ ՓՈՐՁԸ

Տեղեկատվական տեխնոլոգիան (SS) ենթադրում է տեղեկատվությանը ծառայող տեխնոլոգիա: Համակարգչային և հեռահաղորդակցային զուգորդման միջոցով բանավոր, տեքստային և թվային տեղեկատվության հավաքագրումը, գործառնումը, պահպանումը և տարածումը SS հիմնական ոլորտներն են¹: Ժամանակակից իմաստով հասկացությունն առաջին անգամ հայտնվեց «Harvard Business Review»-ում 1958 թ. հրապարակված մի հոդվածում, որում հեղինակներ Լիբլիթն ու Ուիլերը մեկնաբանում էին. «Նոր տեխնոլոգիան դեռևս չունի հաստատված առանձին անուն. մենք դա կանվանենք տեղեկատվական տեխնոլոգիա»²: Հայաստանյան իրականությունում «տեղեկատվական ոլորտն իրենից ներկայացնում է տեղեկատվություն հավաքող, ձևավորող, տարածող և օգտագործող սուբյեկտների, տեղեկատվության և տեղեկատվական ենթահամակարգերի ամբողջություն, ինչպես նաև այդ գործընթացների ընթացքում առաջացող հասարակական հարաբերությունների կարգավորման համակարգ»³:

Պետական կառավարման համակարգերը (ՊԿՀ) SS-ն կիրառում են տվյալների պահպանման և կառավարման, տեղեկատվության հասանելիության հեշտացման, ՊԿՀ հաշվետվողականության ապահովման նպատակներով: SS կիրառմամբ կրճատվում են գործառնական (operational) ծախսերը. օրինակ՝ աշխատելով հեռահար ձևերով (հեռագանգային լուծումներ)՝ չի վճարվում, դիցուք, գրասենյակի տարածքի կամ ուղևորությունների համար: Ի լրումն՝ պետությունները կարող են իրականացնել SS մեծածավալ ծրագրեր որոշակի այլ խնդիրների լուծման նպատակով, ինչպիսիք են, օրինակ՝ սահմանային վերահսկողությունը և պետական պաշտպանությունը, օրենքի գործադրումը կամ առողջապահության ոլորտի կառավարումը: Այս առումով, ՊԿՀ-ի կողմից SS կիրառման հնարավորություններն անսահման են:

¹ Տե՛ս **Longley Dennis, Shain Michael**, Dictionary of Information Technology (2 ed.), 1985, Macmillan Press, էջ 164, ISBN 0-333-37260-3:

² **Harold J. Leavitt and Thomas L. Whisler**, Management in the 1980's, November, 1958.
<http://hbr.org/1958/11/management-in-the-1980s>

³ «ՀՀ տեղեկատվական անվտանգության հայեցակարգը հաստատելու մասին» ՀՀ նախագահի 2009 թ. հունիսի 26-ի հմ. ՆԿ-97-Ն կարգադրությունը (տե՛ս «ՀՀ պաշտոնական տեղեկագիր», 2009, հմ. 35 (701)): Հայաստանի Հանրապետության տեղեկատվական անվտանգության հայեցակարգ, II. Հայաստանի Հանրապետության տեղեկատվական անվտանգություն, էջ 44:

Ծախսերի կրճատում և կատարողականի բարելավում: ՊԿՀ կատարողականի բարելավման նպատակով SS կիրառման լավագույն փորձերից մեկը Բալթիմորի քաղաքապետ Մարտին Օ' Մոլեյի կողմից իրականացված «CitiStat» ծրագիրն էր, ինչի արդյունքում բարելավվեց քաղաքի կառավարումը աղբահանության, փողոցների վերականգնման, ձյունահավաքման և այլ ոլորտներում: Ծրագրի իրականացման հենց առաջին տարում Բալթիմորի քաղաքապետարանը խնայեց շուրջ 13 մլն դոլար⁴: Հետագայում Օ'Մոլեյը ստեղծեց համանման «CitiStat» ծրագիր Մերիլանդի նահանգային կառավարման համար:

Այս առումով ուշագրավ է, որ Հայաստանի Հանրապետությունում ներդրված «Mullbery» էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգը նույնպես ապահովում է արդյունավետ գործունեություն, քանի որ շրջանառվող տեղեկատվությունը ենթադրում է համընդհանուր ներքին հասանելիություն, ինչը հանգեցնում է կատարողական կարգապահության բարձրացման. մեքենայացված կերպով վերահսկվում են աշխատանքի կատարման ժամկետները և ամբողջ գործընթացը. ներդրված է կատարողականի գնահատման համակարգ⁵:

Ինչպես տարբեր ընկերություններն օգտագործում են SS-ն՝ ծախսերը կրճատելու և քաղաքացիներին էժան ծառայությունների տրամադրման ուղիների (դիցուք՝ առցանց) կիրառումը խրախուսելու նպատակով, այնպես էլ պետական կառավարման համակարգերը կարող են կիրառել այն՝ կրճատելու պետական ծախսերը և խրախուսելու քաղաքացիներին՝ օգտվելու պետական ծառայություններից ավելի էժան ու արդյունավետ ճանապարհով:

Բրազիլիայի էլ-գնումների (e-procurement) համակարգը («COMPRASNET»), կիրառում է ավտոմատացված աճուրդի ընթացակարգ⁶, որի արդյունքում կրճատվել են ՊԿՀ գնումների ծախսերը և ավելացել աճուրդներին մասնակցող փոքր ընկերությունների թիվը: ԱՄՆ-ի ՊԿՀ-ում ներդրված Գլխավոր ծառայությունների ադմինիստրացիայի առցանց գնման և ձեռքբերման համակարգը («GSA Advantage») յուրաքանչյուր գործարքի ժամանակ վարչարարական ծախսերում խնայել է 90-ից 240 դոլար՝ համեմատած նախկինում գործող (գործարք կատարողի ֆիզիկական ներկայությունը պահանջող) գնման կանոնակարգի հետ⁷: Նույնկերպ Համացանցային եկամուտների ծառայության (IRS «Internet Revenue Service») հարկային փաստաթղթերի պատրաստման և մասնավոր ընկերու-

⁴ Տե՛ս **Teresita Perez and Reece Rushing**, The CitiStat Model: How Data-Driven Government Can Increase Efficiency and Effectiveness (Washington, D.C.: Center for American Progress, 2007): www.americanprogress.org/issues/2007/04/pdf/citistat_report.pdf

⁵ Տե՛ս Էլեկտրոնային կառավարության ներդրումը, Հայաստանի Հանրապետության Կառավարության գործունեության արդյունքներ. պաշտոնական կայք՝ <http://report.gov.am/?id=30>

⁶ Տե՛ս de Almeida, M.O., eProcurement by Brazil's Federal Government, Success/Failure Case Study, 2002, No. 12, eGovernment for Development Information Exchange: www.gov4dev.org

⁷ Տե՛ս Office of Management and Budget, Executive Office of the President of the United States, FY 2004 Report to Congress on Implementation of the E-Government Act of 2002 (Washington, D.C.: March 1, 2005): <http://www.docstoc.com/docs/785793/FY-2004-Report-to-Congress-on-Implementation-of-the-E-Government-Act-of-2002>.

թյունների կողմից դիմումալրացման ծառայությունների հասանելիությունն ապահովող «IRS Free File» առցանց համակարգը յուրաքանչյուր էլեկտրոնային լրացված հաշվետվության դեպքում խնայում է շուրջ 2,15 դոլար, և հաշվետվության հաշվման սխալները (error) էապես կրճատվել են. թղթահեն տարբերակի դեպքում կազմում էր 20 տոկոս, էլեկտրոնային տարբերակի դեպքում՝ 1 տոկոս⁸:

ՀՀ-ում նույնպես գործում է էլ-գնումների համակարգը. գնումների աջակցման կենտրոնն իր գնումների ընթացակարգերում ներդրել է էլ-մրցութային համակարգ⁹: Հանրային գնումների մրցութային փաստաթղթերը հեշտ հասանելի են և հեշտությամբ բեռնվում են «ARMEPS» կոչվող այդ համակարգից, իսկ առգիծ ներկայացման գործընթացը շատ պարզ է, բեռնումն արագ է, և ուղարկվում է ստացման հաստատում. պատմության գրանցամատյանը մատակարարին տրամադրում է գործընթացին վերաբերող թարմացումներ: Բացի այդ, քանի որ ՀՀ-ն անդամագրվել է Առևտրի համաշխարհային կազմակերպության պետական գնումների համաձայնագրին¹⁰, ենթադրվում է, որ այդ համակարգից կօգտվեն մաս արտասահմանյան ընկերությունները: Հարկային հաշվետվության ներկայացման էլեկտրոնային համակարգը¹¹ գործում է 2010 թ. հունվարից, և, ըստ այդ տարվա, ընդհանուր հարկային մուտքերում էլեկտրոնային եղանակով հաշվետվություններ ներկայացնողների կողմից վճարված տարեկան հարկային մուտքերի տեսակարար կշիռը կազմել է 75.6 տոկոս. ներկայումս համակարգից օգտվող հարկ վճարողների թիվը հասնում է 6100-ի:

Քաղաքացիների կողմից հիմնախնդիրների արդյունավետ ազդարարման ապահովում: Նյու Յորքի բնակիչները, կապվելով 911 կամ 311 հեռախոսային կենտրոններին, կարող են իրենց ահազանգին կցել (մուտքագրել) նկարներ կամ տեսանյութեր: Դուրսյում Ճանապարհների և տրանսպորտի իշխանության (RTA) նախաձեռնած «AskDubai» առցանց ծառայությունը¹² հնարավորություն է տալիս քաղաքացիներին տեղեկատվություն ստանալու մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ, հարցեր ուղարկելու (մասն ԳԿՀ մի շարք այլ գործակալությունների), հիմնախնդիրների մասին ահազանգելու և այլն: Համակարգը ապահովում է «text chat» գործիք, որը

⁸ St'u Office of Management and Budget, Executive Office of the President of the United States, FY 2004 Report to Congress on Implementation of the E-Government Act of 2002 (Washington, D.C.: March 1, 2005): <http://www.docstoc.com/docs/785793/FY-2004-Report-to-Congress-on-Implementation-of-the-E-Government-Act-of-2002>

⁹ ՀՀ ֆինանսների միջառարարության գնումների աջակցման կենտրոն՝ <http://www.armeps.am/cpps/home.do>

¹⁰ Հայաստանի պատվիրակությունը ավարտել է ԱՀԿ պետական գնումների համաձայնագրին Հայաստանի անդամակցության բանակցային գործընթացը, նորություններ, ՀՀ էկոնոմիկայի միջառարարության պաշտոնական կայք՝ <http://www.mineconomy.am/am/2/item/1465/>

¹¹ St'u Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ, Հայաստանի Հանրապետության Կառավարությանն առընթեր պետական եկամուտների կոմիտե. պաշտոնական կայք՝ <https://file-online.taxservice.am/pages/loginPage.jsf>

¹² St'u AskDubai official website: <http://askdubai.dubai.ac/Pages/Contact-Us.aspx>

թույլ է տալիս առցանց եղանակով հաղորդակցվել համապատասխան ծառայության պատասխանատուի հետ, նույնիսկ հեռազանգել¹³:

Միացյալ Թագավորությունում քաղաքացիներին ու ՊԿՀ-ին փոխհարաբերող «My Society» կայքէջն ունի «Fix my Street» ծրագիր, որը հանրությանը հնարավորություն է տալիս մեկտեղելու (համակարգելու) համայնքի այլ անդամներին և խորհրդարանի տեղական անդամներին՝ քննարկելու և լուծելու առկա հիմնախնդիրները (օրինակ՝ ճանապարհների վերականգնման հարցը) առցանց¹⁴: Նույնկերպ՝ Լոս Անջելեսի քաղաքացիները կարող են օրվա 24 ժամերի ընթացքում օգտվել առցանց գործիքներից՝ իշխանություններին ահազանգելու միջադեպերի, պատահարների մասին¹⁵:

Իտալիայի կառավարության կողմից ստեղծված պորտալը՝ «Denuncia vi@Web», ապահովում է քաղաքացիներին հանցագործության մասին առցանց ահազանգման հնարավորությամբ, ինչն էապես հեշտացնում է տվյալ խնդրի լուծումը՝ կրճատելով թղթահեն աշխատանքը և հնարավորություն տալով հանցագործության մասին ահազանգելու ցանկացած վայրից և ցանկացած ժամանակ¹⁶:

Հարկ է ընդգծել ՀՀ արտակարգ իրավիճակների մախարարության (ԱԻՆ) կողմից հրատապ աջակցության ծառայությունները համակարգող 911 ծառայության ներդրման փաստը. զանգահարելով 911՝ քաղաքացին կարող է օպերատիվ արձագանք ստանալ բոլոր ծառայություններից (ՀՀ ԱԻՆ-ի պատասխանատվության ներքո գործող¹⁷): Անհրաժեշտ է քննարկել 911 ցանցի համակարգչայնացման կարևորությունը հատկապես բջջային հեռախոսների համար մախատեսված առցանց գործիքակազմի ներդրման տեսանկյունից, ինչը հնարավորություն կտար քաղաքացուն տեսանյութեր, լուսանկարներ և աուդիոնյութեր կցել ահազանգին:

Գործարարության խթանում: Նախկինում Պեկինում նոր ընկերության հիմնադրման համար անհրաժեշտ էր դիմում-հայտ ներկայացնել ՊԿՀ առնվազն 8 գործակալությունների և բազմաթիվ ֆիզիկական հանդիպումներ ունենալ: 2000 թվականին Պեկինի քաղաքապետը մեկնարկեց «Digital Beijing» մախաձեռնությունը՝ նպատակ ունենալով հեշտացնելու վարչարարական այդ գործընթացները: Արդյունքում՝ Պեկինում ներդրում կատարելու ցանկություն ունեցող ընկերություններն այժմ կարող են իրականացնել վերը նշված գործողություններն առանձին պորտալի միջոցով, որում առկա տեղեկատվությունը, ըստ կարգի, տարաբաժանված և հասանելի է

¹³ St'u Dubai eGovernment, „Roads and Transport Authority to Adopt eServices of Dubai eGovernment”, Subai, Arab Emirates, February 7, 2007: <http://www.ameinfo.com/110062.html>

¹⁴ St'u My Society.org, „My Society-Projects,” London, 2008: www.mysociety.org/project

¹⁵ St'u Board of Public Works, City of Los Angeles, „Graffiti Removal Request System,” n.d.: <http://bpw.lacity.org/OCB/grfaq.html>

¹⁶ St'u Capgemini, The User Challenge Benchmarking the Supply of Online Public Services: 7th Measurement, prepared for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (Belgium: Capgemini, 2007).

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3634

¹⁷ ՀՀ արտակարգ իրավիճակների մախարարության պաշտոնական կայք՝ <http://mes.am/index.php>

նշված բոլոր գործակալություններին¹⁸:

Այս առումով ուշագրավ է ՀՀ-ում գործող իրավաբանական անձանց պետական գրանցման էլեկտրոնային համակարգը¹⁹, որի ներդրմամբ քաղաքացիները և կազմակերպությունները հնարավորություն ունեցան գրանցելու իրենց գործարարությունը (բիզնեսը) մեկ պատուհանի սկզբունքով և ժամանակի էական խնայողությամբ (15 րոպեում), բոլոր այլ պետական մարմիններից գրանցման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստանալու համացանցի միջոցով նույն պահին, ինչպես նաև էլ-համակարգի միջոցով իրականացնելու համապատասխան պետական գրանցման համար անհրաժեշտ տուրքի վճարումը: Այսուհետև կարելի է գրանցել գործարարությունը՝ չայցելելով իրավաբանական անձանց պետական գրանցման գործակալություն, այլ օգտվելով առցանց համակարգից:

Այսպիսով՝ ՊԿՀ-ի կողմից SS կիրառումն ապահովում է բազմաբնույթ և բազմաբովանդակ արդյունքներ «G2G» (Government to Government՝ Կառավարություն – Կառավարություն), «G2C» (Government to Citizen՝ Կառավարություն – Քաղաքացի) և «G2B» (Government to Business՝ Կառավարություն – Գործարարություն) ձևաչափերի համար: Այս պարագայում էապես կրճատվում են պետական կառավարման գործառնական ծախսերը, բարձրանում է Կառավարության կատարողական մակարդակը, պայմաններ են ստեղծվում քաղաքացիների կողմից հիմնախնդիրների արդյունավետ տարբերակով ազդարարման և ՊԿՀ – քաղաքացի փոխհարաբերությունների բարելավման համար, աճում է ՊԿՀ-ի հանդեպ գործարար հանրության վստահությունը, խթանվում է գործարարությունը:

ВАГАН ДИЛАНЯН

*Аспирант Академии Государственного
Управления РА*

Международный и отечественный опыт использования информационных технологий в сфере государственного управления. - Использование информационных технологий (ИТ) системой государственного управления (СГУ) обеспечивает разнообразные и многогранные результаты для форматов G2G (государство-государство), G2C (государство-граждане) и G2B (государство-бизнес). Таким образом, значительно сокращаются операционные расходы, и повышается результативность деятельности правительства; формируются соответствующие условия в целях обеспечения эффективного оповещения гражданами о возникающих проблемах и улучшения отношений СГУ-гражданин; повышается доверие к

¹⁸ St'u Ma Lin, Rapheal Zhu and Nina Hachigian, „Beijing's Business E-ark”, World Bank, Washington, D.C., May 23, 2001:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0..contentMDK:20485996~menuPK:1767268~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:702586.00.html>

¹⁹ Իրավաբանական անձանց պետական ռեգիստրի էլեկտրոնային համակարգ. պաշտոնական կայք՝ <https://www.e-register.am/am/>

СГУ со стороны бизнес-сообщества и стимулируется развитие бизнес-среды.

VAHAN DILANYAN

*Post-graduate at Armenian Academy of
State Management*

International and home experience of using information technologies in the field of public administration system.- The use of Information Technologies (IT) by the Public Administration System (PAS) ensures diverse as well as multifaceted results for the G2G (Government to Government), G2C (Government to Citizen) and G2B (Government to Business) formats. Consequently, operational costs are significantly reduced and government performance is enhanced, conditions are formed in order to ensure effective problem-reporting by citizens and improvement of PAS-citizen relations, business community confidence vis-à-vis PAS is raised and business environment is facilitated.