ԵՐԵԽԱՆԵՐԻ
ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆՑ

ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

ՀՀ պետբյուջեից ԵՊ ոլորտում ծառայությունների իրականացման պայմանների բարելավման վերաբերյալ

Երեխաների պաշտպանության ցանցի աշխատանքային խմբի քննարկումների արդյունքների ամփոփում, սեպտեմբեր-նոյեմբեր, 2021թ.

Բովանդակություն

Երեխաների պաշտպանության ցանցի մասին 3
Երկու խոսք 4
Խնդիրներն ու առաջարկները 6
Մրցույթին դիմելիս 6
Ծառայություն ստացող շահառուներին ընդգրկելիս 8
Ծառայությունները տրամադրելիս 12
Հաշվետվությունները մշակելիս (բովանդակային և ֆինանսական) 13
Այլ առաջարկներ՝ գործընթացն ավելի սահուն և արդյունավետ դարձնելու ուղղությամբ 15

Երեխաների պաշտպանության ցանցի մասին

Երեխաների պաշտպանության ցանցը (այուհետ՝ ԵՊՑ) երեխաների պաշտպանությամբ զբաղվող հայաստանյան 37 կառույցի ազգային կոալիցիա է:

ԵՊՑ-ն հիմնադրվել է 2005 թվականին՝ նպատակ ունենալով նպաստել դժվար վիճակում հայտնված երեխաներին և ընտանիքներին մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը և դրանց հասցեականության ապահովմանը, ինչպես նաև առաջարկել պետությանը երեխայի պաշտպանության դաշտի կանոնակարգման նոր մեխանիզմներ՝ այդպիսով նպաստելով համակարգի բարեփոխմանը:

2012թ հունվարին ԵՊՑ-ն գրանցվել է՝ որպես «Երեխաների պաշտպանության ցանց» ոչ առևտրային իրավաբանական անձանց միություն, իսկ 2018 թվականի օրենքի պահանջով վերագրանցվել է «Երեխաների պաշտպանության ցանց» ՀԿ-ի:

2012թ.-ից ԵՊՑ-ն անդամակցում է ChildPact-ին՝ Երեխաների պաշտպանության տարածաշրջանային կոալիցիային, որը համախմբում է 10 երկրներից երեխաների պաշտպանության հարցերով զբաղվող 600 հասարակական կազմակերպությունների:

Երկու խոսք

Երեխաների պաշտպանության ցանցի (այսուհետև՝ ԵՊՑ) 10 կազմակերպության 27 ծառայություն ներգրավված է պետական աջակցությամբ իրականացվող ծրագրերում: Դրամաշնորհային ծրագրերին դիմելուց մինչև իրականացման մակարդակ ԵՊՑ անդամները բախվել են մի շարք մարտահրավերների և խնդիրների, որոնց լուծումը էականորեն կհեշտացնի ծառայությունների իրականացումը, ինչպես նաև կբարձրացնի այդ ծառայությունների արդյունավետությունը և որակը:

ԵՊՑ նախաձեռնությամբ ս.թ. սեպտեմբերին մշակվել է գործիք, որով դուրս են բերվել պետության կողմից հասարակական կազակերպություններին (այսուհետև՝ ՀԿ-ներին) պատվիրակված ծառայություններն իրականացնելիս բացերն ու խնդիրները: Ուսումնասիրվել են ԵՊՑ անդամների կողմից իրականացվող ներքոնշյալ ծրագրերը.

- «Երեխաների խնամքի ցերեկային ծառայությունների տրամադրում»
- «Տեսողության խնդիրներ ունեցող անձանց սոցիալ-հոգեբանական վերականգնում, դեպի անկախ կյանք»
- «Հաշմանդամություն ունեցող աձանց սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն ցերեկային կենտրոնում»
- «Աուտիզմ ունեցող անձանց սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն ցերեկային կենտրոնում»
- «Ընտանիքում բռնության ենթարկված անձանց աջակցության կենտրոնների ծառայություններ»

Ուսումնասիրությանը հաջորդել է աշխատանքային քննարկումների շարք, որոնց ընթացքում հավաստագրված կազմակերպությունները բավականին մանրակրկիտ քննարկել են այդ բացերը և կազմել առաջարկների փաթեթ:

Այսպիսով, սույն փաստաթուղթը կազմված է հետևյալ բաժիններից.

- Պետությունից ՀԿ-ներին պատվիրակված ծառայությունների իրականացման գործընթացում հանդիպող խնդիրներն ու բացերը (մրցույթին դիմելիս, ծառայություն

ստացող շահառուներին ընդգրկելիս, ծառայություններ տրամադրելիս, բովանդակային և ֆինանսական հաշվետվություններ մշակելիս),

- Առաջարկներ՝ ուղղված ՀՀ ԱՍՀՆ-ին՝ պետությունից ՀԿ-ներին պատվիրակված ծառայությունների իրականացման գործընթացի բարելավման նպատակով:

Խնդիրներն ու առաջարկները

ԵՊՑ անդամների կողմից իրականացված ուսումնասիրության, ինչպես նաև աշխատանքային քննարկումների արդյունքում պետության կողմից ՀԿ-ներին պատվիրակված սոցիալական ծառայությունների իրականացման գործընթացում խնդիրներն ու առաջարկները ներկայացված են ըստ ներքոնշյալ բաժինների։ Այսպես.

Մրցույթին դիմելիս

Խնդիրը

1. Ըստ կազմակերպությունների ներկայացուցիչների, մրցույթի հայտարարությունից ծառայության իրականացման միջև ժամկետը խիստ սեղմ է, և արդյունքում՝ հունվար, իսկ երբեմն նաև փետրվար ամսին ՀԿ-ն չի հասցնում ծառայություն մատուցել, ինչը բացասաբար է ազդում ինչպես շահառուների, այնպես էլ գործատուի և ծրագրում ներգրավված աշխատակիցների վրա, քանի որ գործատուն ստիպված աշխատանքի ընդհատում/ազատում է գրանցում, մինչև որ ԱՍՀՆ-ի կողմից հաստատում լինի։

Առաջարկը

Մրցույթի հայտարարությունը և փաստաթղթավորումը նախատեսել առավել վաղ՝ (ոչ ուշ, քան սեպտեմբերի ամսին) ծառայությունների շարունակականության սկզբունքը ապահովելու նպատակով։

Խնդիրը

2. Շատ հաճախ շահառուների հետ, մասնավորապես՝ ընտանեկան բռնության ծրագրի շահառուների հետ, երկար աշխատանք է տարվում, բայց երբ հասնում է պայմանագրի կնքման փուլը, որոշները չեն ցանկանում պայմանագիրը ստորագրել, ինչի արդյունքում հրաժարվում կամ անարձագանք են թողնում աջակցության առաջարկը: Նման դեպքերում, էթիկական ու իրավական նորմերով պայմանավորված, պարտադրանք հնարավոր չէ կիրառել, ինչի պատճառով փաստացի չեն դառնում աջակցության կենտրոնների շահառուներ: Սակայն, ՀՀ ԱՍՀՆ հետ կնքված պայմանագրով նախատեսված է, որ ծառայություն պետք է մատուցվի պայմանագրում սահմանված շահառուների թվի առնվազն 80%-ին:

Առաջարկը

Հաշվետվողականության ձևը փոխել և հավասարապես ընդունելի համարել փաստացի աշխատանքը և ձևայնացված աշխատանքը:

Խնդիրը

3. Ռիսկայնության աստիճանները չեն քննարկվում, թե ինչպիսի շահառուներ ինչ հաճախականությամբ կարող են ստանալ ծառայություններ:

Առաջարկը

Երեխաների հետ աշխատանքի տևողությունը սահմանվում է՝ ըստ երեխայի անհատական միջամտության պլանի: Սահմանված ժամկետում ցանկալի դրական ելքի չհասնելու

պարագայում պետք է փաստաթղթավորվի և հիմնավորվի ծառայության մատուցման նոր ժամկետի սահմանումը:

<u>Ծառայություն ստացող շահառուներին ընդգրկելիս</u>

Խնդիրը

4. ՄՄԾ-ցերեկային կենտրոն համագործակցությունը կանոնակարգված չէ, և ՄՄԾ-ն շահառուներին ուղղորդում է առանց դեպքերի նախնական գնահատման:

Առաջարկը

- Հստակեցնել, թե ինչպե՞ս է կատարվում երեխայի ներգրավումը ծառայություններում, օրինակ ուղորդվում է ա) ՄՄԾ-ի կողմից բ) այլ կառույցների՝ դպրոցի, ոստիկանության, համայնքային սոցիալական աշխատողի, ԽՀՀ կողմից, գ) կարող է ինքնուրույն դիմել: Անկախ նրանից, թե շահառուն ինչպես է ներգրավվել ծառայություններում, գրանցել շահառուի վերաբերյալ տեղեկությունը, որպեսզի համապատասխան կառույցները ևս տեղեկատվություն ունենան: Փաստաթղթավորումը ներառում է երեխաների համապարփակ գնահատման արդյունքները, ուղղորդման հիմքը, երեխայի անհատական միջամտության պլանը, որը կազմված և հաստատված է երեխաների պաշտպանությամբ զբաղվող համապատասխան մանդատ ունեցող կառույցների կողմից: Մոնիթորինգն իրականացնել ըստ երեխայի անհատական միջամտության պլանի:
- Եթե ուղեգրումն արվում է ՄՄԾ կողմից, ապա առաջարկվում է, որպեսզի ՄՄԾ-ն նախնական գնահատում իրականացնի և շարունակի մնալ դեպքի վարողը, իսկ ցերեկային կենտրոնն իրականացնի խորքային գնահատումը: Ցերեկային կենտրոնի կողմից արված գնահատման արդյունքում ՄՄԾ-ն պետք է մասնակցի շահառուի

անհատական միջամտության պլանի կազմմանը և վավերացմանը։ Իսկ այլ կառույցի կողմից ցերեկային կենտրոն ուղղորդվելու պարագայում, ապա ցերեկային կենտրոնը անմիջապես տեղեկացնում է ՄՄԾ-ին, որը 2 շաբաթվա ժամկետում իրանացնում է գնահատումը։

- Կապված ՄՄԾ դեպք վարող-համայնքային սոցիալական աշխատող-ԽՀՀ ներկայացուցիչ-ԸԿԵԻՊԲ գործառույթների և երեխաների պաշտպանության ոլորտում ծառայություն մատուցողների վերածածկի հետ՝ դժվարություն է առաջանում ցերեկային ծառայություններ շահառուների ուղղորդման, շահառուներին կցված պատասխանատու մասնագետների միջև դերաբաշխման/մանդատի հետ։ Հաշվետվողականության թափանցիկության հարցերում առաջ են գալիս խոչընդոտներ և մարտահրավերներ, ուստի այդ դերակատարների միջև հստակ դերաբաժանումը և ուղղորդման ընթացակարգերի մշակումը կստեղծի անհրաժեշտ աշխատանքային համատեքստ՝ արդյունավետ աշխատանքային պայմանների ապահովման համար։
- Սոցիալական դեպքի վարման մեթոդաբանությունից ելնելով կառուցել աշխատանքի տրամաբանությունը։
- Վերոնշյալ տրամաբանությամբ, եթե ցերեկային կենտրոն է ուղղորդվում երեխաների պաշտպանությամբ զբաղվող այլ կառույցների կողմից (անկախ գերատեսչությունից), նախընտրելի է, որ երեխայի գնահատումն ուղարկել ԸԿԵԻՊԲ, իսկ հետո՝ դեպքի քննարկումներում ապահովել համապատասխան շահագրգիռ կառույցների մասնակցությունը։
- Արդեն իսկ փորձի հիման վրա կազմված ձևաթղթերի (ողջ փաստաթղթավորման) հիման վրա մշակել մեկ միասնական փաթեթ մշակել՝ նվազագույն չափորոշիչներով)։ Հաշմանդամություն ունեցող անձանց պարագայում մշակել կարիքների գնահատման միասնական գործիքակազմ բոլոր ծրագրերի համար՝ հիմք ընդունելով ԱՀԿ ՖՄԴ մեթոդաբանությունը։

Խնդիրը

5. Շահառուների ընդգրկման համար երբեմն խոչընդոտ է հանդիսանում ցերեկային կենտրոն փոխադրվելու հարցը, քանի որ ծրագրի ռեսուրսները բավարար չեն տեղափոխման ծախսերը լիարժեք հոգալու համար։ Արդյունքում՝ շահառուները կանոնավոր կերպով չեն հաճախում ցերեկային կենտրոն (կամ հրաժարվում են ծառայություններից)։

Առաջարկը

Հակահրդեհային, տրանսպորտային ծառայությունները, ինչպես նաև սոցիալական միջոցառումների և այլ երեխային ծառայություններ տրամադրելու համար իրականացվող հարակից ծախսերը դիտարկել մեկ շահառուի համար տրամադրվող ծախսերի համատեքստում (մեկ շահառուին տրամադրվող ծառայությունների գին)։

Խնդիրը

6. ՀՀ ԱՍՀՆ-ն Միասնական սոցիալական ծառայության (այսուհետև՝ ՄՍԾ) ուղեգրի համար «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն ցերեկային կենտրոնում» ծրագիր մրցույթի պարագայում պահանջում է հաշմանդամության կարգավիճակի մասին փաստաթուղթ կամ բժշկական տեղեկանք ամբուլատորիայից, մինչդեռ պոլիկլինիկայի աշխատակիցը տեղյակ չէ ընթացակարգերին։

Առաջարկը

Իրազեկել համապատասխան կառույցներին՝ նմանատիպ խնդիրներից խուսափելու նպատակով։

Խնդիրը

7. Աջակցության կենտրոնների պարագայում, պետական մրցույթով ու պայմանագրով կազմակերպության վրա դրված է նաև բռնարարի հետ աշխատանքի որոշ պարտավորություն (ռեաբիլիտացիա, հաշտեցում զոհի հետ և այլն)։

Առաջարկը

Պահանջը պետք է վերանայել. սա թե՛ էթիկական, թե՛ անվտանգային նկատառումներով խնդրահարույց է։

Խնդիրը

8. Մրցույթի պահանջներում շեշտը դրվում է շահառուների կոնկրետ թիվը ապահովելու վրա, մինչդեռ նշված թվի ապահովումը ազդում է ծառայության որակի վրա։

Առաջարկը

Տրամադրվող դրամաշնորհի չափը սահմանել՝ ըստ ծառայություններ ստացող երեխաների թվի։ Ըստ աշխատանքային խմբի՝ օպտիմալ է օրական նվազագույնը 50, և առավելագույնը՝ 80 երեխայի ծառայության տրամադրումը։ Ընդ որում, մեկ երեխայի ծառայությունների մատուցման նվազագույն շեմը պետք է սահմանել մեկ մասնագետի մոտ 40 րոպեից մինչև 1 ժամ (անկախ ծառայության տրամադրման վայրից և տեսակից՝ ցերեկային կենտրոնում, թե՞ մոբայլ), իսկ երեխայի այցերի թիվը շաբաթվա ընթացքում պետք է բխի երեխայի անհատական միջամտության պլանից, որին անդրադարձ է արվել … խնդրի առաջարկում։ Երեխաների հետ աշխատելիս ծառայությունների մատուցման շաբաթական

ժամաքանակի համար հիմք ընդունել անհատական առաձնահատկությունները, այլ ոչ թե ամրագրել ֆիքսված ժամ բոլորի համար։

Ծառայությունները տրամադրելիս

Խնդիրը

9. Ծրագրում պահանջ է դրվում, որ շահառու երեխաների 20% պետք է լինի հաշմանդամություն ունեցող (այսինքն 24), մինչդեռ համայնքեր կան, որ այս քանակի հաշմանդամություն ունեցող երեխաներ չկան, կամ հաշմանդամություն ունեն, բայց իրավաբանորեն ձևակերպված չի, կամ հաշմանդամություն չունեն, բայց զարգացման խնդիրներ ունեն և/կամ դպրոցում ուսման դժվարություններ ունեն, կամ ծնողը չի ցանկանում օգտվել ծառայությունից, կամ երեխան հաճախում է օրինակ նույն համայնքում գործող մեկ այլ կազմակերպություն։

Առաջարկը

20% շեմն ամրագրելու փոխարեն շեշտը դնել կարիքի վրա՝ նախապատվությունը տալով վերոնշյալ առանձնահատկություններն ունեցող երեխաների ներգրավումը ծառայություններում։

Խնդիրը

10. Ծառայություններից օգտվող երեխաները դուրս են մնում անհրաժեշտ ծառայություններ ստանալու հնարավորությունից այն պատճառով, որ կազմակերպությունը չի հաղթում մրցույթը ծրագրի իրականացմանը հաջորդող տարում։

Առաջարկը

- Ցանկալի է, որ մրցույթը հայտարարվի նվազագույնը 3 տարով, որպեսզի հաղթող կազմակերպությունը հնարավորություն ունենա միայն թարմացնելու պայմանագիրը՝ համապատասխան հաշտվետվությունները դրական որակվելուց հետո։

Հաշվետվությունները մշակելիս (բովանդակային և ֆինանսական)

Խնդիրը

11. 1. Համակարգի պասիվությունը. e-request-ի հետ խնդիրներ են լինում, հաշվետվությունը ժամանակին չի հասնում հասցեատերերին։

11. 2. Ֆինանսական հաշվետվությունների ժամանակ առաջանում են մի շարք խնդիրներ։ Համաձայն ՀՀ ԱՍՀՆ-ի և կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրի, կազմակերպությունը պարտավոր է ֆինանսական հաշվետվությունը ներկայացնել մինչև հաշվետու ամսին հաջորդող ամսվա 10-ը։ Ֆինանսական հաշվետվության հետ ներկայացվում է նաև ծախսերը հավաստող սկզբնական փաստաթղթերը։ Շատ դեպքերում մինչև ամսի 10-ը մատակարար կազմակերպություններից դեռևս կազմակերպության կողմից ստացված չի լինում հարկային հաշիվները, մասնավորապես էլեկտրաէներգիայի, կոմունալ և կապի հարկային հաշիվները։ Ինչպես նաև, համաձայն ՀՀ ԱՍՀՆ–ի և կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրի 4.1 կետի, կազմակերպությանը վճարումները կատարվում են միջոցառումների իրականացման մասին հաշվետվությունն ընդունվելու օրվանից հաջորդող 20 աշխատանքային օրվա ընթացքում։ Դա նշանակում է, որ կազմակերպությունը պետք է ունենա ազատ միջոցներ, որպեսզի չխախտի աշխատակիցների հետ կնքված աշխատանքային պայմանագրի դրույթները, որի համաձայն ՀՀ Աշխատանքային օրենսգրքի 192 հոդվածի 1-ին կետի՝ պետք է մինչև հաջորդող ամսվա 15-ը վճարի աշխատողի վճարման ենթակա աշխատավարձը, ինչպես նաև չխախտի ՀՀ Հարկային օրենսգրքի 154 հոդվածի 2-րդ կետը, համաձայն որի

կազմակերպությունը պարտավոր է մինչև հաջորդող ամսվա 20-ը պետական բյուջե վճարի աշխատողի աշխատավարձից հաշվեգրված եկամտային հարկի և սոցիալական վճարի գումարները: Ազատ միջոցներ չունենալու դեպքում կազմակերպությունը բախվում է խնդիրների ինչպես հարկային տեսչության՝ հարկային պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում ենթարկվում է վարչական պատասխանատվության, այնպես էլ աշխատավարձը հաճախակի ժամանակին չվճարելու դեպքում կադրերի արտահոսքի ռիսկը մեծանում է:

Առաջարկը

Հաշվետվությունները ներկայացնելու ժամկետները վերանայել այս տեսանկյունից, ինչպես նաև հաշվետվությունները բեռնելու լրացուցիչ տարբերակ առաջարկել՝ նմանատիպ խնդիրներից խուսափելու նպատակով:

Խնդիրը

12. Միասնական մոտեցում չկա ֆինանսական հաշվետվություններ տրամադրելու գործընթացում: Որոշ կազմակերպություններ ֆինանսական հաշվետվության մեջ նշում են փաստացի ծառայություններ ստացած շահառուների թիվը (օրինակ՝ 137), իսկ մյուսները նշում են պայմանագրում նշված 121 թիվը, չնայած որ փաստացի ավելի շատ շահառուի են ծառայություն մատուցում:

Առաջարկը

- Սահմանել մեկ միասնական փաստաթղթավորման պահանջ, որը հիմք կդառնա նաև մոնիթորինգի իրականացման համար:

- ՄՄԾ-ն միշտ չէ, որ գնահատում և ուղղորդում է շահառու երեխաներին, բայց և այս գործընթացն իրականացնելու դեպքում հաշվետվություններ կատարված աշխատանքի մասին տեսնելու հնարավորություն չի ունենում: Մինչդեռ կարևոր է, որ տեղեկացված լինի, թե իր կողմից ուղղորդված շահառուները ինչ աջակցություն են ստացել և ինչ արդյունք է ունեցել:

Այլ առաջարկներ՝ գործընթացն ավելի սահուն և արդյունավետ դարձնելու ուղղությամբ

Հաշվի առնելով, որ մրցույթը անցած կազմակերպությունները հավաստագրված են և նախօրոք ՀՀ ԱՍՀՆ-ին տրամադրում են համապատասխան/պահանջվող փաստաթղթեր, ապա առաջարկվում է մրցույթին դիմելիս կրկնվող փաստաթղթերը ներկայացնելը պահանջից հանել:

- Հավասարապես իրավազոր համարել մրցույթի հայտերի՝ առցանց և անձամբ ներկայացնելու տարբերակները:
- Տարեկան 2 անգամ (մրցույթից առաջ և ծրագրի իրականացումից շուրջ 3 ամիս անց) քննարկումներ իրականացնել պատվիրակված ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունների հետ՝ վերհանելու խնդիրներն ու բացերը և առաջարկների հիման վրա փոփոխություններ անել:
- ԵՊՑ-ին ուղարկել տեղեկություններ մրցույթների մեկնարկի վերաբերյալ, որպեսզի ԵՊՑ-ն ևս տարածի ինֆորմացիան գործընկերների շրջանում:
- Հավաստագրման կարգում «Երեխաների խնամքի ցերեկային ծառայությունների տրամադրում» մրցույթի անվանումի փոխարեն կիրառել «Երեխաների և ընտանիքների աջակցության ծառայությունների տրամադրում» անվանումը՝

արտահայտելու կազմակերպությունների կողմից իրականացվող ծառայությունների ողջ տեսականին։

- Տեղական սոցիալական պլանների վրա հիմնվել՝ ծառայությունները ստեղծելու և դրանց շարունակականությունը ապահովելու նպատակով։

ա. մրցույթների մի մասը ապակենտրոնացնել և իրականացնել ՏԻՄ-երի միջոցով այն պայմանով, որ ՏԻՄ-երը նախապես մշակեն տեղական սոցիալական պլանը։ Սա թույլ կտա, որ ՀԿ-ների կողմից մատուցվող սոցիալական ծառայությունները ավելի թիրախային լինեն և արտահայտեն համայնքների սոցիալական կարիքները։

բ. Բացի այդ, ՏԻՄ-երը պետք է պարտավորվեն ներդրում ունենալու, ինչը կխթանի նրանց մասնակցությունը և սոցիալական պատասխանատվությունը ստանձնելը։ Կարելի է սկզբի համար փորձնական ծրագիրը իրականացնել որևէ մարզի խոշորացված համայնքում։

Ցանկալի է, որ Կառավարությունը բոլոր ներքոնշյալ տարբերակների համար մշակի նվազագույն պահանջները և պայմանները, և ՀԿ-ները հնարավորություն ունենան ընտրություն կատարելու նշված տարբերակների միջև։

1. սուբսիդավորում
2. պատվիրակում ուղիղ ՀԿ-ին դրամաշնորհի տեսքով կամ ՏԻՄ-ի միջոցով
3. գործընկերություն