Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլան

Բնակարանային ապահովության և հիփոթեքային շուկայի զարգացման ծրագիր (HOME)

(P508310)

Նախագիծ

2025 թ. սեպտեմբեր

Պատրաստվել է ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կողմից: Լրամշակվել է «Ազգային հիփոթեքային ընկերություն վերաֆինանսավորող վարկային կազմակերպություն» ՓԲԸ առաջարկությունների հիման վրա:

Բովանդակություն

Հապավումների ցանկ 3

Ամփոփագիր 5

1. Ներածություն 8

1.1 Ծրագրի համատեքստ 8

1.2 Ծրագրի նկարագրություն 8

1.4 ՇԿՆՊ-ի նպատակը 11

2. ՇԿՆՊ նպատակն ու մեթոդաբանությունը 12

2.1 ՇԿՆՊ նպատակներն ու սկզբունքները 12

3. Շահագրգիռ կողմերի նույնականացման, վերլուծության և ներգրավման մեթոդները 14

3.1 Շահագրգիռ կողմերի նույնականացում և վերլուծություն 14

3.1.1 Ազդակիր կողմեր և այլ հետաքրքրված կողմեր 14

3.1.2. Անբարենպաստ պայմաններում գտնվող/խոցելի խմբեր կամ անհատներ 14

3.2 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր 16

3.2.1 Ծրագրի նախապատրաստման փուլում իրականացված շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ամփոփում 16

3.2.2 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդները և մոտեցումը 17

3.2.3 Տեղեկատվության հրապարակում 26

4. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունների իրականացման համար անհրաժեշտ ռեսուրսներն ու պարտականությունները 28

4.1 Կառավարման գործառույթներ և պարտականություններ 28

4.2 Ռեսուրսներ 30

5. Հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմ 32

5.1 Բողոքների լուծման պետական համակարգեր 32

5.1. Ծրագրի շրջանակներում իրականացվող ՀԿԲԼՄ հիմնական տարրերը 35

6. Մոնիթորինգ և հաշվետվականություն 38

6.1. ՇԿՆՊ իրականացման մոնիթորինգ 38

6.2. Հաշվետվությունների ներկայացում շահագրգիռ կողմերին 39

Հավելված 2. ՇԿՆ միջոցառումներում ներգրավված հիմնական մասնակիցների դերաբաշխումն ու պարտականությունները 44

Հավելված 3. Բողոքների գրանցամատյանի ձևանմուշ 46

Հավելված 4. Խորհրդակցությունների արձանագրությունների վարման ձևանմուշ 47

Հապավումների ցանկ

ԱԱԾ	Ազգային անվտանգության ծառայություն
ԱԶԲ	Ասիական զարգացման բանկ
ԱՀԸ	Ազգային հիփոթեքային ընկերություն
ԱՍՀՆ	Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարություն
ԲԱԾ	Բնակարանային ապահովման պետական աջակցության ծրագիր
ԲԼՄ	Բողոքների լուծման մեխանիզմ (ՀԲ)
ԲՀ	Բողոքների հանձնաժողով
ԲԶՀ	Բնակարանի ձեռքբերման հավաստագիր
ԲՍՀՊ	Բնապահպանական և սոցիալական հանձնառությունների պլան
ԲՍՇF	Բնապահպանական և սոցիալական շրջանակ
ԲՍՍՏ	Բնապահպանական և սոցիալական ստանդարտ
ԾԻԹ	Ծրագրի իրականացման թիմ
ԾՎ	Ծրագրային վարկավորում
ԾԵՀԳ	Ծրագրի երաշխիքների համակարգի գնահատում
ԿԲ	Կենտրոնական բանկ
ՀԻՊ	Հաղորդակցության և իրազեկման պլան
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ
ՀԿԲԼՄ	Հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմ
ՀԿ	Հասարակական կազմակերպություն
ՀՀ կառավարություն	Հայաստանի կառավարություն
ՄԱԶԾ	ՄԱԿ-ի Զարգացման ծրագիր
ՄՂԿ	Միջգերատեսչական ղեկավար կոմիտե
ՄՍԾ	Միասնական սոցիալական ծառայություն
ՄՔԾ	Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայություն
ՄԵԳ	Մոնիթորինգ և գնահատում
ՄՖՀ	Մասնակից ֆինանսական հաստատություն
ՇԿՆ	Շահագրգիռ կողմերի ներգրավում
ՇԿՆՊ	Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլան
ՇԿՆՀՄ	Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետ
ՍԱԾ	Սոցիալական աջակցության ծրագիր
ՎԳ	Վարկային գիծ
SS	Տնային տնտեսություն
ՔԿ	Քաղաքաշինության կոմիտե
ՔՀԿ	Քաղաքացիական հասարակության կազմակերպություն
ՖՆ	Ֆինանսների նախարարություն
AFD	Agence Française de Développement
e-request.am	Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ

GIZ	Գերմանական միջազգային համագործակցության ընկերություն
KfW	Գերմանական զարգացման բանկ
UNICEF	ՄԱԿ-ի մանկական հիմնադրամ
UNHCR	ՄԱԿ-ի փախստականների հարցերով գերագույն հանձնակատար

Ամփոփագիր

Համատեքստ: Հայաստանը լուրջ մարտահրավերների է բախվում բնակչությանը բավարար և մատչելի բնակարաններով ապահովելու հարցում. փախստականների ներհոսքը խորացրել է բնակելի անշարժ գույքի առանց այն էլ սահմանափակ շուկայի և թերզարգացած հիփոթեքային վարկավորման ոլորտի խնդիրները: Բնակարանային ապահովության և հիփոթեքային շուկայի զարգացման (HOME) ծրագիրը նպատակ է դրել հաղթահարել այդ մարտահրավերները՝ բարելավելով բնակարանների մատչելիությունը փախստականների ընտանիքների համար, միևնույն ժամանակ ամրապնդելով հիփոթեքային ֆինանսավորման շուկայի երկարաժամկետ կայունությունը:

HOME ծրագրի ակնարկ: Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության (ԱՍՀՆ) կողմից, Համաշխարհային բանկի (ՀԲ) և այլ գործընկերների աջակցությամբ իրականացվող HOME ծրագիրը համադրում է անհապաղ օգնության տրամադրումն ու ինստիտուցիոնալ կարողությունների զարգացումը: Ծրագիրն աջակցում է ծրագրի շահառու հանդիսացող տնային տնտեսություններին հիփոթեքային վարկերի կանխավճարների և ընթացիկ մարումների ապահովման հարցում, տրամադրում է դրամական աջակցություն բնակարանների վարձավճարների և կոմունալ ծախսերի համար, ինչպես նաև լիկվիդային միջոցներ Ազգային հիփոթեքային ընկերությանը (ԱՀԸ)՝ բնակարանային մատչելի ֆինանսավորման շարունակական հասանելիությունն ապահովելու նպատակով: HOME ծրագիրը բաղկացած է երեք բաղադրիչներից. (i) բնակարանների ձեռքբերման սուբսիդավորում և աջակցություն ինստիտուցիոնալ զարգացմանը, (ii) բնակելի անշարժ գույքի ֆինանսավորման շուկայի զարգացում և (iii) ծրագրի կառավարում, մոնիթորինգ և գնահատում:

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլանի (ՇԿՆՊ) նպատակը: Սույն ՇԿՆՊ-ն մշակվել է ՀԲ բնապահպանական և սոցիալական ստանդարտ 10-ի (ԲՍՍ10) պահանջներին համապատասխան՝ Ծրագրի ամբողջ կյանքի ընթացքում շահագրգիռ կողմերի բովանդակալից, ներառական և թափանցիկ ներգրավումն ապահովելու համար: Դրա նպատակն է ապահովել, որ Ծրագրի վերաբերյալ տեղեկատվությունը լինի հասանելի, որ շահագրգիռ կողմերի տեսակետները հաշվի առնվեն որոշումների կայացման գործընթացներում, ինչպես նաև գործարկվի հետադարձ կապի և բողոքների լուծման արդյունավետ մեխանիզմ (ՀԿԲԼՄ):

Շահագրգիռ կողմերի բացահայտման, վերլուծության և ներգրավման մեթոդներ: Տվյալ ՇԿՆՊ-ով սահմանված Ծրագրի հիմնական շահագրգիռ կողմերը ներառում են փախստական ընտանիքները, ընդունող համայնքները, պետական հաստատությունները, ֆինանսական միջնորդները, քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունները (ՔՀԿ) և զարգացման գործընկերները: Շահառուների ներգրավումն իրականացվելու է գլխավորապես Միասնական սոցիալական ծառայությունների (ՄՍԾ) ցանցի, ՔՀԿ-ների և զանգվածային/թվային լրատվամիջոցների միջոցով՝ հատուկ միջոցառումների իրականացմամբ, որոնք ուղղված կլինեն այնպիսի խոցելի խմբերին, ինչպիսիք են կանանց կողմից գլխավորվող տնային տնտեսությունները, հաշմանդամություն ունեցող անձինք, տարեց, ինչպես նաև գյուղական բնակավայրերում բնակվող փախստականները: Շահառուների ներգրավման աշխատանքները կլինեն շարունակական՝ ներառելով խորհրդակցություններ, տեղեկատվական արշավներ և հասարակական կարծիքի ուսումնասիրություններ:

ՇԿՆՊ-ն ուրվագծում է ինչպես շահագրգիռ կողմերի ներգրավման, այնպես էլ ծրագրի շահառուների իրազեկման և հաղորդակցության մեթոդները: Շահառուներին ուղղված գործողությունները ներառում են իրազեկման միջոցառումներ ՄՍԾ գրասենյակների և ՔՀԿ-ների միջոցով, զանգվածային և թվային լրատվամիջոցներով իրականացվող արշավներ, նպատակային

աջակցություն խոցելի խմբերին, ինչպես նաև պարբերական հարցումներ: Այլ շահագրգիռ կողմերի ներգրավումը կապահովվի միջգերատեսչական համակարգման հանդիպումների, գործընկեր բանկերի և ԱՀԸ հետ համագործակցության, ՔՀԿ-ների և զարգացման գործընկերների հետ կլոր սեղանների, ինչպես նաև լրատվամիջոցների համակարգված ներգրավման միջոցով:

Տեղեկատվության հրապարակում: Բնակարանային ապահովման պետական աջակցության ծրագրին (ԲԱԾ) վերաբերող տեղեկատվությունն արդեն հասանելի է ԱՍՀՆ կայքէջում՝ ներառյալ ծրագրի համապատասխանության չափորոշիչները և դիմումների ներկայացման ընթացակարգերը, որոնք համալրված են նաև շահառուներին աջակցող տեսաուղեցույցներով: Իրականացման ողջ ընթացքում ԱՍՀՆ-ն կշարունակի հրապարակել ծրագրի հիմնական փաստաթղթերը, թարմացումները և տեղեկատվական նյութերը թվային և տպագիր ձևաչափերով, լրատվական և համայնքային մակարդակի հաղորդակցության ուղիներով, մատուցելով դրանք կանանց կողմից գլխավորվող ընտանիքներին, հաշմանդամություն ունեցող անձանց, տարեց շահառուներին և գյուղական վայրերում բնակվող փախստականներին հարմարեցված տեսքով:

Հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմներ: Բաղադրիչ 1-ի շրջանակներում բողոքների հասցեագրման հասանելի միջոցների ապահովման համար Ծրագիրը կօգտագործի ԱՍՀՆ 114 թեժ գիծը և ՄՍԾ գրասենյակները, ընդ որում նորաստեղծ Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովը ծառայելու է որպես լրացուցիչ մեխանիզմ մերժում ստացած դիմումատուների համար: Բողոքների քննությունը կիրականացվի «Տեղեկատվության ազատության մասին» (2003 թ.) օրենքի հիման վրա՝ ապահովելով արդարություն, թափանցիկություն և պատասխանատվություն, մինչդեռ զգայունության տարրեր պարունակող դեպքերը, օրինակ՝ սեռական շահագործման և բռնության կամ սեռական ոտնձգության (ՍՇԲ/ՍՈ), կկառավարվեն վերապրածների կարիքների վրա հիմնված ընթացակարգերով: Բաղադրիչ 2-ի շրջանակներում ԱՀԸ-ն կկիրառի բողոքների լուծման իր ներքին մեխանիզմը (ԲԼՄ)՝ համաձայն կազմակերպության Բնապահպանական և սոցիալական կառավարման համակարգերի (ԲՍԿՀ) ձեռնարկի:[1]

Կառավարման ռեսուրսներ և ՇԿՆՊ իրականացման պատասխանատվությունը: ԱՍՀՆ-ն պատասխանատու է այս ՇԿՆՊ-ի իրականացման համար՝ Բաղադրիչ 1-ի շրջանակներում, մինչդեռ ԱՀԸ-ն կիրականացնի Բաղադրիչ 2-ով նախատեսված շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումները: Ծրագրի համակարգողը պատասխանատու է շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունների իրականացման, կառավարման և վերահսկման, մոնիթորինգի և հաշվետվությունների կազմման, ինչպես նաև ԱՍՀՆ համապատասխան ստորաբաժանումներին հանձնարարված ՇԿՆՊ գործողությունների որակի ապահովման համար: ՇԿՆՊ-ի իրականացման համար ԱՍՀՆ-ի կողմից կներգրավվի կամ կնշանակվի Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետ (ՇԿՆՀՄ): Ինչ վերաբերում է Բաղադրիչ 2-ին, ԱԶՀ-ն կօգտագործի ներքին ռեսուրսները ՇԿՆ միջոցառումների իրականացման համար:

ՇԿՆՊ մոնիթորինգ և հաշվետվությունների ներկայացում: Մոնիթորինգն ու հաշվետվողականությունը կիրականացվեն առաջընթացի կիսամյակային հաշվետվությունների, ծրագրի վերաբերյալ շահառուների պատկերացումների միջնաժամկետ և եզրափակիչ ուսումնասիրությունների, ինչպես նաև շահագրգիռ կողմերին կանոնավոր կերպով տրամադրվող թարմացումների միջոցով: Այդ տեղեկությունները կներառվեն ներգրավման ադապտիվ ռազմավարություններում, ապահովելով, որ ՇԿՆՊ-ն լինի համահունչ ինչպես համայնքի կարիքներին և այնպես էլ ծրագրի իրականացման իրական պայմաններին:

[1] Ի ՇԿՆՊ-ում օգտագործվող «Հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմ» (ՀԿԲԼՄ) եզրույթը վերաբերում է ԱՍՀՆ կողմից Ծրագրի շրջանակներում ստեղծված և գործարկվող բողոքների կարգավորման մեխանիզմին, մինչդեռ «Բողոքների լուծման մեխանիզմ» եզրույթը կօգտագործվի ԱՀԸ բողոքների լուծման ներքին ընթացակարգերին:

Վերջնական նշումներ: ՇԿՆՊ-ն կհրապարակվի և հասանելի կլինի առաջարկների և խորհրդակցությունների համար: Շահագրգիռ կողմերից ստացված առաջարկները կներառվեն փաստաթղթի վերջնական տարբերակում:

Այն համայնքները և անհատները, որոնք կարծում են, որ իրենք կրում են Համաշխարհային բանկի կողմից աջակցվող Ծրագրի բացասական ազդեցությունը, կարող են ներկայացնել իրենց գանգատները ծրագրային մակարդակով գործող բողոքների լուծման մեխանիզմի շրջանակում կամ Բանկի բողոքների լուծման ծառայությանը (ԲԼԾ): ԲԼԾ-ն ապահովում է ստացված բողոքների օպերատիվ քննություն՝ Ծրագրի հետ կապված մտահոգություններին անդրադառնալու համար: Ծրագրի ազդակիր համայնքները և անհատները կարող են դիմել իրենց գանգատներով Բանկի հաշվետվողականության անկախ մեխանիզմի (ՀՄ) շրջանակում: ՀՄ-ի ներքո գործում են՝ Վերստուգիչ հանձնաժողովը, որը որոշում է, թե արդյոք վնաս է պատճառվել կամ կարող էր պատճառվել Բանկի կողմից իր քաղաքականությանը և ընթացակարգերին չհամապատասխանելու հետևանքով, ինչպես նաև Վեճերի լուծման ծառայությունը, որը համայնքներին և վարկառուներին հնարավորություն է տալիս կարգավորել բողոքները վեճերի լուծման միջոցով: Բողոքները կարող են ներկայացվել ՀՄ ցանկացած պահի՝ մտահոգությունները Բանկի ղեկավարությանը ներկայացնելուց և վերջինիս արձագանքելու հնարավորություն տալուց հետո: Բանկի բողոքների լուծման ծառայությանը բողոքներ ներկայացնելու ընթացակարգի հետ կարելի է ծանոթանալ հետևյալ հղումով http://www.worldbank.org/GRS: Բանկի հաշվետվողականության մեխանիզմի շրջանակում բողոքների ներկայացման ընթացակարգին կարելի է ծանոթանալ հետևյալ հղումով: https://accountability.worldbank.org:

1. Ներածություն

1.1 Ծրագրի համատեքստ

Բնակարանային ապահովումը Հայաստանի ամենասուր խնդիրներից մեկն է. փախստականների վերջին ներհոսքը խորացրել է բնակարանների առանց այն էլ սահմանափակ առաջարկը, միևնույն ժամանակ ծանրաբեռնելով աշխատանքային շուկան և սոցիալական ծառայությունները: Երկրի բնակարանային ֆոնդը հիմնականում հնացած է և գտնվում է մասնավորի ձեռքերում՝ ազատ բնակարանների ցածր թվաքանակով և Երևանից դուրս սահմանափակ հասանելիությամբ: Ըստ հաշվարկների շուրջ 20,000 ընտանիք դեռևս չունի մշտական բնակարան, այդ թվում 1988 թվականի Սպիտակի երկրաշարժից և հետագա փախստականների ալիքներից տուժածները, մինչդեռ շատերը ապրում են գերբնակեցված կամ անբավարար պայմաններում: Գործող բնակարանային ծրագրերը մասնատված են, նեղ թիրախային և հաճախ թանկ, ինչը սահմանափակում է ինչպես դրանց հասանելիությունը, այնպես էլ երկարաժամկետ ազդեցությունը:

Այս խնդիրների լուծման համար ՀՀ կառավարությունը ՀԲ-ի և զարգացման ոլորտի այլ գործընկերների աջակցությամբ իրականացնում է Բնակարանային ապահովության և հիփոթեքային շուկայի զարգացման (HOME) ծրագիրը: Ծրագիրը անհապաղ և միջնաժամկետ աջակցություն է տրամադրում փախստականներին և խոցելի ընտանիքներին՝ դրամական օգնության, բնակարանային խնդիրների լուծման և ֆինանսական ծառայությունների բարելավված հասանելիության միջոցով:

1.2 Ծրագրի նկարագրություն

Ծրագրի զարգացման նպատակը փախստական ընտանիքների համար բնակարանային ապահովման համապատասխան երկարաժամկետ լուծումների մատչելիության բարելավումն է, ինչպես նաև բնակելի անշարժ գույքի և հիփոթեքային շուկայի կայունության ամրապնդումը:

HOME ծրագիրը բաղկացած է երեք բաղադրիչներից, որոնք ներառում են հետևյալը. (i) բնակարանային սուբսիդավորում և ինստիտուցիոնալ զարգացման խթանում, (ii) բնակարանային ֆինանսավորման շուկայի զարգացում և (iii) ծրագրի կառավարում, մոնիթորինգ և գնահատում:

Բաղադրիչ 1. Բնակարանային սուբսիդավորում և ինստիտուցիոնալ զարգացման խթանում

Այս բաղադրիչի ուշադրության առանցքում կլինի ծրագրի չափորոշիչներին համապատասխանող փախստականների համար բնակարանային խնդրի կարճաժամկետ և երկարաժամկետ լուծումների ապահովումը: Կարճաժամկետ բնակարանային (վարձակալության) աջակցություն ուղիղ դրամական փոխանցումների տեսքով կտրամադրվի ծրագրի չափորոշիչներին համապատասխանող մոտ 103,000 փախստականների՝ վարձավճարը, կոմունալ ծառայությունները և կենսապահովման այլ ծախսերը հոգալու համար: Ծրագրի չափորոշիչներին համապատասխանող տնային տնտեսություններին կտրամադրեն սուբսիդիաներ՝ առևտրային բանկերի միջոցով համապատասխան երկարաժամկետ բնակելի անշարժ գույք ձեռք բերելու նպատակով: Այս բաղադրիչով նախատեսվում է նաև բարելավել ինստիտուցիոնալ կարողությունները, որոնք վերաբերում են բնակարանային ոլորտի հետագա քաղաքականության և ծրագրերի նախագծմանը, ձևավորմանը, իրականացմանը և կառավարմանը:

Ենթաբաղադրիչ 1.1. Բնակարանի վարձակալության համար տրամադրվող ժամանակավոր սուբսիդիաներ դրամական օգնության տեսքով

Այս ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվի դրամական օգնության տրամադրումն այն փախստականներին, որոնք ընդգրկված են ՀՀ կառավարության փախստականների ընթացիկ ՍԱԾ-ում: Կառավարության N 1883-Լ որոշման և դրան հաջորդած փոփոխությունների համաձայն՝ ծրագրի չափանիշներին համապատասխանող փախստականները ամսական ստանում են մինչև 50,000 դրամ (մոտ 125 ԱՄՆ դոլար) ընտանիքի յուրաքանչյուր անդամի հաշվով՝ վարձավճարը, կոմունալ, ինչպես նաև կենցաղային այլ ծախսերը և սպառողական կարիքները հոգալու համար: Բացի այդ, այս ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվեն ընթացիկ ՍԱԾ-ի ծախսերը, որոնք կատարվել են 2025 թվականին: Վարձակալության սուբսիդավորումը առանցքային նշանակություն ունի փախստական ընտանիքների ազատ տեղաշարժին նպաստելու հարցում՝ հնարավորություն տալով ընտանիքներին բնակություն հաստատել այն վայրերում, որոնք հարմար են աշխատանք գտնելու և երկարաժամկետ բնակելի անշարժ գույք ձեռք բերելու համար՝ ենթաբաղադրիչ 1.2-ի շրջանակներում նախատեսված ֆինանսավորմամբ:

Ենթաբաղադրիչ 1.2. Երկարաժամկետ բնակելի անշարժ գույքի ձեռքբերման նպատակով տրամադրվող սուբսիդիաներ

Այս ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվեն ծրագրի շահառուների ցանկում ներառված փախստական ընտանիքներին տրամադրվող ուղղակի սուբսիդիաները՝ գործընկեր ֆինանսական ընկերությունների միջոցով բնակելի անշարժ գույք ձեռք բերելու համար: Կառավարության N 710-Լ որոշման համաձայն, այս ենթաբաղադրիչը կաջակցի հետևյալ միջոցառումների իրականացմանը. (ա) վարկի կանխավճարի ապահովման համար օգնության տրամադրում՝ ձեռքբերվող բնակելի անշարժ գույքի արժեքի 30 տոկոսի չափով, (բ) մինչև 10 տարի մարման ժամկետով հիփոթեքային վարկերի ամսական մարումներին ուղղված աջակցություն վարկի առաջին հինգ տարվա ընթացքում: Այս ենթաբաղադրիչով փախստականներին կցուցաբերվի հետևյալ աջակցությունը. (ա) նորակառույց կամ գոյություն ունեցող շենքում բնակարանի կամ անհատական բնակելի տան ձեռքբերում, (բ) կառուցվող շենքում բնակարան գնելու իրավունքի ձեռքբերում և (գ) անհատական բնակելի տան կառուցման հնարավորություն: Ծրագիրը նաև տրամադրում է գործող հիփոթեքային վարկի մարման աջակցություն այն փախստական ընտանիքներին, որոնք ունեն բնակելի անշարժ գույք Հայաստանի տարածքում: Հիփոթեքի ձևավորման գործընթացի շրջանակներում մասնակից բանկերը պետք է գնահատեն բնակելի անշարժ գույքի տեխնիկական վիճակը, բնակության համար պիտանելիությունը, ինչպես նաև կգնահատեն սեյսմիկ ռիսկերը: Բացի այդ, բոլոր նոր բազմաբնակարան շենքերի և անհատական բնակելի տների շինարարությունը իրականացվելու է հավաստագրված կապալառուների կողմից: Կառուցվող շենքերն պետք է անցնեն տեխնիկական զննում սեյսմիկ ռիսկերի և կլիմայակայունության տեսանկյունից[2] և համապատասխանեն էներգետիկ արդյունավետության համապատասխան նորմերին:

Ենթաբաղադրիչ 1.3. Ինստիտուցիոնալ զարգացում բնակարանային ապահովման ոլորտում

Այս ենթաբաղադրիչով կֆինանսավորվի ապրանքների, խորհրդատվական և ոչ խորհրդատվական ծառայությունների ձեռքբերումը ծրագրի շրջանակներում իրականացվող տեխնիկական աջակցության, խորհրդատվությունների և կարողությունների զարգացման համար՝ խթանելու բնակարանային ոլորտի քաղաքականության բարեփոխումներն և ինստիտուցիոնալ հզորացումը, ինչպես նաև ԱՍՀՆ-ի կողմից կառավարվող փախստականների ԲԱԾ-ի կառավարման տեղեկատվական համակարգի թվային բարելավումները:

[2] Անհատական բնակելի տների կառուցման դեպքում ՔԿ-ի կողմից հաստատվել են բնակելի կառուցապատման օբյեկտների բազմակի օգտագործման օրինակելի նախագծեր, որոնք համապատասխանում են շինարարական նորմերին և կարող են լիցենզավորված նախագծային ընկերության կողմից համապատասխանեցվել տեղանքի պայմաններին և հաստատվել անկախ փորձաքննության արդյունքում:

Բաղադրիչ 2. Բնակարանային ֆինանսավորման շուկայի զարգացում

Այս բաղադրիչով նախատեսվում է աջակցել Ազգային հիփոթեքային ընկերության (ԱՀԸ) գործառնություններին՝ ամրապնդելով հիփոթեքային վարկեր առաջարկող ֆինանսական հաստատությունների երկարաժամկետ լիկվիդայնությունը: Տաս միլիոն ԱՄՆ դոլարի չափով վարկային գիծը (ՎԳ) կկառավարվի ԱՀԸ-ի կողմից և կօգտագործվի մասնակից ֆինանսական հաստատությունների (ՄՖՀ), այսինքն՝ ԲԱԾ շրջանակներում հիփոթեքային վարկավորման նպատակով ՀՀ կառավարության հետ պայմանագիր կնքած առևտրային բանկերի վերաֆինանսավորման համար:

Բաղադրիչ 3. Ծրագրի կառավարում, մոնիթորինգ և գնահատում

Այս բաղադրիչով կֆինանսավորվեն խորհրդատվական և ոչ խորհրդատվական ծառայությունները, ապրանքները, վերապատրաստման ծրագրերը և ընդհանուր գործառնական ծախսերը՝ աջակցելու համար իրականացման գործակալության կողմից ձեռնարկվող ծրագրի կառավարման և իրականացման գործողություններին, որոնք ներառում են, սակայն չեն սահմանափակվում հետևյալով. մոնիթորինգ և գնահատում, հաշվետվությունների կազմում, աուդիտներ, գնումներ, ֆինանսական կառավարում, բնապահպանական և սոցիալական կառավարում, բողոքների լուծման մեխանիզմ, քաղաքացիների ներգրավման միջոցառումներ, ներառյալ՝ շահառուների հարցումներ և ծրագրի հաղորդակցման և իրազեկման գործողություններ: Այս բաղադրիչի շրջանակներում կֆինանսավորվեն նաև ԱՍՀՆ կազմում ծրագրի իրականացման թիմի համալրման և տեխնիկական ապահովման հետ կապված ծախսերը:

1.3 Իրականացնող գործակալություն

Ծրագիրն իրականացվելու է երկու կառույցների կողմից. ԱՍՀՆ-ն պատասխանատու կլինի 1-ին և 3-րդ բաղադրիչների[3], իսկ ԱՀԸ-ն՝ 2-րդ բաղադրիչի իրականացման համար: ԱՍՀՆ-ի կազմում գործող ԾԻԹ-ն իր գործունեության ընթացքում կօգտվի 3-րդ բաղադրիչով տրամադրվող կառավարման, մոնիթորինգի և գնահատման աջակցությունից:

Նախքան վարկի ուժի մեջ մտնելը՝ փոխվարչապետի որոշմամբ և նրա նախագահության ներքո կստեղծվի ծրագրի Միջգերատեսչական Ղեկավար կոմիտե (ՄՂԿ), որի կազմում կլինեն համապատասխան նախարարություններն և գերատեսչությունները, ներառյալ, ի թիվս այլոց, Ֆինանսների նախարարությունը (ՖՆ), ԱՍՀՆ-ն, Հայաստանի կենտրոնական բանկը (ԿԲ), ԱՀԸ-ն և Քաղաքաշինության կոմիտեն (ՔԿ), որոնք անմիջականորեն իրականացնում են փախստականներին ուղղված ԲԱԾ-ի միջոցառումները կամ իրենց հանձնարարված գործառույթները: ՄՂԿ-ի հիմնական նպատակը ծրագրի իրականացման նկատմամբ ընդհանուր ռազմավարական վերահսկողության, բարձր մակարդակի որոշումների կայացման և ուղղորդման, ինչպես նաև միջնախարարական և միջգերատեսչական համակարգման ապահովումն է՝ հաշվի առնելով ԲԱԾ-ի և բնակարանային ոլորտի ընդհանուր բարդ բնույթը: Կոմիտեն միաժամանակ կծառայի որպես հարթակ՝ բնակարանային և ֆինանսական քաղաքականության առաջնահերթությունների սահմանման ուղղությամբ որոշումներ կայացնելու և ԱՍՀՆ-ին ու շահագրգիռ մյուս կողմերին բնակարանային ոլորտի պետական քաղաքականության մշակման ու

[3] ԱՍՀՆ-ն պատասխանատու է ինչպես 2023 թ. դեկտեմբերի ՀՀ կառավարության N 1763-Լ որոշմամբ սահմանված դրամական աջակցության ծրագրի, այնպես էլ բռնի տեղահանված ընտանիքների համար նախատեսված բնակարանային ապահովման պետական աջակցության ծրագրի (ՀՀ կառավարության 2024 թ. մայիսի 16-ի N 710-Լ որոշում) և դրա հետագա կանոնակարգի (ՀՀ կառավարության՝ 2024 թ. հունիսի 14-ի N 989-Լ որոշում) իրականացման համար:

կառավարման ապագա ինստիտուցիոնալ մեխանիզմների վերաբերյալ ընդհանուր ուղղորդում տրամադրելու համար:

Նախքան վարկի ուժի մեջ մտնելը ԱՍՀՆ-ի կողմից նախարարի որոշմամբ կձևավորվի ԾԻԹ, որը պատասխանատու կլինի Ծրագրի առաջին և երրորդ բաղադրիչների իրականացման համար: ԾԻԹ-ը բաղկացած կլինի ԱՍՀՆ-ի կողմից նշանակված պետական և ոչ պետական ծառայողներից: ԱՍՀՆ-ի աշխատակազմը ծրագրին առնչվող գործողություններն իրականացնելու է իր առօրյա պարտականությունների հետ զուգահեռ՝ ներառյալ ֆինանսական կառավարումը, գնումները, բնապահպանական և սոցիալական (ԲՍ) ռիսկերի կառավարումը: Ծրագրի համակարգողը, ով ԾԻԹ-ի կազմում լինելու է Ծրագրի իրականացման հիմնական պատասխանատուն, լինելու է ԱՍՀՆ բարձրաստիճան պաշտոնյա: ԾԻԹ-ը համալրվելու է ծրագրի կառավարման, ֆինանսական կառավարման, գնումների, ԲՍ ռիսկերի կառավարման ոլորտում համապատասխան կարողություններ ունեցող տեխնիկական մասնագետներով: Բացի այդ, անհրաժեշտության դեպքում ծրագրում մրցութային հիմունքներով կներգրավվեն նաև տեխնիկական փորձառություն (օրինակ՝ բնակարանային ոլորտի քաղաքականության հարցերում) ունեցող խորհրդատուներ՝ ԾԻԹ-ի կարողություններն ընդլայնելու համար: Վերջապես, ԾԻԹ-ը կհամակարգի և սերտորեն կհամագործակցի ՄՍԾ-ի համապատասխան աշխատակիցների հետ, որոնք պատասխանատու են փախստականների ԲԱԾ ծրագրի միջոցների տնօրինման և բաշխման համար:

ԱՀԸ-ն նախքան վարկի ուժի մեջ մտնելը կնշանակի հատուկ թիմ՝ 2-րդ բաղադրիչով նախատեսված գործողությունների իրականացումն ապահովելու համար: Թիմը կազմված կլինի ԱՀԸ ավագ մասնագետներից, որոնք ունեն համապատասխան փորձառություն ֆինանսական կառավարման, բնապահպանական և սոցիալական ռիսկերի կառավարման, մոնիթորինգի և գնահատման ոլորտներում: Թիմը պատասխանատու կլինի բաղադրիչ 2-ի գործողությունների իրականացման, ինչպես նաև ԱՍՀՆ կազմում գործող ԾԻԹ-ի հետ աշխատանքների արդյունավետ համակարգման համար՝ ծրագրի ընդհանուր վերահսկողությունը, հաշվետվողականությունն ու գնահատումն ապահովելու նպատակով: Թիմը նաև ներգրավված կլինի յուրաքանչյուր վեց ամիսը մեկ անգամ անցկացվող ծրագրի իրականացման աջակցության առաքելություններում:

1.4 ՇԿՆՊ-ի նպատակը

HOME ծրագիրը պատրաստված է ՀԲ Բնապահպանական և սոցիալական շրջանակի (ESF) ներքո: Ըստ շահառուների ներգրավման և տեղեկատվության հրապարակման մասին ԲՍՍ10 չափորոշիչի, իրականացնող գործակալությունները շահագրգիռ կողմերին պետք է տրամադրեն տեղեկատվություն, որը պիտի լինի ժամանակին, համապատասխան, հասկանալի և մատչելի, ինչպես նաև խորհրդակցեն նրանց հետ համաձայն մշակութային ավանդույթների՝ առանց արտաքին մանիպուլյացիայի, միջամտության, հարկադրանքի, խտրականության կամ ահաբեկման:

Ծրագրի շրջանակում պատրաստված այս ՇԿՆՊ-ն ենթակա է քննարկման և հրապարակման: ՇԿՆՊ-ն պարբերաբար կվերանայվի, կթարմացվի և կբարելավվի՝ ապահովելու համար ներկայացված տեղեկատվության կայունությունը և դրա արդիականությունը, ինչպես նաև՝ համոզված լինելու համար, որ շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածության համար նախատեսված մեթոդները արդյունավետ են և համապատասխան տվյալ իրավիճակին ու համատեքստին: Այս ՇԿՆՊ-ն կթարմացվի նաև ծրագրի հետ կապված գործունեության և դրա ժամանակացույցի մեջ տեղի ունեցած էական փոփոխությունները արտացոլելու համար, եթե այդպիսիք տեղի ունենան:

2. ՇԿՆՊ նպատակն ու մեթոդաբանությունը

2.1 ՇԿՆՊ նպատակներն ու սկզբունքները

Այս ՇԿՆՊ-ի հիմնական նպատակն է ձևակերպել շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիրը՝ ներառյալ հանրային տեղեկատվության բացահայտումը և խորհրդակցությունների անցկացումը ծրագրի իրականացման ողջ ընթացքում: ՇԿՆՊ-ն ուրվագծում է ծրագրի թիմի՝ շահագրգիռ կողմերի հետ հաղորդակցվելու ձևերը և սահմանում է այն մեխանիզմները, որոնց միջոցով մարդիկ կարող են բարձրաձայնել իրենց մտահոգությունները, ներկայացնել իրենց կարծիքները և բողոքները ծրագրի գործունեության վերաբերյալ:

ՇԿՆՊ-ն ծառայում է հետևյալ **նպատակներին**.

(i) ծրագրի շահագրգիռ կողմերի, այդ թվում՝ անապահով և խոցելի խմբերի վերհանում և վերլուծություն,
(ii) շահագրգիռ կողմերի ընդգրկուն ներգրավման գործընթացների մշակում, որոնք թույլ են տալիս հաշվի առնել նրանց կարծիքները որոշումների կայացման ընթացքում,
(iii) ծրագրին առնչվող տեղեկատվության հրապարակում՝ ժամանակին և մատչելի եղանակով
(iv) շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունների իրականացման մասով դերերի և պատասխանատվությունների հստակ սահմանում
(v) հետադարձ կապի և բողոքների լուծման գործուն մեխանիզմների ներդրում
(vi) ծրագրի ամբողջ կյանքի ընթացքում շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունների մոնիթորինգ, գնահատում և հաշվետվությունների ներկայացում.

Ծրագրի ընթացքում կներդրվեն շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հետևյալ սկզբունքները, որոնք համահունչ են նաև լավագույն գործելակերպի մոտեցումներին.

- **Բաց մոտեցում ծրագրի ամբողջ ընթացքում:** Հանրային խորհրդակցությունները կկազմակերպվեն ծրագրի ամբողջ կյանքի ընթացքում և կիրականացվեն բաց ձևաչափով՝ առանց արտաքին մանիպուլյացիայի, միջամտության, հարկադրանքի կամ ահաբեկման:
- **Տեղեկացված մասնակցություն և հետադարձ կապ:** Տեղեկատվությունը համապատասխան ձևաչափով տրամադրվելու և լայնորեն տարածվելու է բոլոր շահագրգիռ կողմերի շրջանում. վերջիններիս ընձեռվելու է իրենց կարծիքները հայտնելու հնարավորություն՝ դրանք համապատասխանաբար վերլուծելու և հասցեագրելու համար:
- **Ներառականություն և զգայունություն:** Շահագրգիռ կողմերի նույնականացումն իրականացվում է հաղորդակցությունը բարելավելու և արդյունավետ համագործակցություն ձևավորելու նպատակով: Բոլոր ծրագրերում ապահովվում է ներառական մասնակցության գործընթաց: Բոլոր շահագրգիռ կողմերը մշտապես խրախուսվում են ներգրավվել խորհրդակցությունների գործընթացում: Տեղեկատվությունը հավասարապես հասանելի է բոլոր շահագրգիռ կողմերին: Նրանց կարիքների նկատմամբ զգայուն վերաբերմունքն այն հիմնական սկզբունքն է, որի հիման վրա ընտրվում են ներգրավման մեթոդները: Հատուկ ուշադրություն է դարձվում խոցելի խմբերին, մասնավորապես՝ կանանց, տարեցներին, հաշմանդամություն ունեցող անձանց և ցածր եկամուտ ունեցող ՏՏ-ներին, որոնք կարող են զրկվել ծրագրի արդյունքներից օգտվելու հնարավորությունից:

- **Փակել շրջափուլը. ապահովել հետադարձ կապ շահագրգիռ կողմերի հետ:** Քանի որ Ծրագիրն օգտագործելու է իր շահագրգիռ կողմերի ժամանակն ու գիտելիքները, չափազանց կարևոր է իրացեկել, թե որքանով են նրանց մասնակցությունն ու արձագանքները նպաստել ծրագրի զարգացմանը: Շահագրգիռ կողմերի հետ հետադարձ կապը կօգնի նրանց հասկանալ, թե ինչ ազդեցություն են նրանք ունեցել ծրագրի որոշումների և արդյունքների վրա և կխթանի շահագրգիռ կողմերի հետագա մասնակցությունը ծրագրի գործողություններին: Բոլոր հարցերն ու արձագանքները պատշաճ կերպով կգրանցվեն և կպահպանվեն:

2.2 Հիմնական սահմանումներ

Ծրագրի շահագրգիռ կողմերը սահմանվում են որպես անհատներ, պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական խմբեր և կազմակերպություններ, պետական մարմիններ, որոնց շահերի կամ իրավունքների վրա ուղիղ կամ անուղղակի կերպով ազդեցություն կունենա HOME ծրագիրը, ինչպես դրական, այնպես էլ բացասական կերպով, և (կամ) նրանք՝ ովքեր կարող են շահագրգռված լինել ծրագրի իրականացման մեջ, և ունեն հնարավորություն ազդելու ծրագրի արդյունքների վրա ցանկացած ձևով:

Արդյունավետ և նպատակային ներգրավման նպատակով՝ առաջարկվող ծրագրի շահագրգիռ կողմերը կարող են բաժանվել հետևյալ հիմնական կատեգորիաների.

- **Ազդակիր կողմեր.** Ծրագրի ազդեցության գոտում (ԾԱԳ) գտնվող այն անձինք, խմբերը և այլ հաստատությունները, որոնք անմիջականորեն (փաստացի կամ հավանական) ազդեցության են ենթարկվում ծրագրից և (կամ) ճանաչվել են որպես ծրագրի հետ կապված փոփոխությունների նկատմամբ առավել զգայուն և, որոնք կարիք ունեն ակտիվ մասնակցել ծրագրին՝ ազդեցությունները և դրանց կարևորությունը բացահայտելու, ինչպես նաև մեղմացման միջոցառումների և դրանց կառավարման վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու համար:
- **Այլ հետաքրքրված կողմեր.** Այն անհատները, խմբերը, հաստատությունները, որոնք կարող են ծրագրից անմիջական ազդեցություն չկրել, սակայն իրենց շահերը համարում կամ ընկալում են որպես ծրագրի ազդեցության տակ գտնվող և (կամ) այն, որ իրենք կարող են որևէ կերպ ազդել ծրագրի և դրա իրականացման գործընթացի վրա:
- **Խոցելի խմբեր:** Այն անձինք կամ խմբերը, որոնց վրա Ծրագիր(ներ)ը կարող է(են) անհամաչափ ազդեցություն ունենալ կամ էլ ավելի անբարենպաստ վիճակում դնել ցանկացած այլ խմբի հետ համեմատած՝ իրենց խոցելի կարգավիճակի պատճառով: Նրանց ներգրավումն ապահովելու համար հնարավոր է պահանջվեն հատուկ ջանքեր՝ որպեսզի երաշխավորվեն նրանց հավասար ներկայացվածությունը խորհրդակցությունների և ծրագրի հետ կապված որոշումների կայացման գործընթացում:

3. Շահագրգիռ կողմերի նույնականացման, վերլուծության և ներգրավման մեթոդները

3.1 Շահագրգիռ կողմերի նույնականացում և վերլուծություն

Ծրագիրը ներգրավում է բազմաթիվ շահագրգիռ կողմերի՝ պետական հաստատություններից, մասնավոր հատվածից, քաղաքացիական հասարակությունից, միջազգային զարգացման գործընկերներից և հանրությունից: Ինչպես ներկայացված է վերոնշյալ բաժնում, շահագրգիռ կողմերը բաժանվում են երեք կատեգորիայի. **ազդակիր կողմեր, այլ հետաքրքրված կողմեր, և անբարենպաստ դիրքում գտնվող և (կամ) խոցելի խմբեր** (տես Աղյուսակ 1):

3.1.1 Ազդակիր կողմեր և այլ հետաքրքրված կողմեր

Ազդակիր կողմեր համարվում են նրանք, որոնք ուղիղ կերպով իրենց վրա են վերցնում ծրագրի ազդեցությունը և ակտիվորեն ներգրավված են դրա իրականացման գործընթացում: Այս խումբը ներառում է ՀՀ կառավարությունը, ԱՍՀՆ-ն և Միասնական սոցիալական ծառայությունը (ՄՍԾ), դրամական աջակցության և (կամ) ԲԱԾ պահանջներին համապատասխան փախստական ընտանիքները, այդպիսի աջակցության ներկա շահառուները, գործընկեր բանկերը, ԱՀԲ-ն և Ասիական զարգացման բանկը (ԱԶԲ): Ծրագրի անմիջական շահառուներն են 2020 թվականից հետո և 2023 թվականի սեպտեմբերին տեղահանված շուրջ 115.000 փախստականները, որոնց մասին տեղեկությունները 2023 թվականի սեպտեմբերի 19-ի դրությամբ ներառվել են բնակիչների պաշտոնական ցուցակում: Ընտանիքների ընդհանուր թիվը գնահատվում է մոտ 30,000 (ընդունելով, որ ընտանիքի միջին չափը 3.8 մարդ է), որոնցից մոտ 13,000 – 15,000 ընտանիք, ըստ գնահատականների, իրավասու են մասնակցելու փախստականների բնակարանային ապահովման պետական աջակցության ծրագրին: Շուրջ 103,000 փախստական ստացել է ժամանակավոր դրամական աջակցություն:ՀՀ կառավարությունը և նրա գործակալությունները, որոնք ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն ներգրավված են բնակարանային ոլորտում, նույնպես կշահեն առաջարկվող ծրագրի շրջանակներում ինստիտուցիոնալ զարգացման միջոցառումներից:

Այլ շահագրգիռ կողմեր են այն անհատները, խմբերը կամ հաստատությունները, որոնք կարող են չլինել ուղղակի ազդեցության տակ, բայց որոնցից շահերը կարող են ազդեցություն կրել Ծրագրի կողմից կամ որոնք կարող են ազդել ծրագրի իրականացման վրա: Դրանց թվում են՝ քաղաքականության մշակման կամ վերահսկողության գործընթացներում դեր կատարող այլ պետական մարմինները, փախստականների աջակցության ոլորտում գործող ՔՀԿ-ները, միջազգային կազմակերպությունները և զարգացման գործընկերները, լրատվամիջոցները և ավելի լայն հանրությունը:

3.1.2. Անբարենպաստ պայմաններում գտնվող/խոցելի խմբեր կամ անհատներ

Ներկա պահին գործող պետական դրամական աջակցության և բնակարանային ծրագրերը, ներառյալ փախստականներին ուղղված ԲԱԾ-ն, գլխավորապես օժանդակում են խոցելի խմբերի համար բնակարանային սեփականության խնդիրների լուծմանը: Ներկայումս դրամական օգնությունը նախատեսված է մինչև 18 տարեկան երեխաների կամ 18 տարեկանից բարձր պարտադիր կրթություն ստացող անձանց, 63 և ավելի բարձր տարիքի անձանց, կերակրողին կորցրած ընտանիքների կամ որոշակի հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար: Փախստականների Սոցիալական աջակցության ծրագրի (ՍԱԾ) ներկայիս շրջափուլը նախատեսվում է ավարտել 2025 թվականի դեկտեմբերին: Դրանից հետո այն շահառուները, որոնք

որակավորվել են համաձայն կարիքի հիման վրա տրամադրվող օժանդակության չափանիշների (ինչպիսիք են աղքատ և խոցելի բնակչությունը), կտեղափոխվեն ազգային սոցիալական եկամուտների վրա հիմնված համապատասխան ծրագրերի համակարգ: ԲԱԾ ծրագիրն ուղղված է բնակարանի կարիք ունեցող փախստական այն ընտանիքներին, որոնք չունեն անշարժ գույք Հայաստանում, 2020 թվականի բնակարանային ծրագրի շրջանակներում նպաստ չեն ստացել (N 169-Լ) և ունեն ՀՀ քաղաքացիություն:

HOME ծրագրի շրջանակներում անապահով և խոցելի խմբերը նրանք են, որոնք կարող են բախվել ծրագրին մասնակցելու խոչընդոտներին և, հետևաբար, կարիք ունեն հատուկ աջակցության կամ լրացուցիչ ներգրավվածության միջոցների՝ իրենց ձայնը լսելի դարձնելու և իրենց կարիքները հոգալու համար: Այս կատեգորիայի մեջ են մտնում, ի թիվս այլոց, ցածր եկամուտ ունեցող SS-ները, մեկ անձի (հատկապես կնոջ) կողմից գլխավորվող SS-ները, հաշմանդամություն ունեցող կամ քրոնիկ հիվանդություններով տառապող անձինք, օժանդակության որևէ աղբյուրից զուրկ տարեց փախստականները, և փախստականներ, որոնք ապրում են տեղեկատվության և ծառայությունների սահմանափակ հասանելիություն ունեցող հեռավոր կամ գյուղական վայրերում:

Աղյուսակ 1. Հիմնական շահագրգիռ կողմերի խմբերը

Շահագրգիռ կողմեր	Հետաքրքրվածությունը և նկարագրությունը
Ազդակիր կողմեր	
ՀՀ կառավարություն, ԱՍՀՆ և ՄՍԾ	Պատասխանատու է կանխիկ աջակցության, կառավարության ԲԱԾ-ի և ծրագրի նախագծման և իրականացման համար: ԱՍՀՆ-ն վերահսկում է քաղաքականության իրականացումը, մինչդեռ ՄՍԾ-ն (49 տարածքային գրասենյակներով) իրականացնում է շահառուների գրանցումը, իրավասության ստուգումն ու վճարումների տրամադրումը:
Փախստական ընտանիքներ	Կառավարության ԲԱԾ-ի հիմնական շահառուներ, որոնք ամսական դրամական աջակցություն են ստանում հոգալու համար բնակարանի վարձակալության, կոմունալ ծառայությունների և հիմնական սպառման ծախսերը հոգալու համար:
Գործընկեր բանկեր և ԱՀԸ	Տրամադրում է ֆինանսական պրոդուկտներ և ծառայություններ, որոնք կապված են բնակարանային ապահովման ծրագրերի հետ: NMC-ն կառավարում է հիփոթեքային ֆինանսավորումը:
ԱԶԲ	Ծրագրի համաֆինանսավորող՝ ծրագրային վարկավորման (ԾՎ) միջոցով: ՀԲ-ի հետ համատեղ աջակցում է իրականացմանը և ապահովում երաշխիքների համապատասխանեցումը :
Հետաքրքրված կողմեր	
Այլ պետական մարմիններ	Նպաստում են քաղաքականության համաձայնեցման, տվյալների տրամադրման և վերահսկողության միջոցով**:** Ներառում է Ֆինանսների, Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարությունների, Ներքին գործերի նախարարության միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայությունը և Քաղաքաշինության կոմիտեն:
Քաղաքացիական հասարակության և մարդասիրական և (կամ) սփյուռքի կազմակերպություններ	Լրացնում են պետական աջակցությունը՝ առաջարկելով բնակարանների վերանորոգում, ապրուստի միջոցներ, սոցիալական ծառայություններ և շահերի պաշտպանություն: Ներառում է ՀԿ-ներ (օրինակ՝ ՄԱԿ-ի փախստականների հարցերով գերագույն հանձնակատար (UNHCR), Կարիտաս, ՀԲԸՄ, Կարմիր Խաչ):

Լրատվամիջոցներ	Տարածում է Ծրագրի մասին տեղեկատվությունը և ձևավորում է հանրության իրազեկվածությունը շահառուների համապատասխանության չափանիշների, գործընթացների և արդյունքների վերաբերյալ:
Միջազգային կազմակերպություններ	Ապահովում են ֆինանսավորում, տեխնիկական աջակցություն և փախստականների խնդիրներին արձագանքելու լրացուցիչ նախաձեռնություններ: Ներգրավված են ՄԱԶԾ-ն, UNICEF-ը, UNHCR-ը, GIZ-ը, KfW-ն և այլ կազմակերպություններ, ինչպես նաև Ֆրանսիայի զարգացման գործակալությունը (AFD), որը պատրաստվում է տրամադրել լրացուցիչ վարկային ֆինանսավորում ԱՀԸ-ին՝ որպես աջակցություն փախստականների բնակարանային ապահովման ծրագրին:
Տեղական ինքնակառավարման մարմիններ և ընդունող համայնքներ	Հեշտացնում են տեղերում ծրագրի իրականացումը և հանդես են գալիս որպես միջնորդ փախստականների և ընդունող ընտանիքների միջև համայնքային մակարդակում:
Շինարարական և գնահատող ընկերություններ	Մատուցում են տեխնիկական ծառայություններ, ինչպիսիք են բնակարանների գնահատումը, արժեքի որոշումը և բնակարանային աջակցության միջոցառումների հետ կապված վերանորոգումները
Խոցելի և անապահով խմբեր	
Անապահով և Խոցելի խմբեր	Բացառվելու ռիսկի տակ են և պահանջում են հատուկ մոտեցում. ցածր եկամուտ ունեցող SS-ներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք և (կամ) տարեցներ, մեկ գլխավորով SS-ներ (հատկապես կանանց գլխավորությամբ), սահմանափակ ֆինանսական գրագիտություն ունեցողներ և հեռավոր շրջաններում բնակվող փախստականներ:

Շահագրգիռ կողմերի ավելի մանրամասն վերլուծությունը՝ յուրաքանչյուր խմբի հստակ դերերով ու բնութագրերով, ներկայացված է հավելված 1-ում:

3.2 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ծրագիր

3.2.1 Ծրագրի նախապատրաստման փուլում իրականացված շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ամփոփում

Ծրագրի նախապատրաստման ընթացքում շահագրգիռ կողմերի լայն շրջանակի հետ կազմակերպվել են խորհրդակցություններ՝ ԲԱԾ ձևավորման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ձեռք բերելու և ծրագրի նախագծի մեջ և՛ ինստիտուցիոնալ մոտեցումները, և՛ շահառուների կարիքներն արտացոլելու համար: ԱՍՀՆ-ն և ՀԲ-ն հանդիպումներ են անցկացրել Միգրացիայի միջազգային կազմակերպության (ՄՄԿ), ՄԱԿ-ի զարգացման ծրագրի (ՄԱԶԾ), ՄԱԿ-ի փախստականների հարցերով գերագույն հանձնակատարի գրասենյակի (UNHCR), Հայկական բարեգործական ընդհանուր միության (ՀԲԸՄ), «Ameria Management Advisory» ընկերության, «Սոցիալական ինտեգրման ՀԿ-ների ֆորում Հայաստան»-ի հետ, ինչպես նաև քննարկումներ են ունեցել առևտրային բանկերի հետ՝ փախստականների ԲԱԾ-ում նրանց ներգրավվածության վերաբերյալ: Խորհրդակցությունները ներառել են քննարկումներ թիրախավորման, աջակցության մեխանիզմների և պաշտպանության հարցերի շուրջ: Շահագրգիռ կողմերի ներկայացրած կարծիքներում շեշտադրվել են փախստականների փաստաթղթերի հետ կախված բացերը, գյուղական բնակավայրերում ապրող ընտանիքների՝ ծրագրից դուրս մնալու հետ կապված մտահոգություններն, ինչպես նաև ծրագրի շահառուների չափորոշիչների վերաբերյալ հստակ տեղեկատվություն ապահովելու անհրաժեշտությունը: Համաշխարհային բանկը նաև համակարգել է Ֆրանսիայի զարգացման գործակալության (Agence Française de Développement՝ AFD)

հետ լրացուցիչ արտաքին ֆինանսավորման հնարավորությունը ԱՀԸ-ի համար՝ փախստականների բնակարանային ապահովման ծրագրին աջակցելու նպատակով:

2025 թվականի ապրիլ-մայիս ամիսներին Համաշխարհային բանկը փախստականների և ընդունող համայնքների շրջանում իրականացրեց տնային տնտեսությունների լայնածավալ հարցում, որը հնարավորություն տվեց համակարգված կերպով հավաքագրել փախստականների տեսակետները բնակարանային ապահովության, անշարժ գույքի օգտագործման կամ տնօրինման իրավունքի ապահովություն, ծառայությունների հասանելիության և սոցիալական համախմբվածության վերաբերյալ: Դրան զուգահեռ, ընտրված համայնքներում կազմակերպվել են ֆոկուս խմբային քննարկումներ և խորքային հարցազրույցներ, որին մասնակցել են տարբեր շահագրգիռ կողմեր, ներառյալ փախստականներ, ընդունող համայնքների անդամներ, տեղական ինքնակառավարման մարմինների ներկայացուցիչներ և քաղաքացիական հասարակության կազմակերպություններ: Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման արդյունքներն ուղղակիորեն նպաստել են բնակարանային աջակցության ծրագրի կառուցվածքի, ինչպես նաև փախստականների կարիքներին և առաջնահերթություններին առավել արձագանքող միջամտությունների մշակմանը: Տվյալները բացահայտել են ԲԱԾ-ի վերաբերյալ իրազեկվածության ցածր մակարդակը և դիմելու ընթացակարգերի հետ կապված դժվարությունները:

ԲԱԾ-ի վերաբերյալ նախնական տեղեկատվությունը հրապարակվել է ՄՍԾ գրասենյակների միջոցով: Մի շարք ՔՀԿ-ներ (օրինակ՝ «Առաքելություն Հայաստան», Հայկական Կարմիր խաչ) նպաստել են փախստականների շրջանում տեղեկատվության տարածմանը, մասնավորապես հասցնելով այն ապաստարաններում կամ Երևանից դուրս բնակվող փախստականներին: Որոշ ՀԿ-ներ արձանագրել են փախստականների արտահայտած կարծիքները ծրագրի մեջ ընդգրկվելու խոչընդոտների վերաբերյալ, օրինակ՝ փաստաթղթերի բացակայության կամ ծրագրի շահառուների ընտրության ոչ հստակ չափորոշիչների հետ կապված:

3.2.2 Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման մեթոդները և մոտեցումը

Ծրագրի շրջանակում շահագրգիռ կողմերի ներգրավումը կիրականացվի երկու հիմնական ուղղություններով.

- շահագրգիռ կողմերի հետ խորհրդակցություններ և կարծիքների հավաքագրում՝ ծրագրի իրականացման ամբողջ ընթացքում
- Գործողություններ՝ ուղղված ԲԱԾ-ի վերաբերյալ իրազեկվածության բարձրացմանը

ԲԱԾ ծրագրի հանրային հաղորդակցություն և իրազեկում: Կառավարության կողմից նախաձեռնած բնակարանային ապահովման ծրագրի թիրախը բնակարանի կարիք ունեցող փախստականներն են, ընդ որում կառավարության գնահատականով աջակցության կարիք ունի 13,000–15,000 տնային տնտեսություն: Ծրագրի շահառուների ընտրության չափանիշները հետևյալն են՝ (i) շահառուն չունի ՀՀ-ում սեփականության իրավունքով իրեն պատկանող բնակելի անշարժ գույք, (ii) չի հանդիսանում բնակարանային ապահովման 2020 թվականի (N 169-Լ) ծրագրի շահառու, (iii) չունի ՀՀ սահմաններից դուրս բնակվող աշխատունակ տարիքի առնվազն երկու չափահաս ընտանիքի անդամ և (iv) շահառուի ընտանիքի անդամները հանդիսանում են ՀՀ քաղաքացի:

2025 թվականի ապրիլ-մայիս ամիսներին 1062 փախստական ընտանիքների շրջանում անցկացված ուսումնասիրությունը ցույց է տվել, որ թեև հարցվածների կեսից մի փոքր ավելին

հայտնում են ԲԱԾ ծրագրի վերաբերյալ գործնական պատկերացում ունենալու մասին, հարցման մասնակիցների գրեթե կեսը բավարար չափով տեղեկացված չէ կամ բացարձակ անտեղյակ է ծրագրից, ինչը սահմանափակում է փախստականների՝ իրենց հասանելի աջակցությունից օգտվելու հնարավորությունները: Մոտ 20%-ը քիչ կամ ընդհանրապես պատկերացում չուներ ծրագրի մասին, իսկ 28%-ը տեղեկացված էր ծրագրից շատ մակերեսորեն: Իրազեկվածության մակարդակները տարբերվում են տնային տնտեսության տեսակի և սոցիալ-դեմոգրաֆիկ հատկանիշներով պայմանավորված. կանանց կողմից գլխավորվող տնային տնտեսությունները, տարեց անձինք (55 տարեկանից բարձր), ցածր կրթական մակարդակ ունեցող, ինչպես նաև գյուղաբնակ փախստականները նկատելիորեն պակաս իրազեկված են ծրագրի վերաբերյալ՝ համեմատած տղամարդկանց կողմից գլխավորվող, միջին տարիքի, կրթական ավելի բարձր մակարդակ ունեցող և քաղաքներում բնակվող ընտանիքների հետ: Այս տարբերությունները շեշտադրում են թիրախավորված իրազեկման միջոցառումների անհրաժեշտությունը՝ փախստականների բոլոր խմբերին տեղեկատվության հավասար հասանելիություն և ծրագրի վերաբերյալ լիարժեք ըմբռնում ապահովելու համար:

Շահառուների ներգրավման գործընթացները կիրականացվեն տարբեր եղանակներով՝ հասանելի, ներառական և երկկողմանի հաղորդակցություն ապահովելու համար (Աղյուսակ 2):

- **Իրազեկում ՄՄԾ գրասենյակների և ՔՀԿ-ների միջոցով:** Իրազեկման աշխատանքներն իրականացվելու են ՄՄԾ 49 մասնաճյուղերի միջոցով՝ կազմակերպելով անհատական խորհրդատվություններ, իրազեկվածության բարձրացմանն ուղղված հանդիպումներ և տեղադրելով տեղեկատվական վահանակներ: Տպագիր նյութերը (պաստառներ, թռուցիկներ, տեղեկատվական թերթիկներ) կտարածվեն փախստականներով բնակեցված համայնքներում ՄՄԾ գրասենյակների, համայնքապետարանների և ՔՀԿ-ների միջոցով:
- **Թիրախավորված հաղորդակություն խոցելի խմբերի հետ:** ՔՀԿ-ները, սոցիալական աշխատողները և համայնքներում գործող կամավորները կապահովեն անմիջական կապ խոցելի և անապահով խմբերի հետ, ինչպիսիք են կանանց կողմից գլխավորվող SS-ները, տարեց մարդիկ և գյուղական վայրերում բնակվող փախստականները:
- **Զանգվածային լրատվամիջոցներով անցկացվող քարոզարշավներ:** Ծրագրի հաղորդակցությունն ու տեսանելիությունը ընդլայնելու համար կօգտագործվեն հեռուստատեսությունը, ռադիոն և սոցիալական ցանցերը:
- **Թվային հաղորդակցություն:** ԱՍՀՆ կայքում և սոցիալական ցանցերի էջերում կանոնավոր կերպով կտեղադրվի թարմ տեղեկատվություն՝ ինֆոգրաֆիկայի, տեսաբացատրությունների տեսքով և մատչելի այլ ձևաչափերով: Որոշ տեղեկատվություն արդեն իսկ հասանելի է ԱՍՀՆ կայքում, և հետագայում այն կընդլայնվի:
- **Տեղեկատվական հանդիպումներ:** ՄՄԾ գրասենյակները և գործընկեր ՔՀԿ-ները կանցկացնեն կանոնավոր հանդիպումներ, որտեղ հայտատուները հնարավորություն կունենան իրենց հարցերն ուղղելու և ստանալու անհատական խորհրդատվություն:
- **Բողոքների լուծում և բողոքարկումներ:** Շահառուները կկարողանան ներկայացնել իրենց գանգատները կամ բողոքարկել որոշումները կառավարության 114 թեժ գծի, ՄՄԾ գրասենյակների, կառավարության e-request հարթակի միջոցով, ինչպես նաև սույն ՇԿՆՊ-ի 5-րդ բաժնում նշված բողոքների ներկայացման այլ եղանակներով:

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման ընթացիկ մոտեցումները լրացնելու նպատակով շահառուների շրջանում կանցկացվի ծրագրի վերաբերյալ շահառուների ընկալումների երկու ուսումնասիրություն.

- **Ծրագրի վերաբերյալ շահառուների ընկալումների միջնաժամկետ ուսումնասիրություն:** Այն կանցկացվի՝ գնահատելու համար շահառուների իրազեկվածությունը համապատասխանության չափանիշների և ընթացակարգերի վերաբերյալ, գոհունակությունը ծրագրի թափանցիկությունից և արդարությունից, հաղորդակցման եղանակների համապատասխանությունը և բողոքների լուծման մեխանիզմները: Հարցման արդյունքները կօգտագործվեն ծրագրի իրականացման ընթացքում՝ հանրային հաղորդակցման և բողոքների քննության գործընթացների կատարելագործման համար:
- **Շահառուների ընկալումների ավարտական ուսումնասիրություն:** Կանցկացվի ծրագրի ավարտին՝ գնահատելու համար շահառուների ընդհանուր բավարարվածությունը բնակարանային ապահովման ծրագրով, շահառուների ընկալումները ծրագրի՝ արդար և ժամանակահարմար լինելու վերաբերյալ, ինչպես նաև շահակիրների ներգրավման և հանրային հաղորդակցության միջոցառումների արդյունավետությունը: Ծրագրի արդյունքներից քաղած դասերը կկպաստեն ապագայում իրականացվելիք բնակարանային ապահովման և սոցիալական պաշտպանության ծրագրերի կատարելագործմանը:

ԱՍՀՆ-ն իր 49 գրասենյակների միջոցով կղեկավարի հաղորդակցության և տեղեկատվական աշխատանքները: Ծրագրի իրականացման առաջին երեք ամիսների ընթացքում ԱՍՀՆ-ի կողմից կմշակվի Հաղորդակցության և իրազեկման պլան (ՀԻՊ), որը կապահովի հետևյալ արդյունքները՝

1. **114 թեժ գծի օպերատորները վերապատրաստվել են՝** բնակարանային ապահովման խնդրի վերաբերյալ փախստականների հարցերին արդյունավետ կերպով պատասխանելու համար.
2. **իրազեկման արշավներ** իրականացվում են հեռուստատեսությամբ, ռադիոյով և սոցիալական մեդիա հարթակներով.
3. **Նպատակային աշխատանք խոցելի խմբերի հետ** (կանանց կողմից գլխավորվող տնային տնտեսություններ, տարեցներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք, գյուղական բնակավայրեր և այլն)՝ ՔՀԿ-ների հետ համագործակցության և ՄՍԾ գրասենյակների սոցիալական աշխատողների վերապատրաստման միջոցով.
4. **Հանրային հաղորդակցության գործողությունների արդյունավետության կանոնավոր մոնիթորինգ** և գործողությունների համապատասխանեցում՝ հարցման արդյունքների, խորհրդակցությունների և հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմի (ՀԿԲԼՄ) գործողության հիման վրա:

Աղյուսակ 2. Շահառուների ներգրավման մեթոդներ

Ներգրավման մեթոդ	Թիրախային խումբ (խմբեր)	Հաճախականություն / ժամանակացույց	Պատասխանատու կողմ
Անհատական խորհրդատվություններ, ուղղակի կապ շահառուների հետ, տեղեկատվական վահանակներ ՄՍԾ գրասենյակներում	Փախստականների ընտանիքներ, դիմորդներ	Շարունակական	ԱՍՀՆ, ՄՍԾ գրասենյակներ
Տպագիր տեղեկատվական նյութեր (պաստառներ, թռուցիկներ, տեղեկատվական թերթիկներ)	Փախստական SS-ներ քաղաքային և գյուղական վայրերում	Տարեկան կտրվածքով/ ըստ թարմացման	ԱՍՀՆ հասարակայնության հետ կապերի վարչություն/ՄՍԾ/ՔՀԿ-ներ
Թիրախային իրազեկում՝ ՔՀԿ-ների, սոցիալական	Խոցելի խմբեր (կանանց կողմից	Շարունակական	ՔՀԿ-ներ / սոցիալական աշխատողներ/ՄՍԾ

աշխատողների և կամավորների միջոցով	գլխավորվող SS-ներ, տարեցներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք, գյուղաբնակ SS-ներ)		
Մեդիա արշավ (հեռուստատեսությամբ, ռադիոյով, սոցիալական մեդիա հարթակներով)	Լայն հանրություն, փախստականների համայնքներ	Կիսամյակային / ըստ անհրաժեշտության	ԱՍՀՆ հասարակայնության հետ կապերի վարչություն / ԾԻԹ
Թվային տեղեկատվություն (կայքում, սոցիալական ցանցերում տեղադրված թարմացումներ, ինֆոգրաֆիկաներ, տեսանյութեր)	Տեխնոլոգիաներից օգտվող փախստականներ, երիտասարդներ	Շարունակական	ԱՍՀՆ հասարակայնության հետ կապերի վարչություն
Տեղեկատվական հանդիպումներ ՄՄԾ գրասենյակներում և համայնքապետարաններում	Հայտատուներ, համայնքի անդամներ	Եռամսյակային կտրվածքով կամ ըստ անհրաժեշտության	ՄՄԾ /տեղական իշխանություններ
ՀԿԲԼՄ և բողոքարկման մեխանիզմներ (114 թեժ գիծ, ՄՄԾ հաշվետվողականության ուղիներ)	Բոլոր շահառուները և հայտատուները	Շարունակական	ԱՍՀՆ, ՄՄԾ
Շահառուների ընկալումների միջնաժամկետ ուսումնասիրություն	Բնակարանային ծրագրի շահառուներ	2-րդ տարվա ընթացքում	Անկախ խորհրդատու/ԱՍՀՆ
Շահառուների ընկալումների ավարտական ուսումնասիրություն	Բնակարանային ծրագրի շահառուներ	Վերջին տարվա ընթացքում	Անկախ խորհրդատու/ԱՍՀՆ

Ներգրավվածություն ընդունող համայնքներում: Թեև ծրագրի թիրախում նոր ժամանած փախստականներն են, կարևոր է գիտակցել, որ բնակարանների պակասը և ցածրորակ կենսապայմանները նույնպես կարևորագույն խնդիրներ են հյուրընկալող համայնքների համար: Հայաստանում մոտ 20,000 ընտանիքներ շարունակում են մնալ ժամանակավոր կամ ոչ պատշաճ կացարաններում, որոնցից շատերը վաղուց ի վեր խոցելի խմբեր են, այդ թվում՝ 1988 թվականի Սպիտակի երկրաշարժից անտուն մնացած ընտանիքները, Ադրբեջանից, Սիրիայից, Լիբանանից ժամանած փախստականները և 2020 թվականի պատերազմից տուժածները:

Commented [MA1]: Անգլերենում displaced է, բայց էս մարդիկ տեղահանված չեն

Միևնույն ժամանակ, Հայաստանում գործող բնակարանային ծրագրերը (ընդհանուր առմամբ մոտ 14) հիմնականում աջակցում են որոշակի խմբերի համար սեփականության հարցերին լուծումներ տալուն: Համապատասխանության չափանիշները սահմանվում են օրենքով և հաճախ ուղղված են մասնագիտական կատեգորիաների (օրինակ՝ մարզիկներ, արվեստագետներ, քաղաքացիական ծառայողներ) կամ որոշակի խոցելի խմբերի (երեխաներ ունեցող ընտանիքներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք, հակամարտությունից տեղահանված ընտանիքներ): Այնուամենայնիվ, այս ծրագրերը հիմնականում կենտրոնացած են Երևանում, չեն ընդգրկում բնակչության զգալի հատվածներ, որոնք չունեն բնակարան (օրինակ ՝ տարեցներ և կարիքավոր մարդիկ), և մասշտաբներով սահմանափակ են՝ սուբսիդիաների բարձր արժեքի և նպատակային ծրագրերի համար ֆինանսավորման պակասի պատճառով:

Արդյունքում, երկարատև բնակարանային խնդրի առջև կանգնած հյուրընկալող համայնքները կարող են իրենց մեկուսացված կամ անբարենպաստ վիճակում զգալ նոր ժամանած փախստական ընտանիքների համեմատ: Այս ռիսկը վերացնելու և սոցիալական համախմբվածությունը պահպանելու համար ՇԿՆՊ-ն կանի հետևյալ քայլերը.

- **Ընդունող համայնքներին ներգրավել** խորհրդակցությունների մեջ՝ ապահովելու համար, որ նրանց մտահոգությունները արդարության, ներառման և բնակարանային աջակցության հասանելիության վերաբերյալ լսվեն և հաշվի առնվեն:
- **Ապահովել թափանցիկ հաղորդակցություն** Ծրագրի շրջանակների և սահմանափակումների մասին, պարզաբանելով համապատասխանության չափանիշները և ընդգծելով, որ փախստականներին ուղղված միջոցառումները լրացուցիչ են՝ ոչ թե ազգային բնակարանային ծրագրերին փոխարինող:
- **Բարձրացնել իրազեկվածությունը** գործող պետական բնակարանային ապահովման աջակցման ծրագրերի մասին ընդունող համայնքի զգայուն խմբերի համար՝ միևնույն ժամանակ ընդունելով դրանց սահմանափակումները և ընդգծելով ավելի ընդգրկուն մոտեցումների անհրաժեշտությունը:
- **Տրամադրել հետադարձ կապի մեխանիզմներ** (ՀԿԲԼՄ -ի միջոցով), որոնք ընդունող համայնքները կարող են օգտագործել դժգոհություն արտահայտելու կամ բարելավումներ առաջարկելու համար ՝ տեղեկատվության և ծառայությունների հավասար հասանելիություն ապահովելու համար:
- **Խթանել երկխոսությունը** այն մասին, թե ինչպես կարող են Ծրագրից քաղված դասերը նպաստել կառավարության ջանքերին՝ մասնատված, ժամանակավոր բնակարանային ծրագրերից անցնելու ավելի համապարփակ, ներդաշնակ բնակարանային ռազմավարության:

Այլ կողմերի հետ իրականացվող շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողություններ: Շահառուների ներգրավման միջոցառումներից բացի՝ Ծրագիրը կապահովի շարունակական երկխոսություն և համակարգում ինստիտուցիոնալ շահագրգիռ կողմերի, քաղաքացիական հասարակության և զարգացման ոլորտի գործընկերների հետ, դրանով իսկ նպաստելով ծրագրի արդյունավետ իրականացմանը, գործողությունների համապատասխանեցմանը և թափանցիկությանը:

Ներգրավման միջոցառումները կներառեն հետևյալը՝

- **Միջգերատեսչական համակարգման հանդիպումներ:** Կանոնավոր խորհրդակցություններ ՖՆ-ի, Քաղաքաշինության կոմիտեի, ՄՔԾ-ի, Կադաստրի կոմիտեի և համապատասխան այլ գերատեսչությունների հետ՝ բնակարանային աջակցության միջոցառումները ներդաշնակեցնելու համաձայնեցնելու և քաղաքականության ու տեխնիկական բացերը հաղթահարելու համար:

- **Ֆինանսական ոլորտի ներգրավում:** Շարունակական համագործակցություն ԱՀԸ-ի և գործընկեր բանկերի հետ՝ ծրագրի շահառուներին վերաբերող չափանիշները համապատասխանեցնելու, դիմումների ընթացակարգերը պարզեցնելու և հայտատուների նկատմամբ անաչառ վերաբերմունք ապահովելու համար: Այս հանդիպումները նաև հնարավորություն կտան մշտադիտարկել բանկերում բողոքների լուծման և բողոքարկման ընթացակարգերը:

- **ՔՀԿ-ների և մարդասիրական կազմակերպությունների համակարգում:** Պարբերական կլոր սեղաններ ՀԿ-ների, Սփյուռքի կազմակերպությունների և միջազգային

գործակալությունների (օրինակ՝ UNHCR, UNICEF, GIZ, KfW) մասնակցությամբ՝ աշխատանքների կրկօրինակումը բացառելու, փորձի փոխանակում ապահովելու և խոցելի խմբերի հետ հաղորդակցությունն ուժեղացնելու համար:

- **Լրատվամիջոցների ներգրավում:** Պրոակտիվ համագործակցություն ազգային և տեղական լրատվամիջոցների հետ՝ համապատասխանության չափանիշների, ընթացակարգերի և ծրագրի նվաճումների վերաբերյալ ճշգրիտ տեղեկատվություն հաղորդելու համար, ներառյալ մամուլի ճեպազրույցները և լրատվամիջոցների համար տեղեկատվական փաթեթների տրամադրումը:
- **Համագործակցություն տեղական իշխանությունների հետ:** Համայնքապետարաններն ու համայնքային խորհուրդները կներգրավվեն աշխատանքային հանդիպումների միջոցով՝ տեղում իրականացվող հաղորդակցության և տեղեկատվության տարածման գործընթացը հեշտացնելու համար:
- **Գիտելիքների փոխանակում զարգացման գործընկերների հետ:** Կանոնավոր տեխնիկական հանդիպումներ ՀԲ-ի, ԱԶԲ-ի և այլ գործընկերների հետ՝ ներկայացնելու համար ծրագրի առաջընթացը, մոնիթորինգի արդյունքները և քաղած դասերը, որոնք հաշվի կառնվեն ապագայում իրականացվելիք բնակարանային ծրագրերում:

Աղյուսակ 3. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլան

Ծրագրի փուլ	Մոտավոր ամսաթիվ/ժամանակահատված	Խորհրդակցությունների/հանդիպումների թեմա	Կիրառվող մեթոդ	Target Stakeholders	Responsibilities
Ծրագրի նախապատրաստում	Նախքան ուժի մեջ մտնելը	Ծրագրի նպատակները, ԲԱԾ-ի շահառուների համապատասխանության չափանիշները, ԱՍՀՆ/ՄՍԾ դերը, փախստականների աջակցության շրջանակը	Ազգային մակարդակով անցկացվող խորհրդակցություններ, միջգերատեսչական համակարգման աշխատաժողովներ, տեղեկատվության հրապարակում (ԱՍՀՆ կայքէջ)	ՀՀ կառավարություն (ԱՍՀՆ, ՖՆ, Քաղաքաշինության կոմիտե, Կադաստր), ՔՀԿ-ներ, զարգացման գործընկերներ, լրատվամիջոցներ	ԱՍՀՆ / ԾԻԹ, ՀԲ թիմ
Վաղ իրականացում	Իրականացման առաջին 3 ամիսներ	Հաղորդակցության և հանրության հետ կապերի ծրագրի մեկնարկ, 114 թեժ գծի օպերատորների վերապատրաստում, շահառուների համապատասխանության չափանիշների և հայտերի ներկայացման ընթացակարգերի վերաբերյալ տեղեկատվության տարածում, իրազեկման արշավներ	Վերապատրաստման դասընթացներ, հեռուստատեսային/ռադիո հոլովակներ, սոցիալական ցանցերում գրառումներ, տպագիր թռուցիկներ, պաստառներ ՄՍԾ գրասենյակներում	Փախստական SS-ներ, ընդունող համայնքներ, ՄՍԾ անձնակազմ, ՔՀԿ-ներ, լրատվամիջոցներ	ԱՍՀՆ հասարակայնության հետ կապերի վարչություն/ՄՍԾ /ՔՀԿ-ներ
Շարունակական իրականացում	Ծրագրի ողջ կյանքի ընթացքում (2025–2029թթ.)	Իրազեկվածության շարունակական բարձրացում, շահառուների համապատասխանության չափանիշների, բողոքարկման ուղիների, բնակարանային հայտերի կարգավիճակի վերաբերյալ թարմացումներ	Դեմ առ դեմ խորհրդակցություններ, իրազեկում ՄՍԾ 49 գրասենյակների, ՔՀԿ-ների և կամավորների միջոցով, համայնքային տեղեկատվական	Փախստական ընտանիքներ, , խոցելի խմբեր (կանանց կողմից ղեկավարվող SS-ներ, տարեցներ, գյուղաբնակ SS-ներ), ընդունող համայնքներ,	ԱՍՀՆ, ՄՍԾ, ՔՀԿ-ներ, տեղական իշխանություններ

			հանդիպումներ, մեդիա արշավներ, թվային հարթակներ	համայնքապետարաններ	
Ծրագրի միջնաժամկետ շրջանի ուսումնասիրություն	2-րդ տարվա ընթացքում (2027թ.)	Շահառուների ընկալումների ուսումնասիրություն՝ իրազեկվածության, գոհունակության, արդարության, հաղորդակցման արդյունավետության և բողոքների քննության վերաբերյալ:	Տնային տնտեսությունների հարցում, ֆոկուս խմբեր, նպատակային խորհրդակցություններ	Փախստական շահառուներ, ընդունող համայնքներ	Անկախ խորհրդատու՝ ԱՍՀՆ վերահսկողությամբ
Հաստատությունների և գործընկերների հետ շարունակական համակարգում	Կիսամյակային / ըստ անհրաժեշտության	Քաղաքականության համապատասխանեցում, տեխնիկական բացթողումներ, ֆինանսական ոլորտի համագործակցություն, բանկային մակարդակի ԲԼՄ-ի մոնիթորինգ, գիտելիքի փոխանակում	Հանդիպումներ տարբեր գերատեսչությունների հետ, ֆինանսական ոլորտի կազմակերպությունների հետ կլոր սեղաններ, ՔՀԿ-ների և մարդասիրական գործընկեր կազմակերպությունների հետ կլոր սեղաններ, տեխնիկական հանդիպումներ ՀԲ-ի և ԱԶԲ-ի հետ	ՖՆ, Քաղաքաշինության կոմիտե, ԱՀԸ, մասնակցող բանկեր, ՔՀԿ-ներ, UNHCR, UNICEF, Սփյուռքի կազմակերպություններ, զարգացման գործընկերներ:	ԱՍՀՆ /ԾԻԹ
Իրականացման վերջին փուլեր	Վերջին տարվա ընթացքում (2029թ.)	Հաղորդակցության արդյունավետության գնահատում, շահառուների գոհունակություն, քաղաք դասեր բնակարանային քաղաքականության համար	Շահառուների ընկալումների ավարտական ուսումնասիրություն, խորհրդակցություններ, հարցման արդյունքների	Փախստական SS-ներ, ընդունող համայնքներ, ՀՀ կառավարություն, ՔՀԿ-ներ, լրատվամիջոցներ, զարգացման	Անկախ խորհրդատու/ ԱՍՀՆ / ԾԻԹԹ

			հրապարակում, մամուլի ճեպազրույց	ոլորտի գործընկերներ	
Ծրագրի ավարտ/ փակում	Ծրագրի վերջում (2029–2030թթ.)	Ստացված արդյունքներ, քաղած դասեր, անցում ազգային բնակարանային ռազմավարությանը:	Հանրային խորհրդակցություններ, վերջնական հաշվետվությունների տարածում, գիտելիքների փոխանակման միջոցառումներ	Փախստականներ, ընդունող համայնքներ, ՀՀ կառավարության հաստատություններ, լրատվամիջոցներ, զարգացման ոլորտի գործընկերներ	ԱՍՀՆ, ԾԻԹ, ՀԲ-ի թիմ

3.2.3 Տեղեկատվության հրապարակում

ԱՍՀՆ-ն հանձն է առել ապահովելու, որ շահագրգիռ բոլոր կողմերը, մասնավորապես՝ փախստական ընտանիքները և խոցելի այլ խմբերը ստանան ճշգրիտ, ժամանակին և մատչելի տեղեկատվություն կառավարության կողմից իրականացվող ԲԱԾ-ի և համապատասխան այլ միջոցառումների վերաբերյալ:

ԲԱԾ-ի վերաբերյալ տեղեկատվությունն արդեն հասանելի է ԱՍՀՆ պաշտոնական կայքէջում, ներառյալ շահառուների համապատասխանության չափանիշները, հայտերի ներկայացման ընթացակարգերը, և քաղաքականության համապատասխան փաստաթղթերը: Ի հավելումն այդ նյութերի, ԱՍՀՆ-ն պատրաստել և տեղադրել է տեսաուղեցույցներ, որոնք ուղղորդում են շահառուներին բնակարանային աջակցության ծրագրին դիմելու քայլերի վերաբերյալ և ապահովում, որ գործընթացը լինի հասկանալի և հասանելի շահառուների տարբեր խմբերին:

Ծրագրի իրականացման ընթացքում ԱՍՀՆ-ն կշարունակի հրապարակել հիմնական փաստաթղթերը և նորությունները, որոնք ներառում, բայց չեն սահմանափակվում հետևյալով.

- ՇԿՆՊ-ն, Բնապահպանական և սոցիալական կառավարման պլանը (ԲՍԿՊ), Բնապահպանական և սոցիալական (ԲՍ) ռիսկերի գնահատման և կառավարման ընթացակարգերը և ծրագրային այլ փաստաթղթերը,
- Ծրագրի իրականացման հետ կապված թարմացումները, ներառյալ առաջընթացի հաշվետվությունները և մոնիթորինգի արդյունքները,
- շահառուների համար նախատեսված օժանդակ նյութեր՝ տեսողական, ձայնային և գրավոր ձևաչափերով,
- բողոքների ներկայացման և բողոքարկումների ընթացակարգերի համառոտ նկարագրությունը, ներառյալ Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովի դերակատարումը (տես բաժին 5-ը):

Տեղեկատվությունը կհրապարակվի հաղորդակցման բազմաթիվ եղանակներով՝ շահառուների հնարավորինս մեծ շրջանակ ներառելու համար.

- **Թվային հարթակներ**. ԱՍՀՆ պաշտոնական կայքը և սոցիալական մեդիա հարթակները պարբերաբար կթարմացվեն ծրագրի վերաբերյալ տեղեկատվությամբ, ինֆոգրաֆիկաներով և տեսաբացատրություններով:
- **ԶԼՄ-ներ**. հեռուստատեսությամբ, ռադիոյով և մամուլի հաղորդագրությունների միջոցով կհրապարակվեն շահառուների համապատասխանության չափանիշների և ընթացակարգերի վերաբերյալ տեղեկատվական նյութեր:
- **Տեղում իրականացվող իրազեկում**. ՄՍԾ գրասենյակների, համայնքապետարանների և գործընկեր ՔՀԿ-ների միջոցով կտարածվեն պաստառներ, թռուցիկներ և տեղեկատվական թերթիկներ:
- **Համայնքների ներգրավում**. համայնքային մակարդակում կկազմակերպվեն տեղեկատվական սեմինարներ և հանրության հետ հանդիպումներ՝ անմիջական շփման, հարցերի և հետադարձ կապի հնարավորություններ ընձեռելու նպատակով:

Հատուկ ուշադրություն կդարձվի խոցելի խմբերի, օրինակ՝ կանանց կողմից գլխավորվող ընտանիքների, հաշմանդամություն ունեցող անձանց, տարեց շահառուների և գյուղաբնակ

փախստականների համար տեղեկատվության հրապարակման ձևաչափերի հարմարեցմանը և այդ խմբերի ներգրավմանը՝ ապահովելու տեղեկատվության և ծրագրի արդյունքների հավասար հասանելիությունը, որն իրականացվելու է հետևյալ կերպով.

- **Կանանց կողմից գլխավորվող տնտեսություններ.** թիրախավորված հաղորդակցություն կանանց հիմնահարցերով զբաղվող ՀԿ-ների միջոցով, ինչպես նաև մատչելի ձևաչափով մշակված գրավոր նյութերի և տեսաբացատրությունների տրամադրում:
- **Հաշմանդամություն ունեցող անձինք.** տեղեկատվությունը կտրամադրվի մատչելի ձևաչափերով (խոշոր տառաչափով, հեշտ ընթեռնելի տպագիր նյութեր, աուդիովիզուալ նյութեր՝ ենթագրերով և, հնարավորության դեպքում, ժեստերի լեզվով թարգմանությամբ): Կապահովվի տեղեկատվական վահանակների և ՄՍԾ գրասենյակների ֆիզիկական հասանելիությունը:
- **Տարեց շահառուներ.** իրազեկում համայնքային հանդիպումների, տեղական սոցիալական աշխատողների և կամավորների միջոցով, ինչպես նաև լրացուցիչ տեղեկատվական թերթիկների տարածում և ՄՍԾ գրասենյակներում և համայնքապետարաններում տրամադրվող անմիջական խորհրդատվություն:
- **Գյուղական կամ հեռավոր բնակավայրերում բնակվող փախստականներ.** իրազեկում ՄՍԾ աշխատակիցների դաշտային այցերի և ՔՀԿ-ների հետ համագործակցության միջոցով, տեղական հեռուստատեսության, ռադիոյի և համայնքային կենտրոնների օգտագործում՝ ծրագրի վերաբերյալ թարմացումները և հայտերի ներկայացման ընթացակարգերը հրապարակելու համար:

ԱՍՀՆ-ն հանձն է առել **առնվազն եռամսյակային կտրվածքով** թարմացնել իր կայքը և սոցիալական ցանցերում իր էջերը՝ տպագրելով ծրագրի վերաբերյալ թարմացումներ, ներառյալ՝ ծրագրում ընդգրկված շահառուների թիվը, բողոքների լուծման մոտեցումները և շահառուների համապատասխանության չափանիշներում կատարված փոփոխությունները: ՄՍԾ գրասենյակներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակները կթարմացվեն ամսական կտրվածքով, իսկ տպագիր իրազեկման նյութերը՝ տարեկան մեկ անգամ կամ շահառուների համապատասխանության չափանիշների փոփոխության դեպքում: **Մամուլի հետ ճեպազրույցները** կանցկացվեն կիսամյակային կտրվածքով՝ Ծրագրի հետևողական և ճշգրիտ լուսաբանումն ապահովելու համար:

4. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունների իրականացման համար անհրաժեշտ ռեսուրսներն ու պարտականությունները

4.1 Կառավարման գործառույթներ և պարտականություններ

ԱՍՀՆ-ն իր ծրագրի իրականացման թիմի, Հասարակայնության հետ կապերի վարչության և ՄՍԾ-ի աջակցությամբ, կիրականացնի և կվերահսկի շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումները: ԱՍՀՆ-ն պատասխանատու է սույն ՇԿՆՊ-ի իրականացման համար Բաղադրիչ 1-ի շրջանակներում, մինչդեռ ԱՀԸ-ն կիրականացնի Բաղադրիչ 2-ով սահմանված գործողությունները: ԱՍՀՆ-ն կձևավորի ԾԻԹ՝ նախարարության կազմից նշանակված քաղաքացիական և ոչ քաղաքացիական ծառայողներից: ԾԻԹ-ում ներգրավված Ծրագրի համակարգողը պատասխանատու կլինի ՇԿՆ իրականացման կառավարման և վերահսկման, մոնիթորինգի և հաշվետվականության, ինչպես նաև ԱՍՀՆ-ի առանձին ստորաբաժանումներին հանձնարարած ՇԿՆՊ-ով նախատեսված միջոցառումների որակի ապահովման համար: ՇԿՆՊ իրականացման նպատակով ԱՍՀՆ-ն կներգրավի կամ կնշանակի Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետ (ՇԿՆՀՄ): Ինչ վերաբերում է Բաղադրիչ 2-ին, ԱՀԸ-ն կօգտագործի իր ներքին ռեսուրսները՝ ՇԿՆ միջոցառումների իրականացման համար:

ՄՍԾ գրասենյակները կծառայեն որպես շահառուների հետ տեղական մակարդակում անմիջական կապ պահպանող օղակներ և կապահովեն կանոնավոր հաղորդակցության իրականացումը, տեղեկատվության տարածումը և շահառուների բողոքների գրանցումը:

Հիմնական դերաբաշխումն ու պարտականությունները.

- **ԱՍՀՆ-ը՝ ԾԻԹ-ի միջոցով** վերահսկում է ՇԿՆՊ-ի իրականացումը, ապահովում համապատասխանությունը ԲՍՍ10-ի պահանջներին և համակարգում աշխատանքները ՀԲ-ի հետ:
- **Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետը** պլանավորում, կառավարում և վերահսկում է շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունները, պատրաստում է հաշվետվություններ, գրանցում և պահպանում է ներգրավվածության ցուցանիշների վերաբերյալ տվյալներ:
- **Հասարակայնության հետ կապերի վարչությունը** ղեկավարում է ԶԼՄ-ներով, թվային հարթակներով իրականացվող արշավները և տեղեկատվական նյութերի պատրաստումը:
- **ՄՍԾ գրասենյակները** իրականացնում են շահառուների հետ առօրյա աշխատանքը, ներառյալ տեղեկատվության տարածումը, խորհրդատվությունները, գանգատների գրանցումը և խոցելի խմբերի ներգրավումը:
- **Գործընկեր բանկեր և ԱՀԸ-ն** շահառուների հետ աշխատում են ֆինանսական ծառայությունների շրջանակում, դիմորդներին տեղեկացնում են գանգատների ներկայացման/բողոքարկման առկա տարբերակների մասին և բողոքների մասին զեկուցում են ԱՍՀՆ-ին:
- **ՔՀԿ-ները և ՀԿ-ները** աջակցում են խոցելի խմբերի իրազեկմանը և համայնքից ստացված արձագանքները փոխանցում ԱՍՀՆ-ին և ՄՍԾ-ին:

ՇԿՆ միջոցառումների իրականացման մեջ ներգրավված հիմնական դերակատարների գործառույթներն ու պարտականությունները մանրամասն ներկայացված են հավելված 2-ում:

ԱՍՀՆ ԾԻԹ-ի կազմում գործող ծրագրի համակարգողը.

- **կղեկավարի և կվերահսկի ՇԿՆՊ-ի և ՀԻՊ-ի իրականացումը** Բաղադրիչ 1-ի շրջանակներում՝ ապահովելով համապատասխանությունը ծրագրի նպատակներին և ԲՍՍ10-ի պահանջներին,
- **կկառավարի և կհամակարգի** շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործողությունները, որոնք իրականացվում են ԱՍՀՆ-ի ստորաբաժանումների, Հասարակայնության հետ կապերի վարչության և ՄՍԾ-ի կողմից,
- **կապահովի բոլոր ՇԿՆՊ-ի միջոցառումների որակը և հետևողական իրականացումը՝** ուղղորդելով համապատասխան ստորաբաժանումների աշխատանքը և հաղթահարելով իրականացման հետ կապված մարտահրավերները,
- **կմշտադիտարկի առաջընթացը և արդյունքները,** ներառյալ շահագրգիռ կողմերից ստացված կարծիքների ժամանակին ստացումը և դրանց ինտեգրումը ծրագրի իրականացման գործընթացներում,
- **կպատրաստի և կներկայացնի շահագրգիռ կողմերի ներգրավման հաշվետվություններ** ՀԲ-ին և այլ վերահսկող մարմիններին,
- **կապահովի համակարգումը ԱՀԸ հետ՝** ապահովելու, որ Բաղադրիչ 2-ի շրջանակներում ՇԿՆՊ-ով իրականացվող գործողությունները լրացնում և համահունչ են Բաղադրիչ 1-ի գործողություններին,
- **կվերահսկի և կաջակցի ՇԿՆՀՄ-ի աշխատանքներին՝** ապահովելով ռազմավարական ուղղություն, ինչպես նաև արդյունավետ հաղորդակցության և ներգրավման միջոցառումների համար անհրաժեշտ ռեսուրսներ:

ԱՍՀՆ-ի կողմից ներգրավված կամ նշանակված ՇԿՆՀՄ-ը.

- **կապահովի ՇԿՆՊ-ի և ՀԻՊ-ի իրականացումը՝** ապահովելով Բաղադրիչ 1-ով իրականացվող խորհրդակցությունների, իրազեկման և հաղորդակցման միջոցառումների ժամանակին պլանավորումն ու իրականացումը,
- **հասարակայնության հետ կապերի վարչության հետ համատեղ կմշակի հանրային հաղորդակցության նյութերը** (մամուլի հաղորդագրություններ, բուկլետներ, կայքի բովանդակություն, սոցիալական ցանցերի թարմացումներ),
- **կկազմակերպի և կխթանի խորհրդակցությունները** շահագրգիռ կողմերի, այդ թվում՝ խոցելի խմբերի հետ,
- **կհամակարգի ՄՍԾ-ի գրասենյակների** հետ ծրագրի վերաբերյալ տեղեկատվության տարածումը և տեղական մակարդակով հետադարձ կապի ապահովումը**,**
- **պահպանել և թարմացնել ՀԿԲԼՄ հաղորդակցության ճանապարհները՝** ապահովելով, որ դրանք լինեն շահառուների համար տեսանելի և հասանելի,
- **փաստաթղթավորել և ներկայացնել հաշվետվություններ** խորհրդակցությունների, ստացված բողոքների, շահագրգիռ կողմերի հետադարձ կապի վերաբերյալ՝ ներառելով արդյունքները ծրագրի մոնիթորինգի համակարգում,
- նպաստել ԱՍՀՆ աշխատակիցների և ՄՍԾ ներկայացուցիչների **կարողությունների զարգացմանը** շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործընթացների վերաբերյալ**,**

- **Սերտորեն համագործակցել Ծրագրի համակարգողի հետ՝** ապահովելու համար, որ բոլոր ՇԿՆ միջոցառումները լինեն հետևողական, որակյալ և շահառուների կարիքներին արձագանքող:

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումները կփաստաթղթավորվեն ստանդարտ ձևանմուշների և գործիքակազմերի միջոցով, ներառյալ.

- խորհրդատվությունների արձանագրություններ (հանդիպումների արձանագրություններ, մասնակցության ցուցակներ, արձագանքների ձևանմուշներ) (տես Հավելված 4-ը),
- բողոքների գրանցամատյաններ և ԱՍՀՆ ՀԿԲԼՄ տեղեկատվական բազայում դրանց լուծման ընթացքի հաշվառում (տես Հավելված 3-ը)
- ԾԻԳ-ի կողմից պատրաստված կիսամյակային հաշվետվություններ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման գործընթացի վերաբերյալ,
- ԱՍՀՆ կայքի, սոցիալական ցանցերի և ՄՄԾ գրասենյակներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակների միջոցով հրապարակվող նորություններ:

4.2 Ռեսուրսներ

ՇԿՆՊ-ի և ՀԻՊ-ի բյուջեները կհատկացվեն **Ծրագրի 3-րդ բաղադրիչից՝ «Ծրագրի կառավարում, մոնիթորինգ և գնահատում»**, որի շրջանակներում ֆինանսավորվում են ծրագրի կառավարման ընդհանուր ծախսերը, այդ թվում՝ հաղորդակցման, իրազեկման, վերապատրաստման, ինչպես նաև ՀԲ-ի ԲՍ պահանջների ապահովման հետ կապված ծախսերը:

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումների նախնական բյուջեն ներկայացված է ստորև. Փաստացի ծախսերը համապատասխանեցվել իրականացման ընթացքում՝ ելնելով Ծրագրի կարիքներից, հաղորդակցման միջոցառումների ծավալից և առաջնահերթությունների զարգացումից: Տվյալ բյուջեով ծածկվում են հիմնական աշխատակիցների (ծրագրի համակարգող և ՇԿՆՀ մասնագետ) աշխատավարձերը, հաղորդակցման և իրազեկման արշավների, շահառուների ընկալումների ուսումնասիրությունների, վերապատրաստումների և խորհրդակցությունների կազմակերպման հետ կապված ծախսերը: Բյուջեում կարող են կատարվել ճշգրտումներ՝ արտացոլելու խոցելի խմբերի ներգրավման համար կատարված լրացուցիչ աշխատանքը, հաղորդակցման միջոցառումների անկանխատեսելի պահանջները կամ թվային հարթակների ավելի լայն օգտագործումը: ՇԿՆՊ-ով նախատեսված միջոցառումների ընդհանուր բյուջեն կազմում է 300,000 ԱՄՆ դոլար:

Աղյուսակ 4. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումների մոտավոր բյուջե

Բյուջեի հոդված	Քանակ	Միավորի արժեք	Ժամկետներ/ տարիներ	Ընդհանուր արժեք	Նշումներ
1. Աշխատակազմի մոտավոր աշխատավարձերը* և հարակից ծախսերը					
1a. Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետ	1	$12,000/տարի	5 տարի	$60,000	Գնահատվել է միջին մակարդակի ազգային խորհրդատուի գնով
1b. Ծրագրի համակարգող. ՇԿՆՊ-ի վրա ծախսած ժամանակը, % -ով	0.3 FTE (լրիվ դրույքի	$24,000/ տարի (համամասնորեն)	5 տարի	$36,000	Աշխատավարձի/աշխատաժամի այն բաժինը, որը տրամադրվում է ՇԿՆՊ-ի վերահսկմանը

	համարժեք)				
1c. Անձնակազմի (համակարգող, ՇԿՆՀՄ, ՄՍԾ հասարակայնության հետ կապերի մասնագետ) գործուղման ծախսեր	Միանվագ գումար	$3,000 /տարի	5 տարի	$15,000	Գործուղումներ մարզեր խորհրդակցությունների և մոնիթորինգի համար
2. Հանրային հաղորդակցության արշավներ					
2a. Պաստառներ, թռուցիկներ, տեղեկատվական թերթիկներ	Միանվագ գումար	$5,000	1 տարի	$5,000	Տպագիր տեղեկատվական նյութեր
2b. Արշավներ սոցիալական ցանցերով և ԶԼՄ-ներով	Միանվագ գումար	$10,000	2 տարի	$20,000	Իրազեկվածության բարձրացում, շահառուների համապատասխանության չափանիշների վերաբերյալ տեղեկատվություն, ՀԿԲԼՄ խթանում
2c. Արշավներ հեռուստատեսությամբ և ռադիոյով	Միանվագ գումար	$40,000	1 տարի	$40,000	Իրազեկության բարձրացում, համապատասխանության չափանիշների վերաբերյալ տեղեկատվություն
4. Վերապատրաստումներ					
3a. ՄՍԾ վերապատրաստում	2	$2,000/վերապատրաստում	1 տարի	$4,000	Հզորացնել ՄՍԾ հաղորդակցման կարողությունները
3b. 144 թեժ գծի աշխատակիցների վերապատրաստում	2	$1,000/ վերապատրաստում	1 տարի	$2,000	ԲԱԾ-ի վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրելու, զգայուն համարվող բողոքներին և հարցերին անդրադառնալու վերաբերյալ հատուկ վերապատրաստում
3c. ՍՇԲ/ՍՈ-ին առնչվող բողոքների վարույթի ուսուցում	2	$1,000	1 տարի	$2,000	Իրականացվում է ԱՍՀՆ, ՄՍԾ աշխատակիցների և թեժ գծի օպերատորների համար
4. Շահառուների ուսումնասիրություններ					

4a. Ծրագրի միջնաժամկետ ուսումնասիրություն	1	$12,000	2-րդ տարի	$12,000	Շահառուների բավարարվածությունը գնահատելու համար
4b. Ծրագրի ավարտական ուսումնասիրություն	1	$12,000	5-րդ տարի	$12,000	Գնահատել ներգրավման միջոցառումների և տեղեկատվական արշավների արդյունքներն
7. Այլ ծախսեր					
7a. Խորհրդակցություններ / կլոր սեղաններ՝ ՔՀԿ-ների և գործընկերների հետ	2/տարի	$2,500/սեմինար	4 տարի	$20,000	Ազգային և մարզային մակարդակով շահագրգիռ կողմերի հետ անցկացվող խորհրդակցություններ
7b. Հանրային տեղեկատվական հանդիպումներ (քաղաքային/համայնքային մակարդակ)	5/տարի	$500/հանդիպում	5 տարի	$12,500	Ներառում է դահլիճի վարձակալություն, հյուրասիրություն և նյութեր
7c. Գիտելիքների փոխանակման/քաղաքացիական դասերի ամփոփմանը նվիրված հանդիպումներ	2	$3,000	3-րդ և 5-րդ տարի	$6,000	Արդյունքների և լավագույն փորձի տարածում
ՇԱՀԱԳՐԳԻՌ ԿՈՂՄԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՅՈՒՋԵ				≈$280,000-$300,000	Մոտավոր բյուջե

Նշում. *Բյուջեն մոտավոր է և կարող է վերանայվել իրականացման ընթացքում:

5. Հետադարձ կապի և բողոքների լուծման մեխանիզմ

5.1 Բողոքների լուծման պետական համակարգեր

ՀԿԲԼՄ-ի առաջնային նպատակն է նպաստել բողոքների ժամանակին և արդյունավետ կարգավորմանը՝ արդար, թափանցիկ և բոլոր կողմերի համար ընդունելի եղանակով: Բողոքների գրանցման և հասցեագրման հասանելի մեխանիզմներ ապահովելու նպատակով Ծրագիրը կօգտագործի ԱՍՀՆ **114 թեժ գիծը** և ՄՄԾ ցանցի գրասենյակները, ինչպես նաև էլեկտրոնային հարցումների (e-request.am) միասնական հարթակը, որը թույլ է տալիս քաղաքացիներին էլեկտրոնային հարցումներ ուղղել պետական մարմիններին մեկ պատուհանի ձևաչափով: Բնակարանային աջակցության ծրագրի շահառուների համար նախատեսված Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովը, որը ստեղծվել է ՀՀ կառավարության 2025 թ. հուլիսի 3-ի N901-Լ որոշմամբ, կգործի որպես բողոքների քննության հիմնական մեխանիզմ այն փախստականների և խոցելի խմբերի համար, որոնք մերժվել են բնակարանային ապահովման աջակցություն ստանալու հարցում:

Բողոքների կարգավորման բոլոր ընթացակարգերը կկիրառվեն «**Տեղեկատվության ազատության մասին» օրենքով (2003թ.)** սահմանված կարգով, որը երաշխավորում է քաղաքացիների՝ պետական մարմիններին դիմելու և նրանցից տեղեկատվությունը ստանալու իրավունքը: Օրենքի համաձայն՝

- Բողոքները և հարցումները գրանցվում և դասակարգվում են, իսկ հարցման պատասխանը տրվում է սահմանված ժամկետում (5-օրյա ժամկետում ստանդարտ հարցումների համար և 30-օրյա ժամկետում, եթե հարցմանը պատասխանելու համար անհրաժեշտ է կատարել լրացուցիչ աշխատանք, ընդ որում ուշացման դեպքում դիմողը 5-օրյա ժամկետում գրավոր տեղեկացվում է հետաձգման մասին):
- Մերժումները պետք է հիմնավորվեն գրավոր ձևով՝ իրավական հիմքերի մեջբերմամբ, և տեղեկացնեն քաղաքացիներին որոշումը բողոքարկելու իրենց իրավունքի մասին:
- Պետական մարմինները պարտավոր են ապահովել տրամադրված տեղեկատվության հասանելիությունը, թափանցիկությունը, ճշգրտությունն ու ամբողջականությունը՝ միևնույն ժամանակ պահպանելով գաղտնիությունը և անձնական տվյալները:

Բնակարանային աջակցության ծրագրի Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովը, ինչպես նշված է ստորև, ապահովում է բողոքների քննության լրացուցիչ հնարավորություն այն ընտանիքների համար, որոնց դիմումները մերժվել են պետական ծրագրի շրջանակում:

- **Մանդատ.** վերանայել դիմում-բողոքները, ստուգել հիմնավորող փաստաթղթերը և շտկել բացթողումները կամ անճշտությունները, որոնք կարող էին հանգեցրել անհիմն մերժումների:
- **Կազմը.** հանձնաժողովը նախագահում է ԱՍՀՆ նախարարի տեղակալը՝ հետևյալ մարմինների ղեկավարների տեղակալների կամ խորհրդականների մասնակցությամբ՝
    - ԱՍՀՆ
    - Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն
    - ՄՔԾ (Ներքին գործերի նախարարություն)
    - Ազգային անվտանգության ծառայություն
    - Կադաստրի կոմիտե
- **Գործառույթներ և ընթացակարգեր**
    - Բողոքարկումները պետք է ներկայացվեն մերժումից հետո երկու ամսվա ընթացքում:
    - Նիստերը գումարվում են առնվազն երկու ամիսը մեկ կամ, անհրաժեշտության դեպքում՝ ավելի հաճախ
    - Հանձնաժողովը կարող է տվյալներ պահանջել համապատասխան պետական մարմիններից և հրավիրել փորձագետների՝ գործերի գնահատման համար:
    - Շահառուի կարգավիճակ շնորհելու կամ մերժելու մասին որոշումները տրվում են գրավոր և տրամադրվում են դիմորդներին նիստից հետո երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Մասնակցող բանկեր: Բոլոր հինգ գործընկեր բանկերը սահմանել են հաճախորդների բողոքների կառավարման ներքին ընթացակարգեր: Ծրագրի շրջանակում այդ ընթացակարգերը կհամապատասխանեցվեն ընդհանուր ՀԿԲԼՄ-ին: Այն դեպքերում, երբ դիմորդները բավարարված չեն տրամադրված տեղեկատվությամբ կամ որոշումներով, բանկերը պարտավոր կլինեն՝

- **տեղեկացնել շահառուներին** իրենց բողոքարկման իրավունքի մասին ՀԿԲԼՄ կամ Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովի միջոցով,
- **տրամադրել հստակ ուղեցույցներ** որոշումը բողոքարկելու համար անհրաժեշտ քայլերի, ժամկետների և փաստաթղթերի վերաբերյալ՝ թե՛ ներքին ընթացակարգերի, թե՛ ՀԿԲԼՄ-ի միջոցով,
- **ուղղորդել շահառուներին ՄՍԾ համապատասխան գրասենյակ կամ ԱՍՀՆ՝** հետագա օգնության համար, ներառյալ դիմում-բողոքի պատրաստման և ներկայացման հարցում աջակցությունը:

Մասնակցող բանկը պետք է հաշվետվություն ներկայացնի ԱՍՀՆ-ին ստացված և վերանայված բողոքների քանակի, տեսակի և կարգավիճակի մասին, ներառյալ ՄՍԾ-ին կամ բողոքարկման հանձնաժողովին փոխանցված գործերի թվաքանակը:

Ազգային հիփոթեքային ընկերություն: Որպես Բաղադրիչ 2-ի իրականացնող գործակալություն, ԱՀԸ-ն կհետևի կազմակերպության ԲՍԿՀ շրջանակում ստեղծված Բողոքների լուծման իր ներքին ընթացակարգերին: Սա ներառում է բողոքների գրանցումը և հետագա քննությունը արդեն մշակված և ներքին հաստատման փուլում գտնվող ԳՍԿՀ-ի ձեռնարկին համապատասխան: ԲՍԿՀ ձեռնարկի համաձայն՝ իր գործունեության շրջանակում ԱՀԸ-ն կհաստատի և կիրականացնի թափանցիկ, արդար և մատչելի ԲԼՄ՝ ԱՀԸ և ՄՖՀ-ի համատեղ իրականացվող ծրագրերի շահառուների կողմից ներկայացված բողոքների կարգավորման համար: ԱՀԸ-ն բողոքները ստանում է հաղորդակցման բազմաթիվ ճանապարհներով՝ ներառյալ էլեկտրոնային փոստը կամ գրավոր հաղորդակցման պաշտոնական այլ միջոցները: ԱՀԸ-ն կստեղծի Բողոքների լուծման հանձնաժողով (ԲԼՀ), որն օպերատիվ կերպով կուսումնասիրի և կպատասխանի շահագրգիռ կողմերի բողոքներին: Հանձնաժողովի նիստերը գումարվում են բողոքը ստանալու պահից ոչ ուշ, քան 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ԱՀԸ կողմից սահմանված կարգի համաձայն: ԲԼՀ-ի որոշումները կայացվում են ձայների պարզ մեծամասնությամբ:

ԲԼՄ ներառում է հետևյալ փուլերը.

- ԱՀԸ էլեկտրոնային փոստով կամ գրավոր հաղորդակցման որևէ այլ միջոցով բողոք ստանալու դեպքում ԱՀԸ-ն գրանցում է համապատասխան բողոքը Էլեկտրոնային բողոքների գրանցամատյանում և ներկայացնում է այն ԲԼՀ քննարկմանը:
- Բողոքը ստանալուց հետո հանձնաժողովը ուսումնասիրում է դրա հիմքում ընկած փաստացի և իրավական հանգամանքները, անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատելով շահառուի և ՄՖՀ-ի հետ՝ դրանք պարզաբանելու համար:
- Բողոքը ստանալուց հետո 15 օրվա ընթացքում ԲԼՀ-ի նախագահը հրավիրում է հանձնաժողովի նիստ, որի ընթացքում կայացված որոշման հիման վրա ԲԼՀ-ն կազմում է բողոքի լուծման վերաբերյալ առաջարկություն, որը ներկայացվում է ԱՀԸ գործադիր տնօրենին:
- ԱՀԸ գործադիր տնօրենի կողմից առաջարկի ընդունման դեպքում կազմվում է պատասխան նամակ, որն էլեկտրոնային փոստով ուղարկվում է շահառուին:

Թեև ԱՀԸ ԲԼՄ-ը հիմնականում ուղղված է ՄՖԻ-ներին, Ծրագրի շահառուները նույնպես կարող են դիմել ԱՀԸ-ին վարկային հարցերով, որոնք դուրս են ԱՀԸ մանդատից կամ իրավասության շրջանակից: Նման դեպքերում ԱՀԸ-ն կգրանցի բողոքներն իր բողոքների գրանցամատյանում և կտրամադրի շահառուներին տեղեկատվություն Ծրագրի ՀԿԲԼՄ համակարգի վերաբերյալ, ներառյալ շահառուների բողոքարկման իրավունքը: ԱՀԸ-ն եռամսյակային կտրվածքով բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունները կներկայացնի ԱՍՀՆ-ին, որպեսզի վերջինս խմբավորի բոլոր բողոքները միասնական գրանցամատյանում:

ԱՀԸ-ի բողոքների մեխանիզմը պետք է ներառի միջոցներ՝ ՍՇԲ/ՍՈ-ի վերաբերյալ բողոքներ ստանալու, գրանցելու և դրանց լուծմանը նպաստելու համար, այդ թվում՝ զոհերին գենդերային բռնության հարցերով զբաղվող կազմակերպություններ ուղղորդելով, դրա համար ապահովելով անվտանգ, կոնֆիդենցիալ և զոհակենտրոն մոտեցում:

5.1. Ծրագրի շրջանակներում իրականացվող ՀԿԲԼՄ հիմնական տարրերը

Ստորև բերված աղյուսակում ներկայացված են ՀԿԲԼՄ-ի հիմնական տարրերը , որոնք կիրառվելու են Ծրագրում:

Աղյուսակ 5. ՀԿԲԼՄ-ի տարրերը

Քայլ	Գործընթացի նկարագրությունը	Ժամանակացույց	Պատասխանատու
ՀԿԲԼՄ-ի իրականացման կառուցվածքը	ՀԿԲԼՄ-ն կգործի ազգային և տեղական մակարդակներում: ՄՍԾ-ի տարածքային գրասենյակներում նշանակված պատասխանատուները կծառայեն որպես առաջին շփման կետ, իսկ վերահսկողությունն ու համակարգումը կիրականացվեն ԱՍՀՆ-ի մակարդակով:	Շարունակական	ԱՍՀՆ և ՄՍԾ-ներ
Բողոքների ընդունում	Բողոքները կարող են ներկայացվել հետևյալ ձևերով: ▪ 114 անվճար թեժ գծով-ով / SMS ▪ www.e-request.am էլեկտրոնային դիմումների հարթակով ▪ էլեկտրոնային փոստով info@mlsa.am ▪ Գրված նամակով՝ հասցեագրված նախարարությանը կամ ՄՍԾ-ներին՝ ք. Երևան, Կառավարության 3 տուն հասցեով ▪ ▪ Անմիջապես ներկայացված դիմումներով, որոնք գրանցվում են մատյաններում կամ առաջարկությունների արկղերում՝ ԱՍՀՆ-ում և ՄՍԾ տարածքային գրասենյակներում ▪ ԱՍՀՆ սոցիալական մեդիա հարթակնեիով	Շարունակական	ԱՍՀՆ և ՄՍԾ-ներ
Տեսակավորում և մշակում	Բողոքները փոխանցվում են համապատասխան բաժիններին, գրանցվում տվյալների կենտրոնական բազայում և դասակարգվում ըստ տեսակի (համապատասխանության, բացառության, ծառայության որակ, ՍՇԲ/ՍՈ և այլն)	Ստանալու պահից	ԱՍՀՆ և ՄՍԾ-ներ

Հաստատում և հետագա գործողություններ	Բողոքի ստացումը հաստատվում է գրավոր կամ բանավոր ձևով բողոքը ներկայացրած անձին: Համաձայն 2003 թ. «Տեղեկատվության ազատության մասին» օրենքին, հաստատումն և (կամ) պատասխանը տրամադրվում են 5 օրվա ընթացքում:	են 5 օրվա ընթացքում:	ԱՍՀՆ և ՄՍԾ-ներ
Ստուգման, քննության գործողություններ	Բողոքները քննվում են պատասխանատու ստորաբաժանման կամ Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովի կողմից՝ կախված բողոքի բնույթից: Առաջարկվող լուծումները ձևակերպվում և ներկայացվում են բողոքարկողին: Եթե անհրաժեշտ է լրացուցիչ մշակում, ապա բողոքարկողին տեղեկացվում է 5 օրվա ընթացքում, իսկ լուծումը տրամադրվում է 30 օրվա ընթացքում՝ համաձայն «Տեղեկատվության ազատության մասին» օրենքի (2003թ.):	5–30 օր	ԱՍՀՆ և կամ ՄՍԾ-ներ և այլ համապատասխան գործակալություններ, Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողով, ՄՖՀ-ներ, ԱՀԸ
Մոնիթորինգ և գնահատում	Բողոքների վերաբերյալ տվյալները համախմբվում են տվյալների կենտրոնական բազայում և եռամսյակը մեկ ներկայացվում են ԱՍՀՆ բարձրաստիճան ղեկավարությանը և ՀԲ-ին: Միտումները վերլուծվում են արձագանքման արդյունավետությունն ու ծառայությունների մատուցումը բարելավելու համար:	Եռամսյակային	ԱՍՀՆ, ծրագրի համակարգող, ՇԿՆՀ մասնագետ
Հետադարձ կապի ապահովում	Բողոքարկողների կողմից բողոքների լուծման արդյունքների վերաբերյալ իրենց գոհունակությունն արտահայտող արձագանքը հավաքվում է համակարգված կերպով՝ հաշվետվողականությունը բարձրացնելու նպատակով:	Լուծումներ տալուց հետո	ԱՍՀՆ, ծրագրի համակարգող, ՇԿՆՀ մասնագետ և (կամ) ՄՍԾ-ների նշանակված պատասխանատուներ
Վերապատրաստում	ՄՍԾ-ների աշխատակիցների և զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների կարողությունների կանոնավոր զարգացում բողոքների	Տարեկան, ըստ անհրաժեշտության	ԱՍՀՆ և ՄՍԾ-ներ, ծրագրի համակարգող, ՇԿՆՀ մասնագետ

	կառավարման ոլորտում՝ շեշտը դնելով ՍՇԲ/ՍՈ գործերի քննության վրա:		

Զգայունության տարրեր պարունակող բողոքների կառավարում: Սեռական շահագործման և բռնության և սեռական ոտնձգությունների հետ կապված բողոքները կգրանցվեն, կհետևեն և կլուծվեն՝ համապատասխան ուշադրություն դարձնելով գաղտնիության և զգայունության վրա: Չնայած բողոքների լուծման ընթացակարգերը ընդհանուր առմամբ համապատասխանում են «Տեղեկատվության ազատության մասին» օրենքին (2003թ.)՝ թափանցիկությունն ու հաշվետվողականությունն ապահովելու համար, ՍՇԲ/ՍՈ հետ կապված բողոքները կկառավարվեն՝ շեշտադրումներն անելով տուժածների վրա և գաղտնի արձանագրության համաձայն: Նման դեպքերը չեն բացահայտվի հանրային հաշվետվությունների մեխանիզմների միջոցով այլ փոխարենը կփոխանցվեն մասնագիտացված ծառայություններ մատուցողներին ՝ համաձայն Համաշխարհային բանկի ՍՇԲ/ՍՈ-ի լավ պրակտիկայի ուղեցույցների:

ԱՍՀՆ-ն այն մարմինն է, որը պատասխանատու է SEA/SH դեպքերի կառավարման համար և կհամակարգի իր գործունեությունը տուժածներին աջակցության ծառայություններ մատուցող մասնագիտացված տեղական ՀԿ-ների հետ: Հիմնական գործընկերներից մեկը **«Կանանց աջակցման կենտրոն» հասարակական կազմակերպությունն է (ԿԱԿ**), որը գործարկել է Հայաստանում առաջին գաղտնի ապաստարանը ընտանեկան բռնություն վերապրածների համար: ԿԱԿ-ն առաջարկում 24/7 կացարան, հոգեբանական խորհրդատվություն, իրավաբանական աջակցություն և վերաինտեգրման օգնություն ռիսկի խմբում գտնվող կանանց և երեխաների համար, որը հասանելի է **099 88 78 08** թեժ գծի հեռախոսահամարով: Ապաստարանի գտնվելու վայրը պահվում է գաղտնի և ապահովում է անվտանգ միջավայր, որը կառավարվում է համապատասխան որակավորում ունեցող կին անձնակազմի կողմից: Ծրագրի ՀԿԲԼՄ մեխանիզմի շրջանակում ԿԱԿ-ին և մասնագիտացված այլ կառույցներին դիմումները մշտապես իրականացվելու են վերապրածների համաձայնության և գաղտնիության արձանագրությունների պահպանմամբ՝ ապահովելով նրանց պաշտպանությունը, արժանապատվությունը և համապատասխան ծառայությունների հասանելիությունը:

Բողոքարկում և իրավական միջոցներ: Եթե բողոք ներկայացրած անձը չի գոհանում ՀԿԲԼՄ-ի միջոցով տրամադրված լուծմամբ, նա կարող է բողոքարկել այն: Ծրագրի շրջանակներում բոլոր հնարավոր լուծումները սպառելուց հետո բողոքարկողները կտեղեկացվեն դատարան դիմելու իրենց իրավունքի մասին՝ ՀՀ օրենսդրության համաձայն:

Պատժամիջոցներից խուսափելու պարտավորություն: ՀԲ-ն և վարկառուն վարում են ճնշումների կամ վրեժխնդրության դրսևորման նկատմամբ խստագույն «զրոյական հանդուրժողականության» քաղաքականություն այն անհատների կամ խմբերի հանդեպ, որոնք ներկայացնում են բողոքներ, տրամադրում են հետադարձ կապ կամ արտահայտում իրենց տեսակետները Բանկի կողմից ֆինանսավորվող ծրագրերի վերաբերյալ:

ՀԿԲԼՄ-ի և բողոքարկման ընթացակարգերի մասին շահառուներին իրազեկում. ԱՍՀՆ-ի 114 թեժ գիծը և e-request էլեկտրոնային հարցման հարթակը արդեն լայնորեն հրապարակայնացված են և հետագայում ավելի կամրապնդվեն Ծրագրի շրջանակներում: Բացի դրանից, շահառուների հետ կապի հաստատումը և իրազեկման արշավը կապահովեն, որ տուժած բնակիչները տեղեկացված լինեն իրենց բողոքարկման իրավունքների մասին ԲԱԾ-ից մերժվելու դեպքում:

Միջգերատեսչական բողոքարկման հանձնաժողովի դերի և ընթացակարգերի վերաբերյալ տեղեկատվությունը կներառվի Ծրագրի ավելի լայն հաղորդակցության և իրազեկման գործունեության մեջ՝ ներառելով հանրային տեղեկատվական նյութերը, տեղեկատվական նստաշրջանները, ինչպես նաև ԱՍՀՆ-ի և ՄՍԾ-ի հաղորդակցության ուղիները:

- **Համակարգում**: Հաղորդակցության ջանքերը սերտորեն կհամակարգվեն ԱՍՀՆ-ի և ՄՍԾ-ի բողոքարկման մեխանիզմների հետ՝ կրկնօրինակումից խուսափելու, հաղորդագրությունների նույնականությունը ապահովելու և շահառուներին հստակ ու հուսալի տեղեկատվություն տրամադրելու համար:
- **Միասնական սոցիալական ծառայություններ**: ՄՍԾ-ի տարածքային գրասենյակների աշխատակիցները, ովքեր անմիջականորեն շփվում են շահառուների հետ, իրենց փոխգործակցության ընթացքում նաև կտրամադրեն տեղեկատվություն բողոքարկման ընթացակարգերի մասին՝ ապահովելով, որ շահառուները տեղեկացված լինեն առկա բողոքների ներկայացման հնարավորությունների մասին և անհրաժեշտության դեպքում ստանան աջակցություն բողոքարկումների պատրաստման ու ներկայացման գործընթացում:

6. Մոնիթորինգ և հաշվետվականություն

6.1. ՇԿՆՊ իրականացման մոնիթորինգ

ՇԿՆՊ իրականացումը կանոնավոր կերպով մշտադիտարկվելու է՝ ապահովելու, որ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումները լինեն ներառական, արդյունավետ և համայնքների կարիքներին արձագանքող: Մոնիթորինգը հիմնականում սևեռված է լինելու ինչպես շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումների ծավալի և որակի, այնպես էլ ՀԿԲԼՄ հասանելիության և արդյունավետության վրա:

ՇԿՆՊ իրականացման ընթացքում մոնիթորինգի ենթակա հիմնական ցուցանիշները կլինեն՝

- **Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման միջոցառումները.** ՄՍԾ տարածքային ստորաբաժանումների, համայնքապետարանների, ՔՀԿ-ների, ԱՍՀՆ և թվային հարթակների միջոցով իրականացված խորհրդակցությունների և իրազեկման արշավների թիվը:
- **Տեղեկատվության տարածում.** բաշխված տեղեկատվական նյութերի, (պաստառներ, թռուցիկներ, սոցիալական ցանցերում գրառումներ), իրականացված մեդիա արշավները և անցկացված տեղեկատվական հանդիպումների թիվը:
- **ՀԿԲԼՄ արդյունավետություն.** ՄՍԾ գրասենյակներին, 114 թեժ գծի, միջգերատեսչական հանձնաժողովի և այլ մեխանիզմներով ներկայացված բողոքների և դիմումների թիվը, սահմանված ժամկետում ընդունված, լուծված և հասցեագրված բողոքների տեսակարար կշիռը:
- **Շահառուների հետադարձ կապ.** միջնաժամկետ և վերջնական ուսումնասիրությունների արդյունքները՝ որոնք արտացոլում են շահառուների բավարարվածությունը ծրագրի թափանցիկությամբ, արդարությամբ, տեղեկատվության հասանելիությամբ և բողոքների կարգավորման մեխանիզմների օպերատիվությամբ:

- **Խոցելի խմբերի ներառում.** ներգրավման գործունեությունների տեսակարար կշիռը, որոնք նպատակաուղղված են կանանց կողմից գլխավորվող տնային տնտեսություններին, տարեց շահառուներին և գյուղական համայնքներում բնակվող փախստականներին:

Ստորև ներկայացված են ՇԿՆ միջոցառումների իրականացման ցուցանիշների օրինակները, որոնք ներառվելու են կիսամյակային հաշվետվություններում: ԱՍՀՆ-ն կլրամշակի ներկայացվելիք ցուցանիշների ցանկը՝ Ծրագրի արդյունքների շրջանակին համապատասխան և կներառի այն Հաղորդակցության և իրազեկման պլանում:

- Տարեկան իրականացվող խորհրդակցությունների և իրազեկման արշավների թվաքանակը,
- 30 օրվա ընթացքում լուծված բողոքների տոկոսը,
- խորհրդակցություններին մասնակցող կանանց կողմից գլխավորվող տնային տնտեսությունների տոկոսը,
- տարածված տեղեկատվական նյութերի քանակը (պաստառներ, թռուցիկներ, տեսանյութեր),
- կայքի և սոցիալական ցանցերի թարմացումների հաճախականությունը (առնվազն եռամսյակը մեկ),
- շահառուների բավարարվածության մակարդակները՝ ծրագրի միջնաժամկետ և եզրափակիչ ընկալումների ուսումնասիրությունների արդյունքներով:

Կիսամյակային առաջընթացի հաշվետվությունները կպատրաստվեն ԱՍՀՆ-ի կողմից և կամփոփեն ներգրավման միջոցառումները, բողոքների հետ կապված միտումները և քաղած հիմնական դասերը: Այդ հաշվետվությունները կտրամադրվեն ՀԲ-ին, ինչպես նաև կտեղադրվեն ԱՍՀՆ-ում:

6.2. Հաշվետվությունների ներկայացում շահագրգիռ կողմերին

Շահագրգիռ կողմերը պարբերաբար տեղեկացվելու են ԲԱԾ-ի առաջընթացի վերաբերյալ, ներառյալ՝ ԲՍ միջոցառումների արդյունավետության, ՇԿՆՊ և ՀԿԲԼՄ կատարողականի, ինչպես նաև ծրագրի ընդհանուր ձեռքբերումների վերաբերյալ թարմացումները:

ԱՍՀՆ-ը յուրաքանչյուր եռամսյակը մեկ կպատրաստի և հանրությանը կներկայացնի 114 թեժ գծի, ՄՍԾ տարածքային ստորաբաժանումների և այլ եղանակներով ստացված բողոքների, հարցումների, և արձագանքների վերաբերյալ համառոտագրեր: Այդ հաշվետվությունները կարտացոլեն ինչպես բողոքների քանակը և տեսակները, այնպես էլ դրանց քննության ժամկետների պահպանումը և արձագանքների արդյունավետությունը, ինչը թույլ կտա ղեկավարությանը վերահսկել միտումները և բացահայտել ուղղիչ կամ կանխարգելիչ միջոցառումների կարիք ունեցող ոլորտները:

Թափանցիկությունն ու հաշվետվողականությունը ապահովելու նպատակով շահառուների ներգրավման գործողությունների և բողոքների կառավարման արդյունքները կներկայացվեն տարբեր եղանակներով, այդ թվում՝

- **ԱՍՀՆ կայքէջում և սոցիալական մեդիա հարթակներում հրապարակվող թարմացումներ,** որոնք ամփոփում են հիմնական առաջընթացը, իրազեկման գործողությունները և հաճախ տրվող հարցերը,
- **եղեկատվական վահանակներ ՄՍԾ տարածքային գրասենյակներում և համայնքապետարաններում,** որտեղ ամփոփ կներկայացվեն ծրագրի թարմացումները, առավել հաճախ տրվող հարցերը և բողոքների քննության արդյունքները,

- **տարեկան հանրային հանդիպումներ և ընտրված համայնքներում անցկացվող տեղեկատվական աշխատաժողովներ**, որոնք հնարավորություն կտան շահառուներին տեղեկանալ նորությունների մասին և անմիջականորեն բարձրացնել իրենց հարցերը,
- **թիրախավորված հաղորդակցություն խոցելի խմբերի հետ** (ՔՅԿ-ների և սոցիալական աշխատողների միջոցով)՝ ապահովելու, որ պակաս տեղեկացված կամ դժվար հասանելի ընտանիքները նույնպես ստանան տեղեկատվություն ծրագրի առաջընթացի և բողոքների արդյունքների վերաբերյալ,
- **հանրային հաշվետվություններում շահառուների ընկալումների ուսումնասիրությունների (միջնաժամկետ և ավարտական) արդյունքների ներառումը**՝ ցույց տալու համար, թե ինչպես է շահառուների արձագանքն ազդել ծրագրի իրականացման վրա:

Հավելված 1. Հիմնական շահագրգիռ խմբերը

Շահառուի անվանումը	Հետաքրքրությունը (շահը)	Մանրամասներ / Գնահատված արժեք
Ազդակիր կողմեր		
ՀՀ կառավարություն, ԱՍՀՆ և ՄՍԾ	ՀՀ կառավարությունը Ծրագրի հիմնական շահառուն է: ԱՍՀՆ-ն վերահսկում է քաղաքականության և ծրագրային միջոցառումների մշակումը և կրում է իրականացման ընդհանուր պատասխանատվությունը: ՄՍԾ-ը կառավարում է գրանցման, համապատասխանության ստուգման, բաշխման գործընթացներն, ինչպես նաև ապահովում է անմիջական կապը շահառուների հետ:	Հայաստանի ողջ տարածքում գործող 49 ՄՍԾ գրասենյակներ, ԱՍՀՆ գրասենյակը և միջգերատեսչական մարմիններ
Փախստականների ընտանիքներ	Դրամական օգնության և (կամ) բնակարանային ապահովման աջակցության ծրագրի հիմնական շահառուներ	Ծրագրի չափանիշներին համապատասխանող ~13,000–15,000 փախստական ընտանիքներ, ներկայումս բնակարանի վարձակալության վճարի, կոմունալ ծառայությունների և սպառողական ծախսերի համար դրամական աջակցություն ստացողները
Գործընկեր բանկեր	բնակարանային վարկերի և ֆինանսական ծառայությունների կառավարում	Մասնակցող 5 առևտրային բանկեր
Ազգային հիփոթեքային ընկերություն	Ապահովում է բնակարանային ֆինանսավորման գործիքների առկայությունն ու վերաֆինանսավորումը	ԿԲ կողմից հիմնադրված ֆինանսական կազմակերպություն, որը կառավարում է հիփոթեքային ոլորտի ֆինանսավորումը
Ասիական զարգացման բանկ (ԱԶԲ)	Ծրագրի համաֆինանսավորող. ապահովում է անվտանգության երաշխիքների և ֆինանսավորման եղանակների իրականացումը	Գործընկեր կառույց, կիրառում է PBL և PSSA գործիքներ
Հետաքրքրված այլ կողմեր		
Պետական այլ մարմիններ	Ապահովում է քաղաքականության համապատասխանություն, վերահսկողություն և տեխնիկական տվյալներ	Ֆինանսների, Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություններ, Քաղաքաշինության կոմիտե
Քաղաքացիական հասարակության	Համալրում են կառավարության ջանքերը ծառայությունների	Առաքելություն Հայաստան, Հայկական Կարմիր Խաչ,

կազմակերպություններ, ՀԿ-ներ և Սփյուռքի կազմակերպություններ	մատուցման, շահերի պաշտպանության, իրազեկման և արձագանքների հավաքագրման միջոցով	Կարիտաս, ՀԲԸՄ (Հայկական Բարեգործական Ընդհանուր Միություն), Թուֆենկյան հիմնադրամ, Հայ օգնության ֆոնդ և այլն
Միջազգային կազմակերպություններ և ծրագրեր	Տրամադրել ֆինանսավորում, տեխնիկական աջակցություն և փախստականներին աջակցության լրացուցիչ միջոցառումներ	UNDP, UNICEF, UNHCR, GIZ, KfW, Միգրացիայի միջազգային կազմակերպություն և երկկողմանի/բազմակողմանի այլ գոնոր կազմակերպություններ
ՁԼՄ-ներ	Տարածել տեղեկատվություն շահառուների համապատասխանության, ընթացակարգերի և արդյունքների վերաբերյալ	Ազգային և տեղական լրատվամիջոցներ, հեռուստատեսություն, ռադիո և առցանց հարթակներ
Տեղական ինքնակառավարման մարմիններ և ընդունող համայնքներ	Նպաստել տեղական մակարդակով ծրագրի իրականացմանը և փախստական ընտանիքների անմիջական կապի ապահովմանը	Ազդակիր համայնքների համայնքապետարաններ և համայնքային խորհուրդներ
Շինարարական և գնահատման կազմակերպություններ	Տրամադրում է տեխնիկական ծառայություններ բնակարանների գնահատման, արժեքի որոշման և վերանորոգման համար	ԲԱԾ ծրագրի շրջանակներում պայմանագրային հիմունքներով ներգրավված մասնավոր կազմակերպություններ
Անապահով կամ խոցելի խմբեր		
Ցածր եկամուտով տնային տնտեսություններ, սահմանափակ ֆինանսական գրագիտություն ունեցող տնային տնտեսություններ	Չնայած աջակցության կարող են ունենալ մատչելիության հետ կապված խնդիրներ, բախվում են ծրագրից դուրս մնալու ռիսկին, կարող են ունենալ դժվարություններ հիփոթեքային վարկերի գործընթացների և պահանջներին համապատասխանության առումով	Մեծ ընտանիքները, անկայուն եկամուտներ ունեցողները, որոնք կարող են չընդգրկվել ծրագրում բանկային և փաստաթղթային խոչընդոտների պատճառով
Կանանց կողմից գլխավորվող SS-ներ, մեկ անձի կողմից գլխավորվող (հատկապես կնոջ) երեխաներ ունեցող ընտանիքներ	Ավելի բարձր ռիսկի են ենթարկվում տնտեսական խոցելիության կամ ծրագրից դուրս մնալու առումով. հատկապես աշխարհագրական առումով դժվար հասանելի շրջաններում բնակվելու դեպքում պահանջվում է նպատակային իրազեկում	Փախստական ընտանիքների զգալի մասը՝ այրիացած կամ միայնակ մայրերին ներառյալ
Հաշմանդամություն ունեցող և (կամ) քրոնիկ հիվանդություններով անձինք	Հասանելիության հետ կապված դժվարություններ՝ բժշկական կամ շարժունակության խնդիրների, կամ խնամքի կարիք ունենալու պատճառով	Ներառում է հատուկ աջակցության և մատչելի հաղորդակցման կարիք ունեցող ընտանիքներ

Աջակցությունից զուրկ մնացած փախստականներ	Մեկուսացման կամ շարժունակության սահմանափակումների պատճառով ենթարկվում են ծրագրից դուրս մնալու ռիսկի	Հատկապես գյուղաբնակ տարեց փախստականները
Գյուղական և (կամ) հեռավոր բնակավայրերում բնակվող փախստականներ	Տեղեկատվության և ծառայությունների սահմանափակ հասանելիություն	Մեկուսացված համայնքներում գտնվող SS-ներ՝ հաղորդակցության և ծառայությունների սահմանափակ հասանելիությամբ

Հավելված 2. ՇԿՆ միջոցառումներում ներգրավված հիմնական մասնակիցների դերաբաշխումն ու պարտականությունները

Մասնակից	Դերաբաշխում և պարտականություններ
ԱՍՀՆ (ընդհանուր)	- Բաղադրիչ 1-ի շրջանակում իրականացվող ՇԿՆ միջոցառումների վերահսկում: - Ապահովել համապատասխանությունը ԲՍՍ10 ստանդարտին և ՀԲ պահանջներին: - Տարբեր ստորաբաժանումների միջև աշխատանքի համակարգում (ԾԻԹ, Հասարակայնության հետ վարչություն, ՄՄԾ): - Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման արդյունքների համախմբում և հաշվետվության ներկայացում ՀԲ-ին
Ծրագրի իրականացման թիմ (ԾԻԹ)	- ՇԿՆ միջոցառումների իրականացման առօրյա կառավարում - Համակարգել Հասարակայնության հետ կապերի վարչության, ՄՄԾ և ՔՀԿ-ների մասնակցությունը աշխատանքներին: - Վերահսկել ՇԿՆՀ մասնագետի աշխատանքը և ապահովել անհրաժեշտ ռեսուրսների առկայությունը ՇԿՆ միջոցառումների համար: - Ներառել ՇԿՆ միջոցառումների արդյունքները ծրագրի կառավարման մեջ:
Ծրագրի համակարգող	- Ղեկավարել և վերահսկել ՇԿՆՊ-ի իրականացումը ԱՍՀՆ-ում: - Մշտադիտարկել ՇԿՆՊ-ով նախատեսված միջոցառումների որակը: - Վերահսկել և ուղղորդել ՇԿՆՀ մասնագետի աշխատանքը - Համակարգել ԱՀԸ-ի հետ ՇԿՆՊ-ի համապատասխանեցումը առաջին և երկրորդ բաղադրիչների շրջանակում: - Պատրաստել պարբերական հաշվետվություններ ՇԿՆՊ-ի վերաբերյալ ՀԲ-ի համար:
Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման և հաղորդակցության մասնագետ (ՇԿՆՀՄ)	- Գործնականում իրականացնել ՇԿՆՊ-ն (պլանավորում, իրազեկում, խորհրդակցություններ, հրապարակում): - Մշակել իրազեկման նյութեր (տպագիր, մեդիա, թվային): - Կազմակերպել և խթանել խորհրդակցություններ, այդ թվում խոցելի խմբերի հետ - Կառավարել ՀԿԲԼՄ հաղորդակցությունը և տեսանելիությունը: - Փաստաթղթավորել շահակիրների ներգրավման միջոցառումները և զեկուցել ԾԻԹ-ին:
Հասարակայնության հետ կապերի վարչություն (ԱՍՀՆ)	- Առաջնորդել ԶԼՄ-ներով, հեռուստատեսությամբ և թվային հարթակներով անցկացվող արշավները: - Աջակցել բուկլետների, թռուցիկների, ինֆոգրաֆիկայի և տեսաբացատրությունների պատրաստմանը - Համակարգել ՇԿՆՀՄ-ի հետ իրազեկման միջոցով հետևողական հաղորդագրությունների տարածումը:
Միասնական սոցիալական ծառայություն (ՄՄԾ)	- Հանդես գալ որպես շահառուների հետ հիմնական կապող օղակ: - Տարածել տեղեկատվություն, իրականացնել խորհրդատվություններ, և հավաքագրել կարծիքներ - Կառավարել բողոքների հավաքագրման գործընթացը համայնքային մակարդակում և ուղղել դեպքերը ԱՍՀՆ: - Ապահովել հաղորդակցության հասանելիությունը խոցելի խմբերին 49 գրասենյակների միջոցով:

ԱՀԸ (Բաղադրիչ 2)	- Իրականացնել ՇԿՆՊ միջոցառումներ Բաղադրիչ 2-ի շրջանակում: - Բացահայտել տեղեկատվություն ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ: - Գործարկել ներքին ԲԼՄ՝ ԲՍԿՀ ձեռնարկի համաձայն: - Հեկուցել բողոքներին վերաբերող տվյալները ԱՍՀՆ-ին տվյալների ամբողջացման համար:
ՄՖՀ-ներ	- Տեղեկացնել դիմորդներին վարկի պայմաններին համապատասխանության, ինչպես նաև գանգատների և բողոքարկման ընթացակարգերի վերաբերյալ - Գործարկել ներքին ԲԼՄ և ներկայացնել հաշվետվություններ ԱՍՀՆ/ԱՀԸ-ին: - Տրամադրել տվյալներ ստացված և լուծված բողոքների վերաբերյալ:
Քաղաքացիական հասարակության կազմակերպություններ (ՔՀԿ-ներ)/ՀԿ-ներ	- Խթանել խոցելի խմբերի իրազեկումը (կանանց կողմից գլխավորվող SS-ներ, տարեցներ, հաշմանդամություն ունեցող անձինք, գյուղաբնակ փախստականներ): - Փոխանցել շահառուների կարծիքները ԱՍՀՆ/ՄՍԾ-ին: - Համագործակցել համայնքային մակարդակի խորհրդակցությունների և իրազեկման արշավների շրջանակներում:

Հավելված 3. Բողոքների գրանցամատյանի ձևանմուշ

No.	Ներկայացման ամսաթիվ	Անուն, ազգանուն և կոնտակտային տվյալներ (եթե անանուն չէ)	Գտնվելու վայր/ ներկայացման ուղի (թեժ գիծ, ՄՍԾ, էլ. փոստ և այլն)	Բողոքի տեսակ (համապատասխանություն, բացառություն, ծառայության որակ, ՍԲՇ/ՍՈ, այլ)	Բողոքի նկարագրություն	Պատասխանատու ստորաբաժանում /պատասխանատու անձ	Հաստատման ամսաթիվ	Կատարված գործողություն / լուծում	Լուծման ամսաթիվ	Կարգավիճակ (բաց / փակ)	Նշումներ

Նշումներ.

- ՍԲՇ/ՍՈ-ի հետ կապված բողոքները պետք է գրանցվեն միայն ծածկագրերով ՝ առանց անձը նույնականացնող տվյալների և ուսումնասիրվեն գաղտնիության ու զոհակենտրոն արձանագրությունների ներքո:
- Գրանցամատյանը պահվելու է ՇԿՆՀ մասնագետի կողմից ԱՍՀՆ-ում և ամբողջացվելու է եռամսյակը մեկ անգամ՝ ՀԲ-ին հաշվետվություններ ներկայացնելու համար:

Հավելված 4. Խորհրդակցությունների արձանագրությունների վարման ձևանմուշ

Խորհրդակցության վերնագիր / թեմա	Ամսաթիվ և վայր	Ներգրավված շահագրգիռ կողմ (եր)	Մասնակիցների թիվը (բաժանված ըստ սեռի, տարիքային և այլ համապատասխան կատեգորիաների)	Բարձրացված հիմնական հարցերը	Հետադարձ կապ/առաջարկություններ	Պատասխան / Ինչպես է արձագանքը հասցեագրվել	Հետագա քայլեր և պատասխանատու կողմ

Նշումներ.

- Այս ձևանմուշը պետք է օգտագործվի բոլոր հանրային հանդիպումների, ֆոկուս խմբերով քննարկումների և աշխատաժողովների ժամանակ:
- Արձանագրությանը կից (ենթակա չէ հրապարակման) պետք է ներկայացվեն գրանցման թերթիկները և լուսանկարները (եթե տրվել է համաձայնություն):
- Արդյունքները կամփոփվեն ՇԿՆՊ-ի իրականացման առաջընթացի կիսամյակային հաշվետվություններում և կհրապարակվեն ԱՍՀՆ կայքում (առանց անձնական տվյալների բացահայտման):