



Հայաստանի փոքր համայնքների ջրային ծրագիր

Ծրագիր Հ. 610-1182



ՇԱՀԱԳՐԳԻՌ ԿՈՂՄԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՊԼԱՆ

IV Եռամսյակ

12 / 2013

Բովանդակություն

1.	ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ	1-1
2.	ՆԱԽԱԳԾԻ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՎ ՀԱՍԱՐԱԿԱԿԱՆ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԴԱՇՏԸ	2-1
3.	ՇԱՀԱԳՐԳԻՌ ԿՈՂՄԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՈՒՄ	3-1
4.	ՀԱՆԴԻՊՈՒՄՆԵՐ ՆԱԽԱԳԾԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ	4-1
5.	ՆԱԽԱԳԾԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ԼՈՒՍԱԲԱՆՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ	5-1
5.1	Տեղեկատվության հրատարակում էլեկտրոնային և տպագիր տարբերակով	5-1
5.2	ՇՄԱԳ փաթեթի մշակում և ներկայացում հանրությանը	5-1
5.3	ՇՄԱԳ փաթեթի վերաբերյալ մեկնաբանությունների ստացում	5-2
5.4	Շահառուների ներգրավվածության ծրագիր	5-2
6.	ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄ	6-1
6.1	Բողոքարկման մեխանիզմ արտաքին շահառուների համար	6-1
6.2	Բողոքարկման մեխանիզմ ներքին շահառուների համար	6-3
6.3	Բողոքարկման մեխանիզմ աշխատողների համար	6-3
6.4	Բողոքարկման մեխանիզմ կապալառուների համար	6-6
6.5	Բողոքարկման մեխանիզմի մոնիթորինգ և գնահատում	6-6
7.	ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	7-1
	Հավելված 1: Շահագրգիռ կողմերի ցանկ	
	Հավելված 2: Հանրային բողոքի ձև	
	Հավելված 3: Բողոքի ձև աշխատողների և վարձու հիմունքներով ներգրավված աշխատողների համար	
	Հավելված 4: ՎԶԵԲ աշխատանքային պահանջները շինարարության կապալառուներին	
	Հավելված 5: Շահառուների իրազեկվածություն	
	Հավելված 6: Նկարներ	
	Աղյուսակ 1-1: Համայնքների ցանկ	1-2
	Աղյուսակ 4-1: Հանդիպումների ցանկ	4-1
	Աղյուսակ 6-1: Ծրագրում ներգրավված ընկերությունների աշխատողների բողոքարկման մեխանիզմի սկզբունքները	6-4
	Նկար 1-1: Հայաստանի մարզային քարտեզ	1-3

Հապավումների ցանկ

ՀՓՀՋԾ	Հայաստանի փոքր համայնքների ջրային ծրագիր
ՀՋԿ	«Հայջրմուկոյուղի» ՓԲԸ
ՎՋԵԲ	Վերակառուցման և զարգացման եվրոպական բանկ
ԵՆԲ	Եվրոպական ներդրումային բանկ
Պատվիրատու	«Հայջրմուկոյուղի» ՓԲԸ
ՆԾՅՏ	Ներդրումային ծրագրերի համակարգման տնօրինություն
Խոհիդատու	Fichtner Water & Transportation GmbH՝ «Ջրտուր» ՍՊԸ-ի հետ
ՇՆԿ	Շինարարական նորմեր և կանոններ
ՇԿՆՊ	Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլան
ՇՄԱԳ	Շրջակա միջավայրի ազդեցության գնահատում
ՕԿՋ	Օրվա կարգավորման ջրամբար
EN	Եվրոպական նորմեր
FWT	Fichtner Water & Transportation GmbH
Մգ/լ	Միլիգրամ/լիտր
Մգ-էկվ-լ	Միլիգրամ-էկվիվալենտ-լիտրում
ԿՄԿ	Կեղտաջրերի մաքրման կայան
ՏԻՍ	Տեղական ինքնակառավարման մարմիններ
ԿՊԶ	Կառավարման պայմանագիր

1. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Հայաստանի Հանրապետությունը, շարունակելով համագործակցությունը Վերակառուցման և զարգացման եվրոպական բանկի (ՎՋԵԲ) հետ 2011 թվականին մշակել է «Հայաստանի փոքր համայնքների ջրային ծրագիրը» այնուհետև Ծրագիր (գործառնական համար 40718), որը ներառում է (ա) Տավուշ, Լոռի, Շիրակ, Գեղարքունիք, Կոտայք, Սյունիք և Վայոց Ձոր մարզերում համայնքային ջրամատակարարման համակարգերի բարելավում (բ) կեղտաջրերի մաքրման կայանների վերանորոգում Տավուշ (Դիլիջան քաղաք) և Վայոց Ձոր (Ջերմուկ քաղաք) մարզերում:

Հետևյալ համաձայնագրերն են կնքվել հիշյալ ծրագրի շրջանակներում՝

ա) Ֆինանսավորման համաձայնագիր («Դրամաշնորհային համաֆինանսավորում»): դրամաշնորհային միջոցները կազմել են 7.6 մլն ԵՎԸ, կնքվել է 2011թ. հունվար ամսին, Եվրոպական Միության ի դեմս Եվրոպական Հանձնաժողովի, Հայաստանի Հանրապետության ի դեմս ՀՀ Ֆինանսների նախարարության և «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի միջև:

բ) Վարկային համաձայնագիր. Վարկային միջոցները կազմել են 6.5 մլն ԵՎԸ, կնքվել է 2011թ. հուլիսի 14-ին Հայաստանի Հանրապետության և Վերակառուցման և զարգացման եվրոպական բանկի միջև:

Ծրագիրը նախատեսում է նաև 6.5 մլն ԵՎԸ վարկային միջոցների տրամադրում Եվրոպական ներդրումային բանկի կողմից («ԵՆԲ համաֆինանսավորում»):

Ծրագիրը նախատեսում է նաև տեխնիկական դրամաշնորհի տրամադրում այլ դոնոր կազմակերպությունների կողմից՝ 1.1 մլն ԵՎԸ գումար:

Նշված ծրագրի շրջանակներում ներդրումների ծավալը կկազմի 21.7 մլն Եվրո:

Ծրագիրն ուղղված է ՀՀ 7 մարզերի 14 քաղաքների և 3 գյուղերի Ջ և Ջ համակարգերի տեխնիկական վիճակի բարելավմանը: Ուսումնասիրվել է ընդհանուր առմամբ 22 բնակավայր, սակայն հաշվի առնելով վարկային միջոցների սահմանափակությունը և նախատեսվող միջոցառումների առաջնահերթությունը, որոշվել է ծրագրում ընդգրկել 17 բնակավայր:

Նախնական ուսումնասիրությունների արդյունքում բնակավայրերում նախատեսվող աշխատանքների ընտրությունն իրականացվել է՝ հաշվի առնելով հետևյալ մոտեցումները.

- Նախատեսվել է ՎՋԵԲ-ի կողմից տրամադրվող վարկային միջոցներն ուղղել բնակավայրերի ՋևՋ համակարգերի բարելավման առավել կենսական, անհապաղ լուծում պահանջող առաջնահերթ միջոցառումների իրականացմանը (օր. Ջերմուկ քաղաքում ԿՄԿ-ի շինարարությունը, որն ուղղված է Սևանա լճի ջրի մաքրության պահպանմանը):
- Ծրագրի իրականացումից հետո առավել շոշափելի և ակնառու արդյունքներ ստանալու համար նախատեսվել է բնակավայրերի Ջ և Ջ համակարգերի առանձին ամբողջական

բաղկացուցիչ տարրերի հիմնանորոգման և տեխնիկական վիճակի բարելավման միջոցառումների իրականացում:

«Հայաստանի փոքր համայնքների ջրամատակարարման ծրագիրը» կիրականացվի հետևյալ համայնքներում:

Աղյուսակ 1-1: Համայնքների ցանկ

Հ	Մարզ	Համայնք
1.	Տավուշ	Իջևան
		Ազատամուտ
		Դիլիջան
2.	Լոռի	Ախթալա
		Սպիտակ
		Ջրաշեն
		Տաշիր
3.	Շիրակ	Արթիկ
4.	Գեղարքունիկ	Սևան
		Ճամբարակ
		Գավառ
		Մարուխան
		Մարտունի
5.	Կոտայք	Բյուրեղավան
		Աբովյան
6.	Սյունիք	Կապան
7.	Վայոց Ձոր	Ջերմուկ

Ծրագրի նպատակների ժամանակին և արդյունավետ իրականացումն ապահովելու նպատակով մրցույթային կարգով ընտրվեց Խորհրդատու (JV Fichtner Water & Transportation GmbH/ «Ջրտուք» ՍՊԸ), որը կաջակցի ՀԶԿ ՓԲԸ-ին նախագծի պատրաստմանը, տեխնիկական հսկողությանը, գնումների, վճարումների, և բոլոր այլ տիպի գործառնությունների իրականացմանը: 2012 թվականի մարտի 21-ին, Ֆիխտներ Ուոթեր և Տրանսպորտեյժն – Ջրտուք ՍՊԸ կոնսորցիումի և «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի միջև կնքվեց Խորհրդատվական պայմանագիր «Ինժեներատեխնիկական աշխատանքներ, նախագծում և պայմանագրի վերահսկողություն» հիշյալ Ծրագրի համար:



Նկար 1-1: Հայաստանի մարզային քարտեզ

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլանը (ՇԿՆՊ) մշակվել է համաձայն ՎՋԵԲ-ի Բնապահպանական և Սոցիալական Քաղաքականության (2008), մասնավորապես վերջինիս Պահանջ 10-ի՝ տեղեկատվության հրապարակում և շահագրգիռ կողմերի միջև փոխհարաբերություններ:

ՎՋԵԲ-ի 2008թ.-ի Բնապահպանական և Սոցիալական քաղաքականությունն ու կատարման պահանջները հասանելի են՝ <http://www.ebrd.com/downloads/research/policies/esp08ru.pdf> կայքում:

Շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը նշանակում է հաստատուն հարաբերությունների կառուցում և պահպանում այն անձանց հետ, ովքեր տուժել են կամ հետաքրքրված են «ՀԶԿ ՓԲԸ-ի» «Հայաստանի փոքր համայնքների ջրամատակարարման ծրագրի» նախագծով և գործունեությամբ: ՇԿՆՊ տալիս է «ՀԶԿ ՓԲԸ»-ի և տարբեր շահագրգիռ կողմերի միջև հաղորդակցության ընդհանուր նկարագիրը նախագծի տարբեր փուլերում՝ ներառյալ ՇՄԱԳ-ը, նախապատրաստական աշխատանքները, նախագծումը, շինարարությունը, շահագործումը և կոնսերվացումը: Այս հաղորդակցությունը պետք է հեշտացնի գործընթացը նախագծի ողջ ընթացքում, մշակի և հետևի աշխատանքի լավագույն կատարմանը նախագծի յուրաքանչյուր փուլում:

ՇԿՆՊ-ի նպատակն է ժամանակին ապահովել համապատասխան և հասկանալի տեղեկատվությամբ բոլոր շահագրգիռ կողմերին՝ ինչպես նաև խոցելի խմբերին և սոցիալապես անապահով խավերին: ՇԿՆՊ-ում պետք է ներառվեն շահագրգիռ կողմերի տեսանկյունները և մտահոգությունները նախագծի հետ կապված, ինչը հնարավորություն կտա Խորհրդատուին և ՀՋԿ ՓԲԸ-ին հաշվի առնել և արձագանքել դրանց:

Այս ՇԿՆՊ-ը պետք է դիտվի որպես ակտիվ աշխատանքային փաստաթուղթ և թարմացվի եռամսյակային կտրվածքով: Խորհրդատուն և ՀՋԿ ՓԲԸ-ն կգնահատի բոլոր առաջարկությունները ՇԿՆՊ-ի և շահագրգիռ կողմերի միջև շփման գործընթացի բարելավման ուղղությամբ:

Որպես ծրագրի նախաձեռնող, «ՀՋԿ ՓԲԸ-ի» ներկայացնող կոնտակտային անձն է՝

Պրն. Նորիկ Գևորգյան

Ներդրումային Ծրագրերի Համակարգման Տնօրինության տնօրեն

Վարդանանց Փակուղի 8ա, Երևան 0010
Հեռ/Ֆաքս + 374 10 542 877
ngevorgyan@armwater.am

2. ՆԱԽԱԳԾԻ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՎ ՀԱՍԱՐԱԿԱԿԱՆ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԴԱՇՏԸ

Տեղեկատվության հրապարակումը, հասարակական քննարկումները և շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը ՎՁԵԲ-ը համարում է ընթացիկ գործընթաց, որը պետք է սկսվի նախագծի նախապատրաստական աշխատանքների սկզբնական փուլում և շարունակվի նախագծի իրականացման ընթացքում:

ՇԿՆՊ-ը պետք է նախապատրաստվի և իրականացվի ՎՁԵԲ-ի Բնապահպանական և Սոցիալական Քաղաքականության համապատասխան (2008) մասնավորապես նրա տեխնիկական պահանջ 10-ով և ՎՁԵԲ-ի Հասարակական Տեղեկատվության Քաղաքականության (2008):

Հետևյալ միջազգային փաստաթղթերը նույնպես վերաբերում են ՇԿՆՊ-ի նախապատրաստմանը:

- ՄԱԿ-ի ԵՏՀ (Եվրապայի Տնտեսական Հանձնաժողով) Կոնվենցիան ինֆորմացիայի հասանելիության, որոշումներ կայացնելու հարցում հասարակության մասնակցության և բնապահպանական հարցերում արդարադատության մատչելիության վերաբերյալ/Օրհուսի կոնվենցիա:
- ԵԽ-ի Հրահանգ 85/337/EEC, որը լրացվել է Հրահանգ 97/11/EC-ով, շրջակա միջավայրի վրա որոշ հանրային և մասնավոր ծրագրերի հետևանքների գնահատման մասին:

Հայաստանը հանդիսանում է մի շարք կոնվենցիաների և միջազգային պայմանագրերի անդամ, որոնք տրամադրում են նախագծին համապատասխան հանրային քննարկումների հիմունքներ: Դրանք են՝

- Շրջակա Միջավայրի վրա Ազդեցության Գնահատման անդրսահմանային ենթատեքստի Կոնվենցիա (Էսպո, 1991: Կոնվենցիան ՀՀ-ի համար ուժի մեջ է մտել 1997 թվականի սեպտեմբերի 10-ից):

Կոնվենցիայի համաձայն՝ կողմերը պետք է եթե չխոչընդոտեն, ապա հնարավորինս նվազեցնեն վնասակար անդրսահմանային ազդեցությունը: Կոնվենցիայի պահանջների համաձայն՝ շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատման փաստաթուղթը պետք է ներառի տվյալ գործունեության նկարագրությունը, նրա նպատակները, ինչպես նաև տվյալ միջոցառումից հրաժարվելու տարբերակը, շրջակա միջավայրի օբյեկտները, որոնք ենթարկվում են բացասական ազդեցության, կանխարգելման միջոցառումների ցուցակ և այլն

- Շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատման անդրսահմանային ենթատեքստի կոնվենցիայի ռազմավարական շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատման արձանագրությունը (Կիև, 2003; Արձանագրությունը ՀՀ-ի համար ուժի մեջ է մտել 2011թ. ապրիլի 24-ին):

Արձանագրությունը նախատեսում է իրականացնել ռազմավարական էկոլոգիական գնահատում (ՌԷԳ) և կողմերի պարտավորեցում ազգային և ռեգիոնալ մակարդակով: Այս պրոտոկոլի համաձայն՝ տարբեր ոլորտների զարգացման համար մշակված ծրագրերն ու նախագծերը և, եթե հնարավոր է, նաև քաղաքականությունն ու օրենսդրությունը ենթակա են ՌԷԳ-ին:

ՇԿՆՊ-ի նախապատրաստման համար նշանակություն ունեցող Հայաստանի իրավական և կարգավորիչ դաշտը հիմնված է հետևյալ հիմնական գործողությունների վրա.

- Օրենք շրջակա միջավայրի փորձաքննության/գնահատման մասին (Շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատում):
- Կառավարության որոշումը «Շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության փորձաքննության ենթակա նախատեսվող գործունեությունների սահմանային չափերի մասին» (N-139, 30 Մարտ-ի, 1999թ.):
- Օրենք տեղեկատվության ազատության մասին:
- Օրենք բնակչության բնապահպանական կրթության մասին:
- Օրենք պատմության և մշակույթի անշարժ հուշարձանների ու պատմական միջավայրի պահպանության և օգտագործման մասին:

1995թ.-ին շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության փորձաքննության մասին ընդունված օրենքը կարգավորում է շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատման իրավական, տնտեսական և ինստիտուցիոնալ ասպեկտները:

Համաձայն հոդված 4-ի՝ հետևյալ գործողությունները վերաբերում են ՇՄԱԳ –ին.

ջրային տնտեսության ոլորտում՝

- ջրամբարներ ու պատվարներ, ամբարտակներ, խոշոր ջրանցքներ, մղիչ կայաններ և այլ ջրատնտեսական կառույցներ;
- ստորերկրյա ջրերի արդյունահանում.

քաղաքային տնտեսության ոլորտում

- կեղտաջրերի մաքրման կայաններ.

ՀՀ կառավարության N 193 որոշման համաձայն՝ շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության փորձաքննության են ենթակա նախատեսվող այն գործունեությունները, որոնց ցուցանիշները գերազանցում են հետևյալ սահմանային չափը

Ենթակառույցների ոլորտում՝

գազի, նավթի, գոլորշու և ջրատար խողովակաշարերը, կոյուղու կոլլեկտորները՝ 300 միլիմետր տրամագծով:

Այնուհետ, ՇՄԱԳ-ի վերաբերյալ օրենքը սահմանում է նախատեսվող գործողությունների մասին ծանուցման ընթացակարգ (Հոդված 6):

Երբ նախատեսվող գործունեության ձեռնարկողը՝ ՀՋԿ ՓԲԸ-ն, տեղեկացնում է լիազորված մարմինն՝ տեղական ինքնակառավարման մարմինն, որը պատասխանատու է վարչական տարածքում բոլոր փորձագիտական ծրագրերի համար, որտեղ առաջարկվում է անցկացնել նախատեսված գործունեությունը, լիազորված մարմինը պետք է 7 օրվա ընթացքում տեղեկացնի տեղական համայնքին և 15 օրվա ընթացքում կազմակերպի հանրային լսումներ: Համայնքի կողմից մեկնաբանությունների բացակայությունը դիտարկվում է որպես դրական պատասխան իրավասու մարմիններին: 30 օրվա ընթացքում իրավասու մարմինը պետք է տեղեկացնի նախաձեռնող կողմին վերջնական որոշումը այն մասին, թե ՇՄԱԳ պետք է իրականացնել, թե ոչ:

Հաջորդ քայլը իրավասու մարմինների կողմից պահանջվող փաստաթղթերի ներկայացնելն է, որը նա անմիջապես ուղարկում է «մարզի կամ համայնքի ղեկավարներին, համապատասխան պետական մարմինն և ազդակիր համայնքին»:

Ազդակիր համայնքի ղեկավարները 5-օրյա ժամկետում լրատվական միջոցներով տեղեկացնում են, թե որտեղ և երբ է հնարավոր ծանոթանալ և տվյալներ ստանալ (գրավոր կամ բանավոր) փաստաթղթերի մասին:

Լսումները, որին մասնակցում են ազդակիր համայնքի ղեկավարները և ձեռնարկող կողմը, պետք է ավարտված լինեն 30 օրվա ընթացքում: Եթե տուժել է ավելի քան մեկ համայնք հասարակական լսումների վայրը որոշում է լիազորված մարմինը:

Հանրային լսումների 10 օրերի ընթացքում համայնքների ղեկավարները ներկայացնում են հանրային կարծիքը լիազորված մարմիններին: Բացի այդ, համապատասխան պետական մարմինների կարծիքները պետք է ուղարկվեն լիազորված մարմիններին 30 օրվա ընթացքում՝ վերանայելու համար: 9-րդ հոդվածի համաձայն, փաստաթղթի գնահատման փորձագիտական բանաձևը (եզրակացությունը) պետք է կիրառվի լիազորված մարմինների կողմից հատուկ վկայականներ ստացած անձանց և/կամ իրավաբանական մարմինների կողմից: Փորձագիտական եզրակացությունը պետք է տրվի ՇՄԱԳ փաստաթղթերը ստանալուց 70 օր հետո՝ հաշվի առնելով նաև հանրության և համապատասխան հասարակական հաստատությունների կարծիքը: Պարզաբանումներ ստանալու նպատակով լիազորված մարմինը կարող է նշված ժամկետը երկարացնել մինչև 180 օր:

Փորձագիտական եղրակացությունը ստանալուց հետո 30 օրվա ընթացքում լիազորված մարմինը պետք է կազմակերպի հանրային լսումների երկրորդ փուլը:

Հանրային լսումների 20 օրերի ընթացքում լիազորված մարմինը պետք է կատարի իր վերջնական որոշումը/բանաձևը գնահատման վերաբերյալ:

Մովորաբար գնահատման եզրակացությունը հանձնվում է ծրագրի նախաձեռնողին 120 օրերի ընթացքում: Փորձաքննության եզրակացությունը ուժի մեջ է տրման ամսաթվից:

Պատմական և մշակութային անշարժ հուշարձանների մասին օրենքը (1998թ.-ի Նոյեմբերին ընդունված) անդրադառնում է հետևյալ բնագավառներին. (i) պատմական և մշակութային հուշարձանների հասկացողություն, (ii) նրանց պահպանման և օգտագործման կարգը, (iii) հուշարձանների դասակարգումը, (iv) պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների իրավունքներն ու պարտականությունները՝ հուշարձանների պահպանության և օգտագործման հետ կապված, (v) հուշարձանների պետական գրանցման կարգը: Այն ապահովում է հուշարձանների և պատմական միջավայրի պահպանման հիմունքները, աջակցում հուշարձանների և հնագիտական պեղումների ուսումնասիրություններին:

3. ՇԱՀԱԳՐԳԻՌ ԿՈՂՄԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՈՒՄ

Շահագրգիռ կողմերը այն կազմակերպություններն ու անհատներն են, որոնք հետաքրքրված են, պատասխանատու են կամ տուժում են առաջարկվող նախագծից: Ջրային ծառայություն մատուցող ընկերության՝ ՀՋԿ ՓԲԸ աշխատակիցները նախագծի ներքին շահագրգիռ կոմերն են:

Մյուս մասնակիցները՝ արտաքին շահագրգիռ կողմերն են: Շահագրգիռ կողմերի իդենտիֆիկացիան իրականացվում է նախնական նախագծի կազմավորման ընթացքում, տնտեսատեխնիկական հետազոտության, ինչպես նաև ՇՄԱԳ-ի ժամանակ: Շահագրգիռ կողմերի հետևյալ խմբերը բնութագրվել են այսպես.

- Միջազգային կազմակերպություններ – նրանցից հիմնական ֆինանսավորման հաստատությունն է ՎՋԵԲ-ը, և այլ միջազգային կազմակերպություններ, որոնք աջակցում են Հայաստանում ջրամատակարարման և ջրահեռացման բարեփոխումներին ուղղված տարբեր միջոցառումների:
- Պետական կառավարական մարմիններ՝ ունեն ազգային իշխանությունների գործառույթներն ու պարտականությունները, որոնք կապված են ծրագրի նախապատրաստման և իրականացման հետ :
- Տարածքային կառավարման հաստատություններ՝ ունեն տարածաշրջանային իշխանությունների գործառույթներն ու պարտականությունները, որոնք կապված են ծրագրի նախապատրաստման և իրականացման հետ:
- Ծրագրի իրականացման մարզային, քաղաքային և տեղական իշխանություններ:
- Ծրագրի իրականացման վայրերի բնակիչներ – ակնհայտ է, որ քաղաքների և գյուղական տարածքների տեղական համայնքների և անհատական տնային տնտեսությունների վրա կազդեն ջրամատակարարման և ջրահեռացման ոլորտի փոփոխությունները, վերջիններս կունենան սովյալ ծառայությունների բարելավված սպասարկում և այդպիսով կդառնան նախագծի շահառուները; հատուկ ուշադրություն պետք է դարձնել առավել խոցելի խմբերի շահերին:

- Հողատերեր/հողօգտագործողներ և ԿՄԿ-ի մոտ գտնվող բնակավայրերի բնակիչներ – նրանց վրա կազդեն ԿՄԿ-ի կառուցման և շահագործման հետ կապված միջոցառումները:
- ՀԿ-ներ - մի շարք տեղական և միջազգային հասարակական կազմակերպություններ ունեն Հայաստանի տարբեր մարզերում ջրամատակարարման և ջրահեռացման վերաբերյալ հանրային քննարկումների գործունեության արժեքավոր փորձ և ցուցաբերել են հետաքրքրություն ծրագրին: Հայաստանի մարզերում գործող Օրհուսի կենտրոնները նույնպես հանդիսանում են ծրագրի շահագրգիռ կողմ:
- Հայկական խորհրդատվական ընկերություններ, հետազոտական կենտրոններ – նրանք զբաղվում են Հայաստանում քաղաքային տարածքների հատակագծերի մշակմամբ, տարբեր ծրագրերի նախապատրաստմամբ և ուսումնասիրությամբ, ինչպես նաև ջրամատակարարման և ջրահեռացման ոլորտի ծրագրերով:
- Զանգվածային լրատվամիջոցներ – Հայաստանի ԶԼՄ-ները սովորաբար ակտիվ են հասարակությանը հետաքրքրող միջազգային ծրագրերի վերաբերյալ ցանկացած նորություններ ձեռք բերելու և ներկայացնելու հարցում:
- Կապալառուներ և մատակարարներ – տարբեր շինարարական ընկերություններ և սարքավորումների մատակարարներ կարող են շահագրգռված լինել նախագծով, որպես նրանց համար աշխատանքի հնարավորություն է ստեղծում:

Իդենտիֆիկացված շահագրգիռ կողմերի ցուցակը և նրանց կոնտակտային տվյալները ներկայացված են [հավելված 1](#)-ում: Նախագծի պատրաստման և իրագործման ընթացքում տարբեր շահագրգիռ կողմերի կազմն ու պարտականությունները կենթարկվեն որոշակի փոփոխությունների:

4. ՀԱՆԴԻՊՈՒՄՆԵՐ ՆԱԽԱԳԾԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

Տեխնիկատնտեսական հետազոտության ընթացքում խորհրդատուի թիմը իրականացրել է տեղանքի ուսումնասիրություններ և մի շարք հանդիպումներ է անցկացրել Տավուշ, Լոռի, Շիրակ, Գեղարքունիք, Կոտայք, Սյունիք և Վայոց Ձորի մարզերի Իջևան, Ագատամուտ, Դիլիջան, Տաշիր, Ախթալա, Սպիտակ, Աբովյան, Բյուրեղավան, Սևան, Գավառ, Մարտունի, Ճամբարակ, Ջերմուկ և Կապան քաղաքներում: Ծրագրի սկզբից մինչ 28.12.2013թ. ընկած ժամանակահատվածում հանդիպումներ են տեղի ունեցել Աբովյան, Բյուրեղավան, Սևան, Իջևան, Ագատամուտ, Դիլիջան, Տաշիր, Ախթալա, Սպիտակ, Ճամբարակ, Գավառ, Մարուխան, Մարտունի, Ջրաշեն, Կապան, Ջերմուկ, Արթիկ համայնքներում:

Սույն թվականի IV եռամսյակում տեղի են ունեցել հանդիպումներ ինչպես տեխնիկական և բնապահպանական հարցերի պարզաբանման, այնպես էլ հսկողության իրականացման համար: Հանդիպումների նկարները ներկայացված են [հավելված 6](#)-ում:

Ստորև ներկայացվում են հանդիպումները աղյուսակով:

Աղյուսակ 4-1: Հանդիպումների ցանկ

Հանդիպման վայրը	Ժամանակահատված	Մասնակիցներ	Հիմնական նպատակ
Երևան	01/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Դիլիջանի ծրագրի մեկնարկի համար
Դիլիջան, Ջերմուկ	02/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Քննարկում Դիլիջանի և Ջերմուկի ՋՄԿ –ի վերաբերյալ
Ճամբարակ	31/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ	Հեղինակային հսկողություն
Գավառ, Մարուխան	31/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ	Հեղինակային հսկողություն
Սևան	31/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ	Հեղինակային հսկողություն
Ճամբարակ	31/10/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Ճամբարակի ծրագրի մեկնարկի համար
Իջևան, Ագատամուտ	01/11/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Իջևանի և Ագատամուտի ծրագրի մեկնարկի համար
Գավառ, Մարուխան	05/11/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն և փոփոխված պատվերի համար տվյալների հավաքագրում
Երևան	05/11/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Մարտունու ծրագրի մեկնարկի համար
Դիլիջան, Ջերմուկ	05/11/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Քննարկում Դիլիջանի և Ջերմուկի ՋՄԿ –ի վերաբերյալ
Երևան	06/11/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ	Ընդհանուր քննարկում

Արթիկ	07/11/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Արթիկի ծրագրի մեկնարկի համար
Բյուրեղավան	11/11/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն
Երևան	12/11/13	Խորհրդատու, բնապահպանական փորձաքննության փորձագետ	Կապան քաղաքի նախագծի վերաբերյալ մասնագիտական եզրակացության, ազդակիր համայնքի և հասարակական կարծիքի հասարակական լուսմներ
Երևան	13/11/13	Խորհրդատու, բնապահպանական փորձաքննության փորձագետ	Ջերմուկ քաղաքի նախագծի վերաբերյալ մասնագիտական եզրակացության, ազդակիր համայնքի և հասարակական կարծիքի հասարակական լուսմներ
Աբովյան, Բյուրեղավան	18/11/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն
Սպիտակ	19/11/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն
Իջևան, Ագատամուտ	21/11/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն
Իջևան, Ագատամուտ	10/12/13	Խորհրդատու	Հեղինակային հսկողություն
Երևան	12/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ	Մեվանի մասին քննարկում
Երևան	12/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Սևանի փոփոխված պատվեր թիվ 2-րդ-ի վերաբերյալ քննարկում
Երևան	13/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Գավառի և Մարուխանի ծրագրի մեկնարկի համար
Երևան	13/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Սպիտակի, Ջրաշենի և Ախթալայի ծրագրի մեկնարկի համար
Երևան	16/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Կապանի ծրագրի մեկնարկի համար
Երևան	16/12/13	Խորհրդատու, ՀԶԿ ՆԾՀՏ, շինարար	Հանդիպում կապալառուի հետ Ջերմուկի ծրագրի մեկնարկի համար

Հսկողության շրջանակներում ստուգվել է նախագծային լուծումների համապատասխանությունը փաստացի կատարված շինարարական աշխատանքների հետ, ինչպես նաև բնապահպանական միջոցառումների իրականացումը համաձայն ՇՄԿՂ-ի:

Կապալառուների հետ քննարկվել են նախագծի վերաբերյալ նրանց առաջարկներն ու դիտողությունները:

5. ՆԱԽԱԳԾԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ԼՈՒՍԱԲԱՆՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

5.1 Տեղեկատվության հրատարակում էլեկտրոնային և տպագիր տարբերակով

Ծրագրի վերաբերյալ որոշ փաստաթղթեր (պայմանագրեր, մրցութային հայտարարություններ և այլն) ներկայացված են www.ebrd.com ինչպես նաև www.procurement.am կայքերում:

«Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ն հանրությանը ներկայացնում է ՎՋԵԲ բնապահպանական և սոցիալական քաղաքականության ու բողոքարկման մեխանիզմների ամփոփագիրը: Որպես «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի տարեկան հաշվետվության մաս, www.armwater.am կայքում տեղադրվում են բնապահպանական և սոցիալական ազդեցությունները, առողջապահության և անվտանգության կատարողականները, արտաքին բողոքի մեխանիզմները: Դրանք ներկայացվում են նաև գյուղապետարանի/քաղաքապետարանի գրասենյակներում, ինչպես նաև տրամադրվում դիմելու դեպքում:

Կապան և Ջերմուկ քաղաքների նախագծի վերաբերյալ մասնագիտական եզրակացության, ազդակիր համայնքի և հասարակական կարծիքի հասարակական լուսմների անցկացման հայտարարությունները տպագրվել են 2013թ. նոյեմբերի 1-ին Հայաստանի Հանրապետություն օրաթերթում:

5.2 ՇՄՍԳ փաթեթի մշակում և ներկայացում հանրությանը

ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համաձայն՝ Ջերմուկ քաղաքի ջրահեռացման ցանցի բարելավում և Կապան քաղաքի ջրամատակարարման ցանցի բարելավում ծրագրերը պահանջում են բնապահպանական փորձաքննության անցկացում և համապատասխան եզրակացության ձեռքբերում: Այդ նպատակով նախորդ եռամսյակում պատրաստվել և ներկայացվել է «Շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության գնահատումը» երկու քաղաքների համար: Այնտեղ բերված են նախագծի սեղմ նկարագրությունը, բնապահպանական հիմնական պայմանների (հողային, ջրային ռեսուրսների, կենսաբազմազանության) նկարագրությունը, վերլուծվել են բնապահպանական և սոցիալական դրական և բացասական ազդեցությունները շրջակա միջավայրի վրա, առաջարկվել են դրանց մեղմացնելու միջոցառումները, կազմվել է շրջակա միջավայրի կառավարման պլան:

Կապան և Ջերմուկ քաղաքների նախագծերի վերաբերյալ մասնագիտական եզրակացության, ազդակիր համայնքի և հասարակական կարծիքի հասարակական լուսմներ են անցկացվել խորհրդատուի գրասենյակում համապատասխանաբար նոյեմբերի 12-ին և 13-ին:

5.3 ՇՄԱԳ փաթեթի վերաբերյալ մեկնաբանությունների ստացում

«Ջերմուկ քաղաքի ջրահեռացման ցանցի բարելավում» և «Կապան քաղաքի ջրամատակարարման ցանցի բարելավում» ծրագրերի վերաբերյալ «Բնապահպանական Փորձաքննություն» ՊՈԱԿ-ի կողմից ստացվել է դրական եզրակացություն և ՇՄԱԳ-ի վերաբերյալ որևէ դիտողություն չի ստացել:

5.4 Շահառուների ներգրավվածության ծրագիր

Աշխատանքների մեկնարկից մոտ երկու շաբաթ առաջ շինարարական աշխատանքների թարմացված գրաֆիկը կներկայացվի յուրաքանչյուր գյուղապետի/քաղաքապետի գրասենյակ: Աշխատանքների և բողոքի ներկայացման մեխանիզմների հասանելիության վերաբերյալ տեղեկատվությունը կտրամադրվի նաև «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի համապատասխան ստորաբաժանումներում:

Շահառուների ցանկը և ներգրավման մեխանիզմները ներկայացված են [հավելված 5](#)-ում:

6. ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄ

ՀՓՔՁԾ-ի բոլոր փուլերում (տեխնիկատնտեսական ուսումնասիրություն, ՇՄԱԳ ընթացակարգ, շինարարություն, շահագործում և պահպանում, օբյեկտի փակում և փակումից հետո տեղանքի վերականգնում) ծրագրի շահառուներին պետք է հնարավորություն տրվի ներկայացնել իրենց մեկնաբանությունները, բողոքները, տեղեկատվության հարցումները և ստանալ հետադարձ կապ հաղորդակցության հարմար ուղիներով: Այդ ուղիները և հաղորդակցության գործընթացն այն բողոքարկման մեխանիզմի բաղադրիչներն են, որը պետք է ստեղծի և մատչելի դարձվի ծրագրի ընթացքում: Մեխանիզմը կարող ճշգրտվել ՀՓՔՁԾ-ի ընթացքում: Այդ դեպքում փոփոխությունների մասին տեղեկությունները պետք է ստանալով շահառուներին: «Բողոքարկում» տերմինը ենթադրում է խնդրի առկայության հավանականություն: Սակայն, գործնականում, համայնքներին հաճախ հարմար է օգտագործել նույն ուղիները ոչ միայն բողոք հայտնելու, այլ նաև հարցեր ուղղելու, տեղեկատվություն խնդրելու և առաջարկություններ անելու համար: Համայնքները կարող են օգտագործել այս ուղիները նաև իրենց դրական հետադարձ կապը հայտնելու համար: Սույն Ծրագրի կողմնակիցները պետք է հիշեն, որ չպատասխանած հարցերը կամ ուշադրության չարժանացած խնդրանքները կարող են պրոբլեմի վերածվել, ուստի դրանց պետք է անդրադառնալ անմիջապես: Հարց տված կամ խնդրանք ներկայացրած անձին (անձանց) անհրաժեշտ է ծանուցել, թե ով է պատասխանելու դրան և երբ: Ծրագրի ՇԿՆՊ-ն ներառում է արտաքին և ներքին շահառուներից բողոքներ ստանալու և դրանց անդրադառնալու մեխանիզմներ:

6.1 Բողոքարկման մեխանիզմ արտաքին շահառուների համար

Արտաքին շահառուների համար բողոքարկման մեխանիզմը մի գործընթաց է, որը կենտրոնանում է հիմնականում ՀՓՔՁԾ-ի մակարդակով ազդակիր համայնքներից ծրագրի հետ առնչվող բողոքները ստանալու, գնահատելու և դրանց անդրադառնալու վրա: Բողոքարկման մեխանիզմը տարբերվում է վեճեր լուծելու այլ մեխանիզմներից (օրինակ, դատարաններ, վարչական համակարգ և այլն) նրանով, որ նա առաջարկում է տեղական, պարզեցված և փոխադարձ շահավետ ձևով հարցը կարգավորելու առավելությունները՝ ՀՓՔՁԾ-ի և համայնքի միջև հարաբերությունների շրջանակներում:

Բողոքարկման մեխանիզմի ճիշտ ձևով նախագծված և իրականացված կառավարման ընթացակարգերը կարող են օգուտ բերել ինչպես ՀՓՔՁԾ-ին, այնպես էլ համայնքներին՝

ավելացնելով փոքր վեճերն արագ, առանց մեծ ծախսերի և ողջամտորեն արդարացի կերպով լուծելու հավանականությունը՝ առանց փոխանցելու բողոքը վեճեր լուծելու այլ (պաշտոնական) մարմիններ: Բողոքարկման մեխանիզմները կարող են օգնել ի հայտ բերելու և լուծելու հարցը՝ առանց հասցնելու այն մինչև պաշտոնական կարգավորման մեթոդները, ներառյալ դատարանները: Որպեսզի բողոքարկման մեխանիզմը գործի արդյունավետ, կարևոր է որոշել բողոքի հետ աշխատանքի կառուցվածքը, նշանակել պատասխանատուներ մեխանիզմի իրականացման համար և բացատրել դրանք շահառուներին:

ՀՓՀՁԾ արտաքին շահառուների հարցերի, բողոքների և առաջարկությունների համար կոնտակտային հասցեն հետևյալն է.

Պրն. Նորիկ Գևորգյան
Ներդրումային Ծրագրերի Համակարգման Տնօրինության տնօրեն

Վարդանանց Փակուղի 8ա, Երևան 0010
Հեռ/Ֆաքս + 374 10 542877
ngevorgyan@armwater.am

Հասարակական դժգոհությունների նախնական ձևը ներկայացված է [հավելված 2](#)-ում:

Բողոքարկման մեխանիզմները ազդակիր համայնքների կարիքների վրա կենտրոնացնելու անհրաժեշտությունը հիմնավորվում է այն հանգամանքով, որ այդ համայնքները գտնվում են ծրագրի աշխատանքների ուղղակի, իսկ երբեմն նաև նշանակալի ազդեցության տակ, սակայն հաճախ չունեն կենսունակ հնարավորություն կամ կարողություն իրենց հարցը պաշտոնական կառույցներում, օրինակ՝ դատարաններում, բարձրացնելու համար: Դա հատկապես վերաբերում է համայնքի խոցելի խմբերին: Ծրագրի բողոքարկման մեխանիզմն արագ մատչելի միջոց է ապահովում համայնքների համար, որը թույլ է տալիս ուղղակիորեն, արագ և առանց որևէ ծախսերի, ներգրավելու նրանց և ընկերությանը խնդրի լուծմանը: Որպեսզի բողոքարկման մեխանիզմը լինի արդյունավետ, ծրագրի բոլոր շահառուները պետք է հասկանան այն և պաշտպանեն դրա նպատակները: Ազդակիր համայնքները պետք է տեղյակ լինեն և հասկանան, թե ինչ օգուտներ են բերում իրենց բողոքարկման մեխանիզմները: Կախված տեղական համայնքների վրա ծրագրի թողած ազդեցություններից, բողոքները կարող են փոխվել ըստ ծրագրի փուլերի: Շատ դեպքերում բողոքներն ամենից քիչ են նախաշինարարական փուլում, դրանք հասնում են առավելագույնի շինարարության ժամանակ, և համեմատաբար քիչ են աշխատանքներն ավարտելիս: Սովորաբար, շինարարության փուլում ազդեցությունների մասշտաբն ավելանում է, և համայնքների

սպասումները տնտեսական օգուտներից ամենից բարձրն են: Ծրագրի բողոքարկման մեխանիզմը պետք է անդրադառնա նաև նախապես չակնկալված բողոքներին: ՀՓՔՁԾ-ն պետք է պարբերաբար ստուգի բողոքարկման գործընթացի համապատասխանությունը մասնակից համայնքների հետ և համաձայնեցնի փոփոխությունները: Հանրային լսումների ժամանակ բարձրացրած հարցերը և մեկնաբանությունները կգրանցվեն և հաշվի կառնվեն նախագծման և ՀՓՔՁԾ-ի իրականացման ժամանակ:

6.2 Բողոքարկման մեխանիզմ ներքին շահառուների համար

Ծրագիրը կստեղծի բողոքարկման մեխանիզմ ներքին շահառուների համար, այդ թվում՝ ՀՋԿ-ի աշխատողների և ՀՓՔՁԾ-ի իրականացման մեջ ներգրավված կապալառուների աշխատողների համար:

6.3 Բողոքարկման մեխանիզմ աշխատողների համար

Համաձայն ԶՎԵԲ ԿՊ2-ի, «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ն կապահովի բողոքարկման մեխանիզմ աշխատողների համար (և նրանց կազմակերպությունների համար, եթե դրանք գոյություն ունեն), որպեսզի նրանք կարողանան բարձրացնել իրենց աշխատանքային վայրի հետ առնչվող ողջամիտ մտահոգությունները: Մեխանիզմը պետք է ներառի ղեկավարության համապատասխան մակարդակ և առանց հապաղելու անդրադառնա մտահոգող խնդրին՝ հասկանալի և թափանցիկ գործընթաց կիրառելու միջոցով, որը հետադարձ կապահովի մտահոգություն հայտնողների հետ՝ առանց որևէ հետևանքների վերջիններիս համար: Բողոքարկման մեխանիզմը պետք է չխոչընդոտի դիմելն այլ վարչական կամ դատական ասյաններին, որոնք մատչելի են օրենքով կամ միջնորդային դատավարության միջոցով, ոչ էլ փոխարինի կոլեկտիվ համաձայնագրերով նախատեսված բողոքարկման մեխանիզմները: ԶՎԵԲ ԿՊ2-ի 19 բաժինն ասում է նաև, որ բողոքարկման մեխանիզմը մատչելի պետք է լինի նաև ոչ վարձով աշխատող աշխատողների համար: Բողոքարկման մեխանիզմը պաշտոնապես նկարագրված է ՀՀ «Աշխատանքային օրենսգրքում» (25-27 հոդվածներ): Մեխանիզմը պետք է նաև կազմի ՀՋԿ ՓԲԸ-ի անձնակազմի աշխատանքային պայմանագրերի մասը: Այդ փաստաթղթերը կարգավորում են գործատուի և արհմիության դերերը, իրավունքները և պարտականությունները: Աշխատողները պետք է իմանան այդ դերերը, կոլեկտիվ պայմանագրի պայմանները, ինչպես նաև համապատասխան արհմիության նախագահի կոնտակտային մանրամասները:

Բողոքները այն դժգոհությունները և խնդիրներն են, որոնք աշխատողները բարձրացնում են իրենց գործատուների առջև: Դրանք կարող են առնչվել տարբեր փոքր ու մեծ խնդիրների հետ, օրինակ՝ ինչպես են վերաբերվում աշխատողներին, գործողություններ, որ գործատուն մտադիր է իրականացնել, խտրականություն աշխատատեղում, ավելի մանր ամենօրյա վեճեր, ինչպես օրինակ՝ վատ հարաբերություններ երկու աշխատողների միջև կամ անհամաձայնություն արձակուրդների հարցում և այլն:

Կարևոր է, որ դժգոհության դեպքում աշխատողներն իմանան իրականացվելիք գործողությունները: Անհրաժեշտ է ապահովել այնպիսի ընթացակարգեր, որ բոլորի հանդեպ համանման պայմաններում ցուցաբերվի նույն վերաբերմունքը, խնդիրները լուծվեն արդար ու ողջամիտ կերպով և ժամանակին: Աշխատողների բողոքարկման մեխանիզմի հիմնական սկզբունքները ներկայացված են 6-1- աղյուսակում:

Աղյուսակ 6-1: Ծրագրում ներգրավված ընկերությունների աշխատողների բողոքարկման մեխանիզմի սկզբունքները.

Սկզբունք	Նկարագրություն
Աշխատողների և ղեկավարների իրազեկվածություն	Բոլոր աշխատողները՝ աշխատանքի ընդունվելու պահին պետք է տեղեկացվեն բողոքարկման մեխանիզմների մասին, իսկ դրանց աշխատանքի մանրամասները պետք է լինեն հեշտ մատչելի, օրինակ՝ ձեռնարկների միջոցով: Աշխատողները պետք է իմանան, թե ում կարող են դիմել բողոք ունենալու դեպքում և ինչ աջակցություն կարող են ակնկալել: Այն ղեկավարները, որոնք գործ կունենան բողոքների հետ, ինչպես նաև այն աշխատատեղերի ներկայացուցիչները, որոնք կարող են ներգրավված լինել այս գործընթացում, նույնպես պետք է ծանոթ լինեն ընթացակարգերի հետ և ուսուցում անցած լինեն դրանք կիրառելու թեմայով:
Պարզություն և անհրաժեշտություն	Ընթացակարգերը պետք է լինեն հնարավորին չափ պարզ՝ խուսափելով ոչ անհրաժեշտ վարչական փուլերից: Պաշտոնական բողոք ներկայացնելը պետք է համարվի վերջին հնարավորություն, երբ արդեն սպառված են ոչ պաշտոնական մեթոդները: Սովորական, առօրյա խնդիրները հաճախ ավելի լավ կարող են կարգավորվել գծային կառավարիչների հետ ոչ պաշտոնական հանդիպումների միջոցով: Եթե վերջիններիս հետ կայացած հանդիպումների ժամանակ չի հաջողվում լուծել խնդիրը, դեռ հնարավորություն կա խթանել ոչ պաշտոնական մոտեցում՝ առանց գործի դնելու պաշտոնական ընթացակարգը: Օրինակ, մարդկային ռեսուրսների գծով ղեկավարը կարող է անցկացնել ոչ պաշտոնական հանդիպում կամ քննարկում: Սակայն սոսկ աշխատողների «առաջարկությունների արկղի» առկայությունը չի հանդիսանում հստակ և ուղղակի բողոքարկման մեխանիզմի ճիշտ այլընտրանք, որի գործառնություններն ու եզրահանգումները պետք է պարզ լինեն աշխատողների համար:

Սկզբունք	Նկարագրություն
Արդիական պահելը	Ընթացակարգը պետք է պարբերաբար ստուգվի և թարմացվի՝ վկայակոչելով նոր նորմատիվային ուղեցույցներ, պայմանագրերի և ներկայցումների փոփոխությունները:
Գաղտնի և անկողմնակալ ընթացակարգ	Գործընթացը պետք է ապահովի բողոքողի գաղտնիությունը: Չնայած ընթացակարգերը կարող են սահմանել, որ դժգոհությունները սկզբից պետք է ներկայացվեն աշխատողների գծային կառավարիչներին, պետք է հնարավորություն նախատեսվի նաև բողոքը սկզբից այլընտրանքային ղեկավարի, օրինակ՝ մարդկային ռեսուրսների (անձնակազմի) ղեկավարի առջև բարձրացնելու հարցը: Գործընթացի եզրահանգումները պետք է հասկանալի ձևով բացատրվեն բոլոր կողմերին:
Չպատժելը	Ընթացակարգերը պետք է ապահովեն, որ դժգոհություն առաջ քաշած աշխատողը որևէ կերպ չպատժվի:
Ողջամիտ ժամանակացույց	Ընթացակարգերը պետք է բավարար ժամանակ նախատեսեն բողոքն ամբողջությամբ քննելու համար, սակայն նպատակը պետք է լինի արագ լուծումներ տալը: Ինչքան երկար շարունակվեն բողոքին բերած հանգամանքները, այնքան ավելի դժվար կլինի երկու կողմերին էլ դրանից հետո վերադառնալ նորմալ վիճակին: Ընթացակարգի յուրաքանչյուր փուլի համար պետք է որոշվեն ժամկետային սահմաններ: Օրինակ, բողոքն առաջ քաշելու և այն քննելու համար հանդիպում կազմակերպելու միջև:
Վիճարկելու իրավունք	Աշխատողը պետք է ունենա վիճարկելու իրավունք, եթե նա համաձայն չէ սկզբնական եզրահանգման հետ:
Ուղեկցող ունենալու իրավունք	Աշխատողը պետք է իրավունք ունենա ցանկացած լսումի կամ հանդիպման ժամանակ ուղեկցվել գործընկերների, ընկերների կամ արհմիության ներկայացուցչի հետ:
Զգայունություն խոցելի անձնակազմի նկատմամբ	Ընթացակարգը պետք է նախագծվի այնպես, որ այն աշխատողները, որոնք իրենց համարում են հատկապես խոցելի (օրինակ՝ կանայք, էթնիկ/կրոնական փոքրամասնություններ, ներգաղթածներ, երիտասարդ աշխատողներ, հաշմանդամն աշխատողներ) չխուսափեն բողոք ներկայացնելուց: Բողոք ներկայացնելու գործընթացը պետք է լինի խոհեմ, որպեսզի հնարավորություն տրվի աշխատողներին այնպես ներկայացնել բողոքը, որ մյուսները չհիմանան դրա մասին: Լավ կլինի, եթե լինեն կին և տղամարդ աշխատողներ բողոքներն ընդունելու և վարելու համար, որպեսզի աշխատողները կարողանան իրենք որոշել, թե ում հետ խոսեն: Ամենից խոցելի անձնակազմի համար հատկապես կարևոր է գաղտնիությունը և անպատժվելիությունը (տես վերը), ուստի նրանք կուզենան մնալ անանուն: Սակայն, անանուն ներկայացված բողոքը կարող է հետ պահել գործատուին խնդիրը լուծելուց և հետադարձ կապ տալուց: Այնուամենայնիվ, եթե աշխատողը ցանկանում է բողոքը ներկայացնել առանց նշելու իր անունը, դա պետք է թույլ տրվի նրան:
Գրանցումների վարում	Բողոքը պաշտոնապես ներկայացնելուց հետո կարևոր է վարել ճիշտ գրանցումներ՝ թափանցիկությունը խթանելու, գործընթացը ստուգելու և որոշում կայացնելու համար: Հնարավորության դեպքում սկզբնական բողոքը պետք է լինի գրավոր: Պետք է գրանցել

Սկզբունք	Նկարագրություն
	նաև գործատուի պատասխանը, բոլոր ձեռնարկված միջոցները՝ դրանց հիմնավորմամբ: Օրինակ՝ բողոքի լսումները և եզրահանգումները:
Կապը կոլեկտիվ պայմանագրի և օրենսդրության հետ	Բողոքի ընթացակարգերը կարող են ներառվել կոլեկտիվ համաձայնագրերում: Բողոքի ընթացակարգերը սահմանված են Աշխատանքային օրենսգրքում: Աշխատատեղի գործընթացները պետք է համապատասխանեն դրանց:

Կապալառու կազմակերպության աշխատակիցները կարող են ներկայացնել իրենց հարցերը, դժգոհությունները և առաջարկությունները (օր. [հավելված 3](#)-ում ներկայացված ձևով) ՀԶԿ կողմից հիմնադրված ծրագրի իրականացման գրասենյան (ՄԻԳ).

Պրն. Նորիկ Գևորգյան
Ներդրումային Ծրագրերի Համակարգման Տնօրինության տնօրեն
Վարդանանց Փակուղի 8ա, Երևան 0010
Հեռ/Ֆաքս + 374 10 542877
ngevorgyan@armwater.am

6.4 Բողոքարկման մեխանիզմ կապալառուների համար

Կապալառուների աշխատողների և ներգործված համայնքի համար բողոքարկման մեխանիզմի առկայությունը կարող է համարվել լավ գործելակերպի և կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության ցուցանիշ: Բողոքարկման մեխանիզմի առկայությունը կարող է ներառվել որպես պահանջ կապալառուների ընտրության ժամանակ, ինչպես դա խորհուրդ է տրվում ՎՁԵԲ-ի կողմից՝ շինարար կապալառուների աշխատուժին ներկայացվող պահանջներով (տես [հավելված 4](#)):

6.5 Բողոքարկման մեխանիզմի մոնիթորինգ և գնահատում

Կախված ծրագրի ազդեցության մեծությունից և բողոքների ծավալներից, մոնիթորինգի մեխանիզմները կարող են լինել շատ պարզ և իրենցից ներկայացնել պարզապես ստացված և լուծված բողոքներին հետևելը: Բողոքների գրանցումները պետք է պարունակեն ինչպես պաշտոնական, այնպես էլ ոչ պաշտոնական ելակետային տեղեկություններ կանոնավոր մոնիթորինգի համար: Ուստի հետևելու նույնիսկ հասարակ համակարգը պետք է հնարավորություն տա ի մի բերել տեղեկատվությունը և հասկանալ Ծրագրի կողմից ստացված բողոքների պատկերը և դրանք լուծելու ձևերը:

7. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1: Շահագրգիռ կողմերի ցանկ

Հավելված 2: Հանրային բողոքի ձև

Հավելված 3: Բողոքի ձև աշխատողների և վարձու հիմունքներով ներգրավված աշխատողների համար

Հավելված 4: ՎՋԵԲ աշխատանքային պահանջները շինարարության կապալառուներին

Հավելված 5: Շահառուների իրազեկվածություն

Հավելված 6: Նկարներ

Հավելված 1: Շահագրգիռ կողմերի ցանկ

Շահագրգիռ կողմ	Բնակչություն	Կոնտակտային անձ	Կոնտակտային հասցե
Միջազգային կազմակերպություններ			
ՎՋԵԲ	-	Շրջակա միջավայրի և կայուն զարգացման վարչություն Շրջակա միջավայրի և սոցիալական ուսումնասիրություններ	One Exchange Square London EC2A 2JN United Kingdom Հեռ: +44 20 7338 7158 Ֆաքս: +44 20 7338 6848 Էլ. հասցե: environmentandsocial@ebrd.com
ՎՋԵԲ տարածաշրջանային գրասենյակ	-	Ջոհան Ֆրոդոլմ Գլխավոր բանկիր Մունիցիպալ և բնապահպանական ենթակառուցվածք	Վերակառուցման և զարգացման եվրոպական բանկ Վրաստանի հանրապետություն, ք. Թբիլիսի 0102, Մարյանիշվիլի փ. 6 Հեռ: +995 322 447 407 Էլ. հասցե: Fredholm@ebrd.com
ՎՋԵԲ հայաստանյան գրասենյակ	-		
UNDP հայաստանյան գրասենյակ	-	Բարկեն Բաբայան Ծրագրերի կոորդինատոր	ՀՀ, ք. Երևան 0010, Պ. Ադամյան փ. 14 Հեռ: (374 10) 56 02 12 Ֆաքս: (37410) 56 14 06
USAID հայաստանյան գրասենյակ	-	Միսոն Սարգսյան Շրջակա միջավայրի և բնական պաշարների և ենթագետիկայի գրասենյակ	ՀՀ, ք. Երևան 0082, Ամերիկայի պող. 1 Հեռ: +37410 46 47 00 Ֆաքս: +37410 46 47 28 Էլ. հասցե: ssargsyan@usaid.gov
ՀԲ հայաստանյան գրասենյակ	-	Զարա Թոխմախյան ՀԲ Գործառնությունների մասնագետ	ՀՀ, ք. Երևան 0015 Գ. Լուսավորչի փ. 9 (374-10) 520992, 524884 /240 Ztokhmakhian@worldbank.org
ԱԶԲ գլխամաս	-	Կեսար Լորենս Քաղաքաշինության և ջրային բաժին Կենտրոնական և Արևմտյան Ասիայի վարչություն	ԱԶԲ Հեռ: (+632) 683-1798 Ֆաքս: (+632) 636-2484 Էլ. հասցե: cllorens@adb.org
ԱԶԲ հայաստանյան գրասենյակ	-	Դայվիդ Դոլ Հայաստանում մշտական ներկայացուցիչ	ՀՀ, ք. Երևան 0010, Վ. Սարգսյան փ. 10 3-րդ հարկ, սենյակներ 79-81, Պիպա Գրանդե Հեռ: +374 10 546373 Ֆաքս: +374 10 546374 Էլ. հասցե: ddole@adb.org
Կառավարական կազմակերպություններ			
Տարածքային կառավարման նախարարություն	-	Կարեն Իսախանյան ՀՀ տարածքային կառավարման նախարարության աշխատակազմի ղեկավար	Հեռ: (+37410) 511 302 Էլ. հասցե: k.isakhanyan@mta.gov.am
Բնապահպանության նախարարություն	-	Էդգար Փիրումյան ՀՀ բնապահպանության	Հեռ: (+374 10) 58 54 19 Էլ. հասցե: e.pirumyan@mnp.am

		նախարարության աշխատակազմի ղեկավար	
Առողջապահության նախարարություն	-	Սուրեն Քրմոյան ՀՀ Առողջապահության նախարարության աշխատակազմի ղեկավար	Հեռ: 56 43 20 Էլ. հասցե: gencounsel@moh.am
Քաղաքաշինության նախարարություն	-	Մասիս Բաղդասարյան ՀՀ Քաղաքաշինության նախարարության աշխատակազմի ղեկավար	Հեռ: +374 10 52-43-67
Տրանսպորտի նախարարություն	-	Գագիկ Գրիգորյան ՀՀ Տրանսպորտի նախարարության աշխատակազմի ղեկավար	Հեռ: (010) 59-00-09 Էլ. հասցե: staff@mtc.am
Տարածքային կառավարման մարմիններ			
Սյունիք մարզպետարան	-	Ռազմիկ Ղազարյան ՀՀ Սյունիքի մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ Սյունիքի մարզ, 3301, ք. Կապան, Գ. Նժդեհի 1. (+374) 10 287822 Կայք: http://syunik.gov.am Էլ. հասցե: syunik@mta.gov.am
Գեղարքունիքի մարզպետարան	-	Սևակ Խղաթյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ Գեղարքունիքի մարզ, ք. Գավառ, Գր. Լուսավորչի փ. 36 Կայք: http://gegarkunik.gov.am Էլ. հասցե: gegarkunik@mta.gov.am
Լոռու մարզպետարան	-	Աշոտ Մանուկյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ Լոռու մարզ, ք.Վանաձոր, 2001, Հայքի հրապարակ Հեռ.: (+ 374 322) 2-32-40 Կայք: http://lori.gov.am
Շիրակի մարզպետարան	-	Խաչատուր Պողոսյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ, ք. Գյումրի, Գ.Նժդեհի 16 Հեռ. (0312) 3-26-10 Կայք: http://shirak.gov.am
Կոտայքի մարզպետարան	-	Մարգարետ Գարեգինյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	Հասցե՝ Հայաստանի Հանրապետություն, Կոտայքի մարզ, ք. Հրազդան, 2301, Կենտրոն թաղամաս, Վարչական շենք Հեռ.:/Ֆաքս՝ (+374233) 2-36-63 Կայք: http://kotayk.gov.am
Վայոց ձորի մարզպետարան	-	Կամո Սահակյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ, ք. Եղեգնաձոր, Շահումյան 5 Հեռ: (+374) 28-74-01; (0281) 2-25-22 Կայք: http://vdzor.gov.am
Տավուշի մարզ	-	Սվետլանա Դավթյան Մարզպետարանի աշխատակազմի ղեկավար	ՀՀ, ք.Իջևան Սահմանադրության 1 Հեռ./Ֆաքս: (+374) 263 3-23-56 Կայք: http://tavush.gov.am
Համայնքային կառավարման մարմիններ			
Բյուրեղավան	8551	Հակոբ Բալասյան Քաղաքապետ	ՀՀ ք. Բյուրեղավան, Վազգեն Ա Վեհափառի փողոց, թիվ 1 վարչական շենք Հեռ: (+374222) 6-32-36, (+374-222) 6- 52-03 Էլ. հասցե: Բյուրեղավան@mail.ru
		Վլադիմիր Վաթյան	Հեռ: +374 95957767
		Աշոտ Հարությունյան	Հեռ: +374 95957737

		Աղասի Տոնոյան	Հեռ: +374 95957769
Կապան	45400	Արթուր Աթայան Քաղաքապետ	Հեռ: (0285) 52036, (010)281896 Էլ. հասցե: Կապան.syunik@rambler.ru
		Քոչարյան Արման	Հեռ: +374 096-80-60-84
		Զաքարյան Հարություն	Հեռ: +374 095-95-78-61
		Արշակյան Սյավիկ	Հեռ: +374 095-95-78-67
		Բարկեն Ստեփանյան	Հեռ: +374 095-95-78-68
Ճամբարակ	7400	Յուրա Ավայան Քաղաքապետ	ՀՀ քաղաք Ճամբարակ, Գարեգին Նժդեհի 125 Հեռ. +374 265 2 22 55, 091755100 Էլ. հասցե: chambarakcityhall@rambler.ru
		Բայան Գագիկ	Հեռ: +374 099-99-21-07
		Սարիբեկյան Գայանե	Հեռ: +374 095-95-78-56
Արուսյան	47612	Կարապետ Գուլոյան Քաղաքապետ	Հեռ: (0222) 20365, (093) 360606
		Մակիչ Մնացականյան	Հեռ: +374 95957756
		Վահան Փիլիպոսյան	Հեռ: +374 95957724
Սևան	23467	Ռուդիկ Ղուկասյան Քաղաքապետ	ՀՀ ք. Սևան, Նաիրյան 164 Հեռ.: +374 261 2 43 23 Կայք: http:// Սևան_btic@yahoo.com
		Աշոտ Ղուկասյան	Հեռ: +374 095-95-78-72
		Մխիտար Գալստյան	Հեռ: -374 095-95-78-82
Մարտունի	12134	Բագրատ Հարությունյան Քաղաքապետ	Հեռ.: +374 262 4 66 26,094418463,094422239 Էլ. հասցե: Մարտունիhamaynq@mail.ru
		Հայրապետյան Սերյոժա	Հեռ: +374 096-80-20-14
		Կարապետյան Արամ	Հեռ: +374 095-95-78-51
Սարուխան	8494	Վահան Գևորգյան Համայնքապետ	ՀՀ, գ. Սարուխան, Հենրիկ Արքահամյանի 120 հեռ. +374 264 6 03 40, 077415130 Էլ. հասցե: edgarsaruxan@mail.ru
		Կարապետյան Գնել	Tel: +374 091-21-81-67
Գավառ	25700	Գուրգեն Մարտիրոսյան Համայնքապետ	ՀՀ, ք. Գավառ, Գրիգոր Լուսավորչի 12 Հեռ.: +374 264 2 34 23 Էլ. հասցե: Գավառmeria@rambler.ru
		Էդոյան Վազգեն	Հեռ: +374 096-80-60-87
		Արզաքանյան Ավետիք	Հեռ: +374 095-95-78-7
Տաշիր	8600	Էդգար Արշակյան Քաղաքապետ	ՀՀ, Քաղաքային հրապարակ, 2101. ք. Տաշիր Հեռ.: (+374 254)2-22-41 Էլ. հասցե: Տաշիրiqaxaqapetaran@mail.ru Կայք: www.Տաշիրcity.am
		Սուքիասյան Վանիկ	Հեռ: +374 95957743
		Աղաջանյան Ռուբիկ	Հեռ: +374 95957793
Ախթալա	2400	Հայկազ Խաչիկյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք. Ախթալա, Արուսյան 17, 1709 Հեռ: (+374 253) 5-22-64 Էլ. հասցե: akhtaia2008-2010@mail.ru

		Վահան Թորոսյան	Հեռ: +374 95957797
Սպիտակ	15351	Գագիկ Սահակյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք.Սպիտակ Շահումյան 7, 1804, Հեռ: (+374 255) 2-25-00 Էլ. հասցե: gsahakyan@rambler.ru
		Շավարշ Մաթոսյան	Հեռ: +374 95958705
		Լաուրա Առաքելյան	Հեռ: +374 95958705
Ջրաշեն	3357	Վահան Ուռուսյան Համայնքապետ	ՀՀ, գ.Ջրաշեն, 1821 Հեռ: (+374 255) 6-03-23 Էլ. հասցե: shushanik-asatryan@mail.ru
Ազատամուտ	2644	Ժորա Մարտիրոսյան Համայնքապետ	ՀՀ, գ. Ազատամուտ, Անտոնյան 1-Ա Հեռ: (+374 263) 6 05 50,
Իջևան	20634	Վարդան Ղալումյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք. Իջևան, Երևանյան 5 Հեռ: (+374 263) 3 21 38, 3 41 55, 0 94 01 01 94
		Ռաֆիկ Մարկոսյան	Հեռ: +374 95957738
		Վաչիկ Հակիբյան	Հեռ: +374 95958716
Դիլիջան	22321	Արմեն Սանթրոսյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք. Դիլիջան, Մյասնիկյան 55 Հեռ: (+374 268) 2 25 85, 2 33 62, 094 99 55 99
		Համլետ Մարտիրոսյան	Հեռ: +374 95957748
		Պաշիկ Մարտիրոսյան	Հեռ: +374 95957758
Արթիկ	17417	Արսեն Աբրահամյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք. Արթիկ, Ազատության հրապարակ 1 Հեռ: 5-20-21, 5-20-36, 5-20-38 Էլ. հասցե: qax.Arthik@mail.am
		Մանանդյան Նաիրա	Հեռ: +374 095552584
		Ասոյան Նելլի	Հեռ: +374 095552587
Ջերմուկ	6401	Վարդան Հովհաննիսյան Քաղաքապետ	ՀՀ, ք. Ջերմուկ, Մյասնիկյան փ., շենք 8 Հեռ: (+374 287) 2 12 12, 2 12 02
		Սեդրակյան Նորայր	Հեռ: +374 091-22-24-05
		Մանուկյան Գագիկ	Հեռ: +374 096-80-20-19

Հավելված 2: Հանրային բողոքի ձև

<p>Ծրագրի իրականացման գրասենյակ Երևանում Հեռ. +374 10 542877 Fax: +374 10 542877 Էլ. Փոստ. ngevorgyan@armwater.am</p>		
<p>ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՓՈՔՐ ՔԱՂԱՔՆԵՐԻ ՋՐԱՄԱՍՏԱԿԱՐԱՐՄԱՆ ԾՐԱԳՐԻ</p> <p>ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԲՈՂՈՔԻ Ձև</p>		
<p>Մեկնաբանություններ և առաջարկություններ ներկայացնողի կոնտակտային մանրամասները Մենք կուզենայինք, որ Դուք՝ եթե հնարավոր է, նշեք Ձեր անունը, հասցեն և էլեկտր. փոստի հասցեն: Եթե չեք ցանկանում, որ Ձեր անունը հայտնի դառնա մեզ, խնդիր չկա: Ստորև վանդակում գրեք «ԱՆԱՆՈՒՆ»: Ձեր բողոքն ամեն դեպքում կքննվի ՀԶԿ ՓԲԸ-ի կողմից: Դուք կարող եք գրել հակառակ կողմի կամ լրացուցիչ էջերի վրա: Դուք չպետք է լրացնենք այս ձևի մոխրագույն մասերը: Թողեք Ձեր բողոքը գրանցելու և մեր պատասխանի համար են: Այս ձևը լրացնելուց հետո այն կարող եք ներկայացնել նամակով, ֆաքսով կամ էլ. փոստով Ծրագրի իրականացման գրասենյակ (կոնտակտային մանրամասները տես ստորև):</p>		
Անուն		
Հասցե		
Հեռախոս.	Էլ. փոստի հասցե.	
Հայաստանի փոքր քաղաքների ջրամատակարարման ծրագրի իրականացմանը վերաբերող բողոքներ		
Ի՞նչ է տեղի ունեցել:		
Ինչու՞ է դա խնդիր դառել Ձեզ համար: Ինչո՞վ է դա խանգարում Ձեզ:		
Որտե՞ղ է դա տեղի ունեցել:		
Ե՞րբ է դա տեղի ունեցել: Մեկ անգամ (ամսաթիվ) _____	Մի քանի անգամ (քանի՞ անգամ) _____	Շարունակվող խնդիր է _____
Ի՞նչ կուզենայիք, որ արվեր վիճակը բարելավելու համար:		
Հաղորդակցման ո՞ր լեզուն եք գերադասում. <input type="checkbox"/> հայերեն <input type="checkbox"/> ռուսերեն <input type="checkbox"/> անգլերեն		
ԲՈՂՈՔԻ ԿԱՐԳԱՎԻՃԱԿԸ		
Ինչպե՞ս է ստացվել բողոքը. <input type="checkbox"/> անձամբ <input type="checkbox"/> հեռախոսով <input type="checkbox"/> փոստով <input type="checkbox"/> էլ. փոստով <input type="checkbox"/> այլ ձևով (խնդրում ենք նկարագրել).....		
Բողոքի գրանցման ամսաթիվ.	Բողոքի համար.	Գրանցեց.
Պե՞տք է պատասխանել. այո/ոչ	Պատասխանը պատրաստելու համար պատասխանատու անձ.	
Պատասխանն ուղարկած է (ամսաթիվ).	Բողոքը գրանցված է (ամսաթիվ).	

Հավելված 3: Բողոքի ձև աշխատողների և վարձու հիմունքներով ներգրավված աշխատողների համար

ՊԱՇՏՈՆԱԿԱՆ ԲՈՂՈՔ

Բողոքը սահմանվում է որպես գործողություն, անգործություն կամ դեպք, որը՝ աշխատողի կարծիքով, հանդիսանում է անարդարություն և կարող է հաստատվել փաստացի տեղեկությունների հիման վրա: Այն կարող է վերաբերել գործատուի և աշխատողի միջև հարաբերություններից բխող ցանկացած հարաբերությանը, այդ թվում, սակայն ոչ միայն՝ փոխհատուցում, աշխատանքային ժամեր, աշխատանքային պայմաններ, աշխատողների կազմակերպություններում անդամություն, որևէ օրենքի կամ նորմատիվային ակտի մեկնաբանում կամ անհամաձայնություն: Այն չի ներառում տեղի փոփոխություն, ոչ կամովի փոխանցում, հեռացում, տեղափոխություն, պաշտոնի իջեցում կամ կասեցում:

Բողոքողի անունը. Պաշտոն. Աշխատանքի ընդունվելու ամսաթիվը.	Գործի տեղի հեռախոս. Տան հեռախոս. Բջջային հեռախոս. Էլ. փոստ.
---	--

Տան փոստային հասցե.	Աշխատանքի փոստային հասցե.
Բողոքն առաջացնելու դեպքը տեղի ունենալու ամսաթիվը, ժամանակը և վայրը:	Երբ Դուք իմացաք դեպքի մասին:

Բողոքի մանրամասն նկարագրությունը, այդ թվում ներգրավված այլ անձանց անունները՝ առկայության դեպքում:

Աշխատանքային օրենսգրքի կիրառվող նորմաները, կոլեկտիվ համաձայնագրի կանոնակարգերը:

Աշխատողների կազմակերպության հետ կապվելու ամսաթիվը (առնչության դեպքում):

Բողոքի առաջարկվող լուծումը:

Խնդրում ենք այս ձևով գործի մի պատճեն կազմել Ձեր անմիջական վերահսկողի համար և մի պատճեն պահել հնարավոր հետագա քայլի կամ քայլերի համար: Եթե Դուք 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում չեք ստանում պատասխան, կամ դժգոհ եք ձեռնարկված գործողությունից, կարող եք ձևի մի պատճեն կազմել վերահսկման հետագա մակարդակի համար:

Քայլ	Բողոքը ստացող վերահսկողի անունը	Ամսաթիվ	Բողոքողի ստորագրություն	Բողոքը ստացող վերահսկողի ստորագրություն
1				
2				
3				
4				

Հավելված 4: ՎՋԵԲ աշխատանքային պահանջները շինարարության կապալառուներին

Հարկադիր աշխատանքի արգելելը

Կապալառուն պարտավոր է բացառել հարկադիր կամ ստիպողական աշխատանքի օգտագործումը՝ այդ թվում ցանկացած ձևի պարտադրված կամ բանտարկյալների ոչ կամովի աշխատանքը: Հարկադիր կամ ստիպողական աշխատանք են հանդիսանում ոչ կամովի կատարված բոլոր աշխատանքները կամ ծառայությունները, որոնց հարկադրում են անհատին՝ ուժ կամ պատիժ կիրառելու սպառնալիքի տակ: Աշխատվողները չպետք է պարտադրվեն թողնել իրենց գործատուների մոտ իրենց ավանդները կամ ինքնությունը հաստատող վկայագրերը:

Մանկական աշխատանքի արգելելը

Կապալառուն պարտավոր է բացառել Հայաստանի օրենսդրությամբ սահմանված նվազագույն տարիքից՝ մասնավորապես 16 տարեկանից ցածր երիտասարդների վարձումը: 16-ից մինչև 18 տարեկան վարձված երիտասարդները չեն կարող վարձվել վտանգավոր աշխատանքների համար, իսկ այդ աշխատողի կողմից կատարվող ցանկացած աշխատանքի ռիսկը պետք է գնահատվի:

Խտրականության բացառում և հավասար վերաբերմունք

Կապալառուն պարտավոր է ապահովել ազգային օրենսդրության համաձայն խտրականության բացառումը և հավասար հնարավորությունները ու վերաբերմունքն աշխատանքի ընդունելու, ուսուցման և աշխատանքային պայմանների հարցերում: Կապալառուն պարտավոր է ապահովել նույն արժեք ունեցող աշխատանքի համար տղամարդկանց և կանանց հավասար վարձատրությունը:

Միությունների ազատություն

Բոլոր աշխատողներն իրավունք ունեն ձևավորել և միանալ արհմիություններին, կոլեկտիվ կերպով վարել բանակցություններ՝ ըստ Հայաստանի օրենքի: Կապալառուն պարտավոր է ապահովել, որ աշխատողների ներկայացուցիչների նկատման խտրականություն չցուցաբերվի, և նրանք պետք է հնարավորություն ունենան մտտենալ բոլոր աշխատատեղերին և իրականացնել իրենց ներկայացուցչական գործառնությունները:

Գրանցումների վարում

Կապալառուն պարտավոր է վարել ողջ աշխատակազմի և աշխատողների լրիվ գրանցամատյան, որում նշված լինի նրանց անունը, տարիքը, սեռը, այն աշխատանքի դասը, որի համար վարձվել է աշխատողը, աշխատանքային ժամերը, աշխատավարձի արված վճարումները և պահումները: Այդ գրանցամատյանը պետք է թարմացվի յուրաքանչյուր ամիս, և աշխատանքային ժամերին մատչելի լինի Բանկի կողմից նշանակված ներկայացուցչի համար:

Աշխատավարձեր

Կապալառուն պարտավոր է վճարել այնպիսի դրույքաչափերով աշխատավարձ և նպաստներ, որոնք համապատասխանում են նվազագույն օրենսդրական պահանջներին կամ տվյալ ոլորտի համար համաձայնեցված նվազագույն դրույքաչափերին: Չի թույլատրվում աշխատավարձի նվազեցում կարգապահական պատճառներով կամ ազգային օրենսդրությամբ չթույլատրված դեպքերում՝ առանց տվյալ աշխատողի հստակ համաձայնության: Նվազեցումները երբեք չպետք է բերեն նրան, որ աշխատողը ստանա ավելի քիչ գումար, քան կիրառվող նվազագույն աշխատավարձը:

Աշխատանքի անցնելուց առաջ բոլոր աշխատողները պետք է հստակ բանավոր և գրավոր տեղեկություն ստանան աշխատավարձի պայմանների մասին, ինչպես նաև ամեն անգամ վճարվելուց՝ վճարման տվյալ ժամանակահատվածի առանձնահատկությունների մասին: Վճարումները պետք է ժամանակին իրականացվեն անմիջապես տվյալ աշխատողին՝ վճարումների օրինական միջոցներով: Կապալառուն պարտավոր է պահել բոլոր վճարումների և պահումների գրանցումները:

Աշխատանքային ժամեր

Աշխատանքային ժամերը պետք է համապատասխանեն կիրառվող օրենքներին, կոլեկտիվ համաձայնագրերին և ոլորտի ստանդարտներին: Արտաժամյա աշխատանքը՝ եթե այն հնարավոր է, պետք է լինի կամավոր և չպահանջվի մշտապես: Այն պետք է միշտ վարձատրվի պարզևստրումային դրույքաչափով:

Առողջություն և անվտանգություն

Աշխատանքները սկսելուց առաջ կապալառուն պարտավոր է Բանկի կողմից նշանակված ներկայացուցչին տրամադրել գրավոր «Առողջապահության և անվտանգության քաղաքականությունը» և հատուկ ծրագրի համար պատրաստած «Առողջապահության և անվտանգության պլանը»: Կապալառուն պարտավոր է ապահովել անվտանգ ու առողջ աշխատանքային միջավայր և խթանել աշխատատեղերում աշխատանքային հիգիենայի և անվտանգության լավագույն պրակտիկան: Կապալառուն պարտավոր է կանոնավոր կերպով ուսուցանել և տեղեկացնել ողջ անձնակազմին, աշխատողներին, ինչպես նաև շինհրապարակում գտնվելու իրավունք ունեցող մարդկանց առողջապահական և անվտանգության հնարավոր վտանգների մասին, ինչպես նաև դժբախտ պատահարների, վնասվածքների և առողջության վատթարացման կանխարգելմանն ուղղված գործող միջոցառումների մասին:

Սոցիալական ապահովություն

Կապալառուն պարտավոր է հարգել սոցիալական ապահովության օրենքներից և վարձակալման հարաբերություններից բխող իր պարտականությունները աշխատակազմի և աշխատողների նկատմամբ, և այդ պարտավորություններից չի կարելի խուսափել միայն աշխատուժ վարձելու մեխանիզմների միջոցով:

Բողոքարկման մեխանիզմ

Կապալառուն պարտավոր է ապահովել, որ բողոքարկման մեխանիզմը մատչելի լինի բոլոր աշխատողների համար, և նրանք օգտվեն դրանից առանց անհաբեկված լինելու և հաշվեհարդարի վախի:

Հաշվետվողականություն

Կապալառուն պարտավոր է գրանցել աշխատանքային դժբախտ պատահարները և հիվանդությունները և տեղեկություններ ներկայացնել աշխատողներին և նրանց ներկայացուցիչներին գրանցման համակարգի մասին: Կապալառուն պարտավոր է տեղեկացնել լիազոր պաշտոնական մարմիններին աշխատանքային դժբախտ պատահարների և հիվանդությունների մասին և համապատասխան տեղեկություններ ներկայացնել աշխատողներին և նրանց ներկայացուցիչներին նկատված դեպքերի մասին: Կապալառուն պարտավոր է ներկայացնել պարբերական հաշվետվություններ (հաճախականությունը կհամաձայնեցվի Բանկի հետ) շինհրապարակներում՝ անմիջական և ոչ անմիջական աշխատողների աշխատանքային պայմանների կառավարման և մոնիթորինգի մասին:

Հավելված 5: Շահառուների իրազեկվածություն

Շահառուներ	Բնակչություն	Հաղորդակցություն	Առաջարկվող լրատվամիջոց
Ներքին շահառուներ			
Աշխատող	565	Ներքին տեղեկատվական բյուլետեն, բյուլետենների տախտակ առաջին հարկի հանգստի սենյակում: Հատուկ տեղեկություններ արագության սահմանափակումների, երթևեկության ժամերի մասին:	
Ժամանակավոր շինարարական աշխատողներ (2013-2014), ենթակապալառուներ	500	Տեղեկություններ պայմանագրի մասին, բյուլետենների տախտակ (երկու լեզուներով), ուսուցում: Բողոքարկման ընթացակարգ: Հատուկ տեղեկություններ արագության սահմանափակումների մասին, երթևեկության ժամեր, վարորդների անվտանգություն:	
Արտաքին շահառուներ			
Կապան		Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Կապան քաղաք, Գլխավոր փողոց 50 Հեռ. 095-95-78-07 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Կապան քաղաքի ամենամսյա թերթ Թեժ գիծ 1-71
Աբովյան	47612	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Աբովյան քաղաք, Գլխավոր փողոց 45 Հեռ. 095957705 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Աբովյան քաղաքի ամենամսյա թերթ Թեժ գիծ 1-71
Սևան	23467	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Սևան քաղաք, Գլխավոր փողոց 35 Հեռ. 095-95-78-16 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Սևան քաղաքի ամենամսյա թերթ Թեժ գիծ 1-71
Բյուրեղավան	8551	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Բյուրեղավան քաղաք, Գլխավոր փողոց 20 Հեռ. 095957712 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Բյուրեղավան քաղաքի ամենամսյա թերթ Թեժ գիծ 1-71
Դիլիջան	22321	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Դիլիջան քաղաք, Գլխավոր փողոց 30 Հեռ. 095957714	Դիլիջան քաղաքի ամենամսյա թերթ Թեժ գիծ 1-71

Շահառուներ	Բնակչություն	Հաղորդակցություն	Առաջարկվող լրատվամիջոց
		Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	
Իջևան	20634	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Իջևան քաղաք, Գլխավոր փողոց 40 Հեռ. 095957723 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Իջևան քաղաքի թերթ Թեժ գիծ 1-71
Սպիտակ	15351	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Սպիտակ քաղաք, Գլխավոր փողոց 35 Հեռ. 095957715 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Սպիտակ քաղաքի թերթ Թեժ գիծ 1-71
Ջերմուկ	6401	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Ջերմուկ քաղաք, Գլխավոր փողոց 20 Հեռ. 095-95-78-10 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Արթիկ	17417	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Արթիկ քաղաք, Գլխավոր փողոց 30 Հեռ. 095552582 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Արթիկ քաղաքի թերթ Թեժ գիծ 1-71
Գավառ	25700	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Գավառ քաղաք, Գլխավոր փողոց 50 Հեռ. 095-95-78-15 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Գավառ քաղաքի թերթ Թեժ գիծ 1-71
Մարտունի	12134	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Մարտունի քաղաք, Գլխավոր փողոց 30 Հեռ. 095-95-78-13 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Տաշիր	8600	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Տաշիր քաղաք, Գլխավոր փողոց 20 Հեռ. 095957718 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71

Շահառուներ	Բնակչություն	Հաղորդակցություն	Առաջարկվող լրատվամիջոց
Ազատամուտ	2644	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Ազատամուտ համայնք, Գլխավոր փողոց 10 Հեռ. 095957723 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Ճամբարակ	7400	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Ճամբարակ քաղաք, Գլխավոր փողոց 15 Հեռ. 095-95-78-17 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Ախթալա	2400	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Ախթալա քաղաք, Գլխավոր փողոց 15 Հեռ. 095957747 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Սարուխան	8494	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Սարուխան համայնք, Գլխավոր փողոց 30 Հեռ. 095-95-78-15 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Զրաշեն	3362	Հանրային առաջարկությունների արկղ, հանրային բյուլետենների տախտակ Քաղաքապետարանի շենք Զրաշեն համայնք, Գլխավոր փողոց 15 Հեռ. 095957715 Քաղաքային հանդիպում քաղաքապետարանում (պետք է հաստատվի)	Թեժ գիծ 1-71
Օրհուս կենտրոններ			
Կապան		kapan.aarhus@mail.ru , kapan@aarhus.am	+374 285/ 2-22-63
Դիլիջան		dilijan@aarhus.am	+374 268/2-31-38
Իջևան		ijevan@aarhus.am	+374 93 570-583
Գավառ		gavar@aarhus.am	+374 264 6-15-11

Հավելված 6: Նկարներ



Բյուրեղավան



Սարուխան