



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**USAID ARMENIA, SOCIAL PROTECTION SYSTEMS  
STRENGTHENING PROJECT**

**ԱՄՆ ՄՁԳ ՀԱՅԱՍՏԱՆ, ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ  
ՀԱՍՎԱԿԱՐԳԵՐԻ ՀՁՈՐԱՑՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ**

# ՀԱԶՈՂՎԱԾ ԾՐԱԳԻՐ

## ՍՊՀՀ հետազոտությունը խթանում է կենսաթոշակային ծառայությունների բարելավումը



Ինվեստիցիայի ծրագրերի մեկնում

*Նոր պայմանները թերևս խթանում են աշխատողների պատրաստակամությունը՝ ավելի լավ ծառայություններ մատուցելու հաճախորդներին:*



*Նախկին գրասենյակի պայմանները խոտուն են. թոշակառուն նստել է այլ աշխատակցի աթոռին:*

Վարդուհի Գևորգյանը՝ Սոցիալական ապահովության պետական ծառայության (ՍԱՊԾ) Քանաքեռ-Զեյթունի գրասենյակի տնօրենը, մեծ ոգևորությամբ է մեջբերում ԱՄՆ ՄՁԳ Սոցիալական պաշտպանության համակարգերի հզորացման (ՍՊՀՀ) ծրագրի կողմից կատարված Աշխատանքային գործընթացների գնահատման հետազոտությունից. «Ձեկույցը դարձավ հիմնական միջոց՝ բարելավված և մեր հաճախորդ թոշակառուների համար հեշտ հասանելի գրասենյակ ձեռք բերելու համար»:

2008թ. հունվարին ՍՊՀՀ ծրագիրը ձեռնարկեց Երևանի 10 ՍԱՊԾ կենտրոնների «Աշխատանքային գործընթացների գնահատման հետազոտությունը»: Այս նախաձեռնությունն ընդգրկեց ՍԱՊԾ ղեկավարության առաջարկները, ինչպես նաև սկզբունքներ միջազգային լավագույն փորձից՝ գնահատելու հաճախորդների սպասարկումը բարելավելու հնարավոր եղանակները և միևնույն ժամանակ բարձրացնելու արդյունավետությունը: ՍՊՀՀ սոցիալական ապահովության բաղադրիչի աշխատակիցների, երկու կարճաժամկետ փորձագետների և ՍԱՊԾ համատեղ աշխատանքի արդյունքում սահմանվեցին յուրաքանչյուր գրասենյակի հիմնական գործառույթները և դրանց իրականացման համար օգտագործվող ռեսուրսները, ուսումնասիրվեց կենսաթոշակային մասնագետների կատարած աշխատանքը, և առաջարկվեց միջազգային ստանդարտներով ծառայությունների անհրաժեշտ չափանիշներ՝ նվազագույն լրացուցիչ ծախսերով:

Երբ 2008թ. օգոստոսին տիկին Գևորգյանը նշանակվեց որպես Քանաքեռ-Զեյթունի գրասենյակի տնօրեն, նա առաջին հերթին սկսեց փնտրել գրասենյակի նոր տարածք: «Մեր նախկին գրասենյակը նկարագրելու համար զեկույցում օգտագործված «համատարած ողբերգություն» արտահայտությունը տեղին էր և ինձ զինեց ավելի մարդկային պայմաններով գրասենյակ ձեռք բերելու վճռականությամբ»: Նախկին գրասենյակը տեղակայված էր Գիտությունների ազգային ակադեմիայի Զեյթունի մասնաճյուղի առաջին հարկում, և շենքի տնօրինությունը արգելել էր որևէ ցուցանակ տեղադրել: Կենսաթոշակային տեսուչի գրասենյակը թոշակառուների սպասարկման սրահն էր, որն ամենատհաճ էր թույլ լուսավորված, կոտրված կահույքով և արխիվի փոշոտ դարակներով: Արխիվը, որտեղ պահվում էր կենսաթոշակների գործավարության փաստաթղթերի մեծ մասը, խղճուկ պայմաններում էր, որտեղից երբեմն փաստաթղթեր էին կորչում: Սա անվստահություն էր առաջացնում այնպիսի հաստատության հանդեպ, որի շահառուները հասարակության ամենախոցելի խմբերն են: Նոր գրասենյակը գտնվում է հեշտ հասանելի վայրում՝ չնայած ժամանակավոր, բայց պարզ ՍԱՊԾ ցուցանակով: Այն ունի մեծ պատուհաններ, որոնք գրասենյակը լուսավոր և հյուրընկալ են դարձնում: Ձեկույցը որպես առաջխաղացման գործիք օգտագործելու տիկին



*Ջարմանալի չէ, որ կորչում էին արխիվի փաստաթղթերը*



*... և դրանք հնարավոր էր գտնել միայն այստեղ:*

Գևորգյանի ջանքերի արդյունքը հասանելի և հստակ ցուցանակով գրասենյակն է:

Հիմնվելով կենսաթոշակների կառավարման աշխատանքային գործընթացների մանրակրկիտ քարտեզների վրա՝ զեկույցում գնահատված է նաև տեսուչի օգտագործած միջին ժամանակը տարբեր պարտականություններ կատարելիս: ՍԱՊԾ Քանաքեռ-Զեյթունի գրասենյակի տնօրենը հատկապես այս հատվածը շատ օգտակար է համարում աշխատողների արդյունավետությունը գնահատելու համար: Ավելին, նա նույնիսկ աշխատողներին հանձնարարեց գնահատել իրենց կատարողականությունը: Քարտեզագրման մեթոդը օգնեց նրան կատարելագործել աշխատողների ժամանակի կառավարման հմտությունները:

Նույնիսկ այժմ կողմնակի աչքից չեն կարող վրիպել նմանատիպ բացթողումները ՍԱՊԾ մյուս գրասենյակներում հստակ ցուցանակների և ուղեցույցների, կենսաթոշակների նշանակման գործընթացի պատշաճ նկարագրի պակասը, օդափոխության համակարգի, հեռախոսի, ինտերնետային կապի կամ թեքահարթակի բացակայությունը: Ակնհայտ է, որ ավելի լավ պայմաններով գրասենյակ տեղափոխվելու փաստն ինքնին աշխատողներին համակեց առավել կարևոր բարելավումներ կատարելու հույսով և նախաձեռնությամբ:

ՍՊՀՀ ծրագիրը նպաստում է ԱՄՆ ՄՁԳ ծրագրային ռազմավարության 3-րդ դրույթին՝ բարելավված սոցիալական պաշտպանություն, Սոցիալական ծառայություններ և բնակչության խոցելի խմբերի պաշտպանություն: