

**ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ
ԳՈՐԾԱՐԿՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅՈՒՆ-ՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ
ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ՀԱՂՈՐԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԻՔ**

ՎԻՎՏՈՐՅԱ ՄԵԼՔՈՆՅԱՆ

Ժամանակակից աշխարհում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերը տեղեկատվության հասանելիություն և դյուրին կիրառություն ապահովող գործիքներ են, որոնց ներդրման նպատակը պետություն-քաղաքացի արդյունավետ ու թիրախային երկխոսության տեսլականն է: Դրանք ուղղված են ժողովրդավարական ինստիտուտների ամրապնդմանը, քաղաքացիական հասարակության կայացմանը՝ ապահովելով մարդու հիմնարար իրավունքների ու ազատությունների կենսագործումը:

Այդուհանդերձ, ժամանակակից միտումները ուղեկցվում են նոր մարտահրավերներով: Թվայնացմանը զուգահեռ՝ հանդիպում ենք տեղեկատվական անվտանգությանն առնչվող բազմաթիվ խնդիրների, որոնց շարքին են դասվում կիբեռանվտանգությունը կամ ոչ հավաստի տեղեկատվությունը և այլն:

Մյուս կողմից, թվայնացման գործընթացը առաջ է քաշում հակաժողովրդավարական դիսկուրս՝ առանցքում պահելով քաղաքացիների հավասար մասնակցային իրավունքի իրացման, հասարակության բոլոր շերտերի՝ տեղեկատվություն և ծառայություններ ապահովող հարթակներ կիրառելու ու հասանելիության, բուն հանրային շահն արտահայտող հարթակների գործառության, ինչպես նաև պատշաճ հետադարձ կապի ապահովման բարդություններ:

Սույն աշխատանքում քննարկվում են Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի կարևորությունը հասարակություն-պետություն կառուցողական հաղորդակցության հաստատման գործում, ներդրման գործընթացում ձեռքբերումները և ուղեկցող մարտահրավերները:

***Բանալի բառեր** – տեղեկատվական հասարակություն, տեղեկատվություն, էլեկտրոնային կառավարում, թվայնացում, հասարակություն-պետություն հաղորդակցություն, կորոնավիրուս*

Նախաբան

Ժողովրդավարության հիմքում ընկած տեղեկատվության ազատության սկզբունքն արտացոլում է յուրաքանչյուրի կողմից անարգել կերպով տեղեկատվություն հավաքելու, փոխանցելու և տարածելու իրավունքը: Պետական մարմինների գործողություններին, առաջարկած ծառայություններին, հասարակական-պետական շահին առնչվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հավաստի, հասանելի և բազմազան, ո-

րոնց երաշխավորմանն էլ պետք է ուղղված լինեն պետական կառավարման մարմինների ռազմավարական քայլերը: Չարգացած տեխնոլոգիաների ներդրումը հասարակություն-պետություն հարաբերությունները բարձրացրել է նոր մակարդակի՝ զգալի տեղ տալով թվայնացմանը և տեխնոլոգիական գործիքակազմի կիրառությանը:

Թվային կամ էլեկտրոնային կառավարումը պետության կողմից քաղաքացիներին, աշխատակիցներին, ձեռներեցներին և գործակալություններին մատուցվող ծառայությունների որակի և արդյունվետության բարձրացմանն ուղղված քաղաքականությունն է¹: Էլեկտրոնային կառավարման հիմքում ընկած է ծառայությունների թվայնացումը, որը ենթադրում է՝

- ծառայություններ ապահովող և մատակարարող սուբյեկտներ, այլ խոսքերով՝ պետական կառույցներ,

- ծառայությունների օգտատերեր կամ սպառողներ՝ քաղաքացիներ:

Պետության կողմից մատուցվող ծառայությունների էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը մի կողմից բարձրացնում է պետական մարմինների հաշվետվողականությունը և աշխատանքի հրապարակայնությունը, մյուս կողմից նվազեցնում է կոռուպցիոն ռիսկերը և չարաշահումները՝ անձնական շփումների էական կրճատման շնորհիվ²: Ինչպես նկատելի է սահմանումից, էլեկտրոնային կառավարումը հաճախակի ասոցացվում է էլեկտրոնային ծառայությունների հետ, բայց այն ավելին է, քան միայն ծառայություն: Առաջնային ու որակյալ հանրային ծառայությունների մատուցմամբ սկզբնավորվում է պետություն-հասարակություն հաղորդակցությունը: Հ. Սուքիասյանի խոսքերով՝ այս կերպ տեղեկատվական հասարակությունում իշխանությունն ընկալվում է իբրև հասարակական ծառայություն՝ կորցնելով իր գերիշխանությունը³:

Հենց հանրային ոլորտի թվայնացման գործընթացն է առավելապես բացահայտում էլեկտրոնային կառավարման բովանդակությունը, և դա է պատճառը, որ «էլեկտրոնային կառավարումը», «թվայնացումը», «հանրային ոլորտի թվայնացումը» քննարկվում են որպես մեկ ամբողջություն:

Թվայնացումը փոխում է հաղորդակցության ընդունված և հաճախակի կիրառելի ձևերը: Թվայնացման հետևանքները դժվար է կանխատեսել և հասկանալ, քանի որ արդյունքները տարբեր կերպ են դրսևորվում և ի հայտ են գալիս անսպասելի: Թվայնացման գործընթացում ակտիվորեն օգտագործվում են արհեստական բանականության և

¹ St' u Carter L., Bélanger F., The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors// Information Systems Journal 15 (1), January 2005, էջ 5-25, <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

² St' u Է. Քալանթարյան, ՀՀ էլեկտրոնային կառավարման արդի վիճակը և զարգացման հեռանկարները: «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Միջազգային հարաբերություններ, Քաղաքագիտություն», № 141.6, Եր., 2013, էջ 69:

³ St' u Հ. Սուքիասյան, Տեղեկատվական հասարակություն. «Էլեկտրոնային կառավարություն» և «Էլեկտրոնային կառավարում» // 21-րդ ԴԱԸ, թիվ 1 (23), 2009, էջ 74:

ավտոմատացման ծրագրային տարրեր, սենսորային տվյալներ, որոշումների կայացման ռոբոտային համակարգեր: Այս ամենը հիմք է, որ հանրային կապերը առերես շփումից կամ ավանդական ձևաչափից անցում կատարեն ավտոմատացված կամ էլեկտրոնային ձևաչափի:

Էլեկտրոնային կառավարման համակարգերը նպաստում են մարդկանց կյանքի որակի բարելավմանը՝ ծառայությունների որակի բարձրացման շնորհիվ: Դրանք ժամանակատար չեն, արագ են աշխատում, ինչպես նաև բոլոր մարդկանց վերաբերվում են նույն կերպ, ինչը խոսում է ձևաչափի օբյեկտիվության մասին: Սակայն, մինևույն ժամանակ, էլեկտրոնային նորարարության ցանկացած ծրագրային ձախողում հարցականի տակ է դնում դրանց հետագա շահագործման նպատակահարմարությունը, պահանջում է նշանակալի ծախսեր, հասարակության շրջանում նվազում են ծրագրերի հանդեպ հետաքրքրությունն ու վստահությունը և այլն: Ծառայության արդյունավետության չափումը փոխադարձ արժեքներ և օգուտ ստեղծելն է՝ ծառայությունների մատուցման և ծառայությունների օգտագործման ողջ գործընթացի ընթացքում: Այս գործընթացի հիմքում ընկած են տեղեկատվական տեխնոլոգիաները՝ համացանցի նորարարական և ներառական լայն հնարավորություններով: Հետևապես, էլեկտրոնային կառավարման համակարգերով աշխատելիս մարդիկ ստիպված են ընդլայնել իրենց թվային գիտելիքները և հմտությունները:

Զուգահեռաբար, էլեկտրոնային համակարգերի հանրային շահարկումն ինքնին ենթադրում է թվային մեկնարկային գիտելիքների ու հմտությունների առկայություն: Սա է հիմնական պատճառը, որ էլեկտրոնային կառավարման համակարգերը ստեղծում են հասարակական-թվային նոր բաժանում (digital divide), քանի որ պատշաճ թվային գրագիտության բացակայությունը, պետական-հանրային ոլորտի աշխատանքների մասին անիրազեկվածությունն ստեղծում են նոր տեսակի բևեռացում, որը չի ենթադրում հասարակության ժողովրդավարական մասնակցության հիմքեր և չի ապահովում հավասարություն և թափանցիկություն:

Եվրոպայում, էլեկտրոնային կառավարման ոլորտում առաջատար երկրներից Շվեդիայում մինչ օրս ամենաշատ քննարկվող հարցադրումը հենց այն է, թե արդյոք թվայնացումը խրախուսում է բացարձակ թափանցիկ ու բաց մասնակցային ժողովրդավարությունն այն դեպքում, երբ շատ քաղաքացիներ և շրջաններ պարզապես դուրս են մնում թվային գործընթացներից: Փաստորեն, անկախ այն հանգամանքից, որ զարգացած ու առաջադեմ ժողովրդավարություններում թվայնացումը և էլեկտրոնային կառավարչաձևի ներդրումը վաղուց արդեն պատմություն ունեցող իրականություն են, դեռ գրանցվում են ձախողումներ, և կան էական բացեր:

Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի գործարկման հարցերի շուրջ

2000-ականներից ի վեր Հայաստանում իրականացվում են էլեկտրոնային կառավարման անցմանը միտված նախաձեռնություններ: Դրանք ենթադրում են կառավարման արդիականացման և տեխնիկական վերազինման ձեռնարկների շարքեր, որոնք մեծամասամբ կատարվում են Եվրոպական միության (ԵՄ), Միավորված ազգերի կազմակերպության (ՄԱԿ) և Համաշխարհային բանկի ֆինանսավորմամբ՝ ՀՀ կառավարության ղեկավարությամբ:

Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակի (ԷԿԵՆԳ) տվյալներով՝ ՀՀ պետական համակարգում էլեկտրոնային արդիականացման գործընթացը և էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրումը ընթանում է արագ և նպատակային: Նույն աղբյուրը, սակայն, հաստատում է, որ պետության կողմից առաջարկվող էլեկտրոնային ծառայությունների ներդրմանն ու զարգացմանը համընթաց չեն հասարակության վերաբերմունքը և օգտագործման մակարդակը⁴:

Հարց է առաջանում. արդյո՞ք էլեկտրոնային կառավարման ներդրումն ուղիղ համեմատական չէ նորարարական-տեղեկատվական հասարակության ձևավորմանը, և արդյո՞ք էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հաջողված լինելու հիմնական չափումը պետություն-քաղաքացի արդյունավետ ու անխափան հաղորդակցման ապահովումը չէ:

Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերը կենտրոնացված են ՀՀ էլեկտրոնային կառավարման միասնական հարթակում՝ e-gov.am կայքում: Այն ստեղծվել է 2010 թ.՝ ՀՀ պետական գերատեսչություններին առնչվող էլեկտրոնային կառավարման բոլոր գործիքների և տվյալների մեկտեղման նպատակով: Կայքը ծառայում է որպես միասնական հարթակ և համապարփակ ուղեցույց էլեկտրոնային ծառայություններից դիմումները օգտվելու համար⁵: Համակարգի միջոցով հնարավոր է հետևել կառավարության, վարչապետի, փոխվարչապետի որոշումներին, ինչպես նաև կառավարության նիստերի օրակարգերին: Հարթակում կարելի է գտնել ընթացիկ և նախորդ տարիների բյուջետային բաշխումը՝ «ինտերակտիվ բյուջե» գործիքի միջոցով:

Ի թիվս մի շարք էլեկտրոնային գործիքների՝ ակտիվորեն գործարկվում են.

- Լիցենզիաներ ստանալու հայտերի ընդունման համակարգը: Իրավաբանական, ֆիզիկական անձինք և անհատ ձեռնարկատերերը տարբեր բնագավառներում (առևտուր, առողջապահություն, անվտանգություն, վիճակախաղեր, տրանսպորտ և այլն) գործունեություն իրա-

⁴ Տե՛ս էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակ, https://www.ekeng.am/hy/sub/e_manage (15.03.2022):

⁵ Տե՛ս էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ, <https://www.e-gov.am/#block26> (15.03.2022):

կանացնելու համար կարող են էլեկտրոնային տարբերակով դիմել պետական արտոնագիր ստանալու: Հարթակը նախատեսված է նաև արտոնագրումը վերաձևակերպելու, ուժը կորցրած ճանաչելու, կասեցնելու, ինչպես նաև արդեն իսկ ներկայացրած դիմումները նոր փաստաթղթերով համալրելու համար⁶:

- Մտավոր սեփականության գործակալության էլեկտրոնային հայտերի ընդունման համակարգ: Այն թույլ է տալիս գյուտերը, օգտակար մոդելները, ապրանքային նշանները և արդյունաբերական նմուշները էլեկտրոնային տարբերակով ներկայացնել Մտավոր սեփականության գործակալություն⁷:

- Էլեկտրոնային վիզա գործիք: Թույլ է տալիս պարզեցված ձևով և կարճ ժամանակահատվածում ստանալ մուտքի արտոնագիր⁸:

- Էլեկտրոնային ստորագրության գործիք: Այն էլեկտրոնային փաստաթղթերին կցված ստորագրող անձի նույնականացման համար կիրառվող թվային պայմանանշանների եզակի հաջորդականություն է⁹:

- Հայաստանի իրավական տեղեկատվության համակարգ: Հարթակը թույլ է տալիս ծանոթանալ ՀՀ օրենսդրությանը՝ սկսած միջազգային պայմանագրերից մինչև համայնքների ավագանու ընդունած որոշումներ¹⁰:

- Իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական կայք: ՀՀ գերատեսչությունների կողմից մշակվող նորմատիվ իրավական ակտերի նախագծերի շտեմարան, որը թույլ է տալիս ոչ միայն ծանոթանալ նախագծերին, այլև մասնակցել դրանց քննարկմանը, ընդունմանը և հանդես գալ առաջարկություններով՝ հիմնավորելով դրանց կողմ կամ դեմ լինելը¹¹:

- Դատական տեղեկատվական համակարգ: Հարթակը ծառայում է որպես դատական գործերի արխիվ, տեղեկատվություն ընթացիկ և սպասվելիք դատական գործերի մասին՝ ժամանակացույցի և անցկացման վայրի մանրամասներով¹²:

- Կազմակերպությունների էլեկտրոնային գրանցման գործիք: Ընձեռում է հնարավորություն կարճ ընթացակարգով (մեկ պատուհան)

⁶ Տե՛ս ՀՀ Կառավարության որոշումը՝ հանրապետական գործադիր մարմինների կողմից բարդ ընթացակարգով և ֆինանսների նախարարության կողմից պարզ ընթացակարգով տրվող լիցենզիաներ ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերն էլեկտրոնային համակարգի միջոցով ներկայացնելու կարգը, <https://www.e-gov.am/docs/licenses.pdf> (15.03.2022):

⁷ Տե՛ս ՀՀ Մտավոր սեփականության գրասենյակ, էլեկտրոնային հայտերի ընդունման համակարգի պատուհան, <https://my.aipa.am/> (15.03.2022):

⁸ Տե՛ս E-VISA Issuance System, <https://evisa.mfa.am/> (15.03.2022):

⁹ Տե՛ս Թվային ստորագրություն, https://www.ekeng.am/hy/sub/digital_signature (15.03.2022):

¹⁰ Տե՛ս Հայաստանի իրավական տեղեկատվական համակարգ, <https://www.arlis.am/> (15.03.2022):

¹¹ Տե՛ս Իրավական ակտերի նախագծերի հրապարակման միասնական կայք, <https://www.e-draft.am/> (15.03.2022):

¹² Տե՛ս Դատական տեղեկատվական համակարգ, <http://www.datalex.am/> (15.03.2022):

գրանցելու կազմակերպություն և ստանալու տեղեկատվություն արդեն գրանցվածների մասին¹³:

• Էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ: Քաղաքացիները կարող են առցանց եղանակով տեղեկատվություն տնօրինող պետական մարմիններին ուղղել իրենց հարցումները, դիմումները կամ բողոքները և սահմանված ժամկետում ստանալ դրանց պատասխանները¹⁴:

Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի գործառույթյան համատեքստում քննարկվում է նաև հանրագրերի ինստիտուտի զարգացման հրատապությունը: Համաձայն ոլորտի մասնագետների՝ դրա էլեկտրոնային գործարկումն ինքնին լրացուցիչ խթան կդառնա հանրագրերի ինստիտուտի արդյունավետ գործունեության և հանրային նշանակության հարցերում հասարակության մասնակցության մեխանիզմների ներդրման համար¹⁵: Կարևոր հիմնախնդիր է շարունակում մնալ էլեկտրոնային հանրագրերի ներկայացման և պատասխանների ստացումը հրապարակայնացնելու անհրաժեշտությունը՝ այդ թվում և՛ անհատական, և՛ կոլեկտիվ հանրագրերի, ինչպես նաև մի շարք այլ տեխնիկական հարցեր՝ կապված հարթակի նկարագրի, վարման կարգի և դրանցում ներգրավված սուբյեկտների պարտականությունների հետ¹⁶: Հանրագրերի հրապարակայնացման հնարավորությունը թույլ կտա առաջարկել այս կամ այն հարցի շուրջ հանրային իրազեկվածության և գաղափարների ու լուծումների այլընտրանքներ: Այս կերպ հանրագրերի շուրջը կհամախմբվեն աջակիցներ, և կխթանվի հասարակական հաղորդակցությունը:

Վերադառնալով Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման և նորարարական-տեղեկատվական հասարակության ձևավորման փոխկապվածության հարցին՝ մենք բախվում ենք մի շարք խնդիրների:

Նախևառաջ թվայնացման արդյունավետությունը ուղղակիորեն կախված է դրա պետական և հասարակական պահանջից: Այլ խոսքերով՝ էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի գործարկումը պետք է հանդիպի հասարակական պահանջին՝ սպառման տեսքով: Այնուամենայնիվ, հասարակությունը ոչ մի դեպքում մարդիկ կամ կազմակերպություններ չեն, որոնք իրազեկ են այս կամ այն էլեկտրոնային ծառայության գոյության կամ դրանից օգտվելու ձևերի մասին: Հետևապես, էլեկտրոնային կառավարման համակարգերը պետք է առավելապես լայն տարածում ստանան ողջ Հայաստանում՝ ներառյալ մարզային և համայնքային շրջանները: Գործընթացը կենթադրի Երևանից դուրս

¹³ Տե՛ս էլեկտրոնային ռեգիստր, www.e-register.am (15.03.2022):

¹⁴ Տե՛ս էլեկտրոնային հարցումների միասնական հարթակ, <https://e-request.am/hy/> (15.03.2022):

¹⁵ Տե՛ս **Ս. Քրնոյան, Շ. Ղուկասյան**, Էլեկտրոնային գործիքների ներդրումը՝ հանրագրի ինստիտուտի խթանման համատեքստում // Օրինականություն, № 115, 2020, ISSN 1829-4219, էջ 38:

¹⁶ Տե՛ս նույն տեղը, էջ 40:

գործող պետական և մասնավոր կառույցների, տեղական հասարակական միավորումների, ինչպես նաև մարդկանց անքակտելի իրավունքի իրացումը՝ դուրս չմնալ թվայնացման միտումներից և ստանալ հնարավորություն՝ օգտվելու կարևոր նշանակության ծառայություններից՝ երկխոսելով պետական մարմինների հետ:

Երկրորդ՝ վերոնշյալ համակարգերից օգտվելու հնարավորությունը ենթադրում է ոչ միայն թվային և մեդիա իմացություն ու թվային տեխնոլոգիաներից օգտվելու հմտություններ, այլև առհասարակ լիարժեք հասանելիություն տեխնիկային և համացանցին: Սա ևս խնդրահարույց է շարունակում մնալ մարզային և համայնքային բնակիչների շրջանում:

Ճգնաժամը՝ որպես էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրման բարենպաստ շրջան. քննարկում կորոնավիրուսի համավարակի օրինակով

Այն, որ կորոնավիրուսի համավարակը՝ որպես առողջապահական լրջագույն ճգնաժամ, արագացրեց էլեկտրոնային կառավարման ներդրման տեմպերը և հասարակությանն առավելապես ներգրավեց դրանց շահագործման գործում, ակնհայտ էր ոչ միայն Հայաստանում, այլև աշխարհի շատ այլ երկրներում ևս: Առանձնահատուկ հաջողություններ են գրանցվել հեռահար աշխատանքային ու կրթական գործիքակազմի պարագայում, ինչպես նաև հանրային և պետական նշանակության այս կամ այն ծառայության գործարկման համատեքստում:

Փաստորեն, ճգնաժամի բռնկումն ու անկանխատեսելի բնույթը մարտահրավեր էր այն առումով, որ նախկինում լայնորեն և խորությամբ չկիրառված թվային գործիքակազմն այլևս ենթակա էր պարտադիր կիրառման, և դրա պարտադիր լինելը հանգեցրեց պետական-հասարակական ռեսուրսերի ու ներուժի մոբիլիզացիայի: Սա իրականում բնորոշ է գրեթե բոլոր տեսակի ճգնաժամերին՝ չհաշված տարերային բնական աղետները, օրինակ՝ երկրաշարժը և այլն: Մարդկային շփման սահմանափակումը կամ անհնարինությունն ինքնըստինքյան ենթադրում է այլընտրանքների մշակում և կիրառություն:

Շվեդիայի Լինչոպինգ քաղաքի քաղաքապետարանի թվայնացման ու էլեկտրոնային կառավարման վարչության բիզնես ծրագրերի պատասխանատու Թոմաս Լարսոնի խոսքերով՝ Շվեդիան թվայնացման գործընթացի կեսին է, և առջևում դեռ շատ անելիքներ կան¹⁷: Մասնագետի ներկայացմամբ՝ համավարակի ընթացքում Լինչոպինգի էլեկտրոնային հաջողված նախաձեռնություններից մեկը «սոցիալ-տնտեսական աջակցության ծրագրի էլեկտրոնային ձևաթուղթն» է, որը լրացնելով՝ հնարավոր է շրջանցել «մի քանի պատուհանի» դիմելու նախկին ձևաչափը, որն ու-

¹⁷ Տե՛ս Հարցազրույց Շվեդիայի Լինչոպինգ քաղաքի քաղաքապետարանի թվայնացման ու էլեկտրոնային կառավարման վարչության բիզնես ծրագրերի պատասխանատու Թոմաս Լարսոնի հետ, հուլիս, 2020:

ղեկցվում էր մեծաքանակ թղթային շրջանառությամբ: Մյուս նորամուծությունը «Խոսքը տեքստին» (Speech to text) հավելվածն է, որի նապատակը վարչական ոլորտի աշխատանքային բեռի թեթևացումն է: Հաստուկ մշակված ծրագիրը խոսքը տեքստի է վերածում՝ պատրաստելով տեքստեր և լրացնելով ձևաթղթեր: Այս կերպ տեքստը հավաքելու համար անհրաժեշտ ժամանակը զգալիորեն կրճատվում է: Առանձնահատուկ ուշադրության է արժանի համավարակի ընթացքում կրթական ոլորտում աշխատանքների արդյունավետության ու կրթության որակի և անխափան ընթացքի ապահովմանն ուղղված պետական քաղաքականությունը: Հաշվի առնելով այն, որ Շվեդիայում ավագ դպրոցների աշակերտների համար կեսօրյա նախաճաշն անվճար է, գործարկվել է նաև հավելված, որն աշակերտներին թույլ է տալիս բաժանորդագրվել և նախնական պատվերներ կատարելով՝ մոտակա ռեստորանների ցանցից ստանալ իրենց հասանելիք ամենօրյա ճաշ-փաթեթները: Այս և մի շարք այլ օրինակներ, ըստ ոլորտի պատասխանատուի, վկայում են այն մասին, թե որքան հմտորեն կարելի է օգտագործել համացանցի լայն հնարավորությունները ճգնաժամերը հաղթահարելու և ճգնաժամերի ընթացքում պետական պատասխանատուներին հանրությանը մոտ պահելու համար:

Լեհաստանի թվային կառավարման հարթակը ներկայացնելիս՝ Լեհաստանի ստարտափ հարթի (Startup Hub Poland) գործադիր տնօրեն Մաչեյ Սադովսկին առանձնացրեց միջազգային և տեղական ներդրումների կարևորությունը ցանկացած երկրում էլեկտրոնային կառավարման զարգացման գործում: Փորձագետի ներկայացմամբ՝ Լեհաստանի թվային կառավարման ենթակառուցվածքը կամ Gov.pl հարթակը ներառում է շուրջ 300 էլեկտրոնային կայք, 113 000 հոդված և 192 000 թղթապանակ: Միայն 2020 թ. մարտ ամսին 46 միլիոն մարդ և կառույց այցելել է այդ հարթակը: Այն առաջարկում է բազմաթիվ ծառայություններ ինչպես կազմակերպությունների, այնպես էլ քաղաքացիների համար: Ըստ փորձագետի՝ ամենահաջողված ծառայություններից են կացության գրանցումը, ծնունդների գրանցումը, ընտրողների գրանցումը, էլեկտրոնային արտոնագրումը (E-Patenting), էլեկտրոնային դեղատոմսի դուրսգրումը (ePrescription), ուսանողական տոմսի բջջային հավելվածը և այլն¹⁸:

Համավարակի շրջանում Լեհաստանում էլեկտրոնային արդյունավետ գործիք դարձավ էլեկտրոնային այցն առաջնային բուժօգնություն տրամադրող բժիշկներին: Հետաքրքրական է այն փաստը, որ բժշկական ծառայության գրանցումից հետո բժիշկն անձամբ է կապ հաստատում հիվանդի հետ՝ բժշկական խորհրդատվություն և ծառայություններ մատուցելու համար: Բժիշկները նաև կարող են լինել Լեհաստանի տարբեր քաղաքներից և տարբեր բուժական հաստատություններից, ինչն էսպես խթանում

¹⁸ Տե՛ս «SS ոլորտի, էլեկտրոնային կառավարման և տեղեկատվական հասարակության զարգացում» վեբինար, 22 փետրվարի 2021թ. https://www.youtube.com/watch?v=dNSjWEiVUO0_20.03.2022):

է բժիշկների հավասար ու ակտիվ աշխատանքային գործունեությունը: Այս ծառայությունը զգալիորեն արդյունավետ է նաև հիվանդների համար, քանի որ նրանք ստիպված չեն երկար սպասել և շատ վաղ հերթագրվել շնորհիվ բժիշկների աշխատանքի հավասար բաժանման սկզբունքի:

Ջուզահեռաբար Լեհաստանում գործարկվեցին «Տնային կարանտին» և «Stop Covid-ProteGo Safe» հավելված-գործիքները: Առաջին ծրագրային գործիքը գործարկվել է 2020 թ. ապրիլի 1-ից: Նպատակը աջակցել կարանտինում գտնվող մարդկանց՝ հոգ տանելու սեփական առողջության մասին և մշտադիտարկելու ինքնազգացողության փոփոխությունները: Երկրորդ հավելվածը գործարկվել է 2020թ. հունիսի 9-ից՝ նպատակ ունենալով բարձրացնել հանրության իրազեկվածությունը կորոնավիրուսին առնչվող հարցերի վերաբերյալ: Այս նպատակով հավելվածում գրանցվողներին պարբերաբար ուղարկվում էր պաշտոնական տեղեկատվություն համավարակի ու դրան վերաբերող պետական ու մասնավոր կարգավորումների մասին:

Նույն ընթացքում ստեղծվեց «Տեղեկատվական կենտրոն» հարթակը՝ շուրջօրյա աշխատառեժիմով: Հարթակը բաղկացած էր թե՛ զծից, կայքից և արագ արձագանքման առցանց երկխոսության բաժնից, որը հնարավոր է օգտագործել վիրուսին առնչվող ցանկացած հարցի դեպքում:

Հայաստանում, համավարակի տարածմանը զուգահեռ, գործարկվեց երեք հեռախոսային հավելված՝ «Քովիդ-19 Հայաստան», «Ինքնամեկուսացածների ինտերակտիվ քարտեզ» և «Ճամփորդում եմ առանց Քովիդ-19-ի»: Առաջինն իր գործարկման սկզբնական փուլում նկատելի հետաքրքրություն առաջացրեց հասարակության այն շրջանակներում, որոնք ակտիվորեն օգտվում էին սմարթֆոններից և իրազեկ էին ծառայության մասին: Հարթակը ստեղծվել էր ՀՀ պարետի պաշտոնական գործառույթների շրջանակում: Այն պարբերաբար թարմացվող տվյալների հարթակ էր, որը ներկայացնում էր կորոնավիրուսով վարակվածության, բուժվածների և մահացության ամենօրյա թիվը: Հավելվածը ներառում էր թեստավորման հնարավորություն՝ սեփական ինքնազգացողությունը ճիշտ գնահատելու և դրա հիման վրա բժշկի դիմելու կամ չդիմելու որոշում կայացնելու համար: Այն նաև պարունակում էր հիգիենիայի և անվտանգության կանոնների մասին հրահանգ-խորհուրդների պատուհան¹⁹:

Մյուս հավելվածը, որը գործարկվեց 2020 թ. հունիսի 19-ից, ինտերակտիվ քարտեզ էր, որը 100 մետր ճշգրտությամբ ներկայացնում էր ինքնամեկուսացած հիվանդների տեղակայությունը: Ավելի ուշ հավելվածն արդեն տալիս էր տեղեկատվություն կորոնավիրուսով վարակվածների տարիքային կազմի և սեռի մասին²⁰:

¹⁹ Տե՛ս «Քովիդ-19 Հայաստան» հավելված, <https://apps.apple.com/am/app/covid-19-armenia/id1505830061>, (20.03.2022):

²⁰ Տե՛ս Քովիդով վարակվածության ինտերակտիվ քարտեզ, <https://www.covid19healthsystem.org/countries/armenia/livinghit.aspx?Section=1.4%20Monitoring%20and%20surveillance&Type=Section> // https://covid19-map.armen.am/?fbclid=IwAR1xJqwlDj440RJGlvEIzGYLkKC_c6rLXPV5DgZM-QWxaLn3XL3wEyOqek (ներկայումս հավելվածը անհասանելի է և ենթակա չէ շահագործման):

«Ճամփորդել առանց կորոնավիրուսի» հավելվածը գործարկվեց արդեն 2021 թ. փետրվարի 1-ից որպես պիլոտային ծրագիր՝ պարտադիր կիրառության համար Հայաստանից Ռուսաստան և հակառակ ուղղությամբ ճամփորդելիս: Քաղաքացին ճամփորդելուց 72 ժամ առաջ պետք է հանձնել կորոնավիրուսի թեստ, որի պատասխանն անձնագրի սկանավորմամբ հայտնվում էր հավելվածում և ներկայացվում համապատասխան մարմնին սահմանահատման ժամանակ²¹:

Հայաստանում համավարակի արագ արձագանքման ծրագրերի շրջանակում ՀՀ կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարությունը կրթության կառավարման տեղեկատվական համակարգում (emis.am) գործարկեց էլեկտրոնային օրագիր և էլեկտրոնային մատյան համակարգերը, որոնք նպատակ ունենին հեռահար ուսուցման ընթացքում դպրոցների և ուսուցիչների քայլերն ավելի արդյունավետ և տեսանելի, իսկ աշակերտների կրթությունը՝ առավել մատչելի դարձնելու: Գործիքների ներդրման հիմնական մարտահրավերն այն էր, որ նախկինում չունենալով կիրառության փորձառություն՝ պետք էր սուղ ժամանակահատվածում համատեղել գործիքներից օգտվելու կրթական դասընթացները գործիքների բուն կիրառության հետ, ինչը, բնականաբար, խնդրահարույց էր և ուսուցիչների, և աշակերտների ու իրենց ծնողների համար:

Այնուամենայնիվ պետք է արձանագրել, որ ճգնաժամերի ընթացքում էլեկտրոնային համակարգերին անցումը ոչ մի կերպ չի ենթադրում ոլորտային խնդիրների արմատական լուծում: Այլ կերպ ասած՝ հասարակություններն ու պետությունները չպետք է հաջողություններ գրանցեն թվայնացման ճանապարհին՝ ապավինելով նոր ճգնաժամերին: Ժամանակակից պայմաններում թվայնացման գործընթացը պետք է կայուն զարգացման դիրքերից ապահովի ոչ միայն կրթության և աշխատանքի թվայնացումը, այլև հասարակական տարբեր շերտերի և պետական տարբեր գերատեսչությունների միջև առողջ և հաջող հարաբերակցությունը:

Եզրակացություն և առաջարկներ

Դիտարկելով Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրման հաջողությունները և առկա բացերը՝ կարող ենք արձանագրել. Հայաստանում թվայնացման գործընթացը զարգացման հեռանկարներ ունի, իսկ հասարակությունը՝ տեղեկատվական կամ թվայնապես գրագետ դառնալու մեծ ներուժ և երկար ճանապարհ:

Մի կողմից շեշտադրելով էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի հասարակությանը պետության հետ կամրջելու ռազմավարական նշանակությունը, մյուս կողմից՝ այդ ճանապարհին հանդիպող

²¹ Տե՛ս «Ճամփորդում եմ առանց Covid-19» հավելվածի մասին պաշտոնական տեղեկատվություն, <https://www.ekeng.am/hy/covid-19>, (20.03.2022):

ընթացիկ մարտահրավերներն ու բացթողումները՝ հանգում ենք ստորև երկու հիմնական եզրակացությունների:

Առաջնային շարունակում են մնալ էլեկտրոնային կառավարումը պետական ապարատի գործունեության առաջնահերթություն դարձնելու նպատակային և հասցեական ջանքերը: Դա ենթադրում է պետական բազմավեկտոր հովանավորություն թվայնացմանը և էլեկտրոնային կառավարման զարգացմանը:

Կարևորում ենք քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունների և պետության համապատասխան մարմինների միջև սերտ համագործակցությունը՝ համատեղ տեղեկատվական արշավների կազմակերպման և կրթական մոդուլների մշակման ու ներդրման շրջանակում: Վերջինս ենթադրում է էլեկտրոնային կառավարման ոչ ֆորմալ կրթական բաղկացուցիչի մշակում և շրջանառում:

Հնարավոր լուծումներն են.

- Ոլորտային մասնագետների պատրաստման ծրագրերի իրականացում: Թե՛ պետական ապարատում, թե՛ դրանից դուրս կարևորագույն հիմնախնդիր է մնում ոլորտի մասնագետների պատրաստման և վերապատրաստման գործընթացը, որին ուղղակիորեն առնչվում է Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի գործարկման համատեքստում հետադարձ կապի պատշաճ կազմակերպումը: Վերջինիս որակը կարևորագույն նշանակություն ունի, քանի որ պատասխանատու է ոչ միայն տեղեկատվության փոխանցման, այլև հաղորդակցության ապահովման համար: Դրա ոչ գրագետ ու անբավարար իրականացումը կարող է էականորեն նվազեցնել էլեկտրոնային համակարգերի օգտագործման տեմպերը և խոչընդոտել քաղաքացիական պատշաճ մասնակցությունը:

- Թեմատիկ ներառումներ բարձր դասարանների, ավագ դպրոցների և համալսարանների առարկայացանկում: Կրթական գործընթացներից դուրս մնացած հասարակական լայն շերտերին էլեկտրոնային կառավարման համակարգերին առավել մոտեցնելու նպատակով՝ մարզային տարբեր թիրախային խմբերի շրջանակում կարելի է անցկացնել կարճաժամկետ դասընթացներ, փորձագիտական հանդիպումներ և տեղեկատվական արշավներ: Այս համատեքստում կարևոր դեր ունի տեղական ինքնակառավարման մարմինների (ՏԻՄ) միջամտությունը և ակտիվ համագործակցությունը տարածքային հասարակական կազմակերպությունների հետ: Հաջող և կառուցողական համագործակցությունը կխթանի նաև ՏԻՄ-ի հանդեպ վստահության բարձրացումը և քաղաքացիական հասարակության կարևոր դերակատար տարածքային հասարակական կազմակերպությունների և նախաձեռնությունների հզորացումը: Ֆորմալ և ոչ ֆորմալ կրթական համակարգի համապատասխանեցումը տեղեկատվական հասարակության պահանջներին ժամանակի հրամայականն է:

- Գիտության ներգրավումը թվայնացման գործընթացում: Ոլորտի համապարփակ ուսումնասիրությունը, միջազգային հաջողված և ձախողված փորձի քննարկումը, պետական մշակույթի առանձնահատկություններից բխող գործիքակազմը և վերջինիս արդյունավետ գործարկումը պետք է իրականացվեն կիրառական գիտության մակարդակում: Դրա համար անհրաժեշտ է միջպետական և միջգիտական ակտիվ համագործակցություն, փորձի և գիտելիքի շարունակական փոխանակման, միջազգային միտումների ներդրման կամք և պատրաստակամություն: Գիտության թվային գծի զարգացումը կենթադրի նաև տեղեկատվական հասարակության և էլեկտրոնային կառավարման մասին հայերեն գրականության ձևավորում, թվային և ֆիզիկական գրադարանների հիմնում, ոլորտային հետազոտողներին և փորձագետներին պետական օժանդակության ցուցաբերում:

- Մարզերի բնակչության, ուսանողների և կառույցների ներգրավումը թվայնացման գործընթացում: Էլեկտրոնային կառավարման գործիքակազմի օգտագործումը չպետք է սահմանափակվի քաղաքացիական հասարակության դերակատարների, ոլորտին քաջածանոթ մարդկանց և խմբերի շահագրգռվածությամբ: Էլեկտրոնային համակարգերի ապակենտրոնացումը և դրանց կիրառության մասին հանրամատչելի տեղեկատվության տարածումը ՀՀ մարզերում և համայնքներում կծառայեն ի նպաստ տեղական ժողովրդավարության զարգացման՝ հասարակական լայն շերտերին ներգրավելով գործընթացում: Ուստի ոլորտային պատասխանատու կառույցների արհեստավարժ մասնագետների տեղեկատվական այցերը մարզեր պետք է լինեն պարբերական:

- Ներդրված էլեկտրոնային համակարգերի հետևողական և շարունակական գնահատում: Մշտադիտարկումները կպարզեն թվային այս կամ այն համակարգի հետագա գործարկման նպատակահարմարությունը՝ դրանք բարելավելով հասարակության պահանջներին և թվային գրագիտությանը համապատասխան: Պարբերական գնահատումը թույլ կտա վեր հանել առկա բացթողումները և համալրել համակարգը նոր տեղեկատվությամբ ու գործիքներով:

- Միջազգային լավագույն փորձի և ձախողումների ուսումնասիրություն: Թվայնացման գործընթացը ի ցույց է դնում ոլորտային միջազգային փորձի ուսումնասիրության անհրաժեշտությունը: Առավել զարգացած տեղեկատվական հասարակությունները և թվայնացման երկար ճանապարհ անցած պետությունները փորձի փոխանակման և այլ աջակցող ծրագրերի գործարկման շնորհիվ կարող են զգալիորեն հեշտացնել էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը և հասարակությանը նախապատրաստել դրանց սահուն գործարկմանը: Աշխատանքում տեղ գտած՝ Շվեդիայի և Լեհաստանի օրինակները վկայում են թվայնացման գործընթացի համաշխարհային բնույթը և հարմարման մեծ հնարավորությունները:

ВИКТОРИЯ МЕЛКОНЯН – Внедрение систем электронного управления как инструмент налаживания эффективной коммуникации общество-государство. – В современном мире электронные системы управления являются инструментами обеспечения доступа к информации и удобства ее использования, в основе которых лежит видение эффективного и целенаправленного диалога государство-гражданин. Они направлены на укрепление демократических институтов, становление гражданского общества, обеспечение функционирования основных прав и свобод человека.

Однако, современные тенденции сопровождаются новыми вызовами. Наряду с цифровизацией мы сталкиваемся со многими проблемами, связанными с информационной безопасностью, среди которых проблемы кибербезопасности или недостоверной информации и т.д.

С другой стороны, процесс цифровизации способствует антидемократическому дискурсу, акцентируя внимание на реализации прав граждан на равное участие, использование и доступ к платформам, предоставляющим информацию и услуги всем слоям общества, работе платформ, отражающих общественные интересы, а также сложности обеспечения надлежащей обратной связи.

В этой работе обсуждается важность систем электронного правительства в Армении, в установлении конструктивной связи между обществом и государством, достижения в процессе его внедрения, а также сопутствующие проблемы.

Ключевые слова: *информационное общество, информация, электронное управление, цифровизация, государство-гражданин диалог, коронавирус*

VIKTORYA MELKONYAN – Implementation of Electronic Governance Systems as a Tool for Establishing Effective Society-State Communication. – In the modern world, electronic governance systems are tools for the easy access to information and its practical usage. The basis for their adoption is the vision of productive communication between state and citizen. The systems are aimed to strengthen democratic institutions and develop civil society by ensuring human rights and freedoms.

Nevertheless, modern tendencies are accompanied with new challenges. In parallel with the process of digitalization, we encounter a set of problems related to information security such as issues of cybersecurity, non-reliable information, etc.

From the other side, digitalization brings an antidemocratic discourse on the implementation of the right of citizens' equal participation, the access and usage of all the necessary information and service portals, the functioning of sources which present public good and difficulties on proper feedback provision.

This work discusses the importance of electronic governance systems in Armenia in establishing society-state constructive communication and the main achievements and challenges on the way of their adaptation.

Key words: *information society, information, electronic governance, digitalization, society-state communication, Coronavirus*