

Հավելված
ՀՀ կառավարության 2014 թվականի
փետրվարի 20-ի N 157 - Ն որոշման

Կ Ա Ր Գ

ՓՈՍՏԱՅԻՆ ԿԱՊԻ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ

I. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կարգով կանոնակարգվում են փոստային կապի ոլորտում մոնիթորինգի իրականացման, համապատասխան տվյալների հավաքագրման, մշակման և ամփոփման հետ կապված իրավահարաբերությունները:

2. Փոստային կապի ոլորտում մոնիթորինգի իրականացումը փոստային կապի ոլորտում առկա իրավիճակի վերլուծությունն է՝ նպատակ ունենալով բացահայտելու ոչ միայն տիրող իրավիճակը՝ իր բազմաբնույթ խնդիրներով, այլ նաև հավաքագրելու համապատասխան տեղեկատվություն փոստային կապի և սուրհանդակային կապի ծառայությունների մատուցման կարգավորման ու հետագա զարգացման համար:

3. Փոստային կապի ոլորտում իրականացվող մոնիթորինգը ներառում է՝

- 1) մոնիթորինգի իրականացման առաջադրանքը.
- 2) կանխատեսումներ.
- 3) իրականացումը.
- 4) տվյալների մշակումը և ամփոփումը.

5) ռեզիստրի վարումը:

4. Փոստային կապի ոլորտում մոնիթորինգի իրականացման առաջադրանքը ձևավորում է Հայաստանի Հանրապետության կառավարության լիազորած պետական կառավարման մարմինը (այսուհետ՝ լիազոր մարմին)՝ Հայաստանի Հանրապետության տրանսպորտի և կապի նախարարությունը՝ ելնելով փոստային կապի ոլորտում իրականացվող ազգային քաղաքականության հիմնադրույթներից և դրանց իրականացման պահանջներից: Լիազոր մարմնի կողմից ամփոփված տվյալները համարվում են պաշտոնական և կարող են հիմք հանդիսանալ պետական մարմինների և տեղական ինքնակառավարման մարմինների համար սոցիալ-տնտեսական և ռազմավարական ծրագրերի մշակման և այլ նպատակների իրականացման գործում: Պետական կառավարման և տեղական ինքնակառավարման, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով ստեղծված և մշտապես գործող մարմիններին մոնիթորինգի տվյալները պաշտոնապես տրամադրվում են անվճար՝ նրանց կողմից ներկայացված հարցման դեպքում:

5. Մոնիթորինգի իրականացման առաջադրանքը ներառում է՝

1) քանակական ցուցանիշներ.

2) որակական ցուցանիշներ.

3) կանխատեսումներ:

6. Մոնիթորինգի առարկան են՝

1) փոստային կապի ոլորտում մատուցվող ծառայությունները.

2) օգտվողների գոհունակությունը մատուցվող ծառայությունների որակից և մատչելիությունից, նրանց սպասումները մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավումից.

3) մատուցվող ծառայությունների դիմաց կատարված ֆինանսական ծախսերին օգտվողների կողմից տրվող գնահատականը.

4) մատուցվող ծառայությունների տարածքային մատչելիությանն օգտվողների կողմից տրվող գնահատականը:

II. ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ

7. Մոնիթորինգի իրականացման հիմնական սկզբունքներն են՝

1) Հայաստանի Հանրապետության ամբողջ տարածքում փոստային կապի ոլորտի ծառայությունների մատուցման գործընթացի համար պահանջների միասնականության ապահովումը.

2) փոստային կապի ոլորտը սահմանող իրավական ակտերի պարտադիր կիրառման ապահովումը.

3) փոստային կապի ոլորտի ծառայությունների մատուցման գործընթացի կատարելագործման ապահովումը:

8. Մոնիթորինգի իրականացման հիմնական խնդիրներն են՝

1) Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կողմից հաստատված փոստային կապի օպերատորի գործունեության և սուբհանդակային կապի օպերատորի գործունեության կանոնակարգերով սահմանված պայմաններին ու պահանջներին համապատասխան՝ քաղաքացիներին և կազմակերպություններին փոստային կապի ոլորտի ծառայությունների մատուցման մակարդակի որոշումը.

2) մատուցվող ծառայությունների մատչելիության մակարդակի որոշումը. մատչելիության մակարդակի հիմքն են տարածքային հեռավորությունը, աշխատանքային ժամանակացույցին հարմար լինելը, ինչպես նաև ֆինանսապես ընդունելի լինելը, մատուցվող ծառայությունների մատչելիությունն ասելով՝ հասկացվում է ծառայությունների մատուցման ընթացքի բնութագիրը, ծառայություններից օգտվելու հնարավորությունների որոշումը՝ հաշվի առնելով բոլոր օբյեկտիվ արգելքները.

3) փոստային կապի ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ տեխնոլոգիական սարքավորումներով, մեքենայացման, ավտոմատացման, տեղեկատվայնացման, ինչպես նաև տրանսպորտային միջոցներով ապահովված լինելը որոշելը.

4) ծառայություններից օգտվողների շրջանում առաջացած՝ ծառայությունների մատուցման որակին վերաբերող խնդիրների և պահանջների հայտնաբերումը:

III. ՓՈՍՏԱՅԻՆ ԿԱՊԻ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄԸ

9. Փոստային կապի ոլորտում մոնիթորինգը կազմակերպում և իր իրավասության սահմաններում իրականացնում է լիազոր մարմինը:

10. Մոնիթորինգը պետք է իրականացվի պարբերաբար՝ առնվազն տարեկան մեկ անգամ, ինչը թույլ կտա օպերատիվ կերպով հետևել փոստային կապի ոլորտում ծառայությունների մատուցման զարգացման ընթացքին և փուլերին, որի արդյունքը հիմք կհանդիսանա համապատասխան իրավական ակտերի փոփոխման ու մշակման համար: Նպատակահարմար է մոնիթորինգի արդյունքները ենթարկել միջազգային ցուցանիշների հետ համեմատական վերլուծության և գնահատել երկրում ոլորտի զարգացման ընթացքն ու միտումները:

11. Մոնիթորինգի իրականացման ընթացքում պետք է՝

1) հայտնաբերել, վերլուծել և գնահատել Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կողմից հաստատված փոստային կապի օպերատորի գործունեության և սուբհանդակային կապի օպերատորի գործունեության կանոնակարգերով սահմանված պայմաններին ու պահանջներին համապատասխան քաղաքացիներին և կազմակերպություններին մատուցվող ծառայությունների փաստացի նշանակությունը, այդ թվում՝ մատուցվող ծառայությունների վերջնական արդյունքի վրա ծախսված ժամանակն ու ֆինանսական ծախսերը.

2) հետևել մատուցվող ծառայությունների որակի չափանիշների դինամիկային և միջոցառումների արդյունավետությանը՝ ուղղված քաղաքացիներին ու կազմակերպություններին մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը:

12. Մոնիթորինգի իրականացման նպատակով մատուցվող ծառայությունների որակի չափանիշների գնահատման համար կարող են օգտագործվել հետևյալ մեթոդները՝

1) հարցում փոստային կապի և սուրհանդակային կապի ծառայություններից օգտվողներից.

2) լիազոր մարմին ուղղված փոստային կապի և սուրհանդակային կապի ծառայություններից օգտվողների դիմում-բողոքների վերլուծություն.

3) փաստաթղթերի ուսումնասիրություն (փոստային կապի բնագավառը կարգավորող նորմատիվ իրավական ակտերի վերլուծություն):

13. Մոնիթորինգի իրականացման ժամանակ փոստային կապի ծառայությունների որակական գնահատման ցուցանիշներն են՝

1) վիճակագրական ցուցանիշները.

2) սոցիալական հարցումների տվյալները:

IV. ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈՐԱԿԻ ՑՈՒՑԱՆԻՇՆԵՐԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅՆՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄԸ

14. Մատուցվող ծառայությունների որակի ցուցանիշների մոնիթորինգի արդյունքների հրապարակայնությունն ապահովվում է մոնիթորինգի արդյունքների մասին հաշվետվությունը լիազոր մարմնի ինտերնետային կայքում տեղադրելով:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՌԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ
ՂԵԿԱՎԱՐ-ՆԱԽԱՐԱՐ

Վ. ԳԱԲՐԻԵԼՅԱՆ