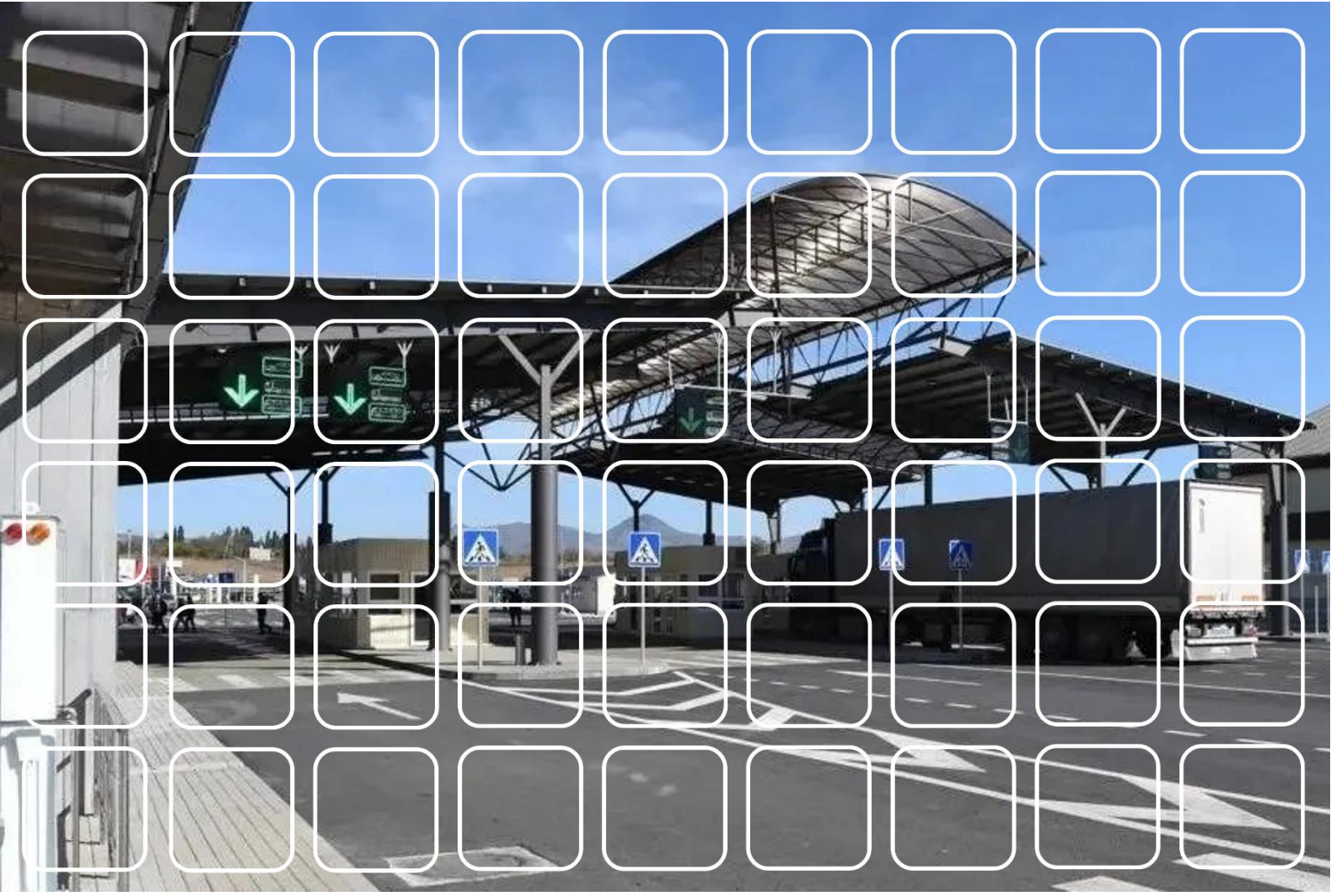


ՀԱՅԱՍՏԱՆ. ՊԵԿ ՄԱՔՍԱԿԵՏԵՐԻ ՎԵՐԱԶԻՆՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

Շրջակա միջավայրի վրա և սոցիալական գնահատում ՎԶԵԲ-ի համար

ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՊԼԱՆ

Rev02

Մարտ - 2026

Մշակված է
Վերակառուցման և Զարգացման
Եվրոպական Բանկի
և
Հայաստանի Հանրապետության
Պետական Եկամուտների Կոմիտեի
համար

ATMS Solutions

www.atms.am

ՀԱՅԱՍՏԱՆ. ՊԵԿ ՄԱՔՍԱԿԵՏԵՐԻ ՎԵՐԱԶԻՆՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

Շրջակա միջավայրի վրա և սոցիալական գնահատում ՎԶԵԲ-ի համար

ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՊԼԱՆ

Rev02

Մարտ - 2026

Խորհրդատվական ծառայությունների պայմանագիր № № 2025.013775

Մշակված է՝

- **Վերակառուցման և Զարգացման Եվրոպական Բանկի**
- **ՀՀ Պետական Եկամուտների կոմիտեի**

համար

Prepared by:

ԷՅ ԹԻ ԷՄ ԷՍ Սոլյուշնս ՍՊԸ (Հայաստան)
Տնօրեն: տգթ. Արտակ Տեր-Թորոսյան
ՀՀ ք. Երևան, Գրիբոյեդովի փող. 11շ, 1
Հեռ.: +37499 109495
E-mail: artak.ter-torosyan@atms.am
www.atms.am

Փաստաթղթի մշակում և հրապարակում

Տարբե-րակ	Կարգավիճակ	Մշակեց	Վերանայեց	Հրապարակեց	Հրապարակման ամսաթիվը
Rev01	Ծրագրի ՇՆՊ-ի առաջին նախագիծ	Ա. Տեր-Թորոսյան			14.11.2025
Rev02	Ծրագրի ՇՆՊ-ի ավարտական նախագիծ		Ա. Տեր-Թորոսյան	Ա. Տեր-Թորոսյան	12.03.2026

© ATMS Solutions Ltd., 2026
Բոլոր իրավունքները պահպանված են

Պատասխանատվության շրջանակը

Սույն փաստաթուղթը մշակվել է Խորհրդատուի կողմից Վերակառուցման և Զարգացման Եվրոպական Բանկի (ՎԶԵԲ) և ՀՀ Պետական Եկամուտների Կոմիտեի բացառիկ օգտագործման համար՝ համաձայն ընդհանուր ընդունված խորհրդատվական սկզբունքների, հաստատված բյուջեի և համաձայնեցված տեխնիկական առաջադրանքի:

Խորհրդատուն պատասխանատվություն չի կրում երրորդ անձանց առջև սույն փաստաթղթի և/կամ դրա բովանդակության վրա հիմնված, դրանցից բխող կամ դրանցից արված հետևությունների համար: Ցանկացած հղում սույն փաստաթղթին կամ դրա բաղադրիչներին երրորդ անձանց սեփական պատասխանատվությունն է: Այստեղ ներկայացված եզրակացությունները, մեկնաբանությունները և առաջարկությունները հիմնված են մշակման պահին հասանելի տեղեկատվության վրա և կարող են վերանայվել, եթե նոր տվյալներ ի հայտ գան կամ Ծրագրի պայմանները փոխվեն:

Այստեղ առկա որոշակի տեղեկատվություն տրամադրվել է երրորդ անձանց կողմից և հնարավորության սահմաններում վերանայվել կամ ստուգվել է Խորհրդատուի կողմից, եթե փաստաթղթում այլ բան նշված չէ: Խորհրդատուն պատասխանատվություն չի կրում երրորդ անձանց կողմից նման տեղեկատվության ճշգրտության կամ ամբողջականության համար:

Սույն փաստաթուղթը և դրա բովանդակությունը չեն կարող վերարտադրվել, տարածվել կամ օգտագործվել որևէ այլ նպատակով, բացի այն նպատակից, որի համար այն մշակվել է՝ առանց Խորհրդատուի, ՎԶԵԲ-ի և Պետական Եկամուտների Կոմիտեի նախնական գրավոր համաձայնության:

Հապահումների ցանկ

ՀԿՊ	- Հանրային կապերի պատասխանատու
ՓԲԸ	- Փակ Բաժնետիրական Ընկերություն
ՎԶԵԲ	- Վերակառուցման և Զարգացման Եվրոպական Բանկ
ԲՍԱԳ	- Բնապահպանական և Սոցիալական Աուդիտ և Գնահատում
ԲՍՄՊ	- Բնապահպանական և Սոցիալական Միջոցառումների Պլան
ԲՍԱԱ	- Բնապահպանական, Սոցիալական, Առողջության և Անվտանգության
ԲՍՔ	- Բնապահպանական և Սոցիալական Քաղաքականություն
ԲՍՊ	- Բնապահպանական և Սոցիալական Պահանջներ
ԵՄ	- Եվրոպական Միություն
ԲՍ	- Բնապահպանական և Սոցիալական
ԼՄԳ	- Լավագույն Միջազգային Գործելակերպ
ՀԿ	- Հայաստանի Կառավարություն
ՇՄՆ	- Շրջակա Միջավայրի Նախարարություն
ՖՆ	- Ֆինանսների Նախարարություն
ՆԳՆ	- Ներքին Գործերի Նախարարություն
ՈՏԱ	- Ոչ Տեխնիկական Ամփոփագիր
ԱԱԱ	- Առողջություն և Աշխատանքի Անվտանգություն
ՀՀ	- Հայաստանի Հանրապետություն
ՊԵԿ	- Պետական Եկամուտների Կոմիտե
ՏԱ	- Տեխնիկական Առաջադրանք

Բովանդակություն

1. Ներածություն 6
1.1 Ծրագրի նախապատմությունը 6
1.2 ՇՆՊ-ի նպատակը 6
2. Ծրագրի նկարագիրը 7
3. Շահառուների ներգրավման և տեղեկատվության հրապարակման պահանջներ 7
3.1 Ազգային պահանջներ 7
3.2 ՎՁԵԲ պահանջներ 9
4. Շահառուների հետ խորհրդակցություններ և ներգրավում 10
5. Շահառուների նույնականացում և վերլուծություն 12
5.1 Շահառուների նույնականացման մեթոդաբանություն 12
5.2 Շահառուների հիմնական կատեգորիաները և խմբերը 13
5.3 Շահառուների վերլուծություն 13
4 Շահառուների ներգրավման պլան 19
6.1 Հնարավոր բնապահպանական և սոցիալական ազդեցություններ 19
6.2 Տեղեկատվության հրապարակման գործողություններ 19
6.3 Խորհրդատվության մեթոդներ 20
5 Բողոքարկման մեխանիզմ 26
6 Մշտադիտարկում, գնահատում և հաշվետվողականություն 28
Հավելված 1. Հանրային բողոքի ձևանմուշ 30
Հավելված 2. Շահառուների ներգրավվածության գրանցամատյանի ձևանմուշ 31

1. Ներածություն

1.1 Ծրագրի նախապատմությունը

Վերակառուցման և Զարգացման Եվրոպական Բանկը («Բանկ» կամ «ՎԶԵԲ») դիտարկում է Պետական Եկամուտների Կոմիտեին («ՊԵԿ» կամ «Պատվիրատու») վարկ տրամադրելու հնարավորությունը անհրաժեշտ, ժամանակակից մաքսային սարքավորումներ ձեռք բերելու համար, ներառյալ՝ բեռնատարների և բեռների ստուգման ռենտգենյան սարքեր/սկաներներ, երկաթուղային և ստատիկ բեռների կշեռքներ, հայտնաբերման ձեռքի սարքավորումներ և ձեռքի ռենտգենյան սարքեր Հայաստանի Հանրապետության մաքսակետերի համար.

Ծրագիրը մեծապես աջակցվում է Հայաստանի Կառավարության («ՀԿ») կողմից՝ Հայաստանի սահմաններին մաքսային գործողությունների արդյունավետությունը բարելավելու ջանքերում, ներառյալ ավելի արդյունավետ ձևակերպումների խթանումը, որը նպաստում է շրջանցման ռիսկերի և անօրինական առևտրի դեմ պայքարին:

Վարկառուն Հայաստանի Հանրապետությունն է («ՀՀ»), որը ներկայացված է ի դեմս Ֆինանսների նախարարության («ՖՆ»): Իրականացնող մարմինը ՀՀ Պետական Եկամուտների Կոմիտեն է: ՊԵԿ-ը կարգավորող մարմին է, որը ստեղծվել է ՀՀ օրենսդրությամբ՝ Հայաստանում հարկային ծառայությունները, մաքսային կարգավորումները և ծառայությունները կարգավորելու համար:

Ծրագիրը դասակարգվել է որպես «B» կատեգորիայի՝ համաձայն ՎԶԵԲ-ի Բնապահպանական և Սոցիալական Քաղաքականության (ԲՍՔ, 2024թ.)[1]: Բանկը ներգրավել է «ԷՅ ԹԻ ԷՄ ԷՍ Սոլյուշնս» ՍՊԸ-ին («Խորհրդատու»)՝ իրականացնելու թե Ծրագրի և թե Պատվիրատուի ընթացիկ գործունեության շրջակա միջավայրի վրա և սոցիալական ազդեցության գնահատումը:

Առաջադրանքի շրջանակներում Խորհրդատուն նույնականացրել է Ծրագրի շահագրգիռ կողմերին, սահմանել շահառուների ներգրավման իմաստալից և մշակութային առումով համապատասխան մեթոդներ և միջոցառումներ, առաջարկել է Ծրագրի համար բողոքարկման մեխանիզմ և ներկայացրել է այս բոլոր տարրերը սույն Շահառուների Ներգրավման Պլանում (ՇՆՊ):

1.2 ՇՆՊ-ի նպատակը

Սույն ՇՆՊ-ը կենդանի հանրային փաստաթուղթ է, որը սահմանում է ՊԵԿ-ի պարտավորություն-ները՝ կապված Ծրագրի հետ շահառուների ներգրավման, խորհրդակցությունների և հրապարակման գործունեության հետ: Այն մշակվել է ՎԶԵԲ-ի ԲՍՔ (2024) համաձայն:

Սույն ՇՆՊ-ի նպատակները հետևյալն են՝

- Ներկայացնել շահառուների ներգրավման գործընթացի վերաբերյալ ազգային իրավական շրջանակը և ՎԶԵԲ-ի պահանջները,
- Նույնականացնել Ծրագրի բոլոր շահագրգիռ կողմերին, այդ թվում՝ նրանց, ովքեր կարող են համարվել խոցելի[2] և կարող են ավելի շատ աջակցության կարիք ունենալ խորհրդակցական գործընթացի և Ծրագրի ողջ կենսացիկլի ընթացքում,

[1] https://www.ebrd.com/documents/environment/environmental-and-social-policy-2024-pdf.pdf

[2] Անձինք կամ մարդկանց խմբեր, որոնք՝ (i) կարող են անհամաչափորեն տուժել Ծրագրի ազդեցություններից կամ ավելի սահմանափակվել Ծրագրի օգուտներից օգտվելու իրենց կարողությամբ, քան մյուսները, խտրականության, մարգինալացման և/կամ մեկուսացման պատճառով այնպիսի բնութագրերի հիման վրա, ինչպիսիք են սեռը, սեռական կողմնորոշումը, գենդերային ինքնությունը, գենդերային ինքնության դրսևորումը և/կամ սեռական բնութագրերը, կրոնը, ազգային պատկանելությունը, ռասան, էթնիկ պատկանելությունը, բնիկ կարգավիճակը, տարիքը (ներառյալ երեխաները, երիտասարդները և տարեցները), ֆիզիկական կամ մտավոր հաշմանդամությունը, գրագիտությունը, քաղաքական հայացքներն ու պատկանելությունը, կամ սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակը, և (ii) խոցելիության իրավիճակներում գտնվող անձինք, ինչպիսիք են աղքատության եզրից ցածր ապրող մարդիկ, հողազուրկ, միանձնյա տնային տնտեսությունները, բնական ռեսուրսներից կախված համայնքները, միգրանտ աշխատողները,

- Մշակել շահառուների ներգրավման պլան, որը կիրականացվի՝ ապահովելու համար, որ Ծրագրի վերաբերյալ շրջակա միջավայրի և սոցիալական տեղեկատվությունը ժամանակին տրամադրվի և պատշաճ կերպով հաղորդվի շահագրգիռ կողմերին, և հետադարձ կապի ուղիները հասանելի լինեն նրանց համար,
- Սահմանել նույնականացված շահառուների հետ իմաստալից և մշակութային առումով ընդունելի ձևով ներգրավվելու միջոցները,
- Առաջարկել շահագրգիռ կողմերից բողոքներն ու առաջարկությունները ստանալու, գրանցելու, քննարկելու և արձագանքելու ընթացակարգ կամ մեխանիզմ:

2. Ծրագրի նկարագիրը

ՎՁԵԲ-ի վարկը կֆինանսավորի Հայաստանի մաքսակետերի համար ժամանակակից մաքսային սարքավորումների և սարքերի ձեռքբերումը, որոնք կարևոր են մաքսային գործառնությունների բարելավման համար: Ծրագրի նպատակն է բարելավել Հայաստանի սահմաններում մաքսային գործառնությունների արդյունավետությունը, ներառյալ ավելի արդյունավետ և հեշտացված մաքսային ձևակերպումների գործընթացների խթանումը: Այս բարելավումները նպաստում են շրջանցման ռիսկերի և անօրինական առևտրի հաղթահարմանը և ստացել են ՀՀ կառավարության աջակցությունը:

3. Շահառուների ներգրավման և տեղեկատվության հրապարակման պահանջներ

Այս բաժնում ամփոփվում են շահառուների ներգրավման և խորհրդատվության գործընթացները կարգավորող ազգային օրենսդրական պահանջները, ինչպես նաև Վարկատուի ԲՍՔ պահանջները:

3.1 Ազգային պահանջներ

Աղյուսակ 1. Հայաստանի Հանրապետության կողմից վավերացված ազգային օրենսդրության և կոնվենցիաների պահանջները

Օրենսդրական ակտ	Կիրառելի պահանջներ
ՀՀ Սահմանադրություն (2015, վերջին փոփոխությունը 2020)[3]	***Հոդված 12. Շրջակա միջավայրի պահպանությունը և կայուն զարգացումը*** Պետությունը խթանում է շրջակա միջավայրի պահպանությունը, բարելավումը և վերականգնումը, բնական պաշարների ողջամիտ օգտագործումը՝ ղեկավարվելով կայուն զարգացման սկզբունքով և հաշվի առնելով պատասխանատվությունն ապագա սերունդների առջև: Յուրաքանչյուր ոք պարտավոր է հոգ տանել շրջակա միջավայրի պահպանության մասին: ***Հոդված 42. Կարծիքի արտահայտման ազատությունը*** Յուրաքանչյուր ոք ունի իր կարծիքն ազատ արտահայտելու իրավունք: Այս իրավունքը ներառում է սեփական կարծիք ունենալու, ինչպես նաև առանց պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների միջամտության և անկախ պետական սահմաններից՝ տեղեկատվության որևէ միջոցով

փախստականները կամ ներքին տեղահանված անձինք, ինչպես նաև հակամարտությունից կամ բնական աղետներից տուժած մարդիկ:

[3] https://www.arlis.am/hy/acts/143723

Օրենսդրական ակտ	Կիրառելի պահանջներ
	տեղեկություններ ու գաղափարներ փնտրելու, ստանալու և տարածելու ազատությունը: Կարծիքի արտահայտման ազատությունը կարող է սահմանափակվել միայն օրենքով՝ պետական անվտանգության, հասարակական կարգի, առողջության և բարոյականության կամ այլոց պատվի ու բարի համբավի և այլ հիմնական իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության նպատակով: ***Հոդված 51. Տեղեկություններ ստանալու իրավունքը*** Յուրաքանչյուր ոք ունի պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ու պաշտոնատար անձանց գործունեության մասին տեղեկություններ ստանալու և փաստաթղթերին ծանոթանալու իրավունք: Տեղեկություններ ստանալու իրավունքը կարող է սահմանափակվել միայն օրենքով՝ հանրային շահերի կամ այլոց հիմնական իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության նպատակով:
ՀՀ օրենք "Տեղեկատվության ազատության մասին" (2003)[4] **ՀՀ կառավարության որոշում թիվ 1204-Ն** (05.10.2015թ.), որով հաստատվել են՝ *Հավելված 1. Տեղեկատվություն տնօրինողի կողմից մշակված կամ նրան առաքված տեղեկությունների գրանցման, դասակարգման և պահպանման կարգը* *Հավելված 2. Պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների, պետական հիմնարկների ու կազմակերպությունների կողմից տեղեկության կամ դրա կրկնօրինակման (պատճենի) տրամադրման կարգը*	***Հոդված 6. Տեղեկատվության ազատության իրականացումը*** Յուրաքանչյուր անձ իրավունք ունի ծանոթանալու իր փնտրած տեղեկությանը և (կամ) դա ստանալու նպատակով օրենքով սահմանված կարգով հարցմամբ դիմելու տեղեկատվություն տնօրինողին և ստանալու այդ տեղեկությունը: ***Հոդված 7. Տեղեկությունների մատչելիության և հրապարակայնության ապահովումը*** Տեղեկատվություն տնօրինողն օրենսդրությամբ սահմանված կարգով մշակում և հրապարակում է իր կողմից տեղեկություն տալու կարգը, որը փակցնում է իր գտնվելու վայրում՝ բոլորի համար տեսանելի տեղում: ***Հոդված 9. Հարցումը ներկայացնելու և քննարկելու կարգը*** Հարցման հիման վրա պահանջված տեղեկատվությունը տրամադրվում է հինգ (5) օրվա ընթացքում՝ եթե այն արդեն հրապարակված է, կամ երեսուն (30) օրվա ընթացքում՝ եթե հարցմանը պատասխանելու համար անհրաժեշտ է լրացուցիչ ուսումնասիրություն կամ աշխատանք:
ՀՀ օրենք «Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին» (2004)[5]	***Հոդված 3. Հիմնական հասկացություններ*** *ՀՀ-ում վարչական մարմիններն են՝* ա) Հայաստանի Հանրապետության գործադիր իշխանության հանրապետական մարմիններ՝ Հայաստանի Հանրապետության նախարարություններ և Հանրապետության ողջ տարածքում վարչարարություն իրականացնող պետական այլ մարմիններ. բ) տարածքային կառավարման մարմիններ՝ մարզպետներ.

[4] https://www.arlis.am/hy/acts/175858
[5] https://www.arlis.am/hy/acts/194274

Օրենսդրական ակտ	Կիրառելի պահանջներ
	գ) տեղական ինքնակառավարման մարմիններ՝ համայնքի ավագանի և համայնքի ղեկավար. քաղաքապետ՝ քաղաքային համայնքում, գյուղապետ՝ գյուղական համայնքում: ***Հոդված 46. Վարչական վարույթի ժամկետները*** Վարչական վարույթի առավելագույն ժամկետը կազմում է 30 օր: Օրենքով կարող են սահմանվել հատուկ ժամկետներ՝ ավելի կարճ, քան 30 օր, կամ ավելի երկար ժամկետներ: Օրենքի համաձայն՝ վարչական մարմնին դիմումները պետք է ներկայացվեն գրավոր ձևով և պարունակեն դիմողի (ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձի) ամբողջական անունը, հասցեն, այն վարչական մարմնի անվանումը, որին դիմումը ներկայացվում է, և այլ անհրաժեշտ տվյալներ:
Շրջակա միջավայրի առնչությամբ տեղեկատվության, որոշումներ ընդունելուում հասարակության մասնակցության և արդարադատության մատչելիության մասին կոնվենցիա, Օրհուսի կոնվենցիա (1998)[6] Վավերացվել է ՀՀ կողմից 2001թ.	Այս կոնվենցիան նախատեսում է յուրաքանչյուրի իրավունքը՝ ստանալու շրջակա միջավայրի վերաբերյալ տեղեկատվություն, որը գտնվում է պետական մարմինների տիրապետման ներքո, մասնակցելու շրջակա միջավայրի վերաբերյալ որոշումների կայացման գործընթացին, ինչպես նաև վերանայելու այն ընթացակարգերը, որոնց միջոցով հնարավոր է վիճարկել հանրային որոշումները, եթե դրանք ընդունվել են առանց նշված երկու իրավունքների հարգման կամ ընդհանրապես շրջակա միջավայրի օրենսդրության պահանջների պահպանման: Հայաստանում գործում է 15 Օրհուսի կենտրոն՝ մեկը Երևանում և 14-ը մարզերում[7]:

Ըստ Խորհրդատուի փորձագիտական գնահատականի, առաջարկվող ծրագիրը, հավանաբար, չի հանգեցնի ազգային ՇՄԱԳ գործընթացի կիրառմանը: Այնուամենայնիվ, երբ մշակվեն Ծրագրի նախագծային փաստաթղթերը, ազգային ՇՄԱԳ-ի անհրաժեշտությունը կարող է վերագնահատվել: Հողային կամ շինարարական աշխատանքների շրջանակի կամ ծավալի վերաբերյալ նախագծային կամ հայեցակարգային փաստաթղթեր չեն տրամադրվել:

Եթե ազգային ՇՄԱԳ-ի անհրաժեշտությունը հաստատվի, հանրային լսումներ և խորհրդակցություններ կանցկացվեն ազգային պահանջներին համապատասխան, և սույն ՇՆՊ-ը համապատասխանաբար կվերանայվի: ՇՆՊ-ը նաև պարբերաբար կթարմացվի և կվերանայվի Ծրագրի առաջընթացին զուգընթաց և մաքսակետերի շահագործման էական փոփոխությունների դեպքում, ինչպիսիք են, օրինակ, սահմանային հսկողության կետերի վերաբացումը կամ փակումը, փախստականների հոսքը և տարանցման հոսքի ավելացումը:

3.2 ՎՁԵԲ պահանջներ

ՎՁԵԲ-ի կողմից ֆինանսավորվող բոլոր ծրագրերը պետք է կառուցված լինեն ՎՁԵԲ-ի ԲՍՔ (2024) պահանջների համաձայն, որը ներառում է շրջակա միջավայրի և սոցիալական կայունության հիմնական ոլորտների համար սահմանված տասը ԲԵՍ պահանջները (ԲՍՊ): Այս Ծրագիրը համապատասծանում է ԲՍՔ-ը[8]:

[6]ՄԱԿ-ի Եվրոպայի տնտեսական հանձնաժողովի «Շրջակա միջավայրի առնչությամբ տեղեկատվության, որոշումներ ընդունելուում հասարակության մասնակցության և արդարադատության մատչելիության մասին» կոնվենցիա https://ec.europa.eu/environment/aarhus/

[7]https://aarhus.osce.org/armenia

[8]https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html

Բացի այդ, ՎԶԵԲ-ի անկախ ծրագրերի հաշվետվողականության մեխանիզմը[9], որպես բողոքների լուծման վերջին անկախ գործիք, միտված է նպաստել ՎԶԵԲ-ի կողմից ֆինանսավորվող նախագծերի վերաբերյալ ազդակիր անձանց և հասարակական կազմակերպությունների կողմից Ծրագրի շահառուների շրջանում բարձրացված սոցիալական, բնապահպանական և հանրային հրապարակման հարցերի լուծմանը, կամ որոշել, թե արդյոք Բանկը պահպանել է իր ԲՍՔ-ը և Տեղեկատվության հասանելիության քաղաքականության[10] Ծրագրին վերաբերող դրույթները և, որտեղ կիրառելի է, լուծել այդ քաղաքականությունների նկատմամբ առկա ցանկացած անհամապատասխանություն՝ միևնույն ժամանակ կանխելով Բանկի կողմից ապագա անհամապատասխանությունները:

Համաձայն ԲՍՊ10-ի՝ շահառուների ներգրավումը ներառում է հետևյալ տարրերը.

- **Շահառուների նույնականացում,** ներառյալ Ծրագրի ազդակիր այն կողմերի (անհատներ կամ խմբեր), ովքեր որոշակի հանգամանքների պատճառով կարող են տուժած կամ խոցելի լինել, և Ծրագրի համար համապատասխան հաղորդակցության մակարդակը որոշելու համար վերլուծությունը,
- **Շահառուների ներգրավման պլանավորում** ՇՆՊ-ի մշակման ընթացքում, որը նկարագրում է, թե ինչպես է իրականացվելու նույնականացված շահառուների ներգրավումը Ծրագրի ողջ կենսացիկլի ընթացքում,
- **Տեղեկատվության հրապարակում** որը կապահովի, որ Ծրագրի վերաբերյալ համապատասխան տեղեկատվությունը, ներառյալ դրա բնապահպանական և սոցիալական ազդեցությունները, ռիսկերը և հնարավորությունները, կտրամադրվի շահագրգիռ կողմերին՝ բովանդակալից խորհրդակցությունների հետ միասին: Դա երկու ուղղություններով շարունակելի գործընթաց է,
- **Բողոքարկման մեխանիզմ,** որը ստեղծվել է շահառուների մտահոգություններն ու բողոքները, մասնավորապես. պատվիրատուի բնապահպանական և սոցիալական արդյունավետության վերաբերյալ, ստանալու և դրանց լուծումը հեշտացնելու համար,
- **Ընթացիկ հաշվետվողականություն** շահառուների նկատմամբ՝ ԲԱՍ պահանջների վերաբերյալ:

ՎԶԵԲ-ը մշակել է նաև «ԻՊ 10-ի ձեռնարկը. Տեղեկատվության հրապարակում և շահառուների ներգրավում» (2023)[11], որը ՎԶԵԲ-ի պատվիրատուներին և շահառուներին տրամադրում է գործնական ուղեցույց ԻՊ 10-ի մեկնաբանման և կիրառման համար, ինչպես նաև առաջարկում է շահառուների ներգրավման տարբեր բաղադրիչների իրականացման Լավագույն Միջազգային Գործելակերպի (ԼՄԳ) մոտեցումներ:

4. Շահառուների հետ խորհրդակցություններ և ներգրավում

Շահառուների հետ խորհրդակցությունները իրականացվել են Խորհրդատուի կողմից՝ որպես Բնապահպանական և Սոցիալական Աուդիտի և Գնահատման (ԲՍԱԳ) ուսումնասիրության մաս, մասնավորապես 2025թ. օգոստոսից սեպտեմբեր ընկած ժամանակահատվածում կազմակերպված հանդիպումների և տեղային այցելությունների ընթացքում: Տեղային այցելությունները բացառապես կենտրոնացած էին մաքսակետերի վրա, որոնց համար նախատեսվում է ձեռք բերել և տեղադրել ստացիոնար սարքավորումներ, ինչպիսիք են ստատիկ կշեռքները (ներառյալ երկաթուղային բեռների օգտագործման համար նախատեսվածները) և Rapiscan բեռնատարների ռենտգեն սկանավորման սարքերը: Խորհրդակցությունների ընթացքում կիրառվել են հետևյալ գործիքակազմը՝

- Հանդիպումներ,

[9] https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html
[10] https://www.ebrd.com/what-we-do/strategies-and-policies/access-to-information-policy.html
[11] https://www.ebrd.com/information-disclosure-and-stakeholder-engagement.pdf

- Հարց ու պատասխան,
- Հարցազրույցներ և քննարկումներ:

Խորհրդատուի կողմից ԲՍԱԳ ուսումնասիրության շրջանակներում իրականացված շահառուների հետ խորհրդակցությունների հիմնական արդյունքներն ամփոփված են **Աղյուսակ 2**-ում:

Աղյուսակ 2. ԲՍԱԳ ուսումնասիրության ընթացքում իրականացված շահառուների հետ խորհրդակցությունների ամփոփում

№	Ժամանակա-հատված	Վայր	Մասնակիցներ	Թեմաներ
1	08.08.2025	ՊԵԿ-ի կենտրոնական գրասենյակ, Երևան	ՊԵԿ-ի ներկայացուցիչներ հետևյալ ստորաբաժանումներից՝ • Պետական սահմանի ցամաքային անցման կետերում մաքսային սպասարկման և վերահսկողության վարչություն • Գնումների կազմակերպման և վարչատնտեսական ապահովման վարչություն • Միջազգային համագործակցության վարչություն • Անձնակազմի կառավարման վարչություն • Ֆինանսահաշվային վարչություն • Տեղեկատվության և հասարակայնության հետ կապերի բաժին	1) Ծրագրի նպատակների և աշխատանքների ծավալի ներկայացում 2) ԲՍԱԳ ուսումնասիրության իրականացման չափանիշների ներկայացում, ներառյալ Ծրագրին կիրառելի ՎՁԵԲ ԲՍՊ-ները 3) Խորհրդատուի կողմից ՊԵԿ-ին 02.08.2025թ. ներկայացված տեղեկատվության հարցման կետերի մեկնաբանում՝ կապված գործող մաքսային ծառայությունների և ենթակառուցվածքների բնապահպանական և սոցիալական արդյունավետությանը 4) ՊԵԿ գործող բողոքարկման մեխանիզմներ 5) Տեղային այցելությունների նախատեսված ժամկետների քննարկում 6) Հարց ու պատասխան
2	01.09.2025 02.09.2025 04.09.2025 22.09.2025	Մաքսակետեր	• ՊԵԿ կենտրոնական գրասենյակի ներկայացուցիչներ • Մաքսակետերի ղեկավար կամ տեղակալ • Հերթափոխի պետ • Մաքսային ծառայության տեսուչներ • Վարչական և տնտեսական հարցերի պատասխանատու անձնակազմ	1) Ծրագրի նպատակների և բնապահպանական ու սոցիալական աուդիտի ծավալի ներկայացում 2) Ջրի օգտագործման և հեռացման, թափոնների առաջացման, պահեստավորման և հեռացման, մթնոլորտային օդ արտանետումների աղբյուրների և նմանատիպ հարցերի քննարկում 3) Մթնոլորտային օդ արտանետումների, ջրի օգտագործման, թափոնների առաջացման և հեռացման թույլտվությունների առկայություն, այլ կարգավորող պահանջներ

№	Ժամանակա-հատված	Վայր	Մասնակիցներ	Թեմաներ
				4) Հրդեհաշիջման համակարգերի, հրդեհաշիջման սարքավորումների, տարհանման պլանների և արտակարգ իրավիճակների պատրաստվածության միջոցների գնահատում 5) Առողջության և անվտանգության հարցերի քննարկում, ներառյալ աշխատանքային պայմանները, ռենտգեն ճառագայթման ռիսկերը և այլ ԱԱ վտանգներ 6) Այցելուների համար սանիտարահիգիենիկ պայմանների առկայություն 7) Սոցիալական հարցեր, ներառյալ այցելուների բողոքները և բողոքարկման մեխանիզմը 8) Մաքսակետերում նախատեսվող սարքավորումների տեղադրում և հնարավոր առավելությունները, ներառյալ ԱԱ ռիսկերի նվազեցումը 9) Հարց ու պատասխան

5. Շահառուների նույնականացում և վերլուծություն

ՎՁԵԲ-ի ԲՍՔ ԲՍՊ10-ի համաձայն, շահառուները սահմանվում են որպես տարբեր անհատներ կամ խմբեր, որոնք՝

i) ազդվում են կամ հավանական է, որ ազդվեն (ուղղակի կամ անուղղակի) Ծրագրից (ազդակիր կողմեր), կամ

ii) կարող են ունենալ հետաքրքրություն Ծրագրի նկատմամբ (այլ շահագրգիռ կողմեր):

5.1 Շահառուների նույնականացման մեթոդաբանություն

Ծրագրի հետ կապված շահառուների նույնականացումը իրականացվել է հետևյալ չափանիշների հիման վրա՝

- **Ազդեցություն՝** Ծրագրի իրականացումը կարող է էականորեն ազդել որոշակի սոցիալական խմբի վրա (շահառուներ),
- **Ազդեցության ուժ՝** սոցիալական խումբը կարող է էականորեն ազդել Ծրագրի իրականացման վրա,
- **Համագործակցություն՝** կան հնարավորություններ պատվիրատուի և տվյալ սոցիալական խմբի միջև համագործակցության ձևավորման համար,

- **Հետաքրքրություն՝** սոցիալական խումբը կամ անհատները, որոնք պարտադիր չէ, որ ուղղակիորեն ազդվեն Ծրագրից, կարող են (կամ չեն կարող) հետաքրքրություն ցուցաբերել դրա նկատմամբ:

Շահառուների ներգրավումը պահանջում է նրանց նույնականացում՝ հաշվի առնելով վերոնշյալ չափանիշները, ինչպես նաև նրանց հետ ներգրավման համար համապատասխան մեթոդների ընտրություն:

5.2 Շահառուների հիմնական կատեգորիաները և խմբերը

Շահառուների վերլուծության նպատակով Ծրագրի շահառուները խմբավորվում են հետևյալ երկու հիմնական կատեգորիաների՝

- **Ներքին շահառուներ՝** ներկայացնում են այն կառույցները, որոնք ներգրավված են Ծրագրի իրականացման մեջ, նրանց ղեկավարությունը, աշխատակազմը և բաժնետերերը, ինչպես նաև Ծրագրում ներգրավված կապալառուները և ենթակապալառուները, որոնք օգտվում են դրա իրականացումից (ներդրողներ, բաժնետերեր),
- **Արտաքին շահառուներ՝** ներկայացնում են այն խմբերը կամ անհատները, որոնք անմիջականորեն ներգրավված չեն Ծրագրում, սակայն մասնակցում են (կմասնակցեն) Ծրագրի հաստատման գործընթացին, այն անձինք, ովքեր ազդվում են Ծրագրից, ինչպես նաև շահագրգիռ հանրությունը:

Համաձայն ՎԶԵԲ ԲՍՊ10-ի՝ արդյունավետ և իմաստալից ներգրավվածությունն ապահովելու նպատակով **Ծրագրի արտաքին շահառուները** խմբավորվել են հետևյալ խմբերի՝

- **Հնարավոր ազդակիր կողմեր** (այն անձինք կամ խմբերը, որոնց վրա Ծրագրի իրականացումը կարող է ունենալ ուղղակի ազդեցություն): Այս խմբում առանձնացվում են նաև **հնարավոր խոցելի խմբերը**,
- Պետական մարմիններ,
- Տեղական ինքնակառավարման մարմիններ, ներառյալ ներգրավված համայնքներն ու բնակավայրերը,
- Այլ շահագրգիռ կողմեր (զանգվածային լրատվամիջոցներ, տեղական բիզնեսներ և այլն):

5.3 Շահառուների վերլուծություն

Ծրագրի արտաքին շահառուների խմբերի և նրանց Ծրագրի հետ ունեցած կապի և/կամ հետաքրքրությունների ցանկը, որը նույնականացվել է փաստաթղթերի ուսումնասիրության, հանդիպումների և խորհրդակցությունների հիման վրա, ներկայացված է **Աղյուսակ 3**-ում: Այս ցանկի հիման վրա պատվիրատուն կզարգացնի և կպահպանի շահառուների ռեգիստր, որտեղ կնշվեն շահառուների անունները, պաշտոնները և կոնտակտային տվյալները: Այս տեղեկատվությունը կմնա գաղտնի և կհավաքագրվի ու կպահվի միայն շահառուի համաձայնությամբ և Ծրագրի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու նպատակով:

Ցանկացած շահառու, որը չի ներառված Աղյուսակ 4-ում, բայց ցանկանում է ստանալ տեղեկատվություն Ծրագրի և դրա ԲԱՍ ասպեկտների ու ազդեցությունների մասին, կարող է դիմել Պատվիրատուին (տես կոնտակտային տվյալները Գլուխ 6-ում)՝ շահառուների գրանցամատյանում ընդգրկվելու խնդրանքով:

Աղյուսակ 3. Արտաքին շահառուները, նրանց կապը/հետաքրքրությունները Ծրագրի նկատմամբ և ներգրավման մեթոդները

Շահառուների խմբեր	Հետաքրքրություններ / Հարաբերություններ	Հաղորդակցման գործիքներ
ՀՆԱՐԱՎՈՐ ԱԶԴԱԿԻՐ ԿՈՂՄԵՐ		
Այցելուներ և ճանապարհորդներ, որոնք Իրանից և Վրաստանից մուտք են գործում Հայաստան, ինչպես նաև նրանք, ովքեր Հայաստանից մեկնում են Իրան և Վրաստան հողային մաքսակետերով:	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ, որոնք առաջանում են ընթացիկ հողային աշխատանքներից, • Մաքսակետերում շինարարական մեքենաների շարժից: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Նոր ժամանակակից սարքավորումներով (ստատիկ կշեռք, բեռնատարների ռենտգեն ստուգման համակարգ և այլն) և այն սարքավորումներով, որոնք հեշտացնում են մաքսային ձևակերպումները և բեռների ստուգման ծառայությունները, • Բողոքարկման մեխանիզմի հասանելիությամբ:	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Տեղեկատվական վահանակներում հայտարարություններ • Զանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անձնական հանդիպումներ
Բեռնատարների վարորդներ, որոնք Իրանի, Վրաստանի և Հայաստանի միջև կամ տարանցիկ կերպով տեղափոխում են բեռներ հողային մաքսակետերով:	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Հնարավոր ուշացումներ մաքսային ստուգումների ընթացքում՝ պայմանավորված նոր սարքավորումների (ստատիկ կշեռք, բեռնատարների ռենտգեն ստուգման համակարգ և այլն) տեղադրմամբ • Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ, որոնք առաջանում են ընթացիկ հողային աշխատանքներից: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Նոր ժամանակակից սարքավորումներով (ստատիկ կշեռք, բեռնատարների ռենտգեն ստուգման համակարգ և այլն) և այն սարքավորումներով, որոնք հեշտացնում են մաքսային ձևակերպումները և բեռների ստուգման ծառայությունները • Բողոքարկման մեխանիզմի հասանելիությամբ:	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Տեղեկատվական վահանակներում հայտարարություններ • Զանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անձնական հանդիպումներ
Ուղևորներ, որոնք Հայաստանի և Վրաստանի միջև երկաթուղով հատում են սահմանը Այրում մաքսակետով:	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Հնարավոր ուշացումներ մաքսային ստուգումների ընթացքում՝ պայմանավորված նոր սարքավորումների	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում

Շահառուների խմբեր	Հետաքրքրություններ / Հարաբերություններ	Հաղորդակցման գործիքներ
	(երկաթուղային կշեռք, վերգետնյա անցուղի և այլն) տեղադրմամբ, • Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ, որոնք առաջանում են ընթացիկ հողային աշխատանքներից: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Ժամանակակից սարքավորումների և հայտնաբերման սարքերի ներդրմամբ, որոնք ուղղված են ստուգման ընթացակարգերի հեշտացմանը և անվտանգության բարձրացմանը • Բողոքարկման մեխանիզմի հասանելիությամբ:	• Տեղեկատվական վահանակներում հայտարարություններ • Ձանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անձնական հանդիպումներ
Օդանավերի ուղևորներ, որոնք Հայաստան են ժամանում և Հայաստանից մեկնում Ձվարթնոց և Գյումրի օդանավակայանների մաքսակետերով:	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Ժամանակակից սարքավորումների և հայտնաբերման սարքերի ներդրմամբ, որոնք ուղղված են ստուգման ընթացակարգերի հեշտացմանը և անվտանգության բարձրացմանը • Բողոքարկման մեխանիզմի հասանելիությամբ:	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Տեղեկատվական վահանակներում հայտարարություններ • Ձանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անձնական հանդիպումներ
«Հարավկովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ[12] - Այրում երկաթուղային կայարանի տարածքում տրամադրել է ենթակառուցվածքներ Այրումի մաքսակետի գործունեությունը ապահովելու համար	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Շինարարական տեխնիկայի առկայություն Այրում կայարանի տարածքում և երկաթուղու երկայնքով • Ծանր բեռնատարների շարժ՝ երկաթուղային կշեռք և վերգետնյա անցուղի տեղափոխելու նպատակով երկաթուղու երկայնքով • Առողջապահական անվտանգության ռիսկերի աճ • Անվտանգության հարցերի նկատմամբ պատասխանատվության մեծացում • Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ, որոնք	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Ձանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անհատական հանդիպումներ • Նամակներ / Էլ. փոստեր / Ձանգեր

[12]Երկաթուղային օպերատորը, որը ստեղծվել է 2008 թվականին Հայաստանի Հանրապետության կառավարության և «Ռուսական երկաթուղիներ» ԲԲԸ միջև ստորագրված կոնցեսիոն պայմանագրի հիման վրա:

Շահառուների խմբեր	Հետաքրքրություններ / Հարաբերություններ	Հաղորդակցման գործիքներ
	առաջանում են ընթացիկ հողային աշխատանքներից **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Նոր սարքավորումների տեղադրման վերաբերյալ տեղեկատվությամբ, դրանց առաջընթացով և սոցիալական ու բնապահպանական ազդեցություններով • Ժամանակակից սարքավորումների և հայտնաբերման սարքերի ներդրմամբ, որոնք ուղղված են ստուգման ընթացակարգերի հեշտացմանը և անվտանգության բարձրացմանը	
ՀՆԱՐԱՎՈՐ ԽՈՑԵԼԻ ԽՄԲԵՐ		
Ընտանիքներ երեխաներով, թոշակառուներ, ֆիզիկական կամ մտավոր հաշմանդամություն ունեցող անձինք և հղի կանայք, որոնք անցնում են մաքսակետերով	**Կարող են ազդվել հետևյալից՝** • Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ, որոնք առաջանում են ընթացիկ հողային աշխատանքներից: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Նոր սարքավորումների և հայտնաբերման սարքերի ներդրմամբ, որոնք ուղղված են ստուգման ընթացակարգերի հեշտացմանը և անվտանգության բարձրացմանը, • Սպասասրահների առկայությամբ՝ խմելու ջրի, սուրճի կամ թեյի առկայությամբ, ինչպես նաև մայրության սենյակներով, • Բողոքարկման մեխանիզմի հասանելիությամբ:	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Տեղեկատվական վահանակներում հայտարարություններ • Ձանգվածային լրատվամիջոցների միջոցով հաղորդակցություն • Անձնական հանդիպումներ
ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐ		
ՀՀ Պետական Եկամուտների Կոմիտե (ՊԵԿ) ՊԵԿ-ի մաքսային ծառայություն	**Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Մաքսակետերի արդյունավետ և անվտանգ գործունեությամբ, • Մաքսային ձևակերպումների ընթացակարգերի կատարելագործմամբ, • Արգելված բեռների, նյութերի և ապրանքների հայտնաբերման բարելավմամբ, • Մաքսանենգության հայտնաբերման կարողությունների ուժեղացմամբ,	• Անհատական հանդիպումներ • Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Էլ. փոստեր / Նամակներ / Հեռախոսազանգեր

Շահառուների խմբեր	Հետաքրքրություններ / Հարաբերություններ	Հաղորդակցման գործիքներ
	• Առողջապահական և անվտանգության ընթացակարգերի ու գործելակերպերի կատարելագործմամբ:	
ՀՀ Ազգային Անվտանգության Ծառայություն (ԱԱԾ) ԱԱԾ-ի Սահմանապահ Զորքեր	**Ներգրավված են՝** • ՀՀ պետական սահմանի պաշտպանության կազմակերպմանը և իրենց օպերատիվ ու մարտական ծառայության ձևերի և մեթոդների սահմանմանը, • Ահաբեկչության, մաքսանենգության, ապօրինի միգրացիայի և այլ քրեական գործունեության դեմ պայքարում: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Մաքսանենգության հայտնաբերման կարողությունների ուժեղացմամբ:	• Անհատական հանդիպումներ • Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Էլ. փոստեր / Նամակներ / Հեռախոսազանգեր
ՀՀ Սննդի Անվտանգության Տեսչական Մարմին	**Կարող է հետաքրքրված լինել՝** • Արգելված բեռների, նյութերի և ապրանքների հայտնաբերման բարելավմամբ:	• Անհատական հանդիպումներ • Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Էլ. փոստեր / Նամակներ / Հեռախոսազանգեր
ՀՀ Շրջակա Միջավայրի Նախարարություն	**Ներգրավված է՝** • Մթնոլորտային արտանետումների և ջրօգտագործման թույլտվությունների տրամադրման գործում, • Վտանգավոր թափոնների անձնագրերի, թափոնների գոյացման նորմատիվների և դրանց տեղադրման սահմանաքանակների նախագծերի հաստատմանը: **Կարող է հետաքրքրված լինել՝** • Մաքսակետերում սահմանված մթնոլորտային արտանետումների և ջրօգտագործման թույլտվությունների, ինչպես նաև թափոնների գոյացման նորմատիվների ապահովմամբ:	• Անհատական հանդիպումներ • Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Էլ. փոստեր / Նամակներ / Հեռախոսազանգեր
ՏԵՂԱԿԱՆ ԻՆՔՆԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐ		

Շահառուների խմբեր	Հետաքրքրություններ / Հարաբերություններ	Հաղորդակցման գործիքներ
- Ալավերդի խոշորացված համայնք և նրա Այրում բնակավայրը - Նոյեմբերյան խոշորացված համայնք և նրա Բագրատաշեն բնակավայրը - Աշոցք խոշորացված համայնք և նրա Բավրա բնակավայրը - Տաշիր խոշորացված համայնք և նրա Գոգավան բնակավայրը - Մեղրի խոշորացված համայնք և նրա Ագարակ բնակավայրը - Երևան քաղաք - Գյումրի քաղաք - Մեծամոր խոշորացված համայնք և նրա Մարգարա բնակավայրը	**Ներգրավված են՝** • Շինարարական թույլտվությունների տրամադրման և տեղադրված սարքավորումների շահագործման հանձնման գործընթացին մասնակցելու գործում (որտեղ պահանջվում է), • Համայնքային ենթակառուցվածքներին հասանելիության ապահովման գործում, • Շինարարական թափոնների և հողային հանույթի հեռացման համար տարածքների հատկացման գործում, • ՊԵԿ-ի և մաքսակետերի ներկայացուցիչների հետ քննարկումների և հանդիպումների կազմակերպման գործում: **Կարող են հետաքրքրված լինել՝** • Ծրագրի հնարավոր դրական և բացասական սոցիալական ու բնապահպանական ազդեցությունների իմացությամբ, • Ծրագրի իրականացման արդյունքում խթանված բիզնեսների զարգացման հնարավորություններով, • Ծրագրի իրականացման արդյունքում առաջացող զբաղվածության հնարավորություններով:	• Համատեղ այցելություններ • Հանրային հանդիպումներ • Անձնական հանդիպումներ • Էլ. փոստեր • Նամակներ / Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում • Հեռախոսազանգեր
ԱՅԼ ՇԱՀԱԳՐԳԻՌ ԿՈՂՄԵՐ		
Զանգվածային լրատվամիջոցներ	ԶԼՄ-ների հետ համակարգված և կանոնավոր հաղորդակցությունը կարևոր է՝ ապահովելու համար, որ Ծրագրի վերաբերյալ թարմացումները ժամանակին հասնեն նպատակային լսարանին և ձևավորեն վստահություն՝ կանխելով հնարավոր հեղինակության խնդիրները:	• Հանրային հանդիպումներ, • Զանգվածային լրատվամիջոցների հաղորդակցություն / Մամուլի հաղորդագրություններ
Տեղական բիզնես	**Կարող է ներգրավված լինել՝** • Շինարարական նյութերի մատակարարման գործում, • Շինարարական աշխատանքներում՝ որպես ենթակապալառուներ:	• Գրավոր տեղեկատվության հրապարակում, • Մրցույթների և գնումների հայտարարություններ

4 Շահառուների ներգրավման պլան

Շահառուների ներգրավման պլանը (**Աղյուսակ 4**) մշակվել է ապահովելու արդյունավետ հաղորդակցություն բոլոր նույնականացված շահառուների հետ՝ Ծրագրի իրականացման արդյունքում ակնկալվող հիմնական բնապահպանական և սոցիալական ազդեցությունների (թե դրական, թե բացասական) վերաբերյալ, խթանելու և պահպանելու պատվիրատուի և շահառուների միջև դրական հարաբերություններ, ինչպես նաև կանխելու հնարավոր տարաձայնությունները:

6.1 Հնարավոր բնապահպանական և սոցիալական ազդեցություններ

Բնապահպանական, սոցիալական և անվտանգության առավելությունները կարող են ներառել, սակայն չեն սահմանափակվում հետևյալով՝

- Նոր սարքավորումների տեղադրմամբ պայմանավորված **առողջության և անվտանգության ռիսկերի նվազում**, ներառյալ՝ ստատիկ կշեռքներ, երկաթուղային վերգետնյա անցումներ, ռենտգենային ստուգման համակարգեր, հետքերի հայտնաբերման շարժական սարքեր և այլն,
- Ծրագրի իրականացման փուլում ստեղծվող **կարճաժամկետ աշխատատեղեր**,
- Նոր ստատիկ կշեռքների **գործառնական արդյունավետության բարձրացում**, ինչը կվերացնի ձմեռային սպասարկման անհրաժեշտությունը, հատկապես Բավրայի մաքսակետում,
- **Աձխածնի արտանետումների նվազում՝** էլեկտրական շաթլների, էլեկտրական սկուտերների, էլեկտրական բեռնամբարձիչների և այլ էկոլոգիապես մաքուր սարքավորումների ձեռքբերման և օգտագործման արդյունքում:

Հնարավոր բացասական բնապահպանական և սոցիալական ազդեցությունները կարող են ներառել, սակայն չեն սահմանափակվում հետևյալով՝

- **Կարճաժամկետ աղմուկի առաջացում և փոշու արտանետումներ՝** հողային աշխատանքների ընթացքում, որոնք անհրաժեշտ են մաքսակետերում ստատիկ կշեռքների և ռենտգենային հայտնաբերման համակարգերի տեղադրման համար,
- **Շինարարական թափոնների առաջացում և հեռացում՝** հողային աշխատանքների և մաքսակետերում նոր սարքավորումների տեղադրման ընթացքում,
- **Հնարավոր վթարներ[13] և միջադեպեր[14]՝** Ծրագրի իրականացման գործունեության ընթացքում,
- **Տրանսպորտային խցանումների ավելացում՝** մեծածավալ և ծանր սարքավորումների դեպի մաքսակետեր տեղափոխման արդյունքում :

6.2 Տեղեկատվության հրապարակման գործողություններ

Ի լրումն Ծրագրի շրջանակներում արդեն իսկ իրականացված շահառուների խորհրդատվության և ներգրավման գործողություններից (ինչպես ամփոփված է **Գլուխ 4**-ում), Պատվիրատուն հասանելի կլինի շահառուների համար Ծրագրի մեկնարկի ընթացքում: Տեղեկատվությունը կտրամադրվի ինչպես հայերեն, այնպես էլ անգլերեն լեզուներով՝ ընդգրկելով Ծրագրի

[13]Չպլանավորված կամ անսպասելի որևէ իրադարձություն, որը հանգեցնում է վնասվածքի, հիվանդության, մահվան կամ էական վնասի գույքին և շրջակա միջավայրին
[14]Ցանկացած իրադարձություն, դեպք կամ իրավիճակ, որը պատճառել է կամ կարող էր պատճառել վնաս կամ վնասվածք, ներառյալ միկրովնասվածքները

իրականացման բոլոր հիմնական փուլերը: Արդյունավետ հաղորդակցություն ապահովելու նպատակով կիրապարակվեն հետևյալ փաստաթղթերը՝

- Ոչ տեխնիկական ամփոփագիր (ՈՏԱ),
- Բնապահպանական և սոցիալական միջոցառումների պլան (ԲՍՄՊ),
- Շահառուների ներգրավման պլան (ՇՆՊ, սույն փաստաթուղթը):

Այս փաստաթղթերը կիրապարակվեն հայերեն և անգլերեն լեզուներով՝ ՀՀ ՊԵԿ պաշտոնական կայքում: https://www.src.am.

6.3 Խորհրդատվության մեթոդներ

Տարբեր խորհրդատվական մոտեցումներ և մեթոդներ կիրարկվելու են Ծրագրի իրականացման տարբեր փուլերում՝ հարմարեցված տարբեր շահառու խմբերի կարիքներին: Հիմնական հաղորդակցման մեթոդներն ու մեխանիզմները շահառուների հետ ներգրավվածության համար ներառելու են.

6.3.1 Խորհրդատվություններ համայնքների հետ

Խորհրդատվություններ կանցկացվեն այն համայնքների պաշտոնական ներկայացուցիչների հետ, որոնց վարչական սահմաններում գտնվում են մաքսակետերը, նպատակ ունենալով.

- Տեղեկացնել նրանց Ծրագրի, դրա բաղադրիչների, համայնքի վարչական սահմաններում գտնվող մաքսակետերում իրականացվելիք աշխատանքների տեսակների, ինչպես նաև դրանց հետ կապված բնապահպանական և սոցիալական ազդեցությունների ու հնարավորությունների մասին,
- Ստանալ շինարարության թույլտվություն համայնքից, եթե դա պահանջվում է,
- Ստանալ թույլտվություն՝ հողային աշխատանքների և սարքավորումների տեղադրման ընթացքում առաջացած շինարարական թափոնները համայնքային աղբավայրում տեղավորելու համար,
- Համայնքի ղեկավարությունից աջակցություն խնդրել, երբ անհրաժեշտ են հանդիպումներ տեղացի բնակիչների հետ:

Խորհրդատվության մեթոդներ՝ հանրային և անհատական հանդիպումներ, դիմումներ, էլեկտրոնային նամակներ և գրություններ:

6.3.2 Խորհրդատվություններ պետական մարմինների հետ

Մթնոլորտային արտանետումների, ջրի օգտագործման, ինչպես նաև թափոնների առաջացման և տեղադրման թույլտվություններ ստանալու համար խորհրդատվություններ կանցկացվեն Շրջակա միջավայրի նախարարության (ՇՄՆ) հետ՝ դիմումներ ներկայացնելով «Շրջակա միջավայրի կառավարման ոլորտի թվային ծառայությունների հարթակ» առցանց պորտալի միջոցով, ինչպես նաև էլեկտրոնային նամակների, գրությունների և հեռախոսազանգերի միջոցով: ՇՄՆ-ի արձագանքը կստացվի առցանց պորտալի և էլեկտրոնային նամակների միջոցով:

6.3.3 Խորհրդատվություններ «Հարավկովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ-ի հետ

Խորհրդատվություններ կանցկացվեն «Հարավկովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ-ի լիազորված ներկայացուցիչների հետ, որը ՀՀ երկաթուղային օպերատորն է՝ ստեղծված ՀՀ կառավարության և «Ռուսական երկաթուղիներ» ԲԲԸ-ի միջև 2008թ.-ի կոնցեսիոն պայմանագրի հիման վրա: Խորհրդատվությունները վերաբերում են ստատիկ կշեռքի և երկաթուղային վերգետնյա

անցուղու տեղադրմանը Այրումի երկաթուղային կայարանում՝ Այրումի մաքսակետի կարիքների համար: Քանի որ այս սարքավորումների համար նախատեսված տարածքը գտնվում է «Հարավկովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ-ի պատասխանատվության ներքո, կողմերի միջև պայմանագրային պարտավորությունները պետք է քննարկվեն, համաձայնեցվեն և պատշաճ կերպով փաստաթղթավորվեն:

Խորհրդատվության մեթոդներ. հանրային և անհատական հանդիպումներ, էլեկտրոնային նամակներ և գրություններ:

6.3.4 Խորհրդակցություններ ազդակիր անձանց հետ

Հայաստանի սահմանը հատող ուղևորներն ու այցելուները, ինչպես նաև Իրանի, Վրաստանի և Հայաստանի միջև բեռներ փոխադրող կամ տարանցիկ ծանր բեռնատարների վարորդները կտեղեկացվեն Ծրագրի պատճառով առաջացած ժամանակավոր անհարմարությունների մասին, ներառյալ կարճաժամկետ աղմուկը և մթնոլորտային արտանետումները, որոնք կապված են հողային աշխատանքների և ստատիկ կշեռքների ու RAPISCAN ռենտգենյան զննման սարքավորումների տեղադրման հետ:

Վարորդներին պետք է տեղեկացնել նաև նոր սարքավորումների առավելությունների մասին, ներառյալ մաքսային ձևակերպումների ժամանակի կրճատումը, ընթացակարգերի պարզեցումը և ապօրինի ու արգելված ապրանքների և նյութերի հայտնաբերման բարելավված հնարավորությունները:

Բացի այդ, խոցելի անձանց հետ խորհրդակցություններ կանցկացվեն սանիտարահիգիենիկ կառույցների, խմելու ջրով սպասասրահների, սուրճի կամ թեյի ծառայությունների և կերակրող մայրերի սենյակների հասանելիության ու գտնվելու վայրերի վերաբերյալ:

Խորհրդատվության մեթոդներ՝

- Պաստառներ և տեղեկատվական վահանակներ մաքսային ձևակերպումների կառույցների մուտքերի մոտ (հայերեն և անգլերեն, ինչպես նաև վրացերեն՝ Վրաստանի սահմանին գտնվող մաքսակետերում, և պարսկերեն/ֆարսի՝ Մեղրիի մաքսակետում),
- Անհատական հանդիպումներ,
- Հանրային հայտարարությունների համակարգեր,
- Ձանգվածային լրատվամիջոցներով հաղորդակցություն:

Շահառուների ներգրավման ծրագիրը իրենից ներկայացնում է կոնկրետ գործողությունների պլան՝ պատասխանատվությունների բաշխմամբ և առաջարկվող գործողությունների իրակա-նացման ժամանակացույցով: Եթե Ծրագրի իրականացման ընթացքում տեղի ունենան փոփոխություններ, որոնք պահանջում են ներգրավման մեխանիզմների փոփոխություն և/կամ նոր շահառուների նույնականացում, ապա ծրագիրը պետք է վերանայվի և թարմացվի:

Աղյուսակ 4. Շահառուների ներգրավման ծրագիր

№	Գործունեություն / հաղորդակցման միջոցներ	Թիրախային խումբ	Հրապարակվող տեղեկատվություն	Ժամանակա-հատված	Պատասխանատու կողմ	Գտնվելու վայր
1	Ծրագրի հետ կապված բնապահպանական և սոցիալական փաստաթղթերի հրապարակում, ներառյալ ՈՏԱ, ԲՍՄՊ և ՇՆՊ: *Հաղորդակցության միջոցներ ՊԵԿ-ի կայքէջ, տեղեկատվական վահանակներ մաքսակետերում:*	Բոլոր շահառուները	1. ՈՏԱ, 2. ԲՍՄՊ, 3. ՇՆՊ, 4. Բողոքարկման մեխանիզմ՝ հանրային բողոքարկման ձևաթղթով:	Երբ ՈՏԱ, ԲՍՄՊ և ՇՆՊ փաստաթղթերը հաստատվեն ՊԵԿ-ի և Բանկի կողմից	ՊԵԿ և համապատասխան մաքսակետեր	ՊԵԿ-ի կայքէջը հայերենով (https://www.src.am/am) և անգլերենով (https://www.src.am/en), ՈՏԱ-ի և Բողոքարկման մեխանիզմի տպագիր օրինակներ մաքսակետերում:
2	Խորհրդատվություններ համայնքների պաշտոնական ներկայացուցիչների հետ հետևյալ հարցերի շուրջ՝ - Ծրագիրը, դրա բաղադրիչնե-րը, նախատեսված աշխատանքները և հնարավոր բնապահպանական ու սոցիա-լական ազդեցությունները, - Ստացվելիք շինարարական թույլտվությունները (եթե պահանջվում է), - Շինարարական թափոնների հեռացման թույլտվությունը, - Համայնքի ղեկավարության կողմից տրամադրվելիք աջակցությունը, երբ անհրաժեշտ են հանդիպումներ բնակիչների հետ: *Հաղորդակցության միջոցներ՝ հանրային և անհատական հանդիպումներ, դիմումներ, էլեկտրոնային նամակներ և*	Համայնքներ, որոնց հարում են մաքսակետերը	1. ՈՏԱ և ԲՍՄՊ (տես վերևում՝ կետ 1), 2. Շինարարական թույլտվություններ, 3. Շինարարական թափոնների հեռացման վերաբերյալ համաձայնագրեր, 4. Հանդիպումների արձանագրություն-ներ:	Մինչ Ծրագրի իրականացումը մաքսակետերում (կետեր 2-3-ի համար), Հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում (կետ 4-ի համար):	ՊԵԿ և համապատասխան մաքսակետեր	ՊԵԿ պաշտոնական կայք, Շինարարության թույլտվությունների բնօրինակներ՝ ՊԵԿ գրասենյակ, Թույլտվությունների պատճեններ՝ մաքսակետերում:

№	Գործունեություն / հաղորդակցման միջոցներ	Թիրախային խումբ	Հրապարակվող տեղեկատվություն	Ժամանակա-հատված	Պատասխանատու կողմ	Գտնվելու վայր
	գրություններ:					
3	Շրջակա միջավայրի նախարարության հետ խորհրդակցություններ՝ ուղղված մթնոլորտային արտանետումների, ջրօգտագործման, ինչպես նաև թափոնների առաջացման և հեռացման թույլտվությունների ստացմանը: *Հաղորդակցության միջոցներ՝ «Շրջակա միջավայրի կառավարման ոլորտի թվային ծառայությունների հարթակ»* [15] *առցանց պորտալ, էլեկտրոնային նամակներ, գրություններ և հեռախոսազանգեր:*	Բոլոր շահառուները	1. Մթնոլորտային արտանետումների թույլտվություններ, 2. Ջրօգտագործման թույլտվություններ, 3. Թափոնների գոյացման նորմատիվներ և դրանց տեղադրման սահմանաքանակներ:	Շրջակա միջավայրի նախարարության կողմից հաստատվելուց հետո, բայց ոչ ուշ, քան վարկային պայմանագրի ստորագրումից հետո մեկ տարվա ընթացքում	ՊԵԿ, Բավրա, Գոգա-վան և Բագրատաշեն մաքսակետեր՝ մթնոլորտային արտանետումների թույլտվությունների համար, ՊԵԿ, Բավրա, Գոգավան, Բագրատաշեն և Մեղրի մաքսակետեր՝ ջրօգտագործման թույլտվությունների համար, ՊԵԿ և բոլոր մաքսակետեր՝ թափոնների գոյացման նորմատիվներ և դրանց տեղադրման սահմանաքանակներ:	ՊԵԿ-ի և Շրջակա միջավայրի նախարարության կայքեր (www.env.am), Մթնոլորտային արտանետումների և ջրօգտագործման բնօրինակ թույլտվություններ, ինչպես նաև թափոնների առաջացման նորմերի և տեղադրման սահմանաչափերի բնօրինակներ՝ ՊԵԿ գրասենյակ, Թույլտվությունների պատճեններ՝ մաքսակետեր:
4	«Հարավկովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ լիազորված ներկայացուցիչ-ների հետ անցկացնել խորհրդակցություններ՝ Այրում երկաթուղային կայարանի տարածքում ստատիկ կշեռքի և երկաթուղային վերանցման տեղադրման վերաբերյալ՝ Այրումի մաքսակետի կարիքների համար:	«Հարավ-կովկասյան երկաթուղի» ՓԲԸ	Խորհրդակցություն-ների արձանագրություններ	Երբ խորհրդակ-ցությունները ավարտվեն	ՊԵԿ և Այրումի մաքսակետ	ՊԵԿ պաշտոնական կայք, Զանգվածային լրատվության միջոցներ:

[15] Բնապահպանական կառավարման թվային ծառայությունների հարթակը էլեկտրոնային համակարգ է, որը ստեղծվել է Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կողմից՝ բնապահպանական թույլտվությունների և հաշվետվությունների գործընթացները պարզեցնելու և թվայնացնելու նպատակով: Հասանելի է՝ https://nature.e-gov.am/hy/

№	Գործունեություն / հաղորդակցման միջոցներ	Թիրախային խումբ	Հրապարակվող տեղեկատվություն	Ժամանակա-հատված	Պատասխանատու կողմ	Գտնվելու վայր
	Հաղորդակցության միջոցներ՝ հանրային և առերես հանդիպումներ, էլեկտրոնային նամակներ և գրություններ:					
5	Հայաստանի սահմանը հատող անձանց, ինչպես նաև Իրանի, Վրաստանի և Հայաստանի միջև բեռներ տեղափոխող կամ տարանցող ծանր բեռնատարների վարորդների հետ հաղորդակցություն հետևյալ հարցերի վերաբերյալ՝ - Ծրագրի պատճառով առաջացող ժամանակավոր անհարմարություններ, - Կարճաժամկետ աղմուկ և մթնոլորտային արտանետումներ՝ հողային աշխատանքների և նոր սարքավորումների տեղադրման ժամանակ: *Հաղորդակցության միջոցներ՝* - *Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում տեղադրվող պաստառներ և տեղեկատվական վահանակներ,* - *Առերես հանդիպումներ,* - *Հանրային հայտարարությունների համակարգեր,* - *ՁԼՄ-երի հաղորդակցություն:*	Հնարավոր ազդակիր շահագրգիռ կողմեր	Ծրագրի վերաբերյալ համառոտ տեղեկատվության, ժամանակավոր անհարմարությունների, ինչպես նաև կարճաժամկետ աղմուկի և մթնոլորտային արտանետումների վերաբերյալ՝ ներկայացված պաստառների և տեղեկատվական վահանակների վրա	Մաքսակետերում Ծրագրի իրականացման ընթացքում	ՊԵԿ և մաքսակետեր	ՊԵԿ պաշտոնական կայք, Ձանգվածային լրատվության միջոցներ, Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում (հայերեն և անգլերեն, իսկ Վրաստանի սահմանին գտնվող մաքսակետերում հավելյալ՝ վրացերեն, Մեղրի մաքսակետում՝ պարսկերեն/ֆարսի):
6	Բեռնատարների վարորդներին	Ծանր	Համառոտ	Մաքսակետերում	ՊԵԿ և մաքսակետեր	ՊԵԿ պաշտոնական կայք,

№	Գործունեություն / հաղորդակցման միջոցներ	Թիրախային խումբ	Հրապարակվող տեղեկատվություն	Ժամանակա-հատված	Պատասխանատու կողմ	Գտնվելու վայր
	տեղեկացնել նոր սարքավորում-ների առավելությունների մասին, ներառյալ՝ մաքսային ձևակերպ-ման ժամանակի կրճատումը, ընթացակարգերի հոսքի բարելավումը և ապօրինի կամ արգելված ապրանքների և նյութերի հայտնաբերման բարե-լավված հնարավորությունները: *Հաղորդակցության միջոցներ՝* - *Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում տեղադրվող բաներներ և տեղեկատվական վահանակներ,* - *Առերես հանդիպումներ*	բեռնատարների վարորդներ	տեղեկատվություն նոր տեղադրվող սարքավորումների և դրա հնարավոր առավելությունների մասին՝ ներկայացված բաներների և տեղեկատվական վահանակների վրա	Ծրագրի իրականացման ընթացքում		Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում (հայերեն և անգլերեն, իսկ Վրաստանի սահմանին գտնվող մաքսակետերում հավելյալ՝ վրացերեն, Մեղրի մաքսակետում՝ պարսկերեն/ֆարսի):
7	Խոցելի անձանց հետ խորհրդակցություն՝ նրանց տեղեկացնելու համար սանիտարական և հիգիենայի միջոցների, սպասասրահների, խմելու ջրով, սուրճի կամ թեյի ծառայություններով և խնամքի սենյակների գտնվելու վայրի մասին: *Հաղորդակցության միջոցներ՝* - *Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում տեղադրվող պաստառներ և տեղեկատվական վահանակներ,* - *Առերես հանդիպումներ*:	Խոցելի անձինք (երեխաներ ունեցող ընտանիքներ, թոշակառուներ, ֆիզիկական կամ մտավոր խնդիրներ ունեցող անձինք և հղիներ)	Համառոտ տեղեկատվություն՝ ներկայացված բաներների և տեղեկատվական վահանակների վրա:	Ծրագրի իրականացման փուլից սկսած	ՊԵԿ և մաքսակետեր	Մաքսային ձևակերպման տարածքների մուտքերում (հայերեն և անգլերեն, Վրաստանի սահմանին գտնվող մաքսակետերում հավելյալ՝ վրացերեն, Մեղրիի մաքսակետում՝ պարսկերեն/ֆարսի):

5 Բողոքարկման մեխանիզմ

Համաձայն ՎՁԵԲ ԲՍՊ1 և ԲՍՊ10 պահանջների, Պատվիրատուն պետք է ստեղծի արդյունավետ Բողոքարկման Մեխանիզմ (ԲՄ) Ծրագրի հնարավորինս վաղ փուլում՝ տեղյակ լինելու և արձագանքելու շահառուների մտահոգություններին կապված Ծրագրի, մասնավորապես, դրա ԲԱՍ ցուցանիշների հետ, արդյունավետ, ժամանակին, թափանցիկ, արդարացի և ծախսախնայող եղանակով: Ծրագրի բողոքարկման մեխանիզմը հիմնված է ՊԵԿ-ի առկա հաղորդակցման ուղիների և ազգային իրավական ակտերի ու կանոնակարգերի վրա, որը լրացվել է ՎՁԵԲ-ի պահանջներին համապատասխանելու լրացուցիչ միջոցառումներով:

«Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին»[16] ՀՀ օրենքը սահմանում է վարչական վարույթի առավելագույն ժամկետը՝ 30 օր: Օրենքով կարող են սահմանվել հատուկ ժամկետներ՝ 30 օրից կարճ կամ երկար: Օրենքի համաձայն՝ վարչական մարմին ուղղված դիմումները ներկայացվում են գրավոր և պետք է պարունակեն դիմողի (ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ) լրիվ անվանումը, հասցեն, դիմումը ներկայացվող վարչական մարմնի անվանումը և այլն:

Ծրագրի ԲՄ-ը հաշվի է առնում ազգային կանոնակարգերի պահանջները, ինչպես նաև բողոքարկումների կառավարման այն գործելակերպը, որը ներկայումս կիրառվում է Հայաստանում ՎՁԵԲ-ի կողմից ֆինանսավորվող այլ ծրագրերում:

Պատվիրատուի նշանակված Հանրային Կապերի Պատասխանատուն (ՀԿՊ), պատասխանատու կլինի Ծրագրի շահագրգիռ կողմերից ստացված բոլոր բողոքների համակարգման և քննարկման համար:

ՊԵԿ-ի կողմից ստացված Ծրագրին վերաբերող բողոքները (հայցերը և հարցումները) կգրանցվեն ընդհանուր տվյալների բազայում: Գրանցումից հետո որոշումը և/կամ պատասխանը կտրամադրվի հայցվորին կամ բողոքարկողին՝ նշված նախընտրելի եղանակով, ստացումից հետո մեկ ամսվա ընթացքում: Հետագա վերանայում կամ ստուգում չպահանջող հարցումների և բողոքների համար պատասխան կտրամադրվի 15 օրվա ընթացքում:

Հեռախոսով, էլեկտրոնային փոստով, փոստային ծառայության միջոցով, առձեռն կամ սոցիալական ցանցերի հարթակներում (օրինակ՝ Facebook, X) ներկայացված բողոքները նույնպես կփաստաթղթավորվեն և պատշաճ կերպով կքննարկվեն: Բողոքներն ու առաջարկությունները կարող են ուղղվել ՊԵԿ-ին՝ օգտագործելով ստորև նշված կոնտակտային տվյալները.

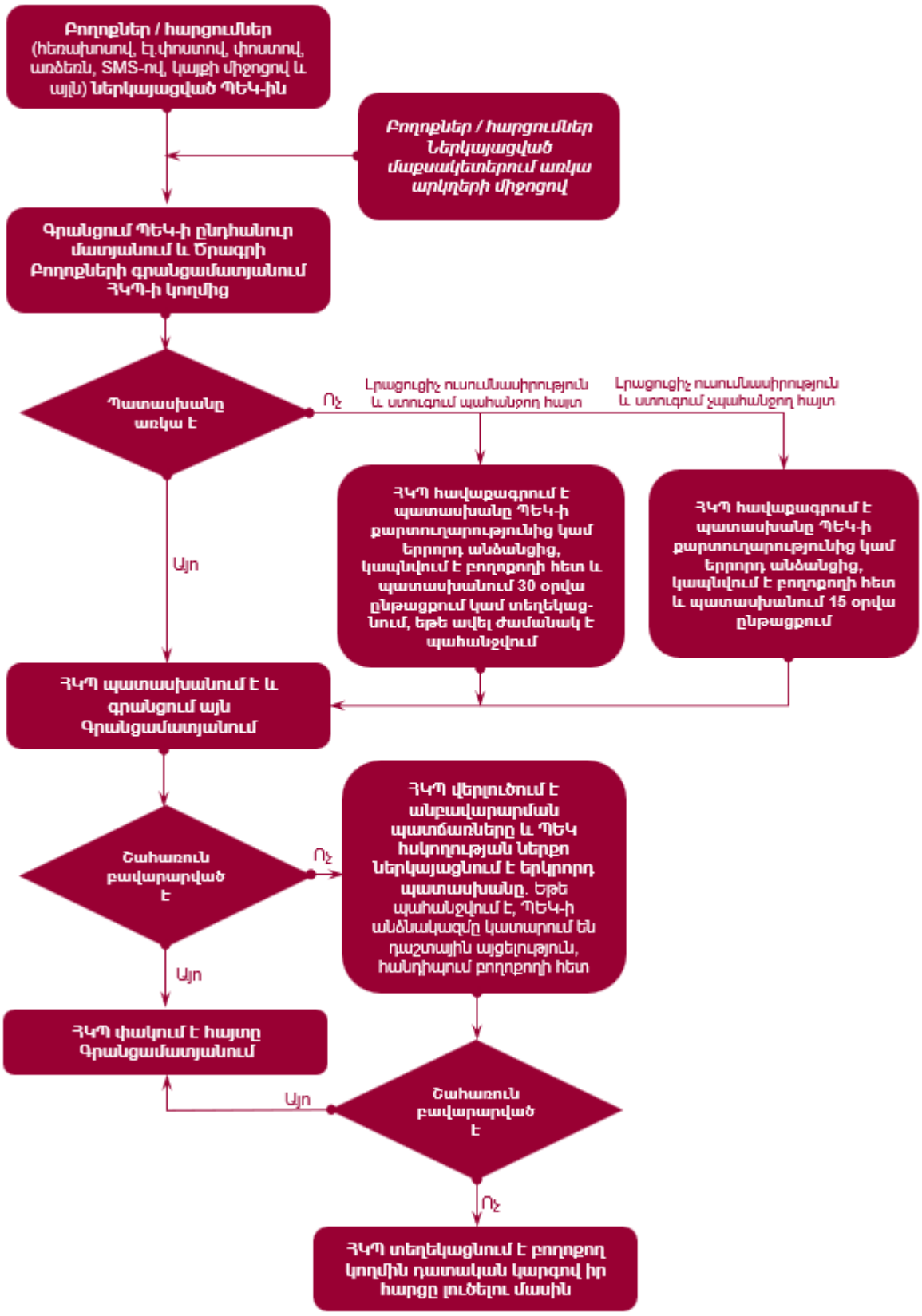
ՀՀ ՊԵԿ քարտուղարության ընդհանուր բաժին	
Հասցե	ՀՀ, Երևան, 0015, Մովսես Խորենացի փող. 3, 7
Թեժ գիծ	+37460 844444, 080 001 008
Հեռախոս	+37460 844657, +37460 844659
Facebook	https://www.facebook.com/petekamutner/
X (նախկինում Twitter)	https://x.com/petekamutner
Էլ. փոստ	secretariat@petekamutner.am

Ծրագրի ազդակիր շահագրգիռ կողմերը կարող են նաև իրենց հարցումներն ու բողոքները տեղադրել բոլոր մաքսակետերի պատերին տեղադրված արկղերում: Այս հարցումներն ու բողոքները 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում կփոխանցվեն ՊԵԿ գլխավոր գրասենյակ՝ քննարկման և լուծման համար:

Ծրագրի առաջարկվող ԲՄ-ի սխեման ներկայացված է **Նկար 1**-ում:

[16] https://www.arlis.am/hy/acts/194274

Նկար 1. Ծրագրի բողոքարկման մեխանիզմի սխեման



Աղբյուր՝ մշակված է ԷՅ ԹԻ ԷՄ ԷՍ Սոյուշնս ՍՊԸ կողմից

Ծրագրի իրականացման սկզբից սկսած՝ բողոքները ու առաջարկությունները կարող են ներկայացվել ՊԵԿ-ին գրավոր՝ օգտագործելով հանրային բողոքի ձևանմուշը (**Հավելված 1**), որը հասանելի կլինի էլեկտրոնային տարբերակով Պատվիրատուի կայքում և տպագիր տարբերակով՝ բոլոր մաքսակետերի մաքսային ձևակերպման տարածքներում, բողոքների և առաջարկություն-ների արկղերի մոտ:

ՊԵԿ-ը նպատակ ունի պաշտպանել անձի գաղտնիությունը, երբ դա պահանջվում է՝ երաշխավորելով անանուն բողոք ներկայացնելը: Բողոքները կարող են ներկայացվել նաև անանուն կերպով: Եթե բողոքատուն նախընտրում է բողոքը ներկայացնել անանուն կամ երրորդ անձի միջոցով, դա կընդունվի և ՊԵԿ-ը կպատասխանի հնարավորության սահմաններում (օրինակ՝ իր կայքում կամ մաքսակետերի տեղեկատվական վահանակների վրա ընդհանուր հրապարակումների միջոցով՝ պահպանելով հարցնողի անանունությունը):

Պատվիրատուն կստեղծի և կպահպանի առանձին բողոքարկման մատյան Ծրագրի համար: Այն կներառի Ծրագրին վերաբերող բոլոր բողոքները՝ Ծրագրի ողջ կենսացիկլի ընթացքում: Մատյանում կգրանցվի հետևյալ տեղեկատվությունը՝

- Ստացված բողոքի / առաջարկի / դիմումի էությունը,
- Դիմումի ամսաթիվը,
- Ներկայացնողի կոնտակտային տվյալները (եթե բողոքը ներկայացված չէ անանուն կերպով),
- Կատարված գործողությունների նկարագրությունը (քննություն, ուղղիչ գործողություն, կանխարգելիչ գործողություն և այլն),
- Որոշման կայացման և հրապարակման / ներկայացնողին պատասխան տրամադրելու ամսաթիվը,
- ներկայացնողի համաձայնության / անհամաձայնության մանրամասները որոշման և ձեռնարկված միջոցների վերաբերյալ:

6 Մշտադիտարկում, գնահատում և հաշվետվողականություն

Հաջող շահառուների ներգրավվածությունը կախված է շարունակական ջանքերից, արդյունա-վետության մշտադիտարկումից և գնահատումից, ինչպես նաև փոփոխված պայմաններին ու շահառուների տեղեկատվական կարիքներին հարմարվելուց:

ՇՆՊ-ի իրականացման և մշտադիտարկման ընդհանուր պատասխանատվությունը դրված է ՊԵԿ-ի Գնումների կազմակերպման և վարչատնտեսական ապահովման վարչության ներքո գործող Շինարարական ծրագրերի համակարգման բաժնի մասնագետի վրա: ՇՆՊ-ի և հարակից հանրային հրապարակումների իրականացման ընթացքում այդ մասնագետին կաջակցեն ՀԿՊ-ն, Գնումների կազմակերպման և վարչատնտեսական ապահովման վարչության պետը և ՀՀ ՊԵԿ-ի Գլխավոր քարտուղարը: Գլխավոր քարտուղարը հաշվետու է նաև ՎՁԵԲ-ին՝ այս Ծրագրի շրջանակներում իրականացվող պարբերական բնապահպանական և սոցիալական հաշվետվությունների կազմման և ներկայացման համար:

Ծրագրի իրականացմանն աջակցելու նպատակով շահառուների ներգրավվածության արդյունա-վետության մշտադիտարկման և բարելավման համար կօգտագործվեն հետևյալ ցուցանիշները՝

- ՇՆՊ-ն թարմացված է և հասանելի է հանրությանը դիտարկման/մեկնաբանությունների համար,
- ՇՆՊ-ում նշված գործողությունները ամբողջությամբ և նախատեսված ժամանակա-ցույցով իրականացված են,

- Հանրային խորհրդակցությունների ընթացքում քննարկված թեմաները և բարձրացված հարցերը, ինչպես նաև դրանց հետևանքով ձեռնարկված գործողությունները (եթե իրականացվել են),
- Շահառուներից ստացված մեկնաբանությունների և առաջարկությունների քանակը տարբեր հետադարձ կապի ալիքներով՝ հնարավորության դեպքում նշելով, թե քանի կին և տղամարդ են դրանք ներկայացրել, և դրանց հետևանքով ձեռնարկված գործողությունները (եթե իրականացվել են),
- Շահառուների բողոքների և պահանջների քանակը՝ հնարավորության դեպքում ներկայացնողների սեռի բաժանմամբ,
- Ծրագրի իրականացման գործընթացի վերաբերյալ հրապարակումների քանակը տեղական, տարածաշրջանային և ազգային մամուլում,
- Բողոքների քանակը, որոնք լուծվել են առավելագույն սահմանված ժամկետում,
- Չլուծված մնացած բողոքների քանակը:

Բոլոր շահառուների ներգրավման գործողությունները կգրանցվեն Շահառուների ներգրավվածության գրանցամատյանում (**Հավելված 2**), որը շարունակաբար կթարմացվի Ծրագրի իրականացման ընթացքում:

Պատվիրատուն պարբերաբար կգնահատի ՇՆՊ-ը՝ պարզելու այն գործողությունները, որոնք կարող են պահանջել ուղղիչ կամ կանխարգելիչ միջոցառումներ՝ դրա ընդհանուր արդյունավետությունը բարձրացնելու համար: Երբ նման թարմացումներ անհրաժեշտ լինեն, ՇՆՊ-ն համապատասխանաբար կվերանայվի, և թարմացված տարբերակը կհրապարակվի հանրության համար:

Եթե Ծրագրում տեղի ունեցող էական փոփոխությունները ներմուծեն լրացուցիչ կամ տարբեր բնապահպանական և սոցիալական ռիսկեր կամ ազդեցություններ Ծրագրի ազդակիր կողմերի համար, ՊԵԿ-ը կանցկացնի լրացուցիչ խորհրդակցություններ՝ բացատրելու, թե ինչպես են այդ ռիսկերն ու ազդեցությունները կառավարվելու:

Շահառուների ներգրավման գործողությունների արդյունքները կվերլուծվեն եռամսյակային կտրվածքով՝ սկսած վարկային պայմանագրի ստորագրումից: Այդ վերլուծական ամփոփագիրը կներառվի տարեկան բնապահպանական և սոցիալական մշտադիտարկման հաշվետվություններում, որոնք կներկայացվեն ՎՁԵԲ-ին շահագործման առաջին հինգ տարիների ընթացքում: Բոլոր բնապահպանական և սոցիալական մշտադիտարկման հաշվետվությունները կհրապարակվեն նաև ՊԵԿ-ի և ՎՁԵԲ-ի կայքերում:

Հավելված 1. Հանրային բողոքի ձևանմուշ

Հանրային բողոքի ձևանմուշ

№ (ներքին օգտագործման համար)

Անուն _____

Ազգանուն _____

☐ Ես խնդրում եմ առանց իմ համաձայնության չբացահայտել իմ ինքնությունը և կոնտակտային տվյալները

Կոնտակտային տվյալներy

☐ Փոստով. խնդրում ենք տրամադրել փոստային հասցե

Խնդրում ենք նշել, թե ինչպես եք ցանկանում կապվել ձեզ հետ (փոստ, հեռախոս, էլ.նամակ)

_____

_____

☐ Հեռախոսով _____

☐ Էլ. փոստով _____

Հաղորդակցման համար նախընտրելի լեզուն

☐ Հայերեն

☐ Անգլերեն

☐ Այլ, խնդրում ենք նշել _____

Բողոքի նկարագրությունը

_____

_____

_____

Միջադեպի / բողոքի ամսաթիվը

☐ Մեկ անգամ կատարված միջադեպ/բողոք (ամսաթիվ _____)

☐ Տեղի է ունեցել մեկից ավելի անգամ (քանի անգամ)

_____

_____

☐ Ընթացիկ (ներկայումս խնդիր է առաջացնում)

_____

Ի՞նչպես կցանկանաք տեսնել խնդիրի լուծումը

_____

_____

Ստորագրություն

_____

Ամսաթիվ

_____

Հավելված 2. Շահառուների ներգրավվածության գրանցամատյանի ձևանմուշ

Ծանուցում՝ գրանցամատյանը կարող է վարվել Excel ֆորմատով:

ID/№	Ներգրավման գործունեություն[17]	Մասնակիցներ	Շահառուների կատեգորիա	Ամսաթիվ	Վայր	Նախաձեռնող	Մասնակիցների թիվ	Ներգրավման նպատակ	Քննարկված հարցեր և համաձայնեցված գործողություններ	Հարդիպման արձանագրության հղում
1										
2										
3										
…										

[17]Տես Աղյուսակ 4-ը