



Հայաստանի
տեղեկատվական
համակարգերի գործակալություն

Կյանքի

իրադարձություններ

Նկարագիր և իրականացման ուղեցույց

Հունիս 2025



Բովանդակություն

Ընդհանուր համատեքստ	2
«Կառավարության գործառույթների թվայնացումից» դեպի մարդակենտրոն բարձրորակ ծառայությունների ստեղծում հանրային կառավարման բարեփոխումների միջոցով	3
«Կյանքի իրադարձությունների» մոտեցումը՝ ի տարբերություն ծառայությունների ավանդական բարեփոխման	8
Կյանքի իրադարձության թվայնացման բարձր մակարդակի մոտեցում	13
Թվայնացման «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման արդյունավետ իրականացման և կայունության ապահովումը	31
Եզրակացություն	34

Ընդհանուր համատեքստ

Մերօրյա տեխնոլոգիական աշխարհում օգտատերերի սպասելիքները հանրային ծառայություններից զգալիորեն աճել են: Ընդամենը 15-20 տարի առաջ ընդունված էր համակերպվել պետական բյուրոկրատիային. թույլտվություններ ստանալու, դիմումներ ներկայացնելու կամ այլ ծառայություններից օգտվելու համար կառավարության գրասենյակներ այցելելը համարվում էր առօրյա կյանքի բնական մաս: 2025 թվականին նույն մակարդակի ծառայությունների մատուցումը կարող է այլևս ընդունելի չլինել:

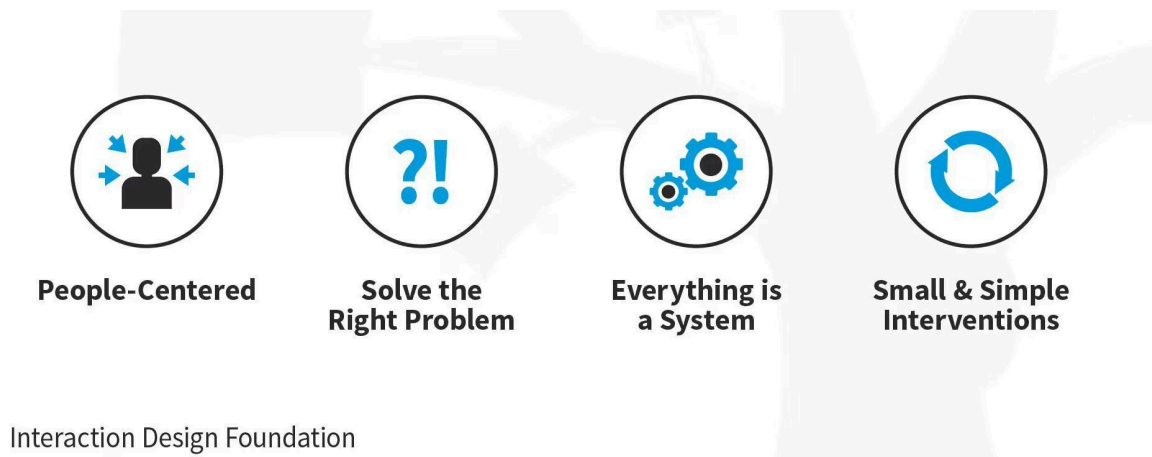
2004 թվականից ի վեր ինտերնետի տարածվածությունն ամբողջ աշխարհում աճել է 4.5 անգամ, և այժմ ինտերնետային կապ ունի աշխարհի 66%-ը: Մարդկանց մեծ մասն օգտվում է թվային հարթակներից ընկերների և ընտանիքի հետ շփվելու, վճարումներ և գնումներ կատարելու համար: Եվ այս համատեքստում քաղաքացիների համար այլևս «նորմալ» չեն պետական բարդ և դանդաղ մատուցվող ծառայությունները, որոնցից օգտվելիս պահանջվում է մի քանի անգամ գրասենյակներ այցելել, մի շարք ձևաթղթեր ու փաստաթղթեր ներկայացնել և խճճված տեղեկատվություն ստանալ:

Աշխարհի կառավարությունները կանգնած են իրենց կողմից տրամադրվող թվային ծառայությունների օգտագործելիությունը բարձրացնելու մարտահրավերի առջև՝ այն առնվազն հասցնելով մասնավոր հատվածի կողմից առաջարկվող ծառայությունների մակարդակին:

Այս փաստաթղթում ներկայացված է թվայնացման մոտեցումը հայաստանյան համատեքստում՝ կիրառելով մարդակենտրոն դիզայնի սկզբունքը հանրային կառավարման բարեփոխումների ավելի լայն նպատակների իրագործման համար «կյանքի իրադարձությունների» շրջանակում: Փաստաթուղթը ներառում է 4 փուլով իրականացման ուղեցույց՝ աջակցելով պետական մարմիններին իրենց գործունեության ընթացքում:

«Կառավարության գործառույթների թվայնացումից» դեպի մարդակենտրոն բարձրորակ ծառայությունների ստեղծում հանրային կառավարման բարեփոխումների միջոցով

Այս փաստաթղթի նպատակն է տրամադրել գործնական ուղեցույց Հանրային կառավարման բարեփոխումների ռազմավարության իրականացման համար, որը նախատեսում է վերափոխել ծառայությունների մատուցման գործընթացը՝ կիրառելով մարդակենտրոն դիզայնի սկզբունքները և «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցումը:



Պատկեր 1. Մարդակենտրոն դիզայնի 4 սկզբունքները¹

Մարդուն պահեք կենտրոնում

Սա նշանակում է, որ ծառայություն նախագծելուց առաջ անհրաժեշտ է խորհրդակցել օգտատերերի հետ, իսկ հանրային ծառայողները պետք է լսեն հաշվի առնեն նրանց կարծիքները: Սրան կարելի է հասնել **ֆոկուս խմբերի հարցազրույցների և տիպային կերպարների** ստեղծման միջոցով, որոնք ներկայացնում են այն օգտատերերին, ում համար նախատեսված են ծառայությունները: Օգտատերերի նկատմամբ **կարեկցանքի** դրսևորումն անչափ կարևոր է հանրային ծառայությունները նախագծելիս, քանի որ դրանք հաճախ անհրաժեշտ են մարդկանց

¹ https://www.interaction-design.org/literature/topics/human-centered-design?srltid=AfmBOoocqaHmqEBviaUM2drfiqwTw_XFSclaIn5BPfqk3QfISVzLjz62

կյանքի կարևոր պահերին (տես՝ [««Կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման կիրառումը հանրային կառավարման բարեփոխումների իրականացման համար»](#)), օրինակ՝ իրենց առաջին երեխայի ծննդյան ժամանակ: Հենց այսպիսի պահերին պետությունից ստացված ծառայության որակը կարող է երկարաժամկետ ազդեցություն ունենալ օգտատերերի և պետության միջև վստահության ձևավորման վրա:

Լուծեք ճիշտ խնդիրը

Մարդակենտրոն ծառայությունների դիզայնը կարևորում է օգտատերերի իրական փորձը: Օրինակ՝ երեխայի ծննդի գրանցման դեպքում ծառայությունները նախագծողները պետք է ուղեկցեն օգտատերերին ծառայության մատուցման ամբողջ ընթացքում՝ հասկանալով, թե ինչ են նրանք զգում իրենց յուրաքանչյուր քայլը կատարելիս:

Ի տարբերություն ավելի ավանդական «բիզնես պրոցեսների քարտեզագրման» մեթոդի (հիմնականում կենտրոնանում է գործընթացի քայլերի իդեալականացված շարքի վրա, որոնք հիմնված են այդ քայլերը նախագծած անձանց գիտելիքների վրա)՝ **օգտատերերի ճանապարհի քարտեզագրումը** վերաբերում է օգտատերերի իրական փորձին: Այս մոտեցումը ծառայությունը նախագծողներին թույլ է տալիս հասկանալ այն մարտահրավերները, որոնք բիզնես գործընթացների ավանդական քարտեզագրման ժամանակ կարող են հաշվի չառնվել կամ տեսանելի չլինել (օրինակ՝ հաճախորդներին սպասարկողների աշխատանքի որակը կամ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար գրասենյակի հարմարությունների հետ կապված խնդիրները):

Մարդակենտրոն **լուծումների դիզայնը** ընդգրկում է նաև խորը խորհրդատվություններ օգտատերերի հետ, այդ թվում՝ թվային լուծումների ստեղծման վաղ փուլերում դրանց թեստավորումը՝ համոզվելու համար, որ ստեղծված դիզայնը շփոթեցնող կամ բարդ չէ օգտատերերի համար (Պատկեր 2՝ նախատիպի փորձարկման օրինակ):



Պատկեր 2. Ծառայության նախագծման վաղ փուլերում օգտատերերի հետ թեստավորման օրինակ

Ամեն ինչ համակարգի մի մաս է

Այս սկզբունքի նպատակն է երաշխավորել, որ ծառայությունը նախագծողները բաց չեն թողնում «ամբողջ պատկերը»՝ գիտակցելով, որ խնդրի մի մասի լուծումը կարող է ոչ մի իրական փոփոխություն չառաջացնել օգտատերերի կյանքում: Օրինակ՝ ծննդյան վկայականի տրամադրումը «թվայնացնելը» նշանակալի ազդեցություն չի ունենա, եթե օգտատերերը դեռ պետք է տարբեր գրասենյակներ այցելեն՝ սոցիալական աջակցության նպաստներ ստանալու համար:

Այս սկզբունքը չի նշանակում, որ անհրաժեշտ է «հեղափոխական» մեծ փոփոխությունները սահմանել առաջնահերթություն՝ ետ մղելով շարունակական փոքր բարելավումները: Փոքր և աստիճանական բարելավումները համարվում են ավելի արդյունավետ, սակայն միայն այն դեպքում, երբ դրանք կատարվում են ավելի մեծ

պատկերը հասկանալու համատեքստում (տես՝ «Փոքր և պարզ միջամտություններ» բաժինը):

Փոքր և պարզ միջամտություններ

Մարդակենտրոն դիզայնը առաջնահերթություն է տալիս շարունակական ավելի փոքր բարելավումներին, որոնք թույլ կտան հասնել վերջնական «մեծ պատկերի» իրագործմանը: Սա նշանակում է, օրինակ՝ խուսափել մեկ մեծ հարթակից՝ փոխարինելով այն փոխկապակցված ավելի փոքր մասերով: Սա կարևոր է նաև ծառայությունների մատուցման համատեքստում, երբ էական փոփոխությունները կարող են օգտատերերին ավելի կարճ ժամկետներում մատուցվել:

Որպեսզի նման կրկնվող միջամտությունները հաջող լինեն, ծառայությունները նախագծողները պետք է կիրառեն [թվային ծառայությունների նախագծման ստանդարտներ](#)՝ ապահովելու համար օգտատերերի միասնական փորձառությունը տարբեր ծառայություններից օգտվելիս:

Այս համատեքստում, սակայն, կարևոր է ապահովել, որ պարզ լուծումները չշփոթվեն իրական փոփոխությունների «պարզունակ» մեկնաբանությունների հետ: Օրինակ՝ մի շարք պարզ լուծումների համադրումը կարող է ձևավորել ծառայության փոխակերպման «մեծ պատկերը»: Սակայն «պարզունակ» թվային լուծումը, օրինակ՝ վեբ էջի դիզայնի փոփոխությունն առանց տվյալների փոխանակման կամ ավտոմատացման հնարավորությունների ստեղծման (որպես «մեծ պատկերի» մի մաս), կհանգեցնի ծառայության փոխակերպման կորցրած հնարավորությունների:

«Կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման կիրառումը հանրային կառավարման բարեփոխումների իրականացման համար

Եթե մարդակենտրոն դիզայնը բացատրում է, թե **«ինչպես»** է պետք գործել թվային ծառայությունը նախագծելիս, ապա «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցումը

մեթոդաբանություն է, որն օգնում է որոշել, թե **«ինչը փոխել»**: Այն միավորում է մարդակենտրոն դիզայնի և ծառայությունների մատուցման ամբողջական բարեփոխման սկզբունքները՝ հարմարեցված հայաստանյան համատեքստին և ՀՀ կառավարության հանրային կառավարման բարեփոխումների օրակարգին:

Կյանքի իրադարձությունն **ինքնին ոչ թե թվային ծառայություն** է, այլ ծառայությունների և օգտատերերի կյանքի սցենարների (օրինակ՝ ամուսնություն, երեխայի ծնունդ) համադրումը՝ զուգորդված այն մոտեցմամբ, որ ծառայությունները պետք է փոխակերպվեն մարդակենտրոն տեսանկյունից՝ կիրառելով ստանդարտ մեթոդաբանություն և միասնական սկզբունքներ:

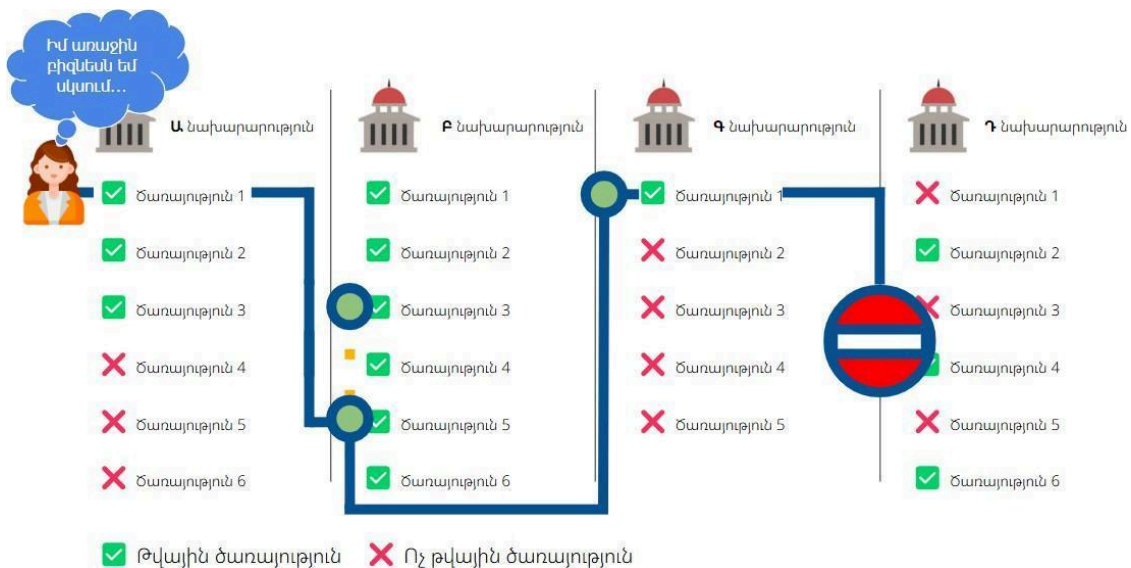
Այս մոտեցման նպատակն է ապահովել, որ ծառայությունների վերանախագծումն իրականացվի [փոխակերպման տրամաբանությամբ](#)՝ կարևորելով թվային ծառայությունների **որակը**, այլ ոչ թե **քանակը**, և պետական մարմիններին հնարավորություն տալով համագործակցելու միմյանց հետ՝ ապահովելու համար օգտատերերի արդյունավետ և անխափան փորձառությունը՝ անկախ նրանից, թե որ գերատեսչությունն է մատուցում ծառայությունը:

Թվային ծառայությունների համատեքստում կիրառելով «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցումը՝ Հայաստանը ձգտում է ներդնել թվայնացման ավելի «միասնական» մոտեցում: Բոլոր դեպքերում նախարարությունները պահպանում են իրենց ժողովրդավարական մանդատների համաձայն ծառայություններ ունենալու և մատուցելու սահմանադրական իրավունքը, սակայն նախարարություններից յուրաքանչյուրը չի փոխակերպում իր առանձին ծառայությունները «մասնատված» մոտեցումներով և տարբեր ժամկետներում (Պատկեր 3): Այլ կերպ ասած՝ կյանքի իրադարձությունների մոտեցումը խրախուսում է միջգերատեսչական համագործակցությունը՝ հասնելու «ծայրից ծայր» թվային վերափոխմանը միասնական նպատակի՝ «կյանքի իրադարձությունների» բարելավման միջոցով (Պատկեր 4):

«Կյանքի իրադարձությունների» մոտեցումը՝ ի տարբերություն ծառայությունների ավանդական բարեփոխման

Ավանդական «մասնատված» թվայնացման ջանքերի և կյանքի իրադարձությունների մոտեցման միջև տարբերությունը ավելի հստակ ներկայացնելու համար մենք համեմատել ենք երկու մոտեցումները՝ օգտագործելով պատկերավոր օրինակներ:

Օրինակ՝ բիզնեսի հիմնադրում. ավանդական մոտեցում



Պատկեր 3. Ծառայությունների մատուցումը ավանդական մոտեցման դեպքում

Դիտարկենք **Անուշի** պատկերավոր օրինակը, ով սկսում է հիմնել իր առաջին առցանց բիզնեսը՝ Հայաստանից դուրս գտնվող ընկերություններին տրամադրելով թարգմանչական ծառայություններ:

Այս օրինակում 4 պետական մարմին պետք է ծառայություններ մատուցի, որպեսզի Անուշը կարողանա գրանցել իր բիզնեսը, ստանա թվային ստորագրություն՝ թվային

փաստաթղթեր ստորագրելու համար, և գրանցի իր առաջին աշխատողին՝ հետագայում հարկեր վճարելու համար:

Դրա համար՝

- Անուշը նախ պետք է հասկանա, թե ընդհանուր առմամբ ինչ պետք է անի (հաճախ տեղեկատվությունը մասնատված է պետական տարբեր մարմինների միջև, որոնք պատասխանատու են ծառայության ամեն բաղադրիչի մատուցման համար):
- Այնուհետև նա պետք է հասկանա, թե պետական որ մարմինը որ ծառայությունն է մատուցում:
- Հասկանալով, թե որ ծառայության համար ով է պատասխանատու, Անուշը պետք է օգտվի ծառայություններից;
- Այս օրինակում ծառայություններից 3-ը թվային են, բայց վերջին ծառայությունը (օրինակ՝ թարգմանչական գործունեությամբ զբաղվելու թույլտվության համար դիմումը) հասանելի է միայն ֆիզիկապես, և նախորդ «թվային ծառայություններում» ներկայացված բոլոր փաստաթղթերը Անուշը պետք է ֆիզիկապես ներկայացնի վերջին ծառայությունը մատուցող պետական մարմին՝ դիմումին ընթացք տալու համար:

Քանի որ պետական մարմիններից յուրաքանչյուն առանձին է աշխատել ծառայության առանձին մասերի վրա, Անուշը բախվում է մի շարք խնդիրների.

- Անուշին պետական տարբեր մարմինները հակասական տեղեկություններ են տրամադրել, ինչը շփոթեցրել է նրան և հանգեցրել լրացուցիչ ժամանակի կորստի:
- Կառավարության մարմինների որոշ իրավական ակտերով պահանջվել է փաստաթղթեր ներկայացնել, որոնք այժմ չեն տրամադրվում:
- Առցանց ծառայություններից մեկից Անուշը դժվարությամբ կարողացել է օգտվել միայն 2-րդ փորձից հետո, քանի որ ծառայության դիզայնը շփոթեցնող էր և բարդ:
- Առցանց ծառայություններից մեկից հնարավոր չէր օգտվել թվային նույնականացմամբ, ուստի Անուշը ստիպված էր ստեղծել և մտապահել առանձին օգտանուն և գաղտնաբառ՝ համակարգ մուտք գործելու համար:
- Անուշը ստիպված եղավ ևս մեկ անգամ բազմաթիվ փաստաթղթեր ներկայացնել՝ նոր բիզնեսի համար պետական աջակցության ծրագրից օգտվելու համար:

- Անուշից ոչ ոք չհարցրեց իր փորձառության **որակի** մասին:

Օրինակ՝ բիզնեսի գրանցում. «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցում



Պատկեր 4. Ծառայությունների մատուցումը «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման դեպքում

Այս դեպքում պետական 4 մարմիններն արդեն փոխակերպել են «Ձեռնարկատիրություն և սեփականության իրավունքի պաշտպանություն» կյանքի իրադարձությունը և մի շարք կարևոր աշխատանքներ են իրականացրել:

- Հասկացել են **օգտատերերի կարիքները** բիզնես սկսելիս օգտատերերի ճանապարհի քարտեզագրման և հարցազրույցների միջոցով (տես [«Ուղեցույց. Ինչպես իրականացնել «կյանքի իրադարձության» մոտեցումը»](#)) և տրամադրել են պարզ տեղեկատվություն և ուղեցույցներ կարևոր հարցերին պատասխանելու համար:
- Կատարել են համապատասխան փոփոխություններ իրենց **իրավական ակտերում**՝ ապահովելով պետական տարբեր մարմինների միջև տվյալների փոխանակումը՝ առանց փաստաթղթերի լուսապատճեններ պահանջելու:
- Կիրառել են **մարդակենտրոն դիզայնի ստանդարտներ**՝ առցանց ծառայություններից օգտվելու գործընթացը պարզեցնելու համար:
- Գործարկել են միասնական տեխնիկական հարթակներ, ինչպիսին են, օրինակ՝ թվային նույնականացման և էլեկտրոնային ստորագրության հարթակները:

- Տրամադրել են հետադարձ կապի հնարավորություն, որն Անուշին թույլ է տալիս կիսվել ծառայությունների որակի վերաբերյալ իր կարծիքով և ներկայացնել առաջարկներ դրանց բարելավման ուղղությամբ:

Վերջնական արդյունքում.

- Անուշը հեշտությամբ կարողանում էր գտնել այն, ինչ իրեն անհրաժեշտ էր:
- Նրա ստացած տեղեկությունների կամ ծառայությունների պահանջների միջև հակասություններ չկային:
- Բոլոր առցանց ծառայությունները պարզ էին, հեշտ կիրառելի և աշխատում էին միևնույն սկզբունքներով:
- Անուշից չի պահանջվել միևնույն տվյալը մեկից ավելի անգամներ ներկայացնել:
- Անուշը կարողացել է կիսվել ծառայության բարելավմանն ուղղված իր կարծիքով:

Ուղեցույց. Ինչպես իրականացնել «կյանքի իրադարձության» մոտեցումը



«Կյանքի իրադարձությունների» գաղափարներն իրականացնելու համար անհրաժեշտ է միաժամանակ որդեգրել փոփոխությունների հանդեպ նոր մտածելակերպ և կիրառել գործնական մեթոդներ ու գործիքներ՝ տեղեկատվությունը համակարգելու և արդյունավետ լուծումներ ստեղծելու համար: Այս ուղեցույցը նախատեսված է այն անհատների և թիմերի համար, որոնք մասնակցում են կյանքի իրադարձությունների թվայնացման նախագծերին: Այն ընդհանուր կերպով նկարագրում է աշխատանքի փուլերը, ակնկալվող արդյունքները և թիմին անհրաժեշտ անդամների դերերը:

Սա նախատեսված է նախնական ուղղորդման համար, իսկ մանրամասն մեթոդները կներկայացվեն հետագա հրատարակություններում:

Հանրային կառավարման բարեփոխումների ռազմավարությամբ ամրագրվել է կյանքի 12 առաջնահերթ իրադարձությունների թվային փոխակերպման անհրաժեշտությունը: Դրանք են .

1. «Երեխայի ծնունդ»
2. «Ստանալ քաղաքացիություն և կացության իրավունք»
3. «Ստանալ կրթություն»

4. «Մնալ առողջ»
5. «Աշխատանք և կարիերա»
6. «Նոր տուն»
7. «Ունենալ ավտոմեքենա»
8. «Ձեռներեցություն և սեփականության իրավունքի պաշտպանություն»
(առցանց բաժնետոմսերի առուվաճառք)
9. «Էլեկտրոնային առևտուր տեղական և միջազգային շուկաներում»
10. «Վճարել հարկերը»
11. «Ստանալ կենսաթոշակ»
12. «Հաղթահարել ժամանակավոր դժվարությունները»

Կյանքի իրադարձության թվայնացման բարձր մակարդակի մոտեցում

Կյանքի իրադարձությունների թվայնացման 4 փուլերը

Կյանքի իրադարձության թվայնացումը ներառում է 4 հիմնական փուլ՝ **նախաձեռում, բացահայտում և աջակցում, վերլուծություն և նախագծում, հանձնառություն և իրականացում** (Պատկեր 5):

Այս մոտեցման նպատակն է ապահովել հետևյալ արդյունքները՝

1. օգտատերերի կարիքների բացահայտում իրական հարցազրույցների հիման վրա,
2. կյանքի իրադարձությունում ներառված ծառայությունների բացահայտում և վերլուծություն,
3. յուրաքանչյուր ծառայության համար ճանապարհային քարտեզի մշակում (օգտատիրոջ կողմից կատարվող քայլեր),
4. մարտահրավերների կամ «ցավոտ կետերի» բացահայտում,
5. բոլոր շահագրգիռ կողմերի հետ համաձայնեցված լուծումների առաջնահերթությունների ցանկ,

6. Ժամանակացույց լուծումների իրականացման համար, որոնք շահագրգիռ կողմերը պարտավորվում են ապահովել:



Պատկեր 5. Կյանքի իրադարձության թվայնացման փուլերը

Փուլ 1: Նախաձեռնում

Նախագծի կազմակերպման մասին

Կյանքի իրադարձության պատասխանատուն դառնում է մեկ նախարարություն, որի քաղաքական հովանավորությունը սովորաբար ապահովվում է նախարարի կամ փոխնախարարի մակարդակով: Նախարարությունը պատասխանատու է նախագծի իրականացման համար՝ համագործակցելով գործընթացներում ներգրավված այլ նախարարությունների հետ և ստեղծելով աշխատանքային խմբեր: Նախարարությունը նաև պատասխանատու է ընդհանուր արդյունքները Գլխավոր տեղեկատվական պատասխանատուի հաստատմանը ներկայացնելու համար:

Նախարարությունը պատասխանատու է «**ծառայության ղեկավարի**» նշանակելու համար, ով լինելու է պատասխանատու նախարարության մշտական ներկայացուցիչը կյանքի իրադարձության բոլոր փուլերում: **Ծառայության ղեկավարը** պատասխանատու է կյանքի իրադարձության աշխատանքի ամենօրյա առաջընթացն ապահովելու համար և այդ մասին պարբերաբար զեկուցում է նախարարին կամ փոխնախարարին: Ծառայության ղեկավարը սովորաբար տվյալ ոլորտի մասին գիտելիքներ ունեցող անձ է, ով պատրաստ է փոփոխություններ կատարելու և ունի որոշումներ կայացնելու բավարար լիազորություններ ու փորձ՝ կառավարության այլ մարմինների գործընկերների հետ վստահելի համագործակցությունն ապահովելու համար:

Ի՞նչ պետք է տեղի ունենա այս փուլի արդյունքում

- «Պատասխանատու նախարարության» նշանակում, որը պարտավորվում է ղեկավարել աշխատանքը,
- ամենօրյա աշխատանքների համար պատասխանատու «ծառայության ղեկավարի» նշանակում,
- **աշխատանքային խմբում** այլ գերատեսչությունների կողմից ներկայացուցիչների ներգրավում,
- նախագծի իրականացման ընթացքում աշխատանքային խմբի հանդիպումների պարբերականությունների համաձայնեցում:

Փուլ 2. Բացահայտում և աջակցում

Այս փուլը նվիրված է օգտատերերի կողմից կատարվող քայլերի և նրանց առջև ծառայած խնդիրների նախնական բացահայտմանը: Այն նախատեսված է՝ հասկանալու համար, թե որ ծառայություններն են կազմում «կյանքի իրադարձությունը»:

Այս աշխատանքը կատարվում է և՛ «որակական», և՛ «քանակական» հետազոտությունների համադրությամբ: Հատուկ ուշադրություն է դարձվում օգտատերերի առջև ծառայած իրականությանը, ոչ թե միայն գրասենյակային հետազոտություններին: Աշխատանքին աջակցելու համար այս փուլում պետք է ներգրավվեն լրացուցիչ մասնագետներ:

Օգտատերերին հետազոտողն աշխատում է ծառայության պատասխանատուի հետ՝ հասկանալու համար, թե որոնք են օգտատերերի հիմնական խմբերը, օրինակ՝ «երեխայի ծնունդ» կյանքի իրադարձության դեպքում օգտատերերի խմբեր կարող են լինել երեխա ունենալու մասին մտածող ծնողները, վերջերս առաջին երեխային ունեցած ծնողները կամ հաշմանդամություն ունեցող երեխա ունեցող ծնողները:

Օգտատերերի յուրաքանչյուր խմբում պետք է անցկացվի հարցազրույց 4-6 օգտատերերի հետ՝ համաձայն օգտատերերի հետ հարցազրույցի անցկացման ընդունված մեթոդների (ուղեցույցը՝ [այստեղ](#)): Հարցազրույցները կօգնեն ծառայության պատասխանատուին հասկանալ, թե ինչ ծառայություններից են քաղաքացիներն օգտվում կյանքի իրադարձության ընթացքում՝ տրամադրելով խորը պատկերացում

յուրաքանչյուր փուլում կատարվող քայլերի մասին:

Իրավական փորձագետը պետք է զուգահեռաբար սկսի իրավական դաշտի վերլուծությունը, օրինակ՝ ստուգելով իրավական ակտերը, որոնք կապված են հարցազրույցների մասնակիցների կողմից նշված ծառայություններին:

Բացի այդ՝ կիրականացվի **առկա տվյալների հետազոտություն**՝ վերլուծելով մատուցվող ծառայությունների կատարողը՝ համաձայն արդեն գոյություն ունեցող տեղեկատվության և ուղեցույցների:

Ի՞նչ պետք է տեղի ունենա այս փուլի արդյունքում

- Օգտատերերի հիմնական խմբերի **բացահայտում**՝ յուրաքանչյուր խմբում 4-6 օգտատեր,
- 4-6 հետազոտական հարցազրույցների անցկացում օգտատերերի յուրաքանչյուր խմբի հետ՝ բացահայտելու, թե ինչ ծառայություններից են նրանք օգտվել և ինչ քայլեր են կատարել ծառայությունից օգտվելիս,
- օգտատերերի արձագանքների ուսումնասիրում և համեմատում գործող **իրավական ակտերի հետ**, որոնք սահմանում են յուրաքանչյուր ծառայության հիմքում ընկած իրավական գործընթացները,
- **կյանքի իրադարձության մաս կազմող ծառայությունների ցանկի ստեղծում**, օրինակ՝ հղիության պլանավորման մասին տեղեկատվության որոնում, նախաձեռնության զննումների իրականացում, ծննդաբերության համար այցելություն հիվանդանոց, նորածնի ծննդյան գրանցում, գրանցում մանկապարտեզում,
- **օգտատերերի պրոֆիլների** ստեղծում, որոնք սահմանում են օգտատերերի «կարիքները», նրանց հանդիպած մարտահրավերները և հուզական վիճակը ծառայության մատուցման ողջ ընթացքում:

Պատմություն

Անահիտը 28 տարեկան է: Ապրում է Երևանում ամուսնու և 3 ամսական տղայի հետ: Հղիության պլանավորման ընթացքում անցել է առողջ ապրելակերպի, սկսել է հետևել իր սննդակարգին: Օգտագործել է ֆոլաթթու և օմեգա 3, ինչպես նաև այլ վիտամիններ: Հղիության պլանավորման ընթացքում հաճախել է գինեկուրգի, ատամնաբույժի և թերապևտի մոտ: Անցել է մի շարք ստուգումներ, որոնց արդյունքում պարզել է, որ ունի վահանաձև գեղձի խնդիրներ և սկսել է բուժվել: Հղիանալուց հետո սահմանափակել է ֆիզիկական ծանրաբեռնվածությունը, միայն հաճախել է յոգայի և պիլատեսի: Հղիության երրորդ ամսում դուրս է եկել աշխատանքից, քանի որ աշխատանքը շատ սթրեսային էր:

Նպատակներ

• Առաջնային նպատակը եղել է առողջ հղիություն պլանավորելը և անվտանգ հղիության շրջան ապահովելը:

Ցանկություններ

• Հղիության պլանավորման և հղիության շրջանում ամենաշատը ցանկացել է առողջ ապրելակերպով զբաղվել, հաճախել է յոգայի, պիլատեսի, բնությանը մոտ լինելու համար հաճախակի է գնացել քաղաքից դուրս: Հրաժարվել է սուրճից, հետևել է սննդակարգին:

Մտքեր

- Քանի որ նա սկզբնապես տեղակալ էր հղիության պլանավորման, հղիության և հետծննդաբերական շրջանների մասին, առաջինը սկսել է կարդալ, տեղեկատվություն ստանալ, այնուհետև ամուսնու հետ միասին այցելել է բժշկի, հանձնել են անհրաժեշտ անալիզներ:
- Քանի որ դպրոցում, համալսարանում և ընդհանրապես առօրյա կյանքում չեն սովորեցնում թե ինչ քայլերից պետք է սկսել ինչ պետք է անել, նա կարծում է, որ պետք է համալսարաններում հատուկ դասընթացներ լինեն, որոնք կօգնեն ապագա մայրիկներին և հայրիկներին պատրաստվել ծնողավարությանը:

Բացասական կողմեր

- Հղիության ընթացքում ունեցել է քաշի խնդիր, քաշը ավելացել էր 15 կգ-ով, ինչի հետևանքով հղիության վերջին ամիսներին ունեցել է ոտքի և մեջքի ցավեր:
- Բժշկական հետազոտությունների արդյունքում, երբ պարզել է, որ ունի վահանաձև գեղձի խնդիր, դա իր համար շատ ծանր է եղել, բայց խնդիրը այդքան էլ լուրջ չի եղել: Լինելով բժշկի հսկողության տակ՝ կարողացել է հաղթահարել դժվարությունները:



Պատկեր 6. Օգտատիրոջ պրոֆիլի օրինակ

Այս փուլը նաև օգնում է հաստատել կյանքի իրադարձության տրամաբանական «շրջանակը»: Օրինակ՝ եթե օգտատերերի մեծամասնությունը որպես երեխա ունենալու հետ կապված ծառայություն նշում է «մանկապարտեզում գրանցումը», բայց ոչ «գրանցումը դպրոցում», ապա թիմը վերլուծում է դրա պատճառները և հստակ սահմանում կյանքի իրադարձության շրջանակը այս փուլում:

Փուլ 3. Վերլուծություն և նախագծում

Այս փուլը վերաբերում է բարելավման արդեն բացահայտված հնարավորությունների ավելի մանրակրկիտ ուսումնասիրությանը և լուծումների գնահատմանը:

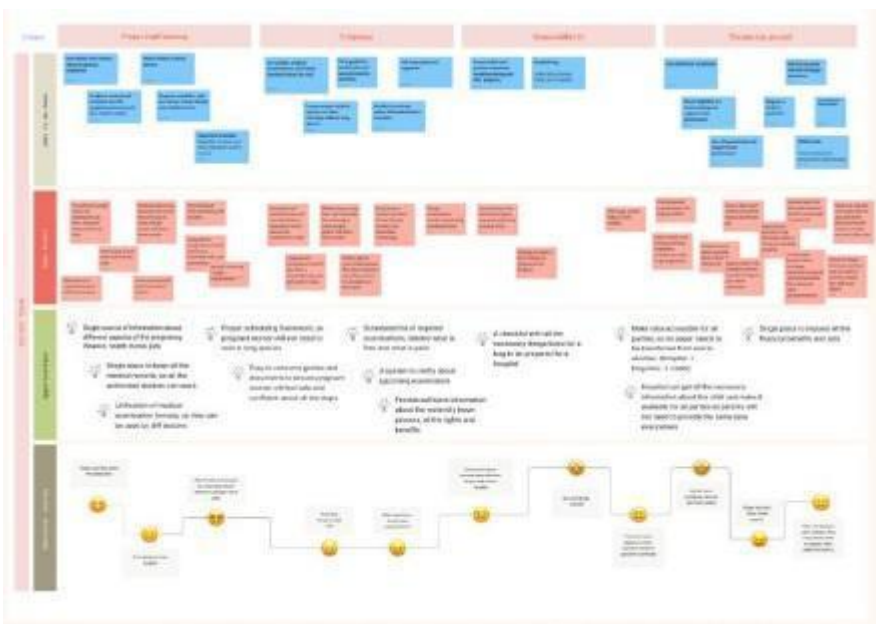
Այս փուլում **ծառայության ղեկավարը և օգտատերերին հետազոտողն** անցնում են յուրաքանչյուր ծառայության քայլերի առավել մանրամասն ուսումնասիրությանը (**օգտատիրոջ ճանապարհ**)՝ հիմնվելով նախնական հարցազրույցների արդյունքների վրա: Նրանք առկա տեղեկատվությունը լրացնում են նոր տվյալներով՝ անցկացնելով քննարկումներ **կառավարության ներկայացուցիչների** և այլ **ներքին շահագրգիռ** կողմերի հետ, ինչպես նաև **լրացուցիչ օգտատերերի** ներգրավմամբ՝ ստացված **արդյունքները հաստատելու** նպատակով:

Այս գործընթացը թույլ կտա ճշգրտել բացահայտված խնդիրները՝ պարզելով, թե արդյոք դրանք եզակի դեպքեր են, թե համակարգային բնույթ ունեն և լուծում են պահանջում: **Հետազոտողները** նաև կհավաքեն օգտատերերի առաջարկները հնարավոր լուծումների վերաբերյալ, որոնք հետագայում կօգտագործվեն **լուծումների մշակման** նպատակով:

Հարցազրույցները շարունակվում են մինչև այն պահը, երբ նոր պատասխաններն այլևս չեն տալիս լրացուցիչ արժեքավոր տեղեկություններ, ինչը սովորաբար տեղի է ունենում 4-6 հարցազրույցից հետո:

Օգտատիրոջ **ճանապարհայինի** մշակման համար **օգտատերերին հետազոտողը** համագործակցում է **ծառայության ղեկավարի** հետ՝ կազմակերպելով հատուկ աշխատանքային հանդիպումներ: Այս հանդիպումներին մասնակցում են **4-6 օգտատերեր**, որոնք քննարկում են տվյալ ծառայության համար նախապես պատրաստված ճանապարհային քարտեզի նախագիծը և բացահայտում իրենց հանդիպած դժվարությունները:

Այս գործընթացում առանձնահատուկ կերպով կարևորվում է **կառավարական գործառույթների կրկնությունների** և օգտատերերի համար ստեղծվող անհարկի բարդությունների բացահայտումը, ինչպիսիք են **երկարատև սպասումները և նույն տեղեկատվության բազմակի ներկայացման անհրաժեշտությունը**:



Պատկեր 7. «Երեխայի ծնունդ» կյանքի իրադարձության օգտատիրոջ ճանապարհի

օրինակ

Ծառայության քարտեզագրումից հետո **ծառայության ղեկավարը** աշխատում է **տվյալների վերլուծաբանի** հետ՝ հասկանալու համար, թե ծառայության մատուցման ընթացքում ինչպիսի տվյալներ են փոխանակվելու՝ բացահայտելով տվյալների կրկնվող մուտքերն ու գործընթացի պարզեցման հնարավորությունները:

Ընդ որում՝ օգտատիրոջ անձնական տվյալների հետ կապված բոլոր ֆունկցիոնալ հնարավորությունները պետք է կենտրոնացված մնան «Իմ տվյալները» հարթակում: Կյանքի իրադարձությունների նախագծերի թվային համակարգերից ոչ մեկը չպետք է կրկնօրինակի կամ մասնատված կերպով իրականացնի «Իմ տվյալները» մոդուլի գործառույթները սեփական ենթահամակարգերում:

Լուծումների նախագծում «փոխակերպման տրամաբանությամբ»

Նախագծվող լուծումները կզարգացվեն 3 հիմնական աղբյուրներից՝ օգտատերերի բացահայտած խնդիրներից, նրանց առաջարկներից և միջազգային լավագույն փորձից:

Այնուամենայնիվ, ծառայության ղեկավարները հաճախ հայտնվում են երկընտրանքի առջև՝ «փոփոխել գոյություն ունեցող համակարգը» կամ «կատարել արմատական փոփոխություններ»: Սա հստակ գիտություն չէ, և կախված դեպքից՝ տարբերակներից յուրաքանչյուրը կարող է կիրառելի լինել: Մի քանի [հիմնական հարցեր](#) կօգնեն պարզել՝ վերափոխման որ տարբերակն է ավելի նպատակահարմար կոնկրետ դեպքերում:

Լուծումներ նախագծելիս կարևոր է հիշել, որ մեր առաջնային նպատակն է իրականացնել բազմակողմանի վերափոխում պետական ծառայությունների նախագծման, մատուցման և գործարկման գործընթացում:

Ստորև ներկայացված գծապատկերում ներառված են այն գլխավոր հարցերը, որոնք պետք է քննարկվեն կյանքի իրադարձության թիմի և բոլոր շահագրգիռ կողմերի հետ՝ արդյունավետ և նորարարական լուծումներ մշակելու համար:

Նորարարական լուծումներ առաջարկելիս պետք է ունենալ բազմակողմ տեսանկյուններ.



ԿԵՏ 1

Քաղաքացիակենտրոն սպասարկման փորձառություն

Վերափոխել քաղաքացիների ծառայություն մատուցելու ձևը

• Ո՞րն է քաղաքացիների համար ապագա ծառայությունների մատուցման մոդելը և փորձառությունը:

• Արդյո՞ք բացի օգտատիրոջ ինտերֆեյսից հաշվի ենք անում քաղաքացիների ողջ փորձառությունը:

• Արդյո՞ք իմ ծառայություններն ունեն օգտատիրոջ կարիքների հիման վրա ստեղծված մոտեցում:

• Կա՞ն արդյոք միջգերատեսչական ինտեգրման համար սիներգիաներ՝ քաղաքացիների փորձառությունը բարելավելու համար:



ԿԵՏ 2

Բիզնեսին նպաստող ծառայությունների փորձառություն

Վերափոխել բիզնեսին օգնելու ձևերը

• Ինչպե՞ս կարող ենք ավելի արդյունավետ օգնել բիզնեսին՝ Հայաստանում իրենց գործունեությունը ծավալելու և Կառավարության հետ համագործակցելու համար:

• Կա՞ն արդյոք ուղիներ, որոնցով Կառավարությունը կարող է նպաստել ավելի շատ բիզնես հնարավորությունների ստեղծմանը և նոր բիզնես մոդելների առաջացմանը:



ԿԵՏ 3

Ներգրավված համայնք

Վերափոխել համայնքի հետ մեր փոխգործակցության ձևը

• Ինչպե՞ս ներգրավել էկոհամակարգի բոլոր դերակատարներին (քաղաքացիներ, բիզնեսներ և այլ կառավարական գործակալություններ)՝ ավելի մեծ արժեք

ապահովելու համար:

• Ինչպե՞ս կարող են քաղաքացիներն ու բիզնեսները մասնակցել ծառայությունների համատեղ նախագծմանը կամ համատեղ ստեղծմանը:

• Կարո՞ղ են արդյոք քաղաքացիները/բիզնեսները ներգրավվել «հանրային ծառայությունների» մատուցմանը իրենց համայնքին:



ԿԵՏ 4

Գործառնական գերազանցություն

Վերափոխել մեր աշխատելաոճը

• Արդյո՞ք իմ կողմից մատուցված ծառայություններն արդյունավետ են աշխատուժի, շրջանառության ժամկետի և ընդհանուր ծախսերի համատեքստում:

• Ինչպե՞ս կարող են իմ գործառնական գործընթացները վերափոխվել ավտոմատացման միջոցով կամ կրճատել անհարկի բյուրոկրատիան:

• Արդյո՞ք իմ նախարարությունն ունի շարունակական բարելավման և նորարարության մշակույթ:

Ինչպե՞ս հասնել փոխակերպման նպատակին



Վերափոխել քաղաքացիներին մատուցվող ծառայությունները

ԿԵՏ 1

Քաղաքացուն տալ առաջնահերթություն: Նախագծել ծառայությունները նրա համար՝ առանց առաջնորդվելու կազմակերպչական շրջանակներով կամ սահմանափակումներով:

Հիմնական հարց. Ո՞րն է քաղաքացու տեսլականը կյանքի իրադարձության համատեքստում

ՊԱՐԶ Ծառայությունները պարզ են, ինտուիտիվ, հեշտ են հասկանալու և օգտագործման համար և համապատասխանում են ծառայության բոլոր կիրառելի չափանիշներին:

ԱՆԽԱՓԱՆ Ծառայությունները ինտեգրված են տարբեր մարմինների միջև. «սխալ դուռ» մոտեցում գոյություն չունի, և քաղաքացին ծառայությունից օգտվելիս խնդիրների չի բախվի:

ԱՐԱԳ ԵՎ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ Ծառայությունները կարող են ավարտվել ամենակարճ ժամկետներում:

ՀԱՍԱՆՆԵԼԻ Ծառայությունները հասանելի են տարբեր եղանակներով:
Առաջնահերթությունը տրվելու է ծառայության
մատուցման առցանց եղանակին:

ՆԱԽԱՁԵՌՆՈՂ Կանխատեսել քաղաքացիների կարիքները և ճիշտ
ժամանակին տրամադրել տեղեկատվություն և
ծառայություններ՝ ելնելով նրանց կյանքում տեղի ունեցող
իրադարձություններից:



Վերափոխել բիզնեսին օգնելու ձևերը

ԿԵՏ 2

Կառավարությունը շփվում է բիզնեսների հետ բազմաթիվ
ծառայությունների միջոցով: Այս ծառայությունները նախագծելիս
կարող են կիրառվել տեխնոլոգիական մի շարք հնարավորություններ՝ ապահովելով
առավելագույն արդյունավետությունը բիզնեսների զարգացման համար:

Հիմնական հարց. Ո՞րն է բիզնեսի տեսլականը կյանքի իրադարձության համատեքստում

ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՆՈՒԹՅԱՆ Տարբեր կանոնների և կանոնակարգերի պահպանման
ընդհանուր ծախսերը հասցված են նվազագույնի:

ՑԱԾԻ ԾԱԽՍԵՐ

ԱՆԽԱՓԱՆ Ծառայությունները ինտեգրված են տարբեր
մարմինների միջև. «սխալ դուռ» մոտեցում գոյություն
չունի, և քաղաքացին ծառայությունից օգտվելիս
խնդիրների չի բախվի:

**ԱՐԱԳ ԵՎ
ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ**

Ծառայությունները կարող են ավարտվել ամենակարճ ժամկետներում:

ՀԱՐՄԱՐԵՑՎԱԾ

Կառավարության կողմից բիզնեսին մատուցվող ծառայությունները կարող են հարմարեցվել բիզնեսի փոփոխվող կարիքներին:

ՀԱՍԱՆԵԼԻ

Ծառայությունները հասանելի են տարբեր եղանակներով: Առաջնահերթությունը տրվելու է ծառայության մատուցման առցանց եղանակին:

**ԲԱՑ ԵՎ
ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՂ**

Բիզնեսին նոր հնարավորություններ տալու համար կառավարությունը պետք է իր տվյալները հասանելի դարձնի բիզնեսներին և համագործակցի նրանց հետ:



**Վերափոխել համայնքի հետ
փոխգործակցության ձևը**

ԿԵՏ 3

Քաղաքացիներին և ձեռնարկություններին ներգրավել

գաղափարների ձևավորման, համատեղ լուծումների ստեղծման և քաղաքացիներին ավելի լավ հանրային ծառայություններ մատուցելու պատասխանատվության սահմանման գործընթացում:

Հիմնական հարց. Ո՞րն է համայնքի ներգրավվածության մոդելի տեսլականը կյանքի իրադարձության համատեքստում

ՀԱՄԱՏԵՂ ՈՒԺԵՐՈՎ Քաղաքացիներին և բիզնեսներին խրախուսվում է կիսվել
ՄՏԱԾԵԼ իրենց գաղափարներով կյանքի իրադարձությունների,
մարտահրավերների և լուծումների վերաբերյալ:

ՀԱՄԱՏԵՂ ՈՒԺԵՐՈՎ Քաղաքացիներին և բիզնեսներին առաջարկվում է
ՆԱԽԱԳԾԵԼ համատեղ լուծումներ գտնել կյանքի
իրադարձություններում միջոցառումներ իրականացնելու
համար: Նրանք մաս են կազմում զարգացման թիմի, որը
զբաղվում է լուծումների մշակմամբ՝ ներառյալ
վերջնական արդյունքների փորձարկումը:

ՀԱՄԱՏԵՂ ՈՒԺԵՐՈՎ Քաղաքացիներն ու բիզնեսները անմիջականորեն
ՄԱՏՈՒՑԵԼ մասնակցում են նույն համայնքին ծառայություններ
մատուցելուն, որին նրանք պատկանում են:

**Քաղաքացիների և բիզնեսների հզորացման և ներգրավվածության
մակարդակը կբարձրացնի նրանց ընդհանուր պատասխանատվությունը
խնդրի լուծման գործում:**



Վերափոխել աշխատելառճը

ԿԵՏ 4

Գործառնական գերազանցության հասնելու համար անհրաժեշտ է
անընդհատ ուսումնասիրել և գնահատել գործընթացների բարելավման
ոլորտները՝ ավտոմատացումը զարգացնելու, ծախսերը նվազեցնելու և
արդյունավետությունը բարձրացնելու համար:

Հիմնական հարց. Ո՞րն է ընտրված գործնական մոդելի ապագան

ԲԱՐԵԼԱՎՈՒՄ

Բարելավել փոքր գործընթացներն ու գործողությունները

ՎԵՐԱՆԱԽԱԳԾՈՒՄ

Իրականացնել միջին չափի գործընթացների և գործառնությունների չափավոր փոփոխություններ

ՎԵՐԱԿԱՌՈՒՑՈՒՄ

Գործառնական մոդելի կամ հիմնական գործընթացների լուրջ փոփոխություններ և գործառնություններ, որոնք պահանջում են հիմնարար վերանայում: Հնարավոր է անցում կատարել լիովին ավտոմատացված գործընթացների՝ առանց մարդու մասնակցության:

Փորձել կրճատել աշխատանքը, այլ ոչ թե ավտոմատացնել առկա գործընթացները:

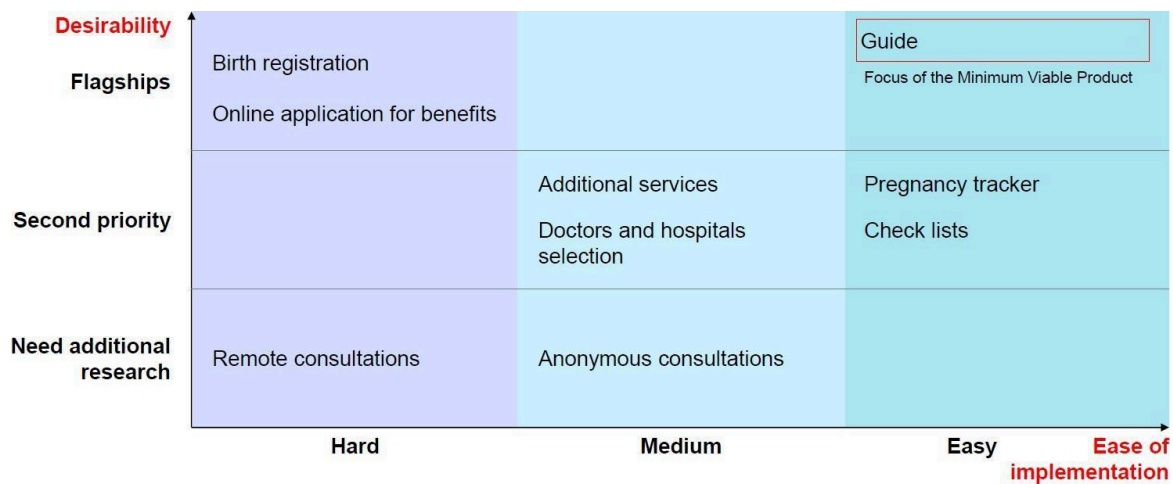
Կենտրոնանալ ոչ միայն աշխատանքի արդյունավետության, այլև արդյունքների ապահովման վրա:

Դիտարկումներից հետո ստեղծվում է **հնարավոր ցանկալի լուծումների նախնական ցանկ**: Այս պահից հետո կարելի է անցկացնել աշխատանքային հանդիպումներ՝ **հնարավոր լուծումները** ներկայացնելու համար: **Լուծումների պլանավորումը** միաժամանակ և՛ ստեղծագործական, և՛ վերլուծական գործընթաց է, որը սովորաբար պետք է իրականացվի համագործակցային աշխատանքային հանդիպումների շրջանակներում՝ միավորելով օգտատերերին, շահագրգիռ կողմերին, տեխնոլոգներին և իրավական փորձագետներին: Որևէ լուծում չպետք է մերժվի, և խրախուսվում է ստեղծագործական մտածողությունը՝ կիրառելով վերը նկարագրված փոխակերպման տրամաբանությամբ մտածելակերպը:

Լուծումների պլանավորմանն աջակցելու համար **փոփոխությունների գործակալը** (կամ աշխատանքային հանդիպումներ իրականացնողը) պետք է ներկայացնի նաև այլ ներդրումներ, ինչպիսիք են **միջազգային լավագույն փորձը**՝ ներառյալ այլ երկրների թվային ծառայությունների հետազոտությունները:

Աշխատանքային հանդիպման ընթացքում հնարավոր լուծումները ներկայացվում են խմբին և գնահատվում շահագրգիռ կողմերի կողմից՝ ըստ իրագործելիության, օգտատերերի համար օգտակարության և փոխակերպման կենտրոնացման մակարդակի: Արդյունքում ստացված **լուծումների** հավաքածուն կարող է ձևակերպվել որպես կյանքի իրադարձության միջանկյալ **լուծումների ժամանակացույց**: Առաջարկվող լուծումների իրագործելիությունը կարող է հետագայում գնահատվել **տեխնոլոգի կամ տեխնիկական ճարտարապետի, ինչպես նաև իրավական փորձագետների հետ խորհրդակցությունների միջոցով, և կգնահատվեն փոփոխության իրավական հետևանքները**:

Ամենակարևոր արդյունքը առաջիկայում լուծվող խնդիրների վերաբերյալ ընդհանուր ընկալման ձևավորումն է:



Պատկեր 8. Լուծումների աղյուսակի օրինակ որպես համատեղ աշխատանքի արդյունք

Ի՞նչ պետք է տեղի ունենա այս փուլի արդյունքում

- Օգտատերերի հետ անցկացվում են նպատակային հանդիպումներ նրանց ճանապարհի քարտեզագրման համար:

- Սկզբնական ճանապարհային քարտեզները պարունակում են ավելի մանրամասն տեղեկություններ՝ հաստատված արդյունքներով:
- Ստուգվում և հաստատվում են օգտատերերի «ցավոտ կետերը»:
- Անցկացվում է **լուծումների աշխատանքային հանդիպումներ**՝ համատեղ ուժերով գտնելով հայտնաբերված ցավոտ կետերի լուծումները և համեմատելով միջազգային **լավագույն փորձի** հետ:
- Ձեռք է բերվում լուծումների վերաբերյալ ընդհանուր ընկալումը՝ լուծումները **«Ցանկալի արդյունք և ներդրման հեշտություն» մատրիցում** (Պատկեր 8) տեղադրելու միջոցով:

Փուլ 4. Հանձնառություն և իրականացում

Այս փուլը վերաբերում է յուրաքանչյուր լուծման համար մանրամասն (հաճախ ավելի տեխնիկական) համաձայնեցված պլանի ստեղծմանը՝ կենտրոնանալով նվազագույն գործունակ պրոդուկտի՝ MVP-ի (ամենաարագ, հավասարակշռված լուծում հիմնական ցավոտ կետի համար, տես [MVP](#)) հստակեցման վրա, օգտագործելով **մանրակրկիտ վերլուծություն**՝ որոշելու լուծումների իրականացման **ժամանակացույցը** և **շահագրգիռ կողմերի միջև համատեղ հանձնառությունը՝ արդյունքներն ապահովելու համար:**

Այս փուլում լուծումների գաղափարները կվերլուծվեն բազմաֆունկցիոնալ խմբի կողմից, որը բաղկացած է **ծառայության ղեկավարից, իրավական փորձագետից, օգտատերերին հետազոտողից և աշխատանքային խմբի անդամներից:**

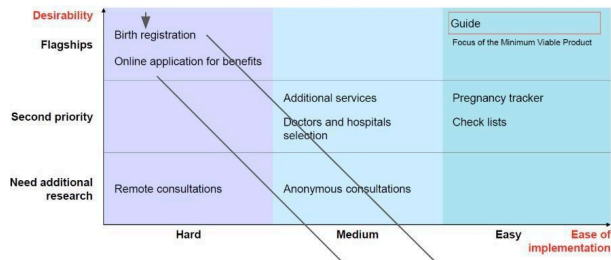
Յուրաքանչյուր առանձին լուծման համար իրականացվում է իրագործելիության վերլուծություն և ստեղծվում է **իրականացման մանրամասն ժամանակացույց (տես Պատկեր 9):**

Հենց այս փուլում են որոշ լուծումներ միավորվում կամ մասնատվում՝ կազմելով բազմաթիվ գործողությունների պլաններ, որոնք ամփոփվում են **[միջգերատեսչական ճանապարհային քարտեզում:](#)**

Կարևոր է **ՉԱՆՏԵՍԵԼ** մանրամասն տեխնիկական պլանավորման փուլը, քանի որ այն

տրամադրում է ամենակարևոր տվյալները շահագրգիռ կողմերին՝ հանձնառություն պահանջող բարձր մակարդակի ժամկետների գնահատման համար:

Բարձր մակարդակի լուծման գաղափարներ



Ամփոփ ճանապարհային քարտեզ

Task	Start	End	Status
1. Birth registration	01.10.2023	31.10.2023	Completed
2. Online application for benefits	01.11.2023	31.11.2023	In Progress
3. Guide	01.12.2023	31.12.2023	Planned

Մանրամասն տեխնիկական պլանավորում

ID	Item	Story	Release	Owner	QA notes	Accepted notes	Status
T19	Technical	Error handling					Done
T17	Technical	Login issues					Done
T18	Technical	Mystery posts					Done

Պատկեր 9. Բարձր մակարդակի լուծում գաղափարից մինչև մանրամասն իրականացման պլան

Ի՞նչ պետք է տեղի ունենա այս փուլի արդյունքում

Այս փուլի վերջում առանցքային արդյունքները ամենակարևորն են:

- Նվազագույն գործունակ պրոդուկտ (MVP)

Նվազագույն գործունակ պրոդուկտը միջգերատեսչական ճանապարհային քարտեզում ներառվում է որպես հիմնական արդյունք՝ քաղաքացիների և օգտատերերի կյանքում նպատակաուղղված, արագ բարելավվումներ իրականացնելու հանձնառությունը ցույց տալու համար:

MVP-ն հիմնված է աշխատանքների կատարման Agile մեթոդաբանության վրա, որի նպատակն է առաջին իսկ հնարավորության դեպքում օգտատերերին ապահովել աշխատող գործիքով՝ շեշտը դնելով փորձարկման և շարունակական կատարելագործման վրա: **MVP-ն** սահմանվում է յուրաքանչյուր դեպքի համար, սակայն ընդհանուր առմամբ ներառում է արագ իրականացվող շարունակական բարելավումներ, որոնք իրագործվում են 1-6 ամսվա ընթացքում:

Օրինակ՝ «Երեխայի ծնունդ» կյանքի իրադարձության շրջանակներում ստեղծված MVP-ն կարող է դառնալ «Հղիության ուղեցույց»-ը, որը կլուծի ապագա ծնողների «ցավոտ կետը» և կօգնի օգտվել պետական ծառայություններից, տեղեկատվություն ստանալ հասանելի աջակցության մասին (օրինակ՝ անվճար բժշկական օգնություն) և այլն: MPV-ն պետք է ստեղծված լինի ընդունված ստանդարտներին համապատասխան՝ ապահովելու կյանքի իրադարձության ողջ ընթացքում մատուցվող բոլոր ծառայությունների միասնական մոտեցումը (տես Պատկեր 11):

- Կյանքի իրադարձությունների թվայնացման

միջգերատեսչական ճանապարհային քարտեզ

Սա ամենակարևոր արդյունքն է, քանի որ այն ենթադրում է ներգրավված բոլոր պետական մարմինների պարտավորությունները՝ կյանքի որոշակի իրադարձության համատեքստում թվայնացնելու տարբեր ծառայություններ: Ծանապարհային քարտեզը նախատեսում է պարտավորությունների կատարում 12-18 ամսվա ընթացքում (տես Պատկեր 10):

Պարտավորությունները կարող են ներառել թվային նոր ծառայությունների ստեղծումը, թղթային ձևերից հրաժարվելը և տվյալների բազաների հետ ուղղակի ինտեգրումը: Շեշտը դրվելու է փոքր մոդուլային բարելավումների, այլ ոչ թե SS լայնածավալ նախագծերի վրա:

Ծառայությունների ստեղծումը կամ թվայնացման գործընթացները կիրականացվեն ընդհանուր ստանդարտների միջոցով, ինչպիսիք են UX design համակարգերը, կիբեռանվտանգության ստանդարտները, ծառայությունների նախագծման մոտեցումները (օգտատիրոջ կարիքների վրա հիմնված նախագծում, օգտագործելիության թեստավորում) և ենթակառուցվածքը (թվային նույնականացման լուծումներ): Բոլոր ծառայությունները պետք է հասանելի լինեն ֆունկցիոնալության խանգարում ունեցող անձանց: Ստեղծված բոլոր ծառայությունները կամ տեղեկությունները կներկայացվեն [Ծառայությունների ազգային հարթակում](#):

Ծանապարհային քարտեզը պետք է ինտեգրի մանրամասն տեխնիկական պլանները շահագրգիռ կողմերին ներկայացվող բարձր մակարդակի վերափոխման ծրագրում:

Այն ներառելու է հետևյալ հարցերի պատասխանները՝

- Ո՞վ է լինելու ներդրման պատասխանատուն
- Ո՞վ է աջակցելու
- Ե՞րբ է այն իրականացվելու

	Առաջարկ	Կատարող	Շնորհակց գործողություն	Ժամկետ	Խոչընդոտներ
1.	Ուղեցույց Ազգային ծառայությունների հարթակում	ԱՄՖՆ /ՅՏԳ / Թումո	Ներկայում մշակվել է ուղեցույցի առաջին տարբերակը https://harta5.pages.dev/	մինչև 30.04.24	Փոփոխվող իրականություն, ատկա թվային ծառայությունների մասին տեղեկատվություն և ինտեգրում
2.	Երեքը՝ մեկում ծառայություն ծննդյան, բժշկի ընտրություն, նպաստ MVP	ԱՄՖՆ, Առողջապահության նախարարություն, Արդարադատության նախարարություն	Համաձայն բիզնես գործընթացի և «Ինեսկեթի» մշակել և ինտեգրել երեքը մեկում ծառայություն: Ներառել ծանուցման նամակները: Ծառայության առաջին տարբերակը ինտեգրել ԱՆ ԱրՄԵՂ, ԱՆ ԶԿԱԳ-ի հետ, հետո ԱՄՖՆ ՄՍԵ-ի հետ, փորձարկման փուլ թեստային միջավայրում հետո ամրոցական գործարկում	մինչև 01.01.2025	Համաձայն բիզնես գործընթացի
	Պոլիկլինիկայում երեխայի գրանցում	ԱՆ	Չնարավորություն առցանց ընտրել պոլիկլինիկայում բժիշկ:	մինչև 30.05.2024	Նախարարի որոշումը հաստատվել է, ծառայությունը փորձարկման փուլում է
3.	Դիմում՝ իկիստ նույնականացմամբ էլ ստորագրության հարց	ԱՆ/ԱՄՖՆ/«Նորք» ՏԿ	Օրենսդրական փոփոխություն՝ իկիստ նույնականացմամբ դիմումների օրինաչափ համարվելու համար	մինչև 30.05.2024	Ծառայության դիմումը պետք է թվային ստորագրել՝ ըստ օրենքի , թվային ստորագրության գործընթացը բարդ է ու քիչ քաղաքացիներ ունեն ստորագրություն, դիտարկվեք համաձայնության ատանալու գաղափարը թողնակով
4.	Երկրորդ ծնողի հաստատումը՝ երեխայի ծննդյան	ՍԱԿԸ . ԻՊ.	Երեխայի անվան հաստատում երկրորդ ծնողի կողմից: Չնարավորություն, որ հայրը կամ մայրը առցանց ներկայացնեն դիմում ծննդյան	մինչև	Տվյալների փոխանակումը՝ բժշկական տեղեկանքի հիման վրա, հնարավորություն, որ հայրը կարողանա դիմել ծննդյան վկայականի համար, կամ անվան

Պատկեր 10. Ճանապարհային քարտեզի օրինակ



ԲԵՏԱ Հարթակը մշակման փուլում է. ձեր կարծիքը կօգնի մեզ բարելավել այն:

Երեխայի առաջին քայլերը

Ողջուն Աննա,

Շնորհավորում ենք երեխայի ծննդյան կապակցությամբ:

Այս քայլով կարող եք առցանց եղանակով ստանալ երեխայի ծննդյան վկայականը, գրանցել երեխային պոլիկլինիկայում և դիմել երեխայի ծննդյան միանվագ նպաստի համար:

Դիմումը կիսատ թողնելու դեպքում ցանկացած պահի կարող եք վերադառնալ և շարունակել լրացնել այն:

Դիմել ծննդյան վկայականի համար

Խնդրում ենք ստուգել Ձեր երեխայի տվյալները: Համոզվեք, որ բժշկական տեղեկանքի համարը համապատասխանում է հիվանդանոցից տրամադրված բժշկական տեղեկանքում նշված համարին:

Այս էջը օգտակա՞ր էր

Պատկեր 11. Մարդակենտրոն դիզայնի և տեխնոլոգիական ստանդարտների կիրառմամբ ստեղծված ծառայության օրինակ

Թվայնացման «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման արդյունավետ իրականացման և կայունության ապահովումը

Կարևոր է ապահովել, որ աշխատանքների վերափոխումը «կյանքի իրադարձությունների» թվայնացման մեթոդաբանությանը լինի հիմնավոր փոփոխություն: Ընդունելով այս մարտահրավերը՝ կներդրվեն երեք հիմնական գործիքներ.

1. «Ծառայության պատասխանատուի» նշանակում և

ճանապարհային քարտեզի իրականացման պարբերական

մոնիթորինգ Կառավարության կողմից ստեղծված

Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդի միջոցով

Ճանապարհային քարտեզի իրականացման փուլը մոնիթորինգի է ենթարկվելու կյանքի իրադարձության մշտական «պատասխանատուի» միջոցով: Բարձր մակարդակի ճանապարհային քարտեզի կետերը պետք է բաժանվեն նախագծերի և ներկայացվեն **Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդին՝** ֆինանսավորման և հաստատման համար:

Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհուրդը ստեղծել է **ծրագրերի ֆինանսավորման հաստատման ուղեցույց** (տես [Հավելված 1](#)), որը ներառում է բիզնես քեյսի, օգտատերերի կարիքների, այլընտրանքային տարբերակների վերլուծության և ռիսկերի կառավարման հիմնական հասկացությունները: Ծառայության պատասխանատուն կարող է ուղղակիորեն պատասխանատու լինել

թվային ծառայության համար, սակայն բացի այդ՝ նա պատասխանատու կլինի նաև թվայնացման ճանապարհային քարտեզում և դրա հետ կապված ծրագրի պորտֆելում ներառված նախարարական բոլոր շահագրգիռ կողմերի ներգրավման համար՝ բոլոր կողմերին տրամադրելով թարմացումներ ճանապարհային քարտեզի առաջընթացի վերաբերյալ:

2. Օգտատերերի գոհունակության գնահատման օբյեկտիվ ցուցանիշների գործարկում

Որպես գործընթացի մաս՝ ստեղծված ցանկացած նոր ծառայության համար կշափվեն դրա որակի գնահատման հիմնարար ցուցանիշները, որոնք կազմում են Կառավարության կողմից սահմանված՝ ծառայությունների թվայնացման ստանդարտների մաս և ամրագրված են Հանրային կառավարման բարեփոխումների ռազմավարությունում: Դրանք ներառում են՝

- օգտատերերի գոհունակության ցուցանիշը,
- հաջողված գործարքների մասնաչափը (conversion rate),
- ծառայության առցանց գործարքների մասնաչափը:

Պարբերաբար վերահսկելով և հրապարակելով այս վիճակագրությունը տվյալ կյանքի իրադարձության համար՝ պետական մարմիններին կտրամադրվի օբյեկտիվ գնահատական, որի վրա էլ կմշակվեն ծառայության հետագա բարելավումների աշխատանքները: Այս միջոցառումները կհրապարակվեն հանրային կատարողական (performance) հարթակում՝ կատարված աշխատանքների թափանցիկությունն ապահովելու համար:

Կարևոր է ապահովել, որ թվային լուծումները չպարտադրվեն, որպեսզի հնարավոր լինի երաշխավորել այս ցուցանիշների օբյեկտիվությունը:

3. Թվային ԴՆԹ-ի ձևավորում

Կյանքի իրադարձությունների թվայնացման գաղափարի հաջողության համար

անհրաժեշտ է նոր մտածելակերպ ձևավորել: Կառավարության աշխատանքը պետք է կազմակերպվի այնպես, որ վերացվեն բաժանարար գծերը տարբեր կառույցների միջև, և խթանվի համատեղ աշխատանքը թե՛ ներսում, թե՛ դրսում: Կարևոր է խրախուսել ճկունությունը, նախաձեռնողականությունը, նորարարությունը և համագործակցությունը՝ որպես կազմակերպության մշակույթի մաս:

«Կյանքի իրադարձությունների» նախագծի շրջանակում պետական ծառայողները կվերապատրաստվեն և կստանան խորհրդատվություն, ինչը կօգնի նրանց իրականացնել թվային նախագծերը և վստահորեն առաջ շարժվել:

Բացի այդ՝ նախատեսվում է նաև ներգրավել մասնավոր հատվածի մասնագետների՝ լրացնելու այն բացերը, որոնք առկա են պետական համակարգում, **օրինակ՝** տեխնիկական ճարտարապետների, պրոդուկտի և ծառայության պատասխանատուների, ծրագրային ճարտարապետների: Մասնավոր հատվածից նման մասնագետների ժամանակավոր ներգրավմամբ (օրինակ՝ փոխանակման ծրագրերի միջոցով) պետությունը կստանա անհրաժեշտ փորձառություն՝ ապագայում այդպիսի մասնագետների աշխատանքի ընդունելու համար:

Եզրակացություն

Թվայնացման «կյանքի իրադարձությունների» մոտեցման կիրառմամբ օգտատերերի համար կապահովվի միասնական և բարձրորակ փորձառություն իրենց կյանքի կարևոր իրադարձությունների ընթացքում՝ այդպիսով մեծացնելով վստահությունը ՀՀ կառավարության նկատմամբ: