Հավելված 1
ՀՀ անշարժ գույքի կադաստրի կոմիտեի ղեկավարի
«08» 05 2019 թ.
N 123-Ա հրամանի

Ծ Ր Ա Գ Ի Ր

ՀՀ ԱՆՇԱՐԺ ԳՈՒՅՔԻ ԿԱԴԱՍՏՐԻ ԿՈՄԻՏԵԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՄԱԿԱՐԳՄԱՆ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՓՈՐՁԱԳԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ

1. ՓՈՐՁԱԳԵՏ ՆԵՐԳՐԱՎԵԼՈՒ ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄՆԵՐ

Փորձագետ ներգրավելու անհրաժեշտությունը պայմանավորված է Հայաստանի Հանրապետության անշարժ գույքի կադաստրի կոմիտեի (այսուհետ՝ Կոմիտե) սպասարկման մեթոդաբանության և համակարգման վարչության (այսուհետ՝ Վարչություն) կանոնադրական խնդիրներից բխող, մասնավորապես սպասարկման ծառայությունների որակի բարձրացմանը միտված ռազմավարության ու ծրագրերի մշակման անհրաժեշտությամբ և վարչության գործող անձնակազմով դրանք իրականացնելու անհնարինությամբ:

Վարչության աշխատանքային ռեսուրսներն ամբողջությամբ ներգրավված են հետևյալ աշխատանքներում.

- Կոմիտեի գործառույթների իրականացման համար քաղաքացիների սպասարկման գրասենյակների (այսուհետ՝ Գրասենյակներ) աշխատանքների կազմակերպման մեթոդաբանության մշակման և զարգացման աշխատանքներ,
- Գրասենյակների աշխատանքների համակարգում, այդ թվում՝ ընթացակարգերի պատշաճ պահպանման, այդ աշխատանքներում ներգրավված անձանց վերապատրաստման և այլ գործառույթների իրականացման համար անհրաժեշտ գործողություններ,
- Գրասենյակների և Կոմիտեի ստորաբաժանումների միջև փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման, համակարգման և վերահսկման աշխատանքներ,
- Գրասենյակներում նյութատեխնիկական բազայի ապահովում,
- Գրասենյակներում սպասարկման որակի նկատմամբ վերահսկողության իրականացում,
- Գրասենյակների աշխատանքների վերահսկում, տեսախցիկների միջոցով, անհրաժեշտության դեպքում նաև տեղերում իրականացվող մշտադիտարկման աշխատանքներ,
- ARPIS էլեկտրոնային համակարգի միջոցով պարբերաբար իրականացվող ուսումնասիրություններ՝ Գրասենյակների աշխատակիցների կողմից դիմումների ընդունման և ստորագրությունների իսկության ճանաչմամբ պայմանագրերի կնքման գործընթացում թույլ տված սխալների վերաբերյալ,

• հեռախոսակապի միջոցով աշխատակիցներին և թեժ գծի միջոցով քաղաքացիներին տրամադրվող խորհրդատվություն:

Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2018-2022 թվականների գործունեության միջոցառումների ծրագրով, ինչպես նաև 2019-2023 թվականների գործունեության միջոցառումների նախատեսվող ծրագրով Կոմիտեի կողմից իրականացվելու են մի շարք անհետաձգելի միջոցառումներ, որոնց շրջանակներում կստեղծվեն նորագույն պահանջներին ամբողջությամբ բավարարող նոր սպասարկման գրասենյակներ՝ ինովացիոն համակարգերով: Ներկայում գործող 40 սպասարկման գրասենյակները կվերակազմակերպվեն մարզային կառուցվածքների՝ միաժամանակ աջակցելով այլ կառույցների (նոտար, բանկեր և այլն) կողմից նշված գրասենյակների գործառույթների իրականացմանը:

Միջոցառումների իրականացման արդյունքում նախատեսվում է.

▪ Վարչությանը ներգրավել Կոմիտեի գործառույթների շրջանակներում ծառայությունների մատուցման, տեղեկատվությունը առցանց տրամադրելու նոր հնարավորությունների բացահայտման ու զարգացման գործընթացներում,

▪ Սպասարկման որակի բարձրացման, քաղաքացիների համար ծառայություններից օգտվելու գործընթացը դյուրացնելու նպատակով մեկնարկել զանգերի կենտրոնի ստեղծման աշխատանքները, ինչը հնարավորություն կտա թե՛ հեռախոսային կապի, թե՛ առցանց կապի միջոցներով ճիշտ ուղղորդելու ծառայություններից օգտվելու համար անհրաժեշտ ուղիները և բավարարելու տեղեկատվության տրամադրման պահանջը,

▪ Կոմիտեի կառուցվածքային բարեփոխումների շրջանակում կրճատել Գրասենյակների թիվը՝ դրանց կից սպասարկման կետերի աշխարհագրության ընդլայնման հաշվին:

Նախատեսվող փոփոխությունների նպատակն է պետական կառավարման մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը մոտեցնել մասնավոր կազմակերպությունների (բանկերի, բջջային օպերատորների) սպասարկման որակին՝ վերափոխելով քաղաքացիների վերաբերմունքն առհասարակ պետական մարմինների նկատմամբ:

Այս նպատակի իրականացման հիմնական խոչընդոտներից են ֆինանսական միջոցների պակասն ու Կոմիտեի համակարգում ներգրավված քաղաքացիական ծառայողների նեղ կադրային ոլորտային գիտելիքները: Այդ պատճառով առաջարկվում է Վարչության աշխատանքներում ներգրավել մասնավոր հատվածում համապատասխան փորձ ունեցող սպասարկման ոլորտի մասնագետների, որոնք կկարողանան երկարաժամկետ ծրագրերի համատեքստում կարճաժամկետ կտրվածքով ապահովել որակական շոշափելի փոփոխություններ:

2. ՓՈՐՁԱԳԻՏԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՆՊԱՏԱԿԸ

Նախատեսվող փոփոխություններն իրականացնելու նպատակով պետք է մշակվեն սպասարկման ծառայությունների մակարդակի բարելավմանն ուղղված զարգացման

ծրագրեր՝ պետական և մասնավոր հատվածներում կիրառելով տեսական և գործնական լավագույն փորձը: Այդ ծրագրերը մշակելու համար անհրաժեշտություն է առաջանում կատարելու փորձագիտական աշխատանքներ, որոնց հիմնական նպատակներն են.

- մարդակենտրոն հանրային ծառայությունների ուրվագծում,
- «ձեռնարկատիրական պետություն» ձևաչափի ներդրում Կոմիտեում,
- երկարաժամկետ կտրվածքով հանրային հատվածի նորարարական փորձագիտական դպրոցների առաջարկությունների դիտարկում հիմնարար վերափոխման համար (օրինակ՝ օպտիմալացում, արդյունավետ հետազոտում, կատարողականության շարունակական չափում, պետական գույքի առևտրայնացում և այլն),
- բաց նորարարական և համաստեղծարար ռազմավարությունների ներդրում ավելի ճկուն, արդյունավետ և գործընկերային համագործակցության շրջանակում,
- ներքին կազմակերպչական դինամիկայի զարգացում, Կոմիտեի մարդկային ռեսուրսի արժեքի կարևորում ցանկացած աստիճանակարգային մակարդակում և սեմինար-դասախոսությունների միջոցով գիտելիքների արդյունավետ փոխանցում,
- ունակությունների զարգացում՝ նորարարությունների խթանման ու Կոմիտեում տեղայնացնելու նպատակով:
- վերոնշյալ նպատակների ներդրում միայն քննադատական և բովանդակային մոտեցման համատեքստում (օրինակ՝ անցումային տնտեսություն և հասարակություն, Կոմիտեի ռեսուրսների բազա, արդյունավետ կառավարում և այլն):

3. ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՀԱՏՎԱԾԸ

Պայմանագիրը կնքելու պահից սկսած մեկ տարի ժամկետով:

4. ԱԿՆԿԱԼՎՈՂ ԱՐԴՅՈՒՆՔԸ

Փորձագետի ներգրավմամբ ակնկալվում է.

- Կոմիտեի հաճախորդների սպասարկման ծառայությունների ռազմավարության մշակում,
- Կոմիտեի աշխատանքային ընթացակարգերի իրականացման նորարարական լուծումներ,
- մշտադիտարկման մեխանիզմների և հաճախորդների սպասարկման որակի ապահովման մեթոդաբանության մշակում,
- առաջարկություններ՝ Հայաստանի e-cadastre համակարգի առցանց ծառայությունների զարգացման և մշտադիտարկման վերաբերյալ,
- վերապատրաստում և կադրային քաղաքականության իրականացում Կոմիտեի հաճախորդների սպասարկման ծառայությունների համար:

5. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

Փորձագետի կողմից ներկայացվող հաշվետվությունները նախատեսվում է ներկայացնել կիսամյակային կտրվածքով, յուրաքանչյուր կիսամյակի ավարտից հետո մինչև հաջորդ ամսվա 20-ը:

6. ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ

Աշխատանքների գնահատման չափանիշներն են.

- սպասարկման ծառայությունների որակի բարձրացմանն ուղղված ռազմավարության և զարգացման հեռանկարային ծրագրերի մշակում,
- հարաբերությունների ռազմավարության (համագործակցության) մշակում,
- թվայնացման ռազմավարության մշակում,
- հաշվետվությունների մշակում:

7. ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ՓՈՐՁԱԳԵՏԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

Փորձագետին ներկայացվող պահանջներն են.

- ՀՀ քաղաքացիություն,
- բարձրագույն կրթություն,
- իր լիազորություններին վերաբերող անհրաժեշտ իրավական ակտերի իմացություն,
- թիմային աշխատանքի ունակություն,
- հաշվետվությունների, փաստաթղթերի կազմման և ներկայացման ունակություն,
- տեղեկատվության հավաքագրում, վերլուծություն,
- բանակցություններ վարելու կարողություն,
- կոնֆլիկտների կառավարում,
- փոփոխությունների կառավարում,
- ժամանակի կառավարում,
- ծառայությունների մատուցում և կառավարում (քաղաքացիների սպասարկում):

8. ՓՈՐՁԱԳԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿՈՄԻՏԵՈՒՄ

Փորձագետը Կոմիտեին տրամադրվող փորձագիտական ծառայությունների շրջանակում պետք է իրականացնի հետևյալ աշխատանքները.

Ռազմավարության մշակում

- Համառոտ հետազոտություն (հարցազրույց տարբեր շահագրգիռ կողմերի հետ, զեկույցների կազմում և օտարերկրյա փորձի փոխանակում) և SWOT վերլուծություն (ուժեղ կողմեր, թույլ կողմեր, հնարավորություններ, մարտահրավերներ),
- Աջակցում երկարաժամկետ հեռանկարային ռազմավարության մշակմանը և հետագայում դրա վերածումը կարճաժամկետ և միջնաժամկետ ռազմավարությունների՝ յուրաքանչյուրն առանձին գործառութային նշանակությամբ,
- Մարդկային ռեսուրսների կարգավորման գործառույթի շրջանակներում ունակությունների ձևավորում (օրինակ՝ առցանց/անցանց վերապատրաստումներ, գրադարան), նախաձեռնությունների համակարգի ներդրում (օրինակ՝ աշխատանքային ժամի 5-10%-ը նվիրված լինի նորարարությանը), գնահատման համակարգի կիրառում (օրինակ՝ ներառյալ «նորարարության» չափիչ ցուցանիշը),

• Հարաբերությունների ռազմավարության (համագործակցության) մշակում,
• Թվայնացման ռազմավարության մշակում,
• Կոմիտեի՝ որպես ամենանորարարական պետական մարմնի դիտարկում և հետևաբար աջակցում հասարակայնության հետ կապի ռազմավարության մշակմանը,
• «Ռազմավարություն-իրականացում-վերլուծություն-փոփոխություն» եռամսյակային վերլուծության ապահովում:

Նախագծերի մշակում և իրականացում

• Ընդհանուր/անհատական ռազմավարությանը համահունչ անհատական նախագծերի մշակման աջակցում: Կառավարման գործիքների կիրառում և տարածում վերլուծության նպատակով (օրինակ՝ հավասարակշռված գնահատման քարտ, բիզնես մոդելի հիմք, խնդիրներին առնչվող հայտարարություններ, հաճախորդներ, նախագծի և նախապատկերի մեթոդաբանություններ),
• Աջակցում թվայնացված նորարարությանը,
• Փոքր մասշտաբի փորձարկում նախքան մեծ ծրագրերի գործարկումը,
• Նախագծերի կառավարման նպատակով «sprint» թիմերի կազմավորում,
• Աջակցում կատարողականության գնահատման կայուն համակարգի մշակմանը (օրինակ՝ արդյունավետության առանցքային գործակցի (KPI) մշակում՝ սպասարկման կենտրոնների, վարչությունների և այլ կտրվածքով),
• Որակական և քանակական տվյալների հավաքագրման և վերլուծման նախաձեռնությունների կառավարում՝ արտադրանքի մշակման նպատակով (օրինակ՝ ֆոկուս խմբեր, հարցազրույցներ),
• Կարճաժամկետ, շարժական նորարարական լաբորատորիաներ ստեղծելու մշակույթի ձևավորում (նպատակային հիմունքներով և ոչ մշտական մասնակիցներով),
• Ներքին քրաուդսորսինգ, նորարարական գաղափարների հավաքագրում, պարգևատրումներ,
• Արտաքին քրաուդսորսինգ, օրինակ՝ մատրահրավերների, հաքաթոնների միջոցով,
• Նոր գործընկերների հետ (ներքին/ արտաքին շահակիրներ) համագործակցային կապերի ստեղծում, օրինակ՝ պետական/մասնավոր համագործակցություն, միջազգային ոչ կառավարական կազմակերպություններ, համալսարաններ և այլն,
• Կրթական և արդյունաբերական ոլորտների ներկայացուցիչների հետ համագործակցության շրջանակում համատեղ նախագծերի կազմակերպում (օրինակ՝ Triple Helix),
• Պետական ակտիվների առևտրայնացմանը նպատակաուղղված նախագծերի մշակում,
• Կոմիտեում հայտնաբերված խնդիրների արդյունավետ և արագ լուծումների վերաբերյալ առաջարկների ստացում,
• Կոմիտեում կարևոր տվյալների արժևորում,
• Քաղաքացիների հետ համալիր համագործակցության մշակում,
• Պետական ոլորտի պատասխանատուների հետ համատեղ նորարարական ցանցի ստեղծում և նախագծերի մշակում,
• Գործարար մոդելի զարգացում ներդրումների և ֆինանսավորման աղբյուրների համար, օրինակ՝ խորհրդատվության տրամադրում հանրային հատվածի

ներկայացուցիչներին, դրամահավաքի կազմակերպում, նոր նախաձեռնությունների մշակում Կայուն զարգացման նպատակների (SDG) ազդեցությամբ. ժամանակին կանխարգելիչ միջոցառումների ձեռնարկում և ավտոմատացման և հետևանքային գործազրկության կանխարգելման նպատակով մեծահասակների ուսուցման կազմակերպում,

- Նորարարությունների ալիքի տարածում ներսում՝ նպաստելով պետական սեկտորի գործարարական նախաձեռնությունների ցանցի զարգացմանը,
- Նորարարական մշակույթի ձևավորում՝ ողջ համակարգին հնարավորություն տալով ստեղծել աշխատանքային համագործակցություն (օրինակ՝ տարբեր գաղափարների և մտածողությունների սինթեզ),
- Պետական համակարգում նորարարական ուսումնասիրությունների և պրակտիկայի միջոցով պարբերական թարմացումներ (բացահայտել նորաստեղծ պրակտիկան, պարզել հաջորդ քայլերը, հասկանալ, թե ինչ է կատարվում կառավարությունում, ընդգրկված կողմերին միավորել նոր մտածելակերպի և աշխատելաոճի շուրջ և գնահատել Կոմիտեի համար այդ մոտեցումների դերն ու նշանակությունը),
- Շնորհանդեսների, հոդվածների և վերապատրաստումների միջոցով ստեղծված գիտելիքների փոխանակում և նորարարությունների համար նպաստավոր միջավայրի ստեղծման աջակցում,
- Պետական սեկտորում ներուժի և արտադրողականության զարգացման խրախուսում՝ թվային ենթակառուցվածքներից օգտվելով: