

**ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ՏԱՐԱԾԱՇՐՋԱՆԱՅԻՆ ԱԿԱԴԵՄԻԱ**

**ՍԱՐԳՍՅԱՆ ԿԱՐԻՆԵ ՆՈՐԻԿԻ**

**ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ  
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ**

**Ը.00.02 – «Տնտեսության, նրա ոլորտների տնտեսագիտություն և  
կառավարում» մասնագիտությամբ  
տնտեսագիտության թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման  
ատենախոսության**

**ՍԵՂՄԱԳԻՐ**

**ԵՐԵՎԱՆ 2015**

**Ատենախոսության թեման հաստատվել է  
Եվրոպական կրթական տարածաշրջանային ակադեմիայում**

**Գիտական ղեկավար՝**

տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր  
**Գրիգորի Արշալույսի Վահանյան**

**Պաշտոնական  
ընդդիմախոսներ՝**

տնտեսագիտության դոկտոր  
**Տիգրան Սերոժայի Մարտիրոսյան**

տնտեսագիտության թեկնածու  
**Մհեր Սմբատի Ղալեյան**

**Առաջարկար կազմակերպություն՝**

ՀՀ ԳԱԱ Մ. Քոթանյանի անվան  
տնտեսագիտության ինստիտուտ

Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2015թ. հուլիսի 15-ին, ժամը 15<sup>30</sup>-ին՝  
Եվրոպական կրթական տարածաշրջանային ակադեմիայում գործող ՀՀ ԲՈՀ-ի  
Տնտեսագիտության թիվ 008 մասնագիտական խորհրդում:

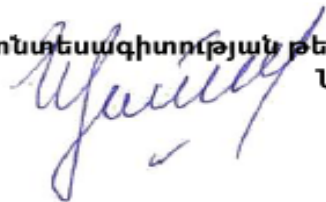
Հասցեն՝ 0037, ք. Երևան, Դ. Անհաղթի 10

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Եվրոպական կրթական տարածաշրջանային  
ակադեմիայի գրադարանում:

**Սեղմագիրն առաքված է 2015թ. հունիսի 15-ին:**

**008 մասնագիտական խորհրդի  
գիտական քարտուղար**

տնտեսագիտության թեկնածու, դոցենտ  
**Ն.Լ. Կիրակոսյան**



## ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

**Ատենախոսության թեմայի արդիականությունը:** Հանրային կառավարման որակի բարձրացումը, դրա թափանցիկության, հաշվետվողականության, հրապարակայնության և վերահսկելիության սկզբունքների արմատավորումը ոչ միայն կառավարման ժողովրդավարացման վկայություն են, այլև առանցքային դեր ունեն ցանկացած երկրի սոցիալական և տնտեսական զարգացման գործում: Տեղեկատվության հավաքման, մշակման և փոխանցման ժամանակակից տեխնոլոգիաների կիրառումը գնալով դառնում է թե՛ պետական, թե՛ մասնավոր հատվածներում տնտեսության մրցունակության և կառավարման գործընթացների արդյունավետության բարձրացման կարևոր գործոն:

Էլեկտրոնային կառավարման համակարգի ներդրման հիմնական նպատակն է բարձրացնել կառավարության կողմից հասարակությանը ու նրա անդամներին մատուցվող ծառայությունների արդյունավետությունն ու որակը:

Էլեկտրոնային կառավարությունը հասարակության և պետության փոխհարաբերությունները բերում է նոր մակարդակի, քանի որ իրենով փոխարինում է պետական մարմիններ այցելությունները, հեռախոսազանգերը և թղթային հաղորդագրությունների՝ փոստով ուղարկումը, ճանաչելի է դարձնում պետական մարմինների կողմից որոշումների ընդունման գործընթացները, ինչպես նաև կոնկրետ անձանց պատասխանատվությունը, ինչը հասարակական վերահսկողության տարր է:

ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման ուղղությամբ արդեն իսկ բազմաթիվ քայլեր են ձեռնարկվել, սակայն խիստ անհրաժեշտություն կա մշակել կառավարման համապատասխան ռազմավարություն, որը կնպաստի էլեկտրոնային կառավարման արդյունավետ, համակարգված և հավասարակշռված զարգացմանը:

Էլեկտրոնային կառավարման արդյունավետ մոդելի մշակման, դրա ռազմավարության ձևավորման և ներդրման հիմնախնդիրների համակարգային լուծման անհրաժեշտությամբ է պայմանավորված ատենախոսության թեմայի արդիականությունը:

**Հետազոտության նպատակը և խնդիրները:** Սույն հետազոտության նպատակն է բացահայտել ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման համակարգի ներդրման հիմնախնդիրները և միջազգային փորձի ուսումնասիրման հիման վրա մշակել դրանց արդյունավետ լուծման մոտեցումներ՝ ներկայացնելով հիմնավորված առաջարկություններ:

Նշված նպատակին հասնելու համար հետազոտությունում առաջադրվել են հետևյալ խնդիրները՝

- հստակեցնել «էլեկտրոնային կառավարում» և «էլեկտրոնային կառավարություն» հասկացությունների առանձնահատկությունները և փոխառնչությունները,
- ուսումնասիրել ՀՀ պետական կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման առանձնահատկությունները, բացահայտել թերությունները, առաջարկել դրանց վերացման ուղիներ և միջոցներ,
- ուսումնասիրել էլեկտրոնային կառավարման ներդրման միջազգային փորձի կիրառման հնարավորությունները ՀՀ-ում,
- մշակել էլեկտրոնային կառավարման ներդրման և զարգացման առավել արդյունավետ մոդել և առաջարկել դրա կիրառության մեխանիզմները:

**Հետազոտության օբյեկտը և առարկան:** Հետազոտության օբյեկտն է ՀՀ պետական կառավարման համակարգը, իսկ առարկան՝ ՀՀ պետական կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հետ կապված տնտեսական փոխհարաբերությունների ամբողջությունը:

**Հետազոտության տեսական, մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը:** Հետազոտության համար տեսական հիմք են հանդիսացել հետազոտության թեմայի

վերաբերյալ հայրենական և արտասահմանյան հեղինակների գիտական աշխատանքներն ու հրապարակումները, ազգային և միջազգային նորմատիվ և իրավական ակտերը, ոլորտին առնչվող ՀՀ օրենքները: Տեղեկատվական հիմք են հանդիսացել ՀՀ կառավարության, ՀՀ ԱՎԾ-ի, ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարության, ինչպես նաև՝ միջազգային կազմակերպությունների կողմից հրապարակված նյութերը և հաշվետվությունները:

Հետազոտության ընթացքում կիրառվել են տնտեսավիճակագրական, համեմատական և գործառնական, ինչպես նաև կառուցվածքային և իրավիճակային վերլուծության մեթոդները:

**Ատենախոսության գիտական նորույթը:** Սույն ատենախոսության գիտական նորույթը պայմանավորված է հետազոտության համար առաջադրված խնդիրներով և ստացված հիմնական արդյունքներով: Դրանց հավաստիությունը երաշխավորվում է հետազոտության հիմքում ընկած մեթոդական դրույթների և մոտեցումների տրամաբանական հաջորդականությամբ և համակարգված տեղեկատվական նյութերի օգտագործմամբ: Ատենախոսության հիմնական գիտական նորույթներն ամփոփված են հետևյալ գիտական արդյունքներում.

- էլեկտրոնային կառավարման գործընթացների ուսումնասիրման հիման վրա տրվել են առկա իրավիճակի գնահատականներ և բացահայտվել ներդրման արդյունավետության բարձրացման հիմնախնդիրները,
- միջազգային փորձի ուսումնասիրման հիման վրա մշակվել և հիմնավորվել է էլեկտրոնային կառավարման ներդրման մոդելը՝ պետական կառավարման ոլորտում, որը համապատասխանում է ՀՀ կառավարման կառուցվածքին,
- առաջարկվել և հիմնավորվել է սոցիալ-տնտեսական և տարածքային էլեկտրոնային մոնիթորինգային համակարգի ստեղծման անհրաժեշտությունը,
- մշակվել է առաջարկությունների փաթեթ՝ ՀՀ գործադիր, օրենսդիր և դատական մարմիններում էլեկտրոնային կառավարման արդյունավետ ներդրման և զարգացման նպատակով:

**Հետազոտության տեսական ու գործնական նշանակությունը:** Հետազոտության հիմնական դրույթները կարող են օգտագործվել պետական կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման ռազմավարական մոդելների մշակման նպատակով:

Հետազոտության գործնական նշանակությունը կայանում է նրանում, որ ստացված արդյունքների գործնականում կիրառությունը կնպաստի ՀՀ կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման արդյունավետության բարձրացմանը, առկա հիմնախնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ միջոցառումների իրականացմանը, խոշոր հաշվով՝ ցանցային տնտեսության կայացմանը:

**Հետազոտության արդյունքների փորձարկումը և հրապարակումները:** Հետազոտության մեջ ստացված հիմնական արդյունքները քննարկվել են ԵԿՏԱ-ի տնտեսագիտության և կառավարման ամբիոնի նիստերում, ՀՊԱՀ-ի միջազգային գիտական կոնֆերանսում, ԵԿՏԱ-ի երիտասարդ գիտնականների գիտաժողովում, ինչպես նաև Տնտեսագիտության և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների Սոչիի (ՌԴ) ինստիտուտի՝ միջազգային մասնակցությամբ X-րդ համառուսական գիտա-պրակտիկ գիտաժողովում՝ արժանանալով դիպլոմի: Ատենախոսության մեջ ներկայացված հիմնական մոտեցումները և արդյունքները հրապարակված են 7 գիտական հոդվածներում:

**Ատենախոսության կառուցվածքը և ծավալը:** Ատենախոսությունը բաղկացած է ներածությունից, 3 գլուխներից, եզրակացություններից և առաջարկություններից, օգտագործված գրականության ցանկից և հավելվածից: Ատենախոսության ծավալը կազմում է 156 էջ, որտեղ ներառված են 9 աղյուսակ, 4 գծապատկեր և 3 նկար:

## ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ատենախոսության ներածությունում հիմնավորվել է ընտրված թեմայի արդիականությունը, ներկայացվել են նպատակն ու խնդիրները, օբյեկտը և առարկան, տրվել են տեսական, մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը, ձևակերպվել են ատենախոսության գիտական նորույթը, տեսական ու գործնական նշանակությունը, ներկայացվել է հետազոտության արդյունքների փորձարկումը և հրապարակումները, ինչպես նաև՝ կառուցվածքը և ծավալը:

**«Երագրության առաջին՝ «Էլեկտրոնային կառավարումը որպես տնտեսական համակարգի ինստրիպոլի» գլխում** ուսումնասիրված են էլեկտրոնային կառավարման էությունը, դերը և առանձնահատկությունները, ներկայացված են Հայաստանի Հանրապետությունում էլեկտրոնային կառավարման ցուցանիշները և չափորոշիչները, ինչպես նաև էլեկտրոնային կառավարման միջազգային փորձը:

Տեղեկատվական և հեռահաղորդակցության տեխնոլոգիաների (այսուհետ՝ ՏՀՏ) կիրառման կարևորագույն ոլորտներից է պետական կառավարման համակարգը: Մեծ քայլերով առաջ շարժվող աշխարհում ժամանակի թելադրանքն է ունենալ պետական կառավարման ավտոմատացված համակարգ, այսինքն՝ էլեկտրոնային կառավարություն, քանի որ ներկայիս հասարակության բնականոն կյանքը հնարավոր չէ առանց տեղեկատվական բարձր կազմակերպվածության:

Էլեկտրոնային կառավարում (E-Governance) կոնցեպցիայի առաջին մշակողները ամերիկացիներն են<sup>1</sup>: Նրանց կողմից համացանցային սիմվոլների համակարգ ներմուծվեց G (Government) հասկացությունը՝ արդեն լայնորեն օգտագործվող B (Business) և C (Customers) սիմվոլներից բացի: Դրանով իսկ ֆորմալացվեց էլեկտրոնային կառավարումը՝ բերելով այն G2G+G2B+G2C արտահայտության տեսքի, որտեղ առաջին գումարելին պետական իշխանության տարբեր գործառույթների, մարմինների և մակարդակների միջև հիերարխիկ կապերն են, երկրորդը՝ կառավարության և գործարարության միջև շփումներն են, իսկ երրորդը՝ պետության փոխհարաբերությունները բնակչության հետ:

Ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ «էլեկտրոնային կառավարություն» և «էլեկտրոնային կառավարում» եզրույթները հաճախակի օգտագործվում են որպես հոմանիշներ, ինչը բերում է անորոշության և չի նպաստում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման արդյունավետության բարձրացմանը:

Ատենախոսությունում հստակեցվել է, որ **էլեկտրոնային կառավարությունը** պետության ներկայացվածությունն է համացանցում, այսինքն՝ պետական կառավարման ճյուղերի, դրանց ծառայությունների և տեղեկատվության մատուցումը համացանցի միջոցով: Էլեկտրոնային կառավարումը շատ ավելի լայն հասկացություն է: **էլեկտրոնային կառավարումն** էլեկտրոնային համակարգերի, գործիքների և համացանցի կիրառությունն է՝ պետական ծառայությունների մատուցման, տեղեկատվության տրամադրման ու փոխանակման համար հասարակական և պետական կազմակերպությունների, բիզնեսի, քաղաքացիների և պետության մարմինների միջև (G2G+G2B+G2C) փոխհարաբերություններում:

Ըստ ՄԱԿ-ի կողմից հաշվարկվող էլեկտրոնային կառավարության զարգացվածության ինդեքսի (E-Government Development Index - EGDI)<sup>2</sup> 2010 թվականին Հայաստանը զբաղեցրել է 110-րդ հորիզոնականը՝ ընդգրկվելով միջին մակարդակում՝ նկատելիորեն

<sup>1</sup> Базаров Р. Правовые вопросы в ИТ-бизнесе. Задача с тремя неизвестными. Опубликовано 6 апреля 2004г. <http://offline.ibusiness.ru/egover/law/32857/page2.html> 05.11.2013

զիջելով հարևան երկրներին՝ Ադրբեջանին (83), Թուրքիային (69) և Վրաստանին (100): Հետագայում Հայաստանը զգալիորեն բարելավել է իր դիրքերը՝ 2014թ. զբաղեցնելով 61 հորիզոնականը՝ առաջ անցնելով Ադրբեջանից (68) և Թուրքիայից (71), սակայն զիջելով Վրաստանին (56)<sup>2</sup>:

Հեռահաղորդակցության միջազգային միության (ITU) 2011 թվականի զեկույցում Հայաստանը նշված էր որպես հեռահաղորդակցության ոլորտում ամենադինամիկ զարգացող երկիր: Այսպես՝ 2008-2010թթ. ընթացքում Հայաստանը բարելավել է իր տեղեկատվական և հաղորդակցության զարգացման ինդեքսի ցուցանիշները՝ (ICT development Index (IDI)) 86-րդ հորիզոնականից բարձրանալով 72-րդ հորիզոնական: Հետագա տարիներին գրանցվել են հետևյալ արդյունքները՝ 2011թ.-ին՝ 75-րդ հորիզոնական, 2012թ.-ին և 2013թ.-ին համապատասխանաբար 73-րդ և 74-րդ հորիզոնականները<sup>3</sup>:

Ըստ ցանցային պատրաստվածության ցուցանիշի, որը հաշվարկվում է սկսած 2002թ. INSEAD միջազգային բիզնես դպրոցի և Համաշխարհային տնտեսական ֆորումի կողմից (Networked Readiness Index-NRI), 2015թ. Հայաստանը 143 երկրների շարքում զբաղեցրել է 58-րդ հորիզոնականը, նախորդ՝ 2014թ. 65-րդ հորիզոնականի փոխարեն, բարելավելով իր դիրքերը 7 հորիզոնականով<sup>4</sup>:

«Հ-ում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման ուղղությամբ բազմաթիվ միջոցառումներ են իրականացվել: ՀՀ պետական կառավարման մարմինների պաշտոնական կայքերի միջոցով հնարավոր է բազմաբովանդակ տեղեկատվություն ստանալ, գտնել և ներբեռնել անհրաժեշտ փաստաթղթեր: Ինչ վերաբերում է ծառայությունների տրամադրմանը, ապա պետք է նշենք, որ էլեկտրոնային եղանակով ծառայությունների տրամադրումը մեծապես կիրառվում է գործադիր մարմնում: Պետական կառավարման մյուս ճյուղերը՝ օրենսդիր և դատական, էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման ու զարգացման չլուծված խնդիրներ ունեն, քանի որ դրանցում էլեկտրոնային կառավարման գործիքները հավասարակշռված զարգացում չեն ստացել, այսինքն՝ ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հայեցակարգը դեռևս համալիր չէ և ունի թերություններ:

Առանձնացվել են էլեկտրոնային կառավարության ձևավորման և իրականացման 3 հիմնական մոդելներ<sup>5</sup>

1. անգլո-ամերիկյան,
2. մայրցամաքային-եվրոպական,
3. ասիական:

Էլեկտրոնային կառավարության **անգլո-ամերիկյան մոդելը** կիրառվում է ԱՄՆ-ում, Կանադայում և Մեծ Բրիտանիայում<sup>6</sup>:

ԱՄՆ-ում էլեկտրոնային կառավարության կայացման ոլորտում հիմնական նորմատիվային ակտը «Էլեկտրոնային կառավարության մասին» օրենքն (E-Government Act of 2002)<sup>7</sup> է: Այս օրենքը սահմանում է հիմնական ոլորտները, որոնցում իրականացվում է էլեկտրոնային կառավարության ստեղծման գործընթացը՝ պետական էլեկտրոնային ծառայությունները, տեղեկատվական անվտանգությունը, ֆինանսավորման հաստատումը,

<sup>2</sup> UN E-Government Survey, United Nations, 2010 and 2014, <http://unpan3.un.org> 06.09.2014

<sup>3</sup> “Measuring the Information Society”, International Telecommunication Union, 2011, 2013 and 2014, Switzerland, <http://www.itu.int> 10.10.2013

<sup>4</sup> “The Networked Readiness Index 2014 and 2015”, The global information Technology Report 2014 and 2015, <http://www3.weforum.org> 18.01.2015

<sup>5</sup> Станкевич Л.Т., Новоженкина Н.О., «Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика», Технологии информационного общества-Интернет и современное общество, тр. VI Всерос. Объединенной конф., Санкт-Петербург, 2003г., стр. 128-129.

<sup>6</sup> Сединкин М.А., “Возможности применения зарубежного опыта формирования электронного правительства в России”, Вестник Адыгейского гос. Универ.: Сетевое электронное научное издание, 2011г., 4,

<sup>7</sup> E-Government Act of 2002, USA, [www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf](http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf) 14.11.2013

տեղեկատվական գաղտնիության և վիճակագրական հաշվառման արդյունավետ պաշտպանությունը:

Մեծ Բրիտանիայի էլեկտրոնային կառավարության հաստատությունները ամբողջովին կենտրոնացված չեն: Այցելուների հարմարավետության համար այնտեղ գործում են երեք ծառայություններ՝ Directgov-ը ([www.gov.uk](http://www.gov.uk)), որը սպասարկում է քաղաքացիներին, Business link-ը ([www.businesslink.gov.uk](http://www.businesslink.gov.uk)), որը նախատեսված է գործարարության կարիքների համար և NHS choice-ը ([www.nhs.uk](http://www.nhs.uk)), որը կենտրոնացված է առողջապահության հարցերի տիրույթում: Ընդհանուր Directgov պորտալում տեղաբաշխված է 171 ծառայություն, որից 124-ը մատուցում են գործադիր իշխանության, իսկ 47-ը՝ տեղական ինքնակառավարման մարմինները<sup>8</sup>:

Կանադայի կառավարությունը քաղաքացիների պահանջները բավարարելու և որակյալ պետական ծառայություններ մատուցելու համար 2013թ. դեկտեմբերից գործարկել է Canada.ca կայքը, որը ներառում է 100-ից ավելի դաշնային դեպարտամենտների և գործակալությունների ավելի քան 1500 կայքերի ֆունկցիաներ: Մինչև 2016թ. [canada.ca](http://canada.ca) կայքը կդառնա Կանադայի Կառավարության միակ պաշտոնական պորտալը<sup>9</sup>:

Էլեկտրոնային կառավարության **մայրցամաքային-Եվրոպական մոդելը** բնութագրվում է<sup>10</sup>.

- ✓ վերազգային ինստիտուտների առկայությամբ՝ Եվրախորհրդարան, Եվրահանձնաժողով, Եվրոպական դատարան,
- ✓ Եվրոպական ժողովուրդների և երկրների ինտեգրացման բարձր մակարդակով, ինչն արտահայտվում է միասնական արժույթով, միասնական համաեվրոպական տեղեկատվական տարածությամբ, նոր միասնական Սահմանադրության մշակմամբ և ներդրմամբ, կապիտալի, էներգիայի և տեղեկատվության ազատ տեղաշարժմամբ,
- ✓ խստագույն օրենսդրությամբ, որը կարգավորում է Եվրոպական տեղեկատվական տարածության ներսում շրջանառվող տեղեկատվական հարաբերությունները և տեղեկատվական հոսքերը:

1999թ. Եվրամիության հանձնաժողովը ձեռնամուխ եղավ «eEurope 2002» ծրագրի<sup>11</sup> իրականացմանը, որի նպատակն էր միասնական Եվրոպայի տեղեկատվայնացումը: 1999-2002թթ. ընթացքում «eEurope 2002» ծրագրի շրջանակներում իրականացվել են մի շարք նախագծեր, որոնց շնորհիվ Եվրոպայում առցանց տարբերակով մատուցվող ծառայությունների ծավալը 6.5 %-ից հասել է 80 %-ի<sup>12</sup>:

Էլեկտրոնային կառավարության **ասիական մոդելը** հենվում է կառավարման յուրահատուկ ոճի, կորպորատիվ մշակույթի ասիական տիպի և հիերարխիկ բուրգի սկզբունքով կազմակերպվող բազմաշերտ պետական համակարգի վրա<sup>13</sup>: Այն հիմնականում կիրառվում է Հարավային Կորեայում, Սինգապուրում: Հարավային Կորեայում էլեկտրոնային

<sup>8</sup> Пахимов А. «Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг», Проект ПРООН в Узбекистане «Поддержка системы местного управления: гражданское участие и партнерство», янв. 2014, <http://www.slideshare.net/Igsp2013/15-36494758> 01.11.2014

<sup>9</sup> About Canada.ca, Government of Canada's website, <http://www.canada.ca/en/newsite.html> 05.11.2014

<sup>10</sup> Станкевич Л.Т., Новоженкина Н.О., «Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика», Технологии информационного общества-Интернет и современное общество, тр. VI Всерос. Объединенной конф., Санкт-Петербург, 2003г., стр. 128-129.

<sup>11</sup> «eEurope2002», EUROPA, Summaries if EU legislation, [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/I24226a\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226a_en.htm) 14.09.2014

<sup>12</sup> Серикова Н.К., «Управление бизнес процессами торговогопредприятия в интернет стеде», Диссертация, Российская Экономическая академия им. Г.В. Плеханова, Москва 2003, <http://wiasite.com/kommertsii-elektronnoy-osnovy/upravlenie-biznes-protsessami-torgovogo.html> 16.10.2014

<sup>13</sup>Макович Г.В., «Менеджмент знаний: документационное обеспечение управления», раздел «Внедрение электронного правительства как реализация принципа управления знаниями в организации», Академия Естествознания, Москва 2010, <http://www.rae.ru/monographs/84-2993> 16.11.2013

կառավարության սպասարկման ներդրման առաջին քայլերը ձեռնարկվել են 1998թ.<sup>14</sup> ազգային պորտալի ստեղծումով: Կորեայի Հանրապետության ազգային պորտալն ինտեգրացված համակարգ է, որը քաղաքացիներին հասանելի է դարձնում պետական տեղեկատվությունը և ապահովում բջջային հեռախոսակապով ծանուցման հնարավորությամբ, փաստաթղթերի ձևերի, գործարքների և առցանց-խորհրդատվությունների հասանելիությամբ:

Սինգապուրում 1995թ. ընդունված ռազմավարական ծրագիրը վարքագծի ոչ պաշտոնական կանոնագիրք է (թեև փաստաթուղթն օգտագործվում է գործնական նպատակով), որը քարոզում է արդյունավետության բարձրացում, պատասխանատվություն, բարեկիրթ հարաբերություններ, պետական ծառայողների համար շարունակական կրթություն: Էլեկտրոնային կառավարման միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը ինքնանպատակ չէ, դրա արդյունքում վեր են հանվել առանձին մոդելների այն տարրերը, որոնց արդյունավետ ներդրումը ՀՀ-ում միանգամայն իրատեսական է և անհրաժեշտ:

**Արեւմտաֆուսային երկրորդ՝ «ՀՀ-ում պետական կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման առանձնահատկությունները»** գլխում ուսումնասիրվել է Էլեկտրոնային կառավարման միջազգային փորձի կիրառման հնարավորությունը ՀՀ պետական կառավարման համակարգում, ներկայացվել են պետական կառավարման համակարգի առանձնահատկությունները և դրանում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման շրջանակը, ինչպես նաև առաջարկվել են ուղիներ էլեկտրոնային կառավարման ներդրման նորարարական հայեցակարգի և մոդելի մշակման ուղղությամբ:

Բարեփոխումների շրջանակներում ՀՀ-ում պետք է իրականացնել այնպիսի նախագծեր, որոնք ուղղված կլինեն բնակչությանը մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը և համացանցի նոր տեխնոլոգիաների հասանելիության ապահովմանը:

Էլեկտրոնային կառավարության մայրցամաքային-եվրոպական մոդելը հիմնվում է սոցիալական համերաշխության և համագործակցության սկզբունքի վրա, որը միանգամայն ընդունելի է ՀՀ էլեկտրոնային կառավարման արդյունավետության բարձրացման համար: Քաղաքացիներին էլեկտրոնային կառավարությունում պետք է վերաբերվել որպես պետական ծառայության զարգացման և ծառայողների պարտականությունների իրականացման արդյունավետության բարձրացման միջոցով ձեռք բերվող գործընկերների: Բացի դրանից՝ մայրցամաքային-եվրոպական մոդելի կիրառումը ՀՀ-ում թույլ կտա ոչ միայն զարգացնել հետադարձ կապը, այլև կազմակերպել սոցիալական նշանակություն ունեցող որոշումների փորձաքննություն:

Այստեղ հարկ է ընդգծել ՀՀ-ում մենախոսային բնույթի քաղաքական-վարչական իշխանությունից դեպի պաշտոնյաների և քաղաքացիների միջև «սպասարկային իշխանության» ձևով երկխոսության անցման խիստ անհրաժեշտությունը: Ընդհանուր առմամբ, ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարության, ինչպես նաև էլեկտրոնային դատարանների և խորհրդարանի գործունեությունը պետք է իրականացվի առավել բաց, թափանցիկ և քաղաքացիների նկատմամբ պատասխանատու լինելու կարգախոսով: Դա հնարավորություն կտա ինտեգրացնել պետական և ոչ պետական համակարգերում պետական ծառայությունների մատուցումը միասնական՝ «Հայաստան մեկ» պորտալի ներսում (Սինգապուրի փորձը<sup>15</sup>):

Հայաստանի յուրաքանչյուր բնակիչ «Հայաստան մեկ» համակարգում կարող է ձեռք բերել անհատական ծածկանուն և գաղտնաբառ պետական ծառայությունների կայքում և

<sup>14</sup>E-Government in South Korea, Wikipedia, the free encyclopedia, [http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government\\_in\\_South\\_Korea](http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government_in_South_Korea) 23.11.2014

<sup>15</sup> «Singapore One: Agreement Signing Ceremony to Form Singapore ONE infrastructure Consortium», IDA Singapore, [www.ida.gov.sg/About-Us/Newsroom/Speeches/1996/20050727172917](http://www.ida.gov.sg/About-Us/Newsroom/Speeches/1996/20050727172917) 27.07.2013



կցել այն բջջային հեռախոսի համարին: Այս ամենից հետո քաղաքացին հնարավորություն է ստանում, օրինակ, բջջային հեռախոսի էկրանին հետևելու իր թոշակային հատկացումներին, ծանոթանալ բժշկական ապահովագրության ծրագրի շրջանակում իր առողջության հետ կապված ողջ տեղեկատվությանը:

Առաջարկվում է էլեկտրոնային կառավարության ներդրման հայկական մոդելի հիմքում դնել սոցիալական ոլորտի՝ մշակույթի, կրթության, առողջապահության տեղեկատվայնացման, ինչպես նաև էլեկտրոնային հաղորդակցման մեխանիզմների ստեղծումը (ասիական երկրների փորձը): Արդյունքում՝ էլեկտրոնային տեխնոլոգիաների կիրառումը կհանգեցնի պետական ապարատի կրճատմանը: Միաժամանակ առաջարկվում է ստեղծել էլեկտրոնային կառավարման գիտահետազոտական և փորձակոնստրուկտորական ենթակառուցվածքների զարգացման կենտրոն:

էլեկտրոնային կառավարության ներդրման ծրագիրը նախաձեռնեց ՀՀ կառավարությունը: Հիմք ընդունելով ՀՀ Նախագահի նախընտրական ծրագիրը<sup>16</sup> ՀՀ կառավարության ծրագրում ամրագրվեց միջազգային լավագույն չափորոշիչներին համապատասխան էլեկտրոնային կառավարության (այլ ոչ թե կառավարման) լիարժեք ներդրման դրույթը: Նպատակն այնպիսի միջավայր ստեղծելն է, որտեղ նվազագույնի կհասցվի քաղաքացի-պետական պաշտոնյա շփումը, ինչի շնորհիվ կնվազեցվեն կոռուպցիոն ռիսկերը, կապահովվի մատուցվող ծառայությունների բարձր որակը և հասանելիությունը, կվերացվեն բյուրոկրատական խոչընդոտները<sup>17</sup>:

էլեկտրոնային կառավարության ներդրման գործընթացի արդյունքների համակողմանի ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ ներդրմանն առնչվող հիմնական ռիսկերը կարող են լինել՝

- համացանցին հանրային հասանելիության հավասար հնարավորությունների բացակայությունը՝ պայմանավորված համապատասխանության տարբեր մակարդակի ենթակառուցվածքների առկայությամբ, ինչը ծնում է էլեկտրոնային մասնակցության անհամամասնական ապահովման ռիսկ,
- պետական կառավարման համակարգի կողմից համացանցի վերահսկողության և հասարակական վստահության հիմնախնդիրը,
- ազգային անվտանգության սպառնալիքները (national security threats) և հնարավոր սահմանափակումները,
- էլեկտրոնային կառավարության ներդրման ծախսերի ու ստացված օգուտների անհամամասնությունը կամ անորոշությունը:

էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը պետական մարմիններում ավելին է, քան, պարզապես, կառավարության պաշտոնական կայքը համացանցում: էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հայեցակարգում պետք է նպատակ դնել աջակցելու և պարզեցնելու կառավարումը բոլոր շահագրգիռ կողմերի՝ կառավարության, քաղաքացիների և գործարարության համար:

2008թ. օգոստոսի 28-ի ՀՀ կառավարության N35 նիստում հավանության արժանացած «Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի զարգացման» հայեցակարգում<sup>18</sup> տրված էին ՏՏ ոլորտի զարգացման նպատակները, կիրառման ոլորտները, ռիսկերը, տվյալ պահի վիճակի ու համեմատական ցուցանիշները, հայեցակարգի իրականացման ժամանակացույցը, մեկնարկային միջոցառումների ծրագիրը և այլն: Իսկ ՀՀ

<sup>16</sup>Սերժ Սարգսյանի նախընտրական ծրագիր, 2013թ., <http://www.serzhargsyan.am/ufiles/file /Election %20program/election-programm-FINAL2013.pdf> 27.06.2013

<sup>17</sup>«էլեկտրոնային կառավարության ներդրումը», ՀՀ Կառավարության գործունեության արդյունքներ, <http://report.gov.am/?id=30> 30.08.2012

<sup>18</sup> Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի զարգացման հայեցակարգ, հաստատվել է 2008թ.-ին՝ ՀՀ կառավարության N35 նիստում:

կառավարության 2010թ. փետրվարի 25-ի N7 նիստում հաստատվեց «Հայաստանի Հանրապետությունում էլեկտրոնային հասարակության ձևավորման հայեցակարգ (2010-2012թթ.)»-ը, որը, կառավարության բնորոշմամբ, իրենից ներկայացնում է Հայաստանում ինտերնետի և էլեկտրոնային ծառայությունների զանգվածային դարձնելու ինքնատիպ ճանապարհային քարտեզ<sup>19</sup>: Հայեցակարգը նախատեսում էր ազգային լայնաշերտ համացանցի նախագծում, մշակում, տեղադրում, ինչպես նաև միջազգային կապուղիների քանակի և թողունակության ավելացում<sup>20</sup>:

Այս երկու հայեցակարգերի և 2013թ. դեկտեմբերի 24-ին ստորագրված Մաքսային միության և Միասնական տնտեսական տարածությանը ՀՀ անդամակցության ճանապարհային քարտեզի հիման վրա ստեղծվեց և 2014թ. ապրիլի 10-ի ՀՀ կառավարության N14 նիստում հաստատվեց «էլեկտրոնային կառավարման ռազմավարական ծրագիրը»<sup>21</sup>, որում քայլ առ քայլ կոնկրետ ժամկետներով նկարագրված է գործողությունների ճանապարհային քարտեզը, որի իրականացումը զգալիորեն կբարձրացնի հասարակական ծառայությունների մատուցման որակը, հասարակության համակարգչային գրագիտությունը, պետական կառավարման ապարատի հանդեպ վստահության և հեղինակության բարձրացումը:

Էլեկտրոնային կառավարության ստեղծման ճանապարհին ՀՀ կառավարությունը 2014-2015թթ. հեռանկարային զարգացման ռազմավարական ծրագրով պլանավորել է նպատակային գործունեություն ծավալել 13 ոլորտներում<sup>22</sup>:

ՀՀ կառավարությունը 2015թ. հունվարին մշակել է նաև «Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի խթանման ծառայությունների 2015թ.-ի ծրագիր»<sup>23</sup>, որով նպատակ է դրել լուծել Հայաստանում էլեկտրոնային կառավարության, էլեկտրոնային հասարակության ստեղծման ճանապարհին ծառայած մի շարք կարևորագույն խնդիրներ, այդ թվում՝ ՏՏ ոլորտում մասնագետ կադրերի պատրաստում, համագործակցության խթանում, ազգային արտադրության խթանում, տարածման և արտահանման խթանում:

Այսպիսով՝ իրականացվող միջոցառումները հետապնդում են հետևյալ կարևորագույն նպատակները՝ ժամանակի խնայողություն, հնարավոր կոռուպցիոն ռիսկերի զսպում, գրանցումների, հայտերի, հաշվետվությունների արագ և հեշտ ներկայացում, ընթացակարգերի թափանցիկություն, համապարփակ տեղեկատվության ստացում և անհրաժեշտ տվյալների հեշտացված որոնում:

**Արենախոսության երրորդ՝ «էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հեռանկարները ՀՀ-ում»** գլխում ներկայացվել են ՀՀ գործադիր իշխանությունում և տարածքային կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման հնարավորությունները: Ուսումնասիրվել են նաև ՀՀ դատական և օրենսդիր մարմիններում էլեկտրոնային կառավարման գործիքների ներդրման և բարելավման հնարավորությունները:

Հայաստանի Հանրապետության տնտեսությունն ամբողջական համակարգ է իր հիերարխիկ կառուցվածքով, որի գնահատումը, իրավիճակի վերլուծությունը, հիմնախնդիրների բացահայտումն ու դրանց լուծմանն ուղղված ծրագրերի մշակումը պետք է կատարվի նաև համայնքներում հիմնախնդիրների բացահայտման, ռեսուրսների

<sup>19</sup> ՀՀ-ում էլեկտրոնային հասարակության ձևավորման հայեցակարգ (2010-2012)

<http://www.mineconomy.am/arm/78/gortsaruyt.pastatuxt.html> 13.11.2014

<sup>20</sup> ԿԱՍՈ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ «ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍՈՒԹՅՈՒՆ, ԳԻՏԵԼԻՔԱՇԵՆՔ ՏՆՏԵՍՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ», ՀՊՏՀ, <http://media.asue.am/upload/banber/kamokhachatryanam.pdf> 09.09.2014

<sup>21</sup> Էլեկտրոնային կառավարման ռազմավարական ծրագիր, հաստատվել է 2014թ.-ի ապրիլի 10-ի կառավարության N14 նիստում, <http://www.mineconomy.am/arm/78/gortsaruyt.pastatuxt.html> 12.11.2014

<sup>22</sup> «ՀՀ 2014-2015թթ. հեռանկարային զարգացման ռազմավարական ծրագիր», էջ 177-178,

<sup>23</sup> «Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի խթանման ծառայությունների 2015թ.-ի ծրագիրը և ծրագրի կատարումն ապահովող միջոցառումների իրականացման ժամանակացույցը հաստատվելու մասին» ՀՀ կառավարության որոշում, 2015թ.

որոշակիացման և դրանց օգտագործման նպատակահարմար ուղղությունների որոշման հիման վրա: Այլ խոսքով՝ մեր երկրի մակրոտնտեսական զարգացման ծրագրերի հիմքում ընկած պետք է լինեն համայնքային զարգացման ծրագրերը:

Համայնքների զարգացման ծրագրերի և դրանց հիման վրա մակրոտնտեսական ծրագրերի մշակումը հնարավոր է իրականացնել խորապես ուսումնասիրելով դրանց էությունը, ազդեցության մասշտաբները, պատճառահետևանքային կապերը և այլ բնութագրեր: Այդպիսի հավաստի տեղեկատվություն ստանալու և համակարգելու գործին մեծապես կնպաստեր տարածքային մոնիթորինգի համակարգի ստեղծումը<sup>24</sup>:

**Տարածքային հիմնախնդիրների մոնիթորինգը (ՏՀՄ)** համայնքային մակարդակով առկա հիմնախնդիրների վերաբերյալ վիճակագրական տեղեկատվության հավաքագրման, վերլուծության, հիմնախնդիրների առաջնահերթության որոշման, հաշվետվությունների ձևավորման մշտական գործող համակարգ է, որը պետք է իրականացնի հետևյալ գործառույթները.

- ✓ համայնքներում առկա հիմնախնդիրների մասին տեղեկատվության հավաքագրում և պահպանում,
- ✓ օպերատիվ մոնիթորինգ և տեղեկատվության դինամիկ վերլուծություն,
- ✓ համայնքների տիպաբանության ձևավորում ըստ առկա հիմնախնդիրների,
- ✓ ձևավորված տիպատեսակների միջև համեմատական վերլուծություն,
- ✓ անբարենպաստ և ճգնաժամային իրավիճակում գտնվող համայնքների առանձնացում,
- ✓ լրացուցիչ տեղեկատվական-խորհրդատվական հետազոտությունների իրականացում (հարցումներ, փորձագիտական հետազոտություններ և այլն):

Հիմնախնդիրների մոնիթորինգի իրականացման, ուստի և համակարգի ձևավորման կարևորագույն պայման է հաշվառվող օբյեկտի՝ հիմնախնդիրների վերաբերյալ հավաքագրվող տեղեկատվության տեսակների ու դրանց գնահատման ցուցանիշների ցանկերի ձևավորումը:

Եթե նպատակն ուղղված է որևէ կոնկրետ ոլորտի հիմնախնդիրների լուծմանը, ապա վերջիններիս ցանկը նպատակահարմար է ձևավորել հիերարխիկ մոտեցումով՝ օգտագործելով փորձագիտական հետազոտության մեթոդները: Վերին մակարդակում պետք է հստակ ձևակերպել նպատակը, իսկ հիերարխիայի մյուս մակարդակներում ներկայացնել այդ նպատակին հասնելուն խոչընդոտող հանգամանքները, իրենց պատճառահետևանքային կապի մեջ: Այս մոտեցմամբ հնարավոր կլինի ձևավորել տարածքային ենթահամակարգերին հատուկ հիմնախնդիրների ամբողջական ցանկ: Ձևավորված ցանկը այնուհետև կարելի է ճշգրտել համայնքներից հավաքագրված (օրինակ՝ հարցումների միջոցով) փաստացի տեղեկատվության միջոցով:

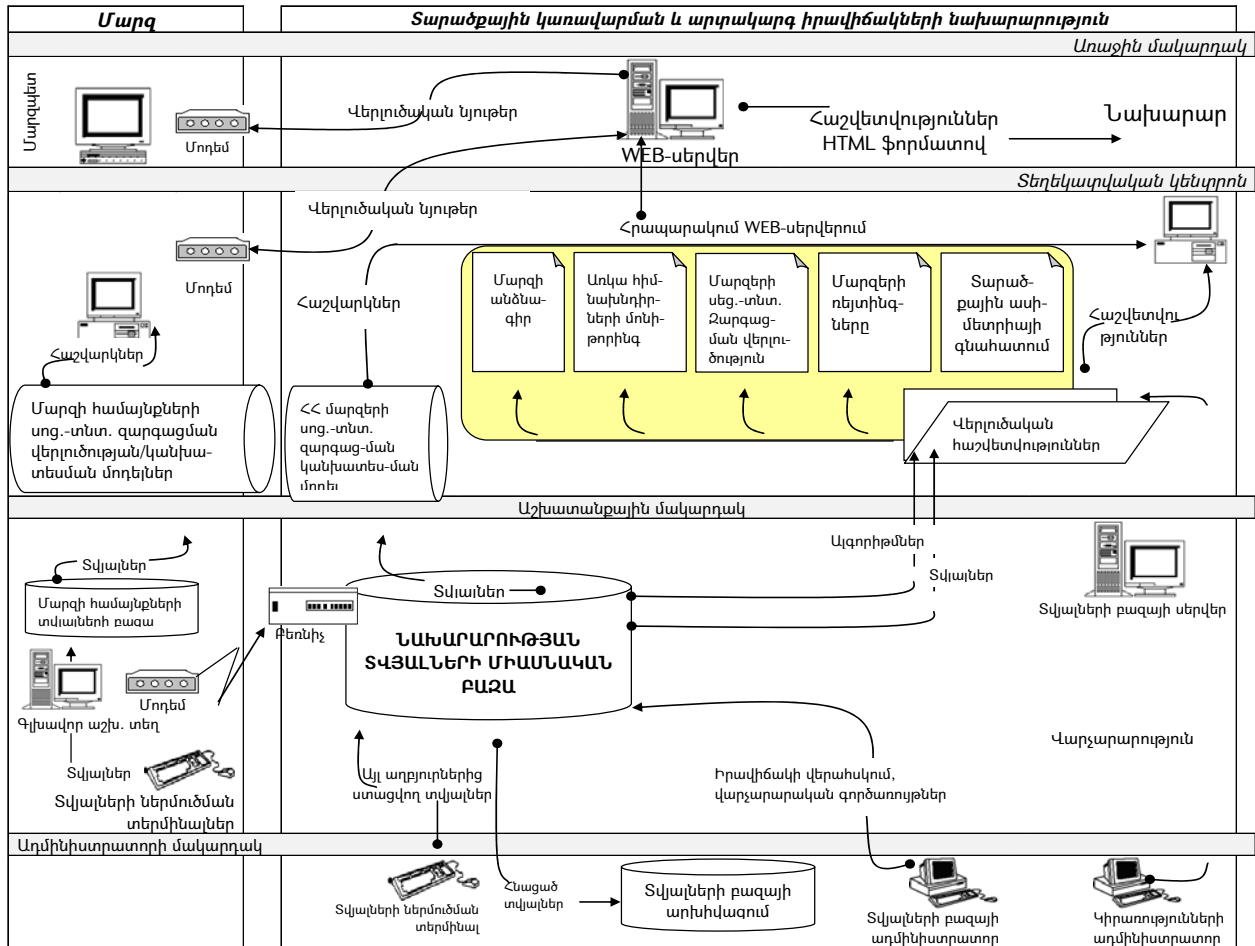
Հաջորդ փուլում պետք է ստանալ յուրաքանչյուր առանձնացված հիմնախնդրի տարածքային պատկերը: Այդ նպատակով առանձին համայնքների համապատասխան ոլորտների ցուցանիշները պետք է համադրվեն վերջիններիս՝ Հանրապետության մակարդակով միջին կամ ընդունված նորմատիվային մեծությունների հետ: Մեծ շեղումները կվկայեն հիմնախնդրի առկայության մասին: Դա հնարավորություն կընձեռի մոնիթորինգի օգնությամբ առանձնացնել կրիտիկական վիճակում գտնվող համայնքները:

Տարածաշրջանը՝ որպես միասնական ամբողջություն, պետական կառավարման տեսանկյունից հանդես է գալիս մի կողմից՝ որպես ենթահամակարգ (օբյեկտ) և մյուս կողմից՝ որպես ինքակառավարվող առանձին համակարգ (սուբյեկտ), որոնք հակասական

<sup>24</sup>Տարածքային մոնիթորինգային համակարգի ստեղծման և կիրառման հարցերը քննարկվել են միջազգային մասնակցությամբ 10-րդ միջոուսաստանյան գիտահետազոտական կոնֆերանսում, «Эффективные механизмы инновационно-технологического развития современного общества», 26-27 мая 2014г., г. Сочи, Саргсян К.Н. «Информационная система и ее структура в местном самоуправлении Республики Армения», 107-111 стр.,

միասնության մեջ են:

Դիտարկելով տարածաշրջանը որպես պետական կառավարման օբյեկտ, առաջարկվում է տարածքային էլեկտրոնային կառավարման համակարգը ձևավորել երկու՝ նախարարության և մարզի մոդուլներով (տե՛ս գծանկար 1-ը):



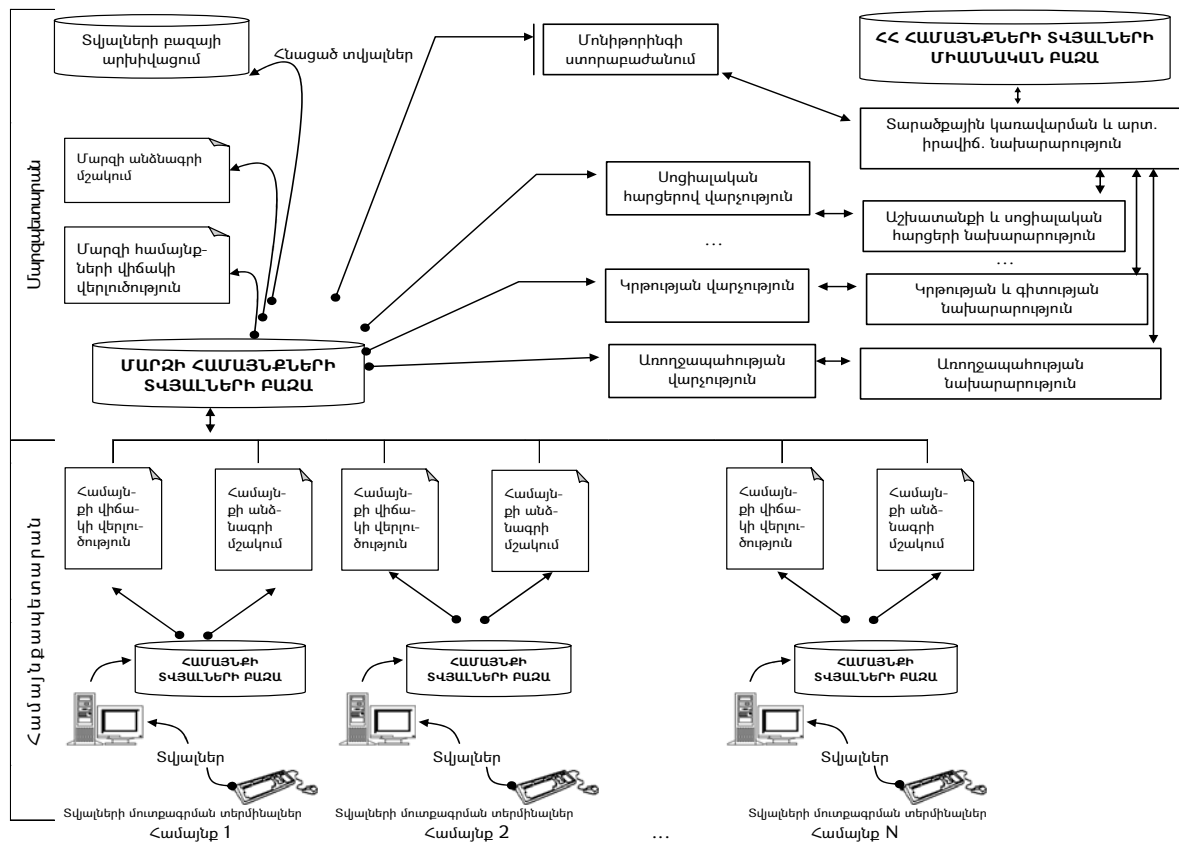
**Գծանկար 1.** Տարածքային և արտակարգ իրավիճակների էլեկտրոնային կառավարման համակարգի կառուցվածքը (Ա մոդուլ)

Առաջարկվում է ստեղծել կենտրոնական տեղեկատվական կենտրոն (նախարարությունում) և մարզային տեղեկատվական կենտրոններ, որոնց կվերապահվի նախարարություն-մարզ համագործակցության կորդինացման և վերահսկման իրավունքը:

Երկրորդ մոտեցմամբ էլեկտրոնային կառավարման համակարգի ներդրման դեպքում առաջարկվում է կիրառել «ներքևից-վերև» սկզբունքը (տե՛ս գծանկար 2-ը):

Յուրաքանչյուր համայնքն ինքն է համակարգում, հավաքագրում և վերլուծում իր սոցիալ-տնտեսական զարգացումը բնորոշող տեղեկատվությունը, մշակում է համայնքի անձնագիրը: Այս քայլի արդյունքում ստեղծվում է համայնքային տեղեկատվական բազան:

Հաջորդ քայլում մարզի համայնքներից տեղեկատվությունը փոխանցվում է մարզպետարանին, տեղեկատվությունը զտվում է, ձևավորվում է մարզի անձնագիրը և մարզի համայնքների տեղեկատվական բազան, որի առանձին բաժիններից տեղեկատվությունը փոխանցվում է մարզպետարանում գործող համապատասխան վարչություններին, օրինակ՝ կրթության, առողջապահության, ֆինանսական և այլն:



**Գծանկար 2.** Տարածքային և արտակարգ իրավիճակների էլեկտրոնային կառավարման համակարգի կառուցվածքը (Բ մոդուլ)

Ինչպես երևում է գծանկար 2-ից, բոլոր կապերը երկկողմանի են, այսինքն՝ գոյություն ունի փոխադարձ կապ (որոշումների, վերլուծությունների, չափորոշիչների սահմանման, ցուցանիշների հաշվարկման մեթոդական ցուցումների տեսքով և այլն):

Ատենախոսության մեջ համայնքների էլեկտրոնային առցանց մոնիթորինգի ժամանակ կարևորվում է նաև համայնքների վարկանշային գնահատումը: Ընդհանրացնելով էլեկտրոնային կառավարման ներդրման, զարգացման և ըստ բազմաթիվ այլ ցուցանիշների գնահատման ձևերը և ցուցանիշների համակարգերը՝ առաջարկվում է համայնքների գնահատման մոնիթորինգային համակարգում ներառել ՀՀ համայնքների կողմից մատուցվող ծառայությունների համակարգչայնացման գնահատման բաժինը, որը իրենից կենթադրի համանուն ինդեքսի հաշվարկ և ըստ արդյունքների՝ համայնքների ռեյտինգավորում:

Հայաստանյան դատաիրավական համակարգում արդեն իսկ գործում են [www.court.am](http://www.court.am), [www.concourt.am](http://www.concourt.am) և [www.datalex.am](http://www.datalex.am) պորտալները: Համակարգերը, չնայած նրան, որ մեծ ծավալի տեղեկատվություն են մատուցում առցանց ռեժիմով, բազմաթիվ բացթողումներ ունեն՝ ներկայացվող տեղեկատվությունը լիարժեք չէ, հիմնականում հասանելի չէ այլ լեզուներով, կան կարևորագույն համակարգեր, որոնք նշված են, սակայն չեն գործում և այլն:

«Էլեկտրոնային արդարադատության» (e-Justice) և e-court ժամանակակից տեխնոլոգիաների ներդրման և կիրառման արդիականության հարցերը պայմանավորված են գիտատեխնիկական առաջընթացի զարգացմամբ, մարդկանց կյանքի բոլոր ոլորտների համակարգչայնացմամբ:

«Էլեկտրոնային արդարադատություն» հայեցակարգը պետք է ներառի մի քանի բաղադրիչներ, մասնավորապես՝ «Էլեկտրոնային գործի» վարում, գործերի դատական վարույթների գործընթացների փաստագրում դատարանի սրահում տեղադրված թվային տեսախցիկների և խոսափողների միջոցով, դատական նիստի վարում առանց կողմերի ներկայացման:

Տեղեկատվության թափանցիկության և հասանելիության, տեղեկատվության հուսալիության, դատական գործընթացի կողմերի իրավունքների և օրինական պահանջների պահպանման, արդարադատության իրականացման անխափան կատարման հիման վրա առաջարկվում է մշակել «ՀՀ դատական համակարգի տեղեկատվության հասանելիության մասին» ՀՀ օրենքի նախագիծ, որը կնախատեսի դատական համակարգի և դատարանների, ինչպես նաև դատական ծառայողների, աշխատողների, դատավորների, աշխատանքի ժամանակի և կարգի վերաբերյալ լիարժեք տեղեկատվության ապահովում, դատարանում հայտարարությունների ու գործերի, այդ թվում՝ դրանց քննարկման տեղի և ժամանակի, հետաձգման ու կասեցման, դատական ակտերի (որոշումների, դատավճիռների և այլնի) ընդհանուր հասանելիության համակարգի ստեղծման մասին հիմնական տեղեկությունների տրամադրում:

Այսպիսով՝ ՀՀ դատական համակարգում էլեկտրոնային կառավարման ներդրումը զգալիորեն կմեծացնի հասարակության հասանելիությունը արդարադատության համակարգին, կբարելավի դրա որակը, միաժամանակ կկրճատի գործերի վարման ժամկետները, դատական և այլ գործընթացների բոլոր մասնակիցների, լրատվամիջոցների ու հասարակության մյուս անդամների համար կապահովի տեղեկատվության ստացման մեծ արագություն:

Օրենսդիր մարմնում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման կարևորագույն և առաջնային գործառնություններից է տվյալ կառավարվող մարմնի աշխատանքի ավտոմատացումը: ՀՀ Ազգային ժողովը դեռևս չի կիրառում առկա փաստաթղթաշրջանառության ավտոմատացման որևէ համակարգ:

Ինչպես ՀՀ օրենսդիր, այնպես էլ գործադիր և դատական իշխանություններում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրումը և գործածումը, որպես կանոն, կամայական բնույթ է կրում. շատ դեպքերում համակարգը ներդրվում է, սակայն չի գործում և որևէ մեկը պատասխանատվություն չի կրում կամ կիրառման համար չի խրախուսվում:

Հաշվի առնելով վերոգրյալը, ՀՀ պետական կառավարման համակարգում էլեկտրոնային կառավարման զարգացման և վերահսկողության արդյունավետության բարձրացման նպատակով առաջարկվում է երկու մոտեցում.

1. ՀՀ պետական իշխանության բոլոր ճյուղերում ստեղծվում են էլեկտրոնային կառավարման զարգացման կոորդինացման և վերահսկողության մարմիններ: Նման մարմինների ստեղծումը կնպաստի ոլորտում տեղի ունեցող զարգացումներին ՀՀ պետական կառավարման համակարգի արագ արձագանքմանը, բոլոր ճյուղերում էլեկտրոնային կառավարման հավասարաչափ զարգացմանը: Այստեղ հարկ է նշել նաև այդպիսի մարմինների ստեղծման և պահպանման ծախսերի հետ կապված խնդիրները:
2. Էլեկտրոնային կառավարման զարգացման և վերահսկողության համակարգող մարմին ստեղծել ՀՀ Նախագահին կից նրա աշխատակազմում: Տվյալ մարմինը ՀՀ պետական կառավարման առանձնահատկությունների և արտասահմանյան լավագույն փորձի ուսումնասիրության հիման վրա կմշակի պետական կառավարման բոլոր ճյուղերում էլեկտրոնային կառավարման գործիքների հավասարաչափ ներդրման ու զարգացման հայեցակարգ և կիրականացնի դրա վերահսկողությունը, պատասխանատվության սահմանումն ու խրախուսումը:

Միջազգային լավագույն փորձի ուսումնասիրության արդյունքները թույլ են տալիս պնդել, որ պետական ծառայությունների մատուցման հարմարավետության համար նպատակահարմար է կիրառել միայն մեկ ազգային (պետական) հիպեր պորտալ: Ազգային մեկ հիպեր պորտալի հայեցակարգը հնարավորություն կտա միավորել ՀՀ կառավարման բոլոր ճյուղերը (օրենսդիր, գործադիր, դատական, ինչպես նաև ՀՀ Նախագահի կայքերը) մեկ կայքում: Այն պետք է լինի դյուրին օգտագործման մեջ, բազմամակարդակ և ճկուն, հայալեզու, ինչպես նաև բազմալեզու որոնողական և թարգմանչական գործիքով: Հիպեր պորտալը պետք է պարունակի բազմաբովանդակ տեղեկատվություն՝ արխիվներ, ընթացիկ գործընթացներ, նախագծեր, պետք է կարողանա իրականացնել վերլուծություններ, համադրումներ, ունենա հետադարձ կապի հնարավորություն, որի օգնությամբ կարող է մշտապես կապ պահպանել օգտատերերի հետ և արձագանքների ու մշտական մոնիթորինգների օգնությամբ անընդհատ բարելավել և համալրել կայքը և այլն:

Աշխատանքում կատարված հետազոտությունների, ուսումնասիրությունների հիման վրա հանգել ենք որոշակի հետևությունների և առաջարկությունների.

1. Կառավարչական որոշումների ընդունման համար տեղեկատվության էլեկտրոնային մշակման, փոխանցման, պահպանման ու ներկայացման տեխնոլոգիաները, դրանց կիրառումն աստիճանաբար դառնում են թե՛ պետական, թե՛ մասնավոր հատվածներում տնտեսության մրցունակության բարձրացման և արդյունավետ կառավարման կարևոր գործիք:

2. Էլեկտրոնային կառավարությունը հասարակության և պետության հարաբերությունները բերում է նոր մակարդակի, քանի որ իրենով փոխարինում է պետական մարմիններ այցելությունները, թղթային հաղորդակցությունների՝ փոստով ուղարկումը, ճանաչելի է դարձնում որոշումների ընդունման գործընթացները, ինչպես նաև կոնկրետ անձանց պատասխանատվությունը, ինչը հասարակական վերահսկողության տարր է:

3. Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ ՀՀ պետական կառավարման գլխավոր ռազմավարական նպատակն է ընդհանուր բարեկեցության ապահովումը (ՀՀ Սահմանադրության նախաբան), ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման համար առավել նպատակահարմար է կիրառել եվրոպական մոդելը: Դա թույլ կտա իրականացնել ՀՀ բնակչության համար սոցիալ-տնտեսական և մշակութային հարստության պահպանման, ինչպես նաև մարդկային կապիտալի կուտակման ու զարգացման արդյունավետ մեխանիզմներ: Այսինքն՝ պետք է, առաջին հերթին, ներդրումներ իրականացնել մարդկային կապիտալի մեջ՝ ուշադրություն դարձնելով այնպիսի էլեկտրոնային գործիքների և համակարգերի վրա, որոնք թույլ են տալիս զարգացնել, առաջին հերթին, մարդկային ներուժը:

4. Առաջարկում ենք ներդնել պաշտոններ՝ էլեկտրոնային դեսպաններ, բոլոր կառավարման մարմիններում (e-envoy՝ Մեծ Բրիտանիայի փորձը): Նրանք պետք է պատասխանատու լինեն «էլեկտրոնային կառավարում» գաղափարի իրականացման համար և ենթարկվեն վարչապետին կամ ՀՀ Նախագահի աշխատակազմի ղեկավարին, ինչպես նաև էլեկտրոնային կառավարման համար նախատեսվող մարմնի ղեկավարին: Նրանց խնդիրը պետք է լինի վերացնել բոլոր արգելքները, որոնք միմյանցից առանձնացնում են պետական գերատեսչությունները, իսկ հետո պետք է փորձի միավորել դրանց աշխատանքները, պարտադրելով բոլոր պաշտոնատար անձանց պատասխանել դիմողների նամակներին:

5. Առաջարկվում է էլեկտրոնային կառավարության ներդրման հայկական մոդելի հիմքում դնել սոցիալական ոլորտի՝ մշակույթի, կրթության, առողջապահության տեղեկատվայնացման, ինչպես նաև էլեկտրոնային հաղորդակցման մեխանիզմների

ստեղծումը (ասիական երկրների փորձը): Արդյունքում՝ էլեկտրոնային տեխնոլոգիաների կիրառումը կբերի պետական ապարատի կրճատմանը և դրա արդյունավետության բարձրացմանը: Մինևույն ժամանակ, առաջարկվում է ստեղծել էլեկտրոնային կառավարման գիտահետազոտական և փորձակոնստրուկտորական կենտրոն, որը այլ հարցերի հետ մեկտեղ պետք է նպաստի էլեկտրոնային առևտրի ենթակառուցվածքների ստեղծմանը և զարգացմանը:

6. էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը պետական մարմիններում ավելին է, քան, պարզապես, կառավարության պաշտոնական կայքը համացանցում: էլեկտրոնային կառավարման ներդրման հայեցակարգում պետք է նպատակ դնել աջակցելու և պարզեցնելու կառավարումը բոլոր շահագրգիռ կողմերի՝ կառավարության, քաղաքացիների և գործարարության համար: էլեկտրոնային կառավարման գործիքների օգտագործումը ուղղված է համախմբել բոլոր երեք կողմերին և պարզեցնել գործընթացները և աշխատանքները: Այլ կերպ ասած՝ պետական մարմիններում էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրումը նշանակում է էլեկտրոնային միջոցներով խթանել որակյալ և արդյունավետ կառավարումը և օժանդակել դրան:

7. Հայաստանի Հանրապետության տնտեսությունը ամբողջական համակարգ է իր հիերարխիկ կառուցվածքով, որի գնահատումը, իրավիճակի վերլուծությունը, հիմնախնդիրների բացահայտումն ու դրանց լուծմանն ուղղված ծրագրերի մշակումը պետք է կատարվի նաև ենթահամակարգերում՝ համայնքներում հիմնախնդիրների բացահայտման, ռեսուրսների որոշակիացման և դրանց օգտագործման նպատակահարմար ուղղությունների որոշման հիման վրա:

8. Տարածքային քաղաքականության և կառավարման հիմնական նպատակներից մեկը սոցիալ-տնտեսական տարածքային ենթահամակարգի՝ համայնքների կայուն զարգացումն ու բնականոն գործունեություն ապահովելն է: Այդ նպատակի իրագործման արդյունավետ ուղին խոչընդոտող հանգամանքների հաղթահարումն է, ինչը հնարավոր է իրականացնել խորապես ուսումնասիրելով դրանց էությունը, ազդեցության մասշտաբները, պատճառահետևանքային կապերը և այլ բնութագրեր: Այդպիսի հավաստի տեղեկատվություն ստանալու և համակարգելու գործին մեծապես կնպաստեր տարածքային մոնիթորինգի համակարգի ձևավորումը՝ որպես տարածքային կառավարման տեղեկատվական խորհրդատվական հիմք:

9. Առաջարկվում է ՀՀ էլեկտրոնային դատարան համակարգում ներդնել Իռլանդիայում լայն տարածում ստացած իրավունքի գծով էլեկտրոնային ղեկավարումը (Electronic Benchbook): ՀՀ-ում դատարանների որոշումները հասանելի չեն էլեկտրոնային կրիչներով, բացի ՀՀ սահմանադրական դատարանի որոշումների շտեմարանից: Ներկայումս Իռլանդիայի տարածաշրջանային դատարաններում գործում է դատական հայցերի ներկայացման ինտերակտիվ համակարգ, վարվում է դատական որոշումների միասնական տվյալների բազա: Առաջարկվում է նաև ստեղծել ՀՀ դատական համակարգի էլեկտրոնային կառավարման գործառնություն «eLis» էլեկտրոնային իրավական գրադարան, որի միջոցով ՀՀ դատական դեպարտամենտը կապահովի երկրի բոլոր դատական հաստատությունների իրավական ակտերի, որոշումների և տվյալների ազատ հասանելիություն:

10. Առաջարկվում է մշակել «ՀՀ դատական համակարգի տեղեկատվության հասանելիության մասին» ՀՀ օրենքի նախագիծ, որը կնախատեսի դատական համակարգի և դատարանների, ինչպես նաև դատական ծառայողների, աշխատողների, դատավորների, աշխատանքի ժամանակի և կարգի վերաբերյալ լիարժեք տեղեկատվության ապահովում, դատարանում հայտարարությունների ու գործերի, ներառյալ դրանց քննարկման տեղի և ժամանակի, հետաձգման ու կասեցման, դատական ակտերի (որոշումների, դատավճիռների և այլնի) ընդհանուր հասանելիության համակարգի ստեղծման մասին հիմնական



տեղեկությունների տրամադրում:

11. Էլեկտրոնային կառավարման առաջարկվող մոդելի և մեխանիզմի ներդրումը ՀՀ օրենսդիր և դատական մարմիններում զգալիորեն կմեծացնի հասարակության հասանելիությունը օրենսդրական և արդարադատության համակարգերին, կբարելավի դրանց որակը, միաժամանակ կկրճատի օրենքների նախագծերի, գործերի վարման ժամկետները, դատական և այլ գործընթացների բոլոր մասնակիցների, լրատվամիջոցների և հասարակության մյուս անդամների համար կապահովի տեղեկատվության ստացման մեծ արագություն:

12. ՀՀ օրենսդրության զարգացման ներկայիս փուլը բնութագրվում է բազմաբնույթ, իրարամերժ, չհամաձայնեցված, որոշ դեպքերում՝ իրար կրկնող իրավական ակտերի թվաքանակի ավելացումով: Բավական է նշել, որ վերջին տարիներին միայն ՀՀ սահմանադրական դատարանը հակասահմանադրական է ճանաչել մոտ 50 օրենքների և իրավական ակտերի նորմերը: Որպեսզի օրենսդրությունը դառնա հստակ և հասանելի, անհրաժեշտ է այն «կարգի բերել»՝ իրականացնել արմատական գտում՝ օրենսդրությունը ազատելով իրարամերժ, իրար հակասող ակտերից և հոդվածներից, մեռած գոտիներից: Դա հնարավոր է իրականացնել իրավական ակտերի դասակարգման համակարգի միջոցով, որը թույլ կտա արդյունավետ համակարգել օրենսդրությունը, ստանալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն իրավական ակտերի մշակման, ընդունման և կիրառման գործընթացում:

13. Օրենսդիր մարմնում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման կարևորագույն և առաջնային գործառնություններից է տվյալ կառավարվող մարմնի աշխատանքի ավտոմատացումը: Ավտոմատացումը նախ և առաջ նշանակում է ներքին փաստաթղթաշրջանառության ներդրում և կիրառում: Ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ ՀՀ Ազգային ժողովը դեռևս չի կիրառում առկա փաստաթղթաշրջանառության ավտոմատացման որևէ համակարգ (օրինակ՝ ՀՀ կառավարությունում վաղուց հաջողությամբ գործում է Mulberry համակարգը):

14. Առաջարկվում է օրենսդիր մարմնի գործունեության արդյունավետության բարձրացման համար ներդնել «օրենքի որակական արժեք» ցուցանիշը, այսինքն՝ ինչպես է ազդում այս կամ այն օրենքի ընդունումը հասարակական, սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-մշակութային հարաբերությունների վրա: Բացի դրանից՝ կբացահայտվեն նաև այն ոլորտները, որոնք «ամենաքիչն» են պահանջված կառավարության և Ազգային ժողովի կողմից, այսինքն՝ այդ ոլորտների վերաբերյալ գրեթե չկան ընդունված օրենքներ և օրենսդրական ակտեր:

15. Առաջարկվում է էլեկտրոնային կառավարման զարգացման և վերահսկողության համակարգող մարմին ստեղծել ՀՀ Նախագահի աշխատակազմում: Տվյալ մարմինը ՀՀ պետական կառավարման առանձնահատկությունների և արտասահմանյան լավագույն փորձի ուսումնասիրության հիման վրա պետական կառավարման բոլոր ճյուղերում կմշակի էլեկտրոնային կառավարման գործիքների հավասարաչափ ներդրման ու զարգացման հայեցակարգ և կիրականացնի դրա վերահսկողությունը, պատասխանատվության սահմանումն ու խրախուսումը:

16. Միջազգային լավագույն փորձը թույլ է տալիս պնդել, որ պետական ծառայությունների մատուցման հարմարավետության համար նպատակահարմար է կիրառել միայն մեկ ազգային (պետական) հիպեր պորտալ: Այն հնարավորություն կտա միավորել ՀՀ կառավարության բոլոր ճյուղերը (օրենսդիր, գործադիր, դատական, ինչպես նաև ՀՀ Նախագահի կայքերը): ՀՀ քաղաքացին, գործարարը և նույնիսկ պետական ծառայողը կկարողանան հասարակ քայլերի միջոցով ստանալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն, կատարել հարցում և գործողություններ, այսինքն՝ «մեկ պատուհանի» սկզբունքը կիրառել նաև համացանցում:

**Ատենախոսության հիմնական դրույթներն արտացոլված են հեղինակի հետևյալ հրապարակումներում.**

1. Ваганян В.Г., Ваганян Г.А., Саргсян Н.К. “Применение компьютерных методов в проектировании орнаментальных мотивов”, Пятая годовичная научная конференция, 6-10 дек. 2010г., Ереван 2011, издательство РАУ, стр. 167-179,
2. Սարգսյան Կ. «Էլեկտրոնային կառավարումը և դրա ներդրման գործընթացի հիմնախնդիրները ՀՀ-ում», Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ և կառավարում ամսագիր, N7, Երևան 2011թ., 163-177 էջեր,
3. Սարգսյան Կ. «Տեղեկատվության փոխանցման և պաշտպանության ձևերը», Материалы международной научной конференции «Современные проблемы экологического и органического сельского хозяйства», ГАУА, Երևան 2012թ., 222-226 էջեր,
4. Սարգսյան Կ., «Էլեկտրոնային կառավարման ներդրման անհրաժեշտությունը», «Եվրոպական ակադեմիա» գիտական հոդվածների ժողովածու N2(02), Երևան 2013թ. 56-59 էջեր,
5. Սարգսյան Կ., «Էլեկտրոնային կառավարման միջազգային փորձը և դրա կիրառման հնարավորությունները ՀՀ-ում», Ֆինանսներ և էկոնոմիկա պարբերական, N3 (165), մարտ 2014, Երևան, 64-66 էջեր,
6. Саргсян К., «Информационная система и ее структура в местном самоуправлении Республики Армения», «Эффективные механизмы инновационно-технологического развития современного общества» Материалы X Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции, 26-27 мая 2014г., г. Сочи, РФ, стр. 107-112,
7. Սարգսյան Կ., «ՀՀ պետական և տարածքային կառավարման մարմինների գնահատման և մոնիթորինգի ցուցանիշների համակարգ», «Եվրոպական ակադեմիա» գիտական հոդվածների ժողովածու N5, Երևան 2014թ., 230-236 էջեր:

## **САРГСЯН КАРИНЕ НОРИКОВНА**

### **ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ АРМЕНИЯ**

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.02 - “Экономика, управление хозяйством и его сферами”.

Защита диссертации состоится 15-го июля 2015 года, в 15:30 на заседании специализированного совета 008 ВАК РА по экономике, действующего в Европейской образовательной региональной академии, по адресу: 0037, Ереван, ул. Д. Анахта 10.

### **РЕЗЮМЕ**

Повышение уровня качества общественного управления, укоренение принципов его прозрачности, подотчетности, публичности и подконтрольности являются не только свидетельством демократизации управления, но и играют ключевую роль в социальном и экономическом развитии любой страны. Применение современных технологий по сбору, обработке и передаче информации становится все более важным фактором повышения эффективности процессов конкуренции и управления экономики и в государственном, и в частном секторах.

Основная цель электронного управления как наиболее эффективного инструмента – повысить эффективность и качество услуг, оказываемых правительством обществу и его членам.

Электронное управление выводит взаимоотношения между обществом и государством на новый уровень, поскольку замещает собой визиты в государственные органы, телефонные звонки и отправление бумажных сообщений по почте. Оно позволяет сделать узнаваемыми процессы принятия решений государственными органами, а также повышает ответственность конкретных лиц, что является элементом общественного контроля.

В РА уже осуществлены многочисленные процессы в направлении внедрения электронного управления, однако есть острая необходимость в разработке соответствующей стратегии управления, которая будет способствовать эффективному, систематизированному и сбалансированному развитию электронного управления.

Необходимостью разработки эффективной модели электронного управления, системного решения проблем формирования и внедрения ее стратегии обусловлена актуальность темы диссертации.

Цель настоящего исследования – выявить задачи электронного правительства в РА и на основании исследования международного опыта разработать подходы к их эффективному разрешению, представив обоснованные предложения.

Для достижения указанной цели в исследовании выдвинуты следующие задачи:

- уточнить особенности и взаимосвязи понятий «электронное управление» и «электронное правительство»,
- изучить особенности внедрения электронного управления в государственной системе правительства РА, предложить пути и средства их устранения,
- изучить возможности применения международного опыта внедрения электронного управления в РА,
- разработать эффективную модель внедрения и развития электронного управления и предложить механизмы ее применения.

Основная научная новизна диссертации заключена в следующих научных результатах:

- на основании изучения процессов электронного управления даны оценки существующего состояния и выявлены проблемы повышения эффективности внедрения,
- на основании изучения международного опыта разработана и обоснована модель внедрения электронного управления – в сфере государственного управления, которая соответствует структуре управления РА,
- предложена и обоснована необходимость создания социально-экономической и региональной электронной мониторинговой системы,
- разработан пакет предложений с целью эффективного внедрения и развития электронного управления в исполнительных, законодательных и судебных органах РА.

Практическое значение исследования состоит в том, что полученные результаты на практике могут быть применимы и полезны для повышения эффективности внедрения электронного управления в системе управления РА, для осуществления мероприятий необходимых для решения существующих проблем, для становления сетевой экономики, что, в свою очередь, будет способствовать повышению конкурентоспособности страны.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложения, содержит 8 таблиц, 4 графических рисунков и 3 рисунков, изложена на 156 страницах.

## KARINE NORIK SARGSYAN

### PROBLEMS OF IMPLEMENTATION OF E-GOVERNANCE IN THE REPUBLIC OF ARMENIA

The abstract of the thesis for receiving the degree of Doctor of Economics in the specialty 08.00.02. - "Economics, Management of Economy and its Spheres".

The defense of the dissertation will take place on 15th July 2015 at 15<sup>30</sup> o'clock at 008 Council of Economics at SCC of the RA, at the European Regional Educational Academy: 10 D. Anhaght Street, Yerevan, 0037, RA.

#### ABSTRACT

Improving the quality of public administration, rooting its principles of transparency, accountability, openness and accountability are not only evidence of the democratization of governance, but also play a key role in social and economic development of any country. The application of modern technologies for the collection, processing and communication of information is becoming an important factor in increasing the efficiency of the processes of management of the economy and competitiveness both in the public and private sectors.

The main objective of e-governance as the most effective tool is to improve efficiency and quality of services provided by the Government to the society and its members.

E-governance moves the relationship between the state and society to a new level, as a substitute for the visits to the state authorities, phone calls and sending messages by paper mail. It allows you to make public decision-making by process authorities, and increases the responsibility of concrete individuals, which is an element of social control.

The RA has implemented numerous processes in the direction of the introduction of e-governance, however, there is an urgent need to develop appropriate management strategies that will contribute to the effective, organized and balanced development of e-governance.

The need for the development an effective model of e-governance system and solution of problems of formation and implementation of its strategy determines the relevance of the topic of the dissertation.

The purpose of present research is to identify the problems of e-governance in the Republic of Armenia and based on the study of international experience to develop effective approaches to their resolution, providing reasonable proposals.

The following tasks are put forward to achieve the mentioned goal:

- to clarify the peculiarities and relations of "e-governance" and "e-governance" concepts,

- to explore the features of e-governance in the state government the Republic of Armenia, to identify the drawbacks and to suggest ways and means to remove them,
- to explore the possibility of using international experience in the implementation of e-governance in the Republic of Armenia,
- to develop an effective model of introduction and development of e-governance and to propose mechanisms for its applicability.

The main scientific novelty of the thesis lies in the following research results:

- based on the study of the processes of e-governance the current state is assessed and the problems of improvement of the efficiency of implementation are disclosed,
- based on the study of international experience there has been developed and justified the introduction of e-governance model - in public administration, which is in line with the management structure of the Republic of Armenia,
- the need to create social, economic and regional electronic monitoring system is proposed and justified,
- a package of proposals was developed for the effective implementation and development of e-governance in the executive, legislative and judicial organs of the Republic of Armenia.

The practical significance of the study is that the results obtained in practice may be useful and helpful to improve the effectiveness of the implementation of e-governance in the government system of the RA, to address the existing problems in the activities for the development of the network economy, which in its turn will enhance the competitiveness of the country.

The thesis consists of an introduction, three chapters, conclusion, bibliography, annex. Contains over 8 tables, 4 drawings and 3 pictures and is presented on 156 pages.

