

Սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար սոցիալական
ծառայությունների հասանելիությունը և մատչելիությունը
գյուղական համայնքներում

Օլգա Բաղդասարյան

Անոտացիա

«Արարատի մարզի Դվինի համայնքապետարանի կողմից սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ գործունեության հետազոտություն» ծրագրի շրջանակներում իրականացվել է Դվին համայնքում աջակցության կարիք ունեցող ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ լիազոր մարմինների կողմից իրականացվող գործունեության հետազոտություն և վերլուծություն: Հետազոտության ընթացքում վեր են հանվել լիազոր մարմինների կողմից իրականացվող ծառայությունների մատուցման գործընթացի առկա խնդիրները և ներկայացվել են համապատասխան առաջարկություններ գործընթացը բարելավելու ուղղությամբ:

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Անոտացիա	2
Ներածություն	4
Համայնքի շահառուների իրազեկվածության մակարդակի մասին հարցման վերլուծություն	6
ՏԻՄ լիազորությունների շրջանակում իրականացվող գործողությունների վերլուծություն	16
Դվին համայնքը սպասարկող ՄԱՏԳ սոցիալական աշխատողի լիազորությունների շրջանակում իրականացվող գործողությունների վերլուծություն.....	17
Եզրակացություն.....	18
Առաջարկություններ	20
Բառարան.....	21
Արատրակտ	22
Abstract	22

Ներածություն

«Արարատի մարզի Դվինի համայնքապետարանի կողմից սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ գործունեության հետազոտություն» ծրագիրն իրականացվել է ՀՀ Արարատի մարզի Դվին գյուղում: Մույն ուսումնասիրությունը նպատակ ունի նպաստել համայնքում սոցիալական ծառայությունների բարելավմանը: Ուսումնասիրության տվյալները հավաքագրվել են հարցումների միջոցով: Ուսումնասիրության հիմնական հենքը հանդիասացել է Սոցիալական աջակցության մասին ՀՀ օրենքը, որն ընդունվել է 2014 թվականի դեկտեմբերի 17-ին: Ուսումնասիրության արդյունքում պարզվել է սոցիալական քաղաքականության մասին շահառուների տեղեկացվածության աստիճանը համայնքում գործող սոցիալական ծառայությունների վերաբերյալ, ինչպես նաև գնահատվել է սոցիալական ծառայությունների արդյունավետության, այդ ծառայություններն իրականացնող համապատասխան կառույցների՝ իրենց լիազորությունների շրջանակում կարողությունների, գործունեության և համագործակցության աստիճանը: Մարդկային աղքատությունը կրճատելու և մարդկային որակյալ կյանքի կայուն հարատև զարգացումն ապահովելու կարևորագույն ու հիմնարար բաղադրիչներից է մարդու առողջ ապրելու իրավունքի երաշխավորումը: Այդ իրավունքի անհրաժեշտությունն ամրագրված է միջազգային մի շարք փաստաթղթերում, որոնց միացել է Հայաստանի Հանրապետությունը: Այսպես, Մարդու իրավունքների համընդհանուր հռչակագրի 25-րդ հոդվածում ամրագրված է, որ՝ «Յուրաքանչյուր ոք իրավունք ունի այնպիսի կենսամակարդակի, ներառյալ սնունդը, հագուստը, բնակարանը, բժշկական խնամքը և սոցիալական անհրաժեշտ սպասարկումը, որն անհրաժեշտ է իր և իր ընտանիքի առողջությունն ու բարեկեցությունը պահպանելու համար, և գործազրկության, հիվանդության, հաշմանդամության, այրիանալու, ծերության կամ իր կամքից անկախ ապրուստի միջոցներից զրկվելու դեպքում՝ ապահովելու իրավունք»: Սոցիալական պաշտպանության քաղաքականության հիմնական նպատակը պետության կողմից սոցիալական ռիսկերի կառավարումը, նվազեցումը և կանխարգելումն են: Սոցիալական պաշտպանության համակարգը Հայաստանում կարևոր դեր է խաղում բնակչությանը սոցիալական աջակցություն տրամադրելու և ծայրահեղ աղքատությունը մեղմելու հարցում: Պետության կողմից հստակ սահմանված են սոցիալական պաշտպանության համակարգի գործառնությունները, որոնց հիման վրա բնակչության խոցելի խմբերին առաջարկվում են համապատասխան ծրագրեր՝

- 1) պետական սոցիալական աջակցության ծրագրեր,
- 2) սոցիալական ապահովության ծրագրեր,
- 3) սոցիալական պաշտպանության ծրագրեր,
- 4) պետական սոցիալական ապահովագրության ծրագրեր,
- 5) զբաղվածության ծրագրեր:

Պետության կողմից հիմնվել են Սոցիալական աջակցության տարածքային գործակալություններ (ՄԱՏԳ), որոնց նպատակներում ներառված են.

- 1) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձանց հայտնաբերումն ու Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով սոցիալական աջակցության տրամադրումը,

- 2) սոցիալական աջակցության հանրապետական և տարածքային ծրագրերի իրականացման ապահովումն իր սպասարկման տարածքում,
- 3) ինտեգրված սոցիալական ծառայությունների տրամադրման կազմակերպումն անհատական սոցիալական ծրագրի շրջանակներում և սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի համակարգումը,
- 4) խնամակալության և հոգաբարձության մարմնին՝ առանց ծնողական խնամքի մնացած երեխայի որդեգրման, խնամակալության կամ հոգաբարձության, խնամատարության կամ բնակչության սոցիալական պաշտպանության հաստատություն ուղեգրումը, ինչպես նաև խնամակալ կամ խնամատար ծնող ճանաչվելու ցանկացող անձի հաշվառումը,
- 5) ուղղակի և անուղղակի չափորոշիչների կիրառման միջոցով ենթադրյալ ընտանեկան բռնության ենթարկված անձի նախնական նույնականացումը և ընտանեկան բռնության ենթարկված անձանց ուղղորդումը կացարան տրամադրող կազմակերպություն,
- 6) մասնակցությունն իր սպասարկման տարածքի համայնքների մարզային և տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման աշխատանքներին:

Համայնքի շահառուների իրազեկվածության մակարդակի մասին հարցման վերլուծություն

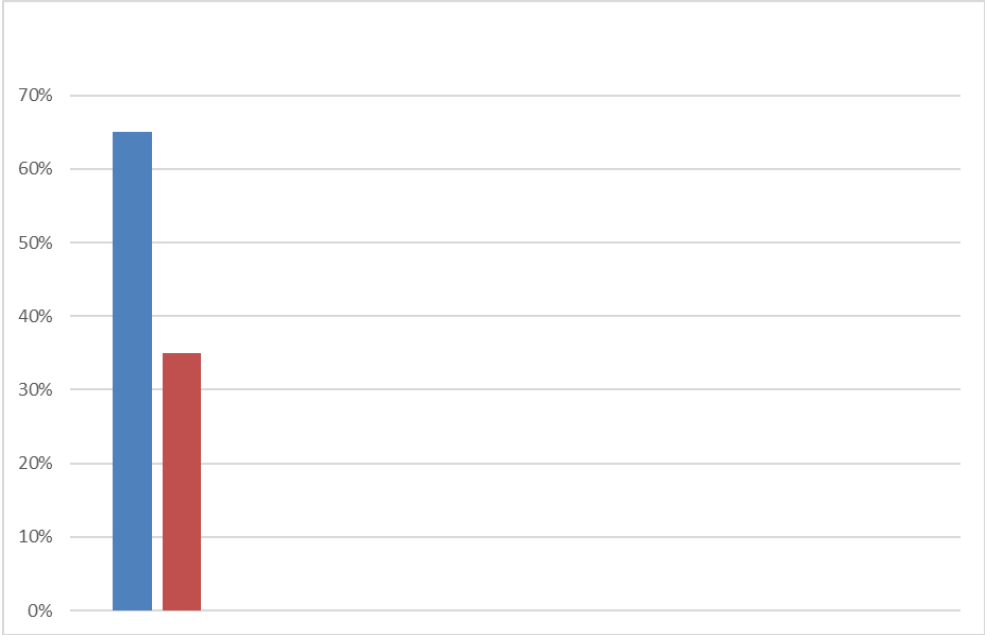
Մույն ուսումնասիրության ընթացքում Արարատի մարզի Դվին համայնքի շահառուների շրջանում նախորոք մշակված հարցաթերթիկի միջոցով իրականացվել են հարցումներ:

Հարցաթերթիկը պարունակում է 16 հարց:

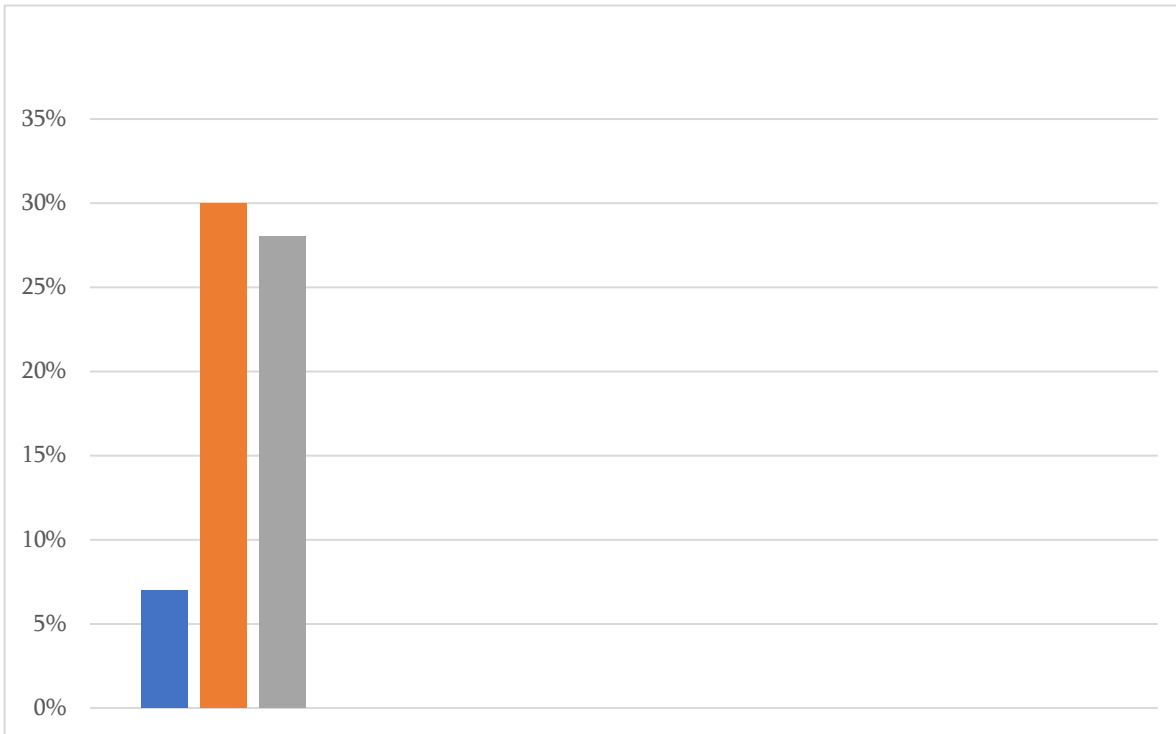
Հարցման նպատակն է չափել բնակչության տեղեկացվածության աստիճանը համայնքում գործող սոցիալական ծառայությունների վերաբերյալ, ինչպես նաև գնահատել սոցիալական աջակցություն իրականացնող կառույցների գործունեության արդյունավետությունը, վեր հանել ՏԻՄ-ի և համայնքին կցված ՄԱՏԳ սոցիալական աշխատողի կողմից իրականացված գործողությունները, բացահայտել շահառուների սոցիալական հիմնախնդիրները և մշակել այդ հիմնախնդիրների լուծման ուղղությամբ առաջարկություններ:

Դվին համայնքի ընդհանուր բնակիչների թիվը կազմում է 31 600: Ուսումնասիրության թիրախ խումբ են հանդիսացել կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված համայնքի անձինք, այսինքն՝ սոցիալական աջակցության շահառուներ, որոնց գրանցված թիվը համայնքում կազմում է 100 անձ, որոնցից 84-ը նպաստառու են, 16-ը հաշվառված են համայնքապետարանում՝ որպես սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող: Այդպիսով, համայնքապետարանի կողմից հաշվառված սոցիալական աջակցության կարիք ունեցող շահառուների քանակը կազմում է 4%:

Ուսումնասիրությունն իրականացվել է շահառուների շրջանում, որոնց ընտրությունն իրականացվել է համայնքապետարանից վերցված ցուցակի համաձայն: Նախօրոք կազմված հարցաթերթիկների միջոցով հարցմանը մասնակցել է 65 շահառու, որը կազմում է շահառուների 65%-ը, մնացած 35%-ը չեն ցանկացել պատասխանել հարցերին՝ մի մասը պատճառաբանելով, որ ժամանակ չունի, իսկ մյուսը՝ որ չեն ուզում, որովհետև չեն հավատում որևէ դրական փոփոխության:



Հարցմանը մասնակցած ընտանիքներում կանանց թիվը 101 է: Բազմազավակ ընտանիքների թիվը տոկոսներով հետևյալն է. 4 և ավելի երեխաներ ունեցող ընտանիքները կազմում են 7%, 2 երեխա ունեցողները՝ 30%, 3 երեխա ունեցողները՝ 28%:

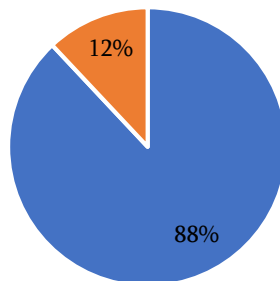


Նպաստառուների շրջանում հաշմանդամություն ունեցող անձինք կազմում են 9%, այրիանալու պատճառով նպաստառուները կազմում են 2%, իսկ ծերության պատճառով՝ 6%:

Հարցման արդյունքների մասին

Հարց 1. Տեղյա՞կ եք Ձեր համայնքում տրամադրվող սոցիալական ծառայություններից:

Հարցի նպատակն է համայնքում սոցիալական ծառայությունների մասին շահառուների իրազեկվածության աստիճանը: Հարցման մասնակիցների 88%-ը նշել է, որ իրազեկ է համայնքում սոցիալական ծառայություններ տրամադրելու մասին, 12%-ը՝ իրազեկ չէ:



Իրազեկվածները որպես պարզաբանում նշել են, որ տեղյակ են միայն նպաստների տրամադրման ծառայությունից: Այս ցուցանիշը ցույց է տալիս, որ իրազեկվածության մակարդակը սոցիալական ծառայությունների վերաբերյալ պետք է բարելավել, որպեսզի իրականացվող

քաղաքականություններն այս ոլորտում ունենան բարձր մակարդակի արդյունքներ: Հանրային իրազեկվածությունը նաև կարևոր բաղադրիչ է կոռուպցիայի նվազեցման, թափանցիկության և հաշվետվողականության համար: Անհրաժեշտ է կիրառել բնակիչներին իրազեկելու առավել արդյունավետ գործիքներ: Այս գործընթացը պահանջում է քաղաքացիների ներգրավվածություն, որոնց մասնակցությունը կարող է առաջացնել դրական փոփոխություններ, խթանել պատասխանատու վարքագիծ հանրային պաշտոնյաների շրջանում և արդյունքում ունենալ հստակ ազդեցություն մարդկանց կյանքի բարելավման առումով:

Հարց 2. Ի՞նչ սոցիալական ծառայություններից էք օգտվում:

Այս հարցին հարցվածների 100%-ը պատասխանել է, որ գիտի և օգտվում է միայն նպաստների տրամադրման ծառայությունից:

Սոցիալական աջակցության մասին Հայաստանի Հանրապետության օրենքի Հոդված 4-ը սահմանում է սոցիալական ծառայությունների հասկացությունը.

1. Սոցիալական ծառայությունները Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը համապատասխան իրականացվող միջոցառումներ են՝ ուղղված՝

1) անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական կարիքների կամ դրանցից ցանկացածի բավարարմանը,

2) անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) բնականոն կենսագործունեության ապահովմանը,

3) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանը և (կամ) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձին (ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբին) այդ վիճակից դուրս բերելուն:

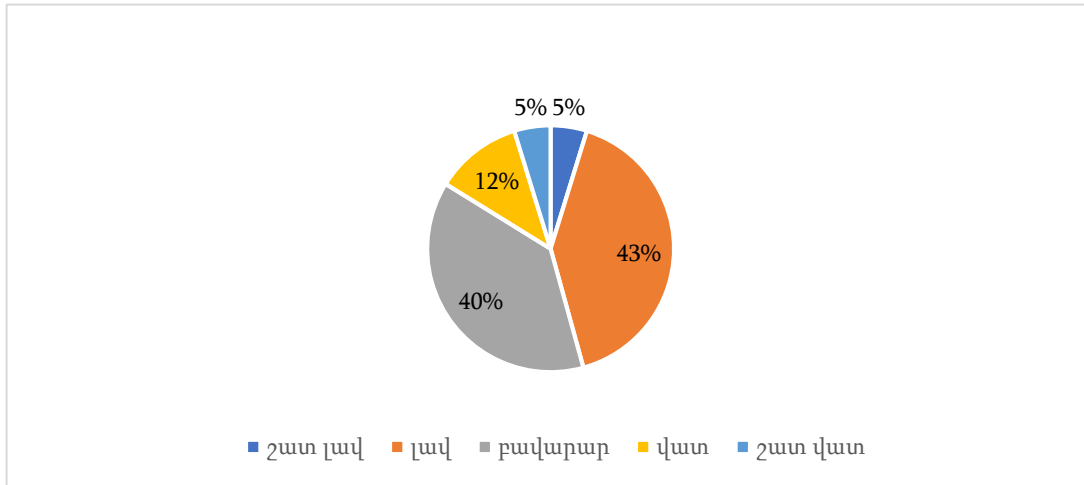
Սակայն մեծամասամբ հանրության շրջանում սոցիալական ծառայությունների դիտարկումը սահմանափակվում է նպաստի կամ դրամական օգնության տրամադրմամբ: Հարցման մասնակիցները հիմնականում նշում են նպաստների համակարգի, դրամական օգնություններից օգտվելու կամ այդ համակարգում չընդգրկվելու դեպքերի մասին:

Հարց 3. Ի՞նչպե՞ս կգնահատեք սոցիալական ծառայությունների մատուցման գործընթացը:

Այս հարցին պատասխանելու համար հարցման մասնակիցներն ունեցել են 5 ընտրության հնարավորություն՝

- 1) շատ լավ
- 2) լավ
- 3) բավարար
- 4) վատ
- 5) շատ վատ:

«Շատ լավ» գնահատել է հարցման մասնակիցների 5%-ը, լավ՝ 43%-ը, բավարար՝ 40%-ը, վատ՝ 12%-ը, շատ վատ՝ 5%-ը: Հարցվածների միայն 48%-ն է սոցիալական ծառայությունների մատուցումը գնահատել «լավ» կամ «շատ լավ», ինչը մատնանշում է, որ ծառայությունների որակի բարելավման ուղղությամբ անհրաժեշտ է բարեփոխումների իրականացում:



Հարց 4. Երբևէ Ձեր ընտանիքի կարիքների գնահատման և դրանց լուծման խնդիրներով դիմել էք ՏԻՄ-ին:

Հարցման մասակիցների միայն 26%-ն է դիմել ՏԻՄ-ին իր ընտանիքի կարիքների հարցով: Այս ցուցանիշը ցույց է տալիս, որ կարիք ունեցող ընտանիքների և անձանց տեղեկացվածությունը համայնքում սոցիալական ծառայությունների տրամադրման, սոցիալական ծրագրերի իրականացման մասին, բավարար չէ: Սոցիալական աջակցության ապահովման գործում կարևոր է ՏԻՄ-ի կողմից կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքների բացահայտման, դեպքի վարման, անհատական ծրագրերի իրականացման գործընթացի իրականացումը և այս ուղղությամբ արդյունավետ մեխանիզմների կիրառումը:

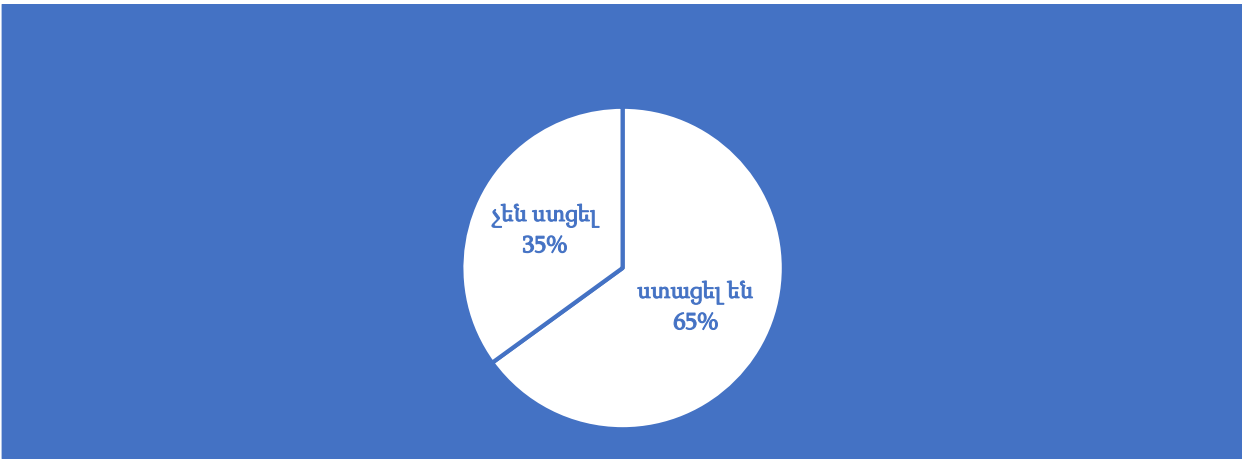
Տեղական ինքնակառավարման մարմինը/ՏԻՄ-ը սոցիալական ծառայություն է տրամադրում՝

- 1) հայցող անձի կամ նրա ներկայացուցչի գրավոր կամ բանավոր դիմումի հիման վրա,
- 2) պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների, իրավաբանական և ֆիզիկական անձանց ներկայացրած տեղեկությունների, գրավոր և բանավոր դիմումների, ահագանգերի, զանգվածային լրատվամիջոցների հրապարակումների հիման վրա,
- 3) սեփական նախաձեռնությամբ,
- 4) Հայաստանի Հանրապետության օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված դեպքերում:

Ինչպես նշված է ՀՀ սոցիալական աջակցության օրենքում, սոցիալական ծառայությունները տրամադրվում են ոչ միայն հայցող անձի դիմումի կամ բանավոր դիմումի հիման վրա, այլև այլ աղբյուրներից և այլ մեթոդների կիրառման միջոցով կարիքավոր ընտանիքների և անձանց վերաբերյալ տեղեկատվության և կարիքի գնահատման հիմքով:

Հարց 5. Ձեր դիմումից հետո ի՞նչ գործողություններ է ձեռնարկել ՏԻՄ-ը: Արդյոք Ձեր դիմումն արժանացել է պատշաճ ուշադրության:

Հարցումները ցույց են տալիս, որ ՏԻՄ-ին իր խնդիրներով դիմած քաղաքացիների 65%-ը ստացել է աջակցություն, իսկ 35%-ը՝ չի ստացել, սակայն ըստ նշված պարզաբանումների՝ օգնությունը տրամադրվել է հիմնականում տասը հազար դրամի տեսքով:

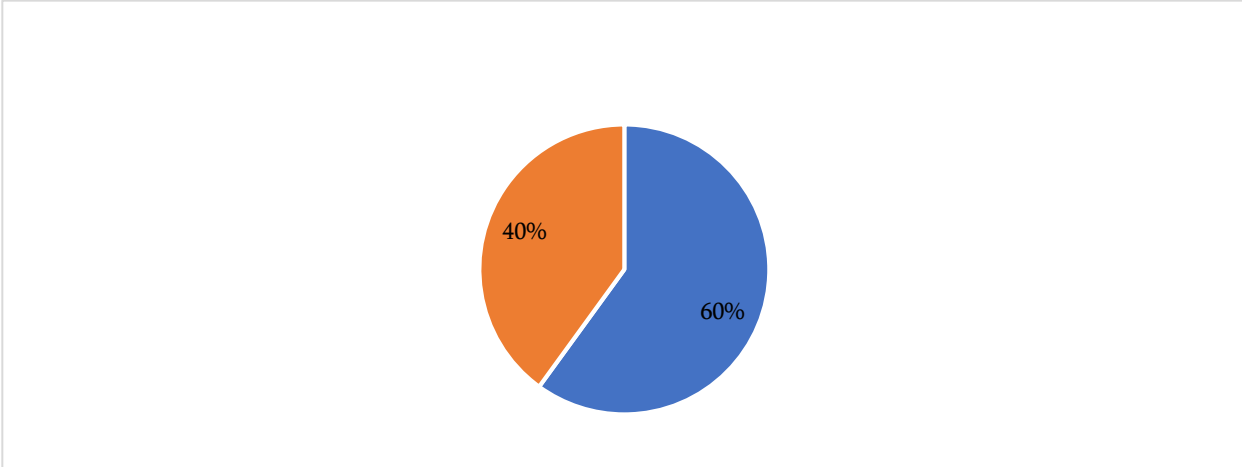


Մակայն այլ օրինակներ էլ կան. 2020 թվականի ընթացքում համայնքապետարանը 1 անձի որոշակի գումար է հատկացրել վիրահատության համար, 3 երեխայի ֆինանսավորել է տարբեր մրցույթների մասնակցելու համար, 1 ընտանիքի կաթնատու կով է հատկացրել, մեկ ընտանիքի օգնել է կացարանով, Ամանորին 20 ընտանիքի սնունդ է հատկացրել:

Պարզաբանումներից և ոչ մեկում չկա դիմող անձի կամ ընտանիքի սոցիալական դեպքի վարման գործընթացի իրականացման, ընտանիքի կարիքների վերհանման, անհատական ծրագրերի մշակման և իրականացման վերաբերյալ նշումներ: Սա նշանակում է, որ դեպքերի բացահայտման գործընթացը ՏԻՄ-ի կողմից համակարգված չի իրականացվում:

Հարց 6. Ճանաչու՞մ եք արդյոք Ձեր համայնքի սոցիալական աշխատողին:

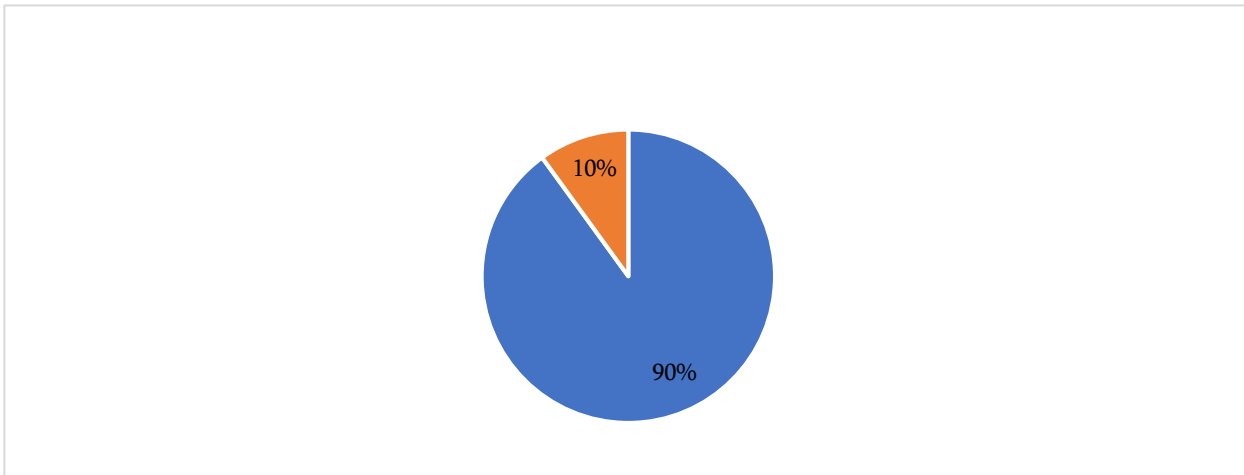
Այս հարցին հարցման մասնակիցների 60%-ն է պատասխանել դրական, իսկ 40%-ը նշել է, որ չի ճանաչում:



Այս տվյալները ցույց են տալիս, որ դեպքի վարման գործընթացները համայնքում ոչ պատշաճ մակարդակի վրա են: ՏԻՄ-երի և ՍՍՏԳ-ների համագործակցության, ինչպես նաև այլ շահագրգիռ կառույցների և կազմակերպությունների համատեղ աշխատանքի պլանավորման, սոցիալական ծրագրերի մշակման և իրականացման կարիք կա: Շատ կարևոր է սոցիալական ծառայությունների տարբեր փուլերում շահառուների լայն մասնակցությունն ապահովելը, պարբերաբար համայնքներում հաշվետվողականության և տեղեկատվության տարածման գործողությունների իրականացումը, սոցիալական ծրագրերի իրականացման ընթացքում հանրության մասնակցության ապահովումը:

Հարց 7. Ի՞նչ խնդիրների դեպքում պետք է դիմել սոցիալական աշխատողին:

Հարցման մասնակիցների 90%-ը պատասխանել է՝ սոցիալական նպաստ ձևակերպելու համար, միայն 10%-ն է պատասխանել, որ բժշկական աջակցության, կացարանի տրամադրման կամ բարելավման համար:



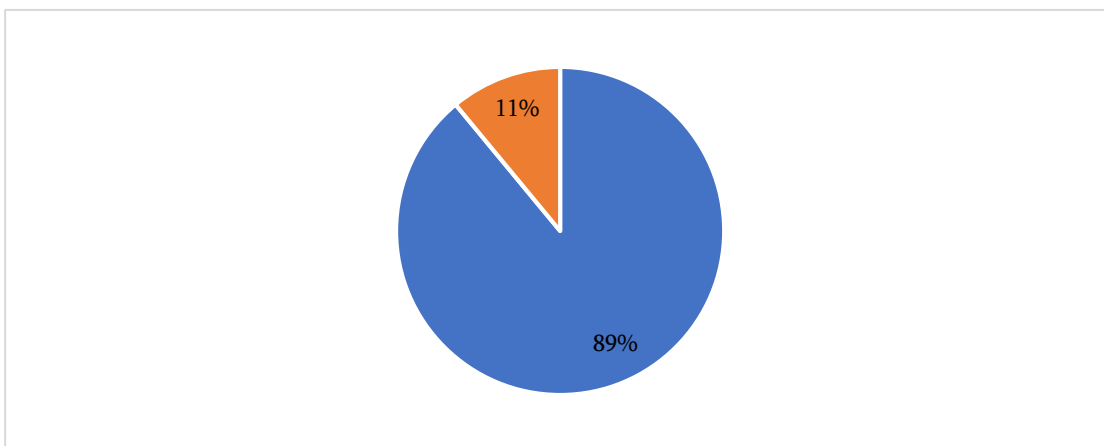
Ակնհայտ է, որ դիմողների իրազեկվածությունը, թե ինչ խնդիրներով որ կառույցին պետք է դիմել և ինչ խնդիրների դեպքում պետք է դիմել ՏԻՄ-ին կամ սոցիալական տարածքային կառույցներին, անբավարար մակարդակում է: Ընդհանուր իրազեկության բարձրացման, ինչպես նաև սոցիալական գործընթացներն ավելի արդյունավետ իրականացնելու խնդիրներ կան:

Հարց 8. Արդյոք Ձեր ընտանիքն ընդգրկված է նպաստի համակարգում:

Հարցվածների 90%-ը պատասխանել է, որ ընդգրկված է սոցիալական նպաստների համակարգում:

Հարց 9. Արդյոք Դուք եք դիմել նպաստի նշանակման համար, թե՞ Ձեր ընտանիքի մասին հայտնել է սոցիալական աշխատողը:

11%-ը նշել է, որ իր ընտանիքի մասին հայտնել է սոցիալական աշխատողը, իսկ 89%-ը՝ դիմել է անձամբ:



Սոցիալական աջակցության օրենքի համաձայն՝ կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված ընտանիքներ գտնելը և նրանց խնդիրների լուծման ուղղությամբ իրականացվող գործողությունները պետք է ավելի ընդգրկուն լինեն:

Հարց 10. Արդյոք սոցիալական աշխատողը տնայց է կատարել Ձեր տուն:

Սոցիալական նպաստից օգտվողների 100%-ը նշել է, որ սոցիալական աշխատողները կատարել են տնային այցելություններ:

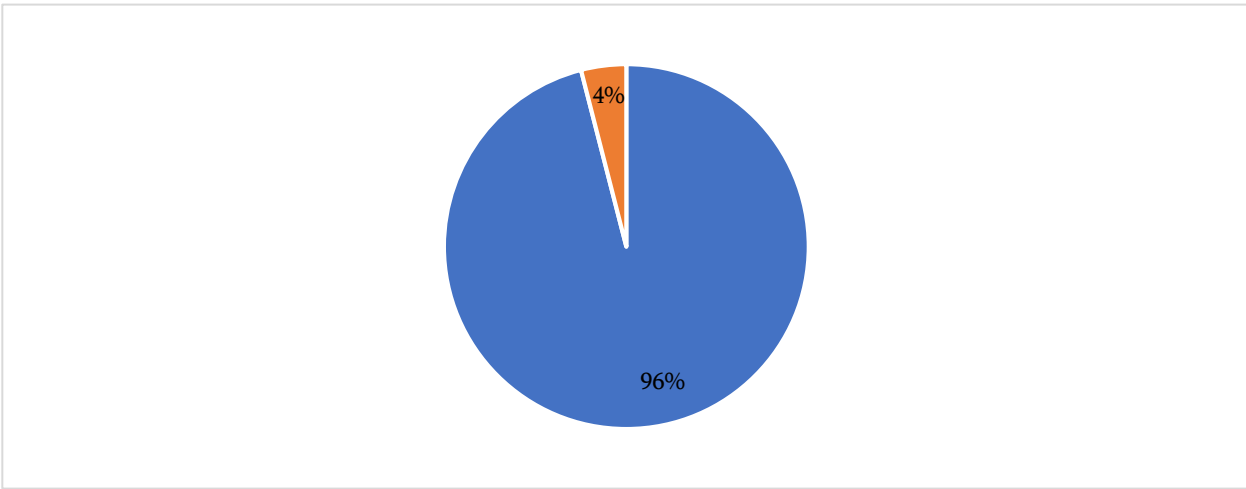
ՀՀ սոցիալական աջակցության օրենքը ներառում է տնային այցելությունների իրականացման վերաբերյալ դրույթներ: Այսպես, ՀՀ սոցիալական աջակցության օրենքի Հոդված 40-ում և Հոդված 42-ում նախատեսված են տնային այցելություններ իրականացնելու հետևյալ իրավասությունները՝ սոցիալական դեպք վարողը և սոցիալական սպասարկողն իրավունք ունեն կատարելու տնային այցելություններ սոցիալական աջակցություն նպատակով դիմած անձանց (ընտանիքների) սոցիալական և նյութական պայմանները ուսումնասիրելու նպատակով: Ինչպես նաև Հոդված 24-ը, որը վերաբերվում է ՏԻՄ-ի լիազորություններին. համայնքի ղեկավարն իր աշխատակազմի ուժերով կամ աջակցող ցանցի հետ համատեղ կազմակերպում է տնային այցելություններ և հնարավորինս լուծում տալիս տվյալ ընտանիքի կամ անձի սոցիալական խնդիրներին: Իսկ ըստ Հոդված 22-ի՝ սոցիալական աջակցության բնագավառում ՀՀ կառավարության կողմից լիազորված պետական կառավարման մարմինը սահմանում է տնային այցելություն կատարելու, սոցիալական դեպքի վարման, տեղական սոցիալական ծրագրերի մշակման մեթոդական ցուցումները: Մակայն հարցումները ցույց են տալիս, որ տնային այցելությունները լիարժեք չափով չեն իրականացվում, ինչը հանգեցնում է սոցիալական դեպքի վարման գործընթացի անարդյունավետությանը և կարիքավոր ընտանիքների կարիքների ոչ լիարժեք գնահատմանը, նաև անհատական ծրագրերի մշակման և իրականացման գործընթացի անկատարելիությանը:

Հարց 11. Երբևէ ընդդիմացել եք սոցիալական աշխատողի այցին Ձեր տուն:

Մույն հարցումների մասնակիցների 100%-ը նշել է, որ երբևէ չի խոչընդոտել սոցիալական աշխատողի տնային այցելություններին:

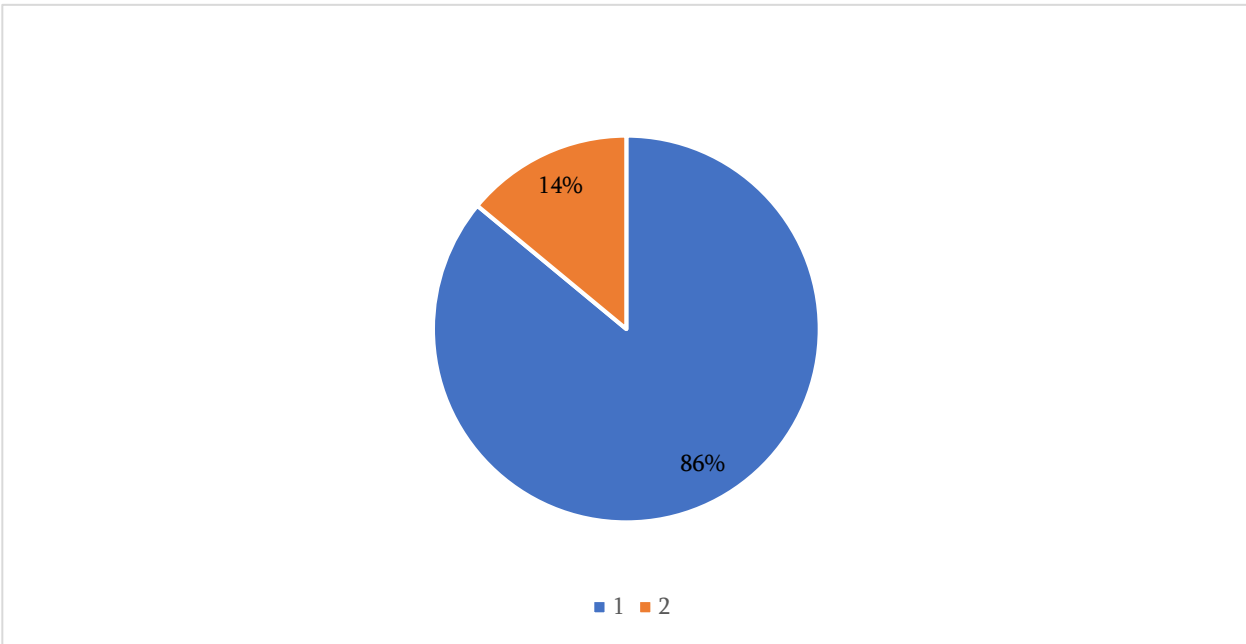
Հարց 12. Արդյոք տեղյակ եք, թե ինչ է անհատական զարգացման ծրագիրը/պլանը:

Սոցիալական անհատական ծրագիրը շատ կարևոր է արդյունավետ դեպքի վարման գործընթացն իրականացնելու և սոցիալական աջակցությունն ապահովելու համար: Ինչպես նախատեսվում է ՀՀ սոցիալական աջակցության օրենքով, սոցիալական դեպքի վարման արդյունքներով կազմվում է անհատական սոցիալական ծրագիր, որում ներառվում են սոցիալական աջակցություն ստացողի սոցիալական կարիքները, դրանց համարժեք սոցիալական ծառայությունների տեսակներն իրենց տրամադրման ժամկետով, ակնկալվող արդյունքով, ինչպես նաև սոցիալական դեպքի շարունակական հսկողության ժամանակացույցով: Մակայն ինչպես ցույց են տալիս հարցման արդյունքները, այդ ծրագրի վերաբերյալ տեղեկատվություն ունի հարցվածների 4%-ը, իսկ 96%-ը՝ տեղեկություն չունի:



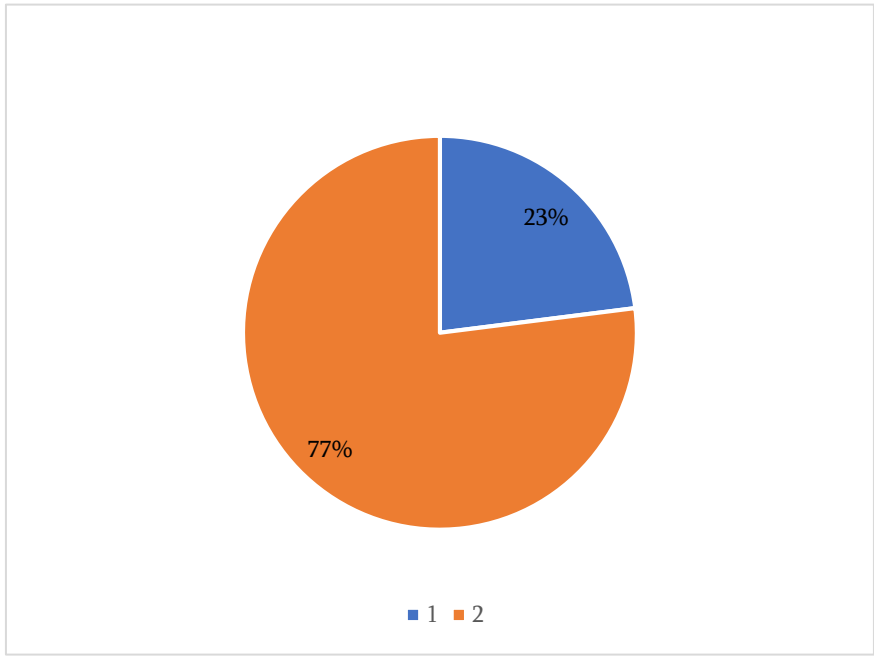
Հարց 13. Ովքե՞ր են ներգրավված Ձեր ընտանիքի անհատական զարգացման պլանի իրականացման գործողություններում:

Այս հարցին բացասական է պատասխանել հարցվածների 86%-ը, միայն 14%-ն է նշել անձանց, որոնք կարող են ներգրավված լինել անհատական ծրագրի իրականացման գործընթացներում:



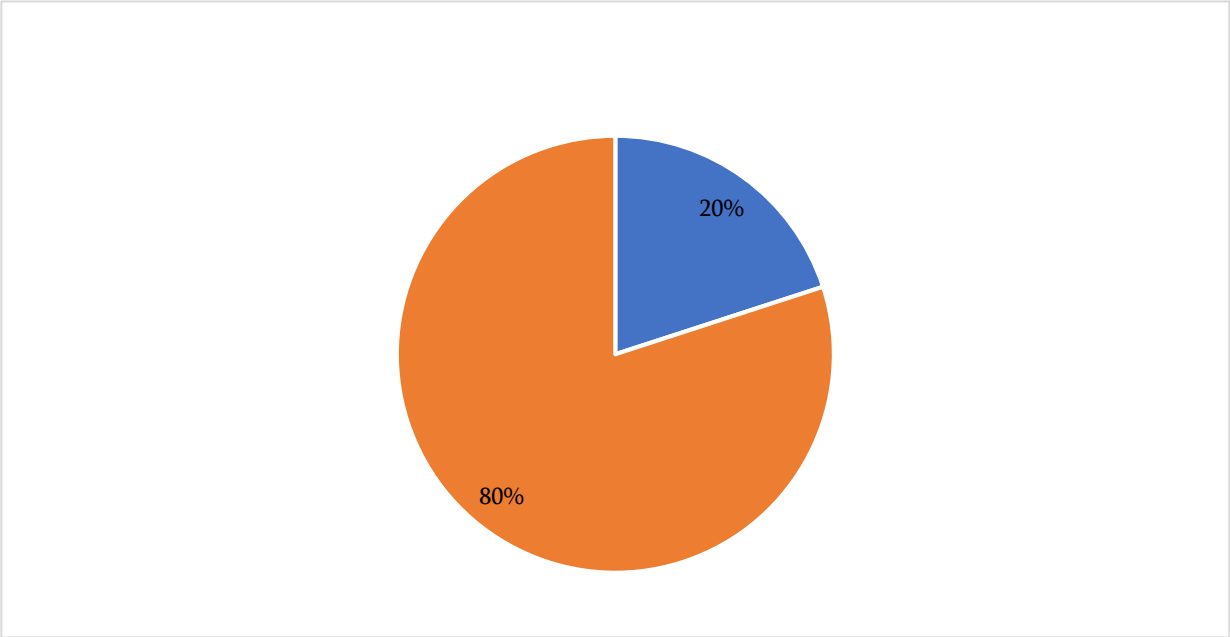
Հարց 14. Արդյոք կատարվել է կարիքների գնահատում և Ձեր խնդիրը հայտնվել է ՄԱՏԳ-ի, ՏԻՄ-ի կամ մարզպետարանի ուշադրության կենտրոնում:

Հարցման մասնակիցների 23%-ը նշել է, որ իր խնդրի բացահայտման գործում կարիքի գնահատում է իրականացվել, սակայն 77%-ի մոտ կարիքի գնահատում չի իրականացվել: Կարիքի գնահատումը մեծ նշանակություն ունի ինչպես անհատական ծրագրերի մշակման և ընտանիքների իրավունքների պաշտպանության, այնպես էլ ընդհանուր սոցիալական քաղաքականության մշակման և կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու կանխարգելմանը և կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնվելու պատճառների վերացմանն ուղղված սոցիալական աջակցության ծրագրերի ու քաղաքականությունների մշակման և իրականացման գործում:



Հարց 15. Ի՞նչ գործողություններ են իրականացվել Ձեր խնդրի լուծման համար:

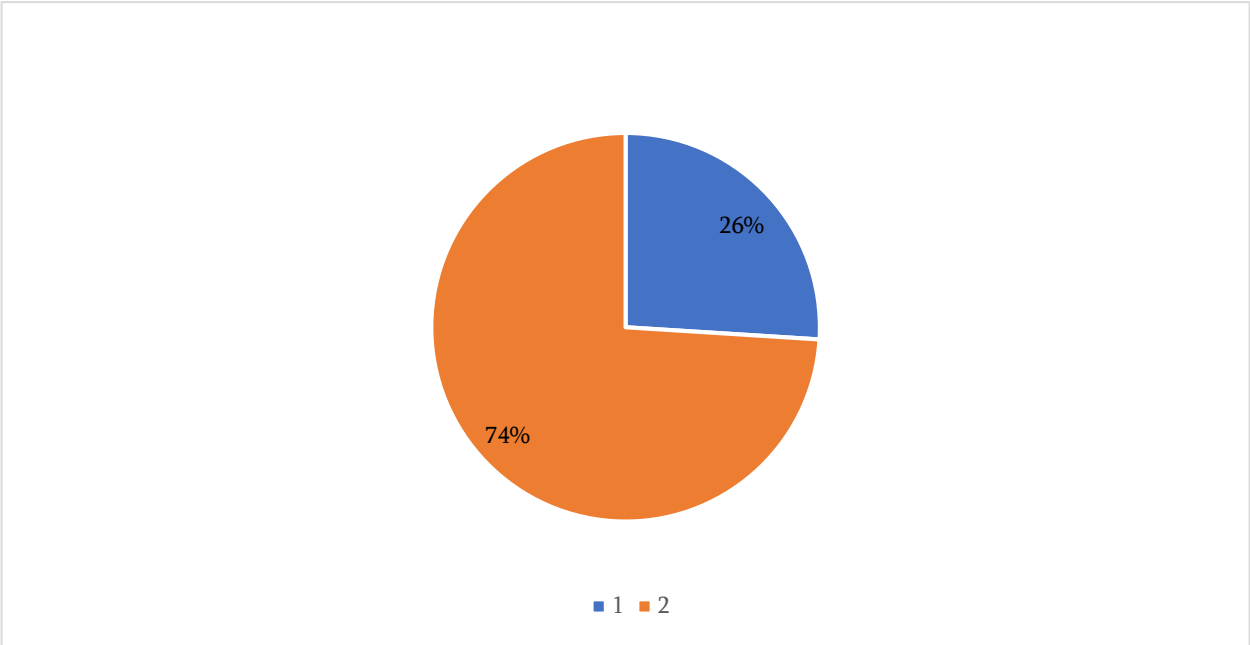
Այս հարցին պատասխանողների 20%-ը նշել է, որ իր խնդիրը չի լուծվել, իսկ մյուս մասը, որը կազմում է 80%, որպես իր խնդրի լուծում՝ նշել է նպաստի կամ դրամական միջոցի միանգամյա ստացումը:



Փաստաթղթային գնահատում անցնողներին հիմնականում տրամադրվել կամ մերժվել է նպաստի ստացումը: Հարցման մասնակիցներից ոչ մեկը չի նշել, թե արդյոք կատարվել է դեպքի վարում և/կամ անհատական ծրագրերի մշակում:

Հարց 16. Խնդրում եմ նշել, թե ինչպիսի պատասխան եք ստացել կառույցների կողմից:

Պատասխան նշած մասնակիցների 26%-ը բացասական պատասխան է ստացել իր խնդրի լուծման վերաբերյալ, մյուս 74%-ը նշել է, որ իր խնդիրը լուծել է ՄԱՏԳ-ն՝ տրամադրելով նպաստ կամ 3-ամսյա ֆինանսական հատուցում, եթե նպաստառու չեն: Սոցիալական նպաստ չստացողները նշել են, որ ՏԻՄ-ի կողմից ստացել են միանգամյա ֆիքսված գումար՝ տասը հազար դրամ:



ՏԻՄ լիազորությունների շրջանակում իրականացվող գործողությունների վերլուծություն

Ծրագրի շրջանակներում հարցում է իրականացվել ՏԻՄ-ի/Դվինի համայնքապետարանի պատասխանատու քարտուղարին: Նպատակն է՝ վեր հանել համայնքում սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար իրականացված սոցիալական ծառայությունների տրամադրումը՝ ըստ լիազորությունների:

Հարցման արդյունքում պարզվեց.

1. Համայնքում որպես սոցիալապես անապահով ընտանիք հաշվառված են 100-ը, որոնցից 84-ը պետության կողմից սոցիալական նպաստ են ստանում:
2. Համայնքի սոցիալական աջակցության ծրագրի շրջանակներում
 - 2.1. 20 ընտանիքի, որոնք իրենք են գրավոր դիմել համայնքապետին, ստացել են միանգամյա դրամական օգնություն՝ 10 000 (տասը հազար) դրամ,
 - 2.2. 30 ընտանիքի Ամանորի կապակցությամբ տրամադրվել է սննդամթերք,
 - 2.3. 16 ընտանիքի, որոնք համայնքապետարանում հաշվառված են որպես սոցիալական աջակցության կարիք ունեցողներ, տրամադրվել է սնունդ և հիգիենայի պարագաներ՝ COVID 19-ի հետևանքները մեղմացնելու ծրագրի շրջանակներում,
 - 2.4. Համայնքապետարանի և Մարզպետարանի առողջապահության և սոցիալական ապահովության վարչության համագործակցության արդյունքում համայնքից մեկ անձի տրամադրվել է վիրահատության համար անվճար բժշկական ծառայություն,
 - 2.5. 3 դպրոցահասակ երեխայի գումար է փոխանցվել տարբեր հանրապետական մրցույթներում մասնակցելու համար,
 - 2.6. Պետական աջակցության ծրագրերից օգտվել է 2 սոցիալապես անապահով ընտանիք՝ մեկին կաթնատու կով է տրամադրվել, մյուսի համար կեցության պայմանների բարելավում է իրականացվել:

Հարցման վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ ՏԻՄ-ի կողմից լիազորությունների շրջանակում իրականացվող գործողությունները բավարար չեն շոշափելի արդյունքներ ապահովելու համար, որ կարիքավոր ընտանիքների խնդիրների ուղղությամբ իրականացվող ուսումնասիրությունը և աջակցությունը համակարգված բնույթ չի կրում, չկան մշակված համայնքային ծրագրեր, գործողությունները տարերային բնույթ են կրում, չհայտնաբերվեց աջակցող ցանցի գոյությունը և մասնակցությունը գործընթացներին:

ԴՎԻՆ համայնքը սպասարկող ՄԱՏԳ սոցիալական աշխատողի լիազորությունների շրջանակում իրականացվող գործողությունների վերլուծություն

Ծրագրի շրջանակներում հարցում է իրականացվել ԴՎԻՆ համայնքը սպասարկող ՄԱՏԳ (Սոցիալական աջակցության տեղական գործակալություն) սոցիալական աշխատողին՝ աջակցության կարիք ունեցող ընտանիքների համար ՄԱՏԳ լիազորություններից բխող սոցիալական ծառայությունների տրամադրման վերաբերյալ: ՄԱՏԳ-ի գործունեության, ծառայությունների մատուցման ուղղությամբ իրականացված հարցման վերլուծությունը ցույց տվեց, որ կարիքավոր ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ գործունեության և նրանց խնդիրների վերհանման ուղղությամբ գործընթացն անբավարար է և այստեղ առկա են հետևյալ պատճառները՝

- 1) ՄԱՏԳ աշխատակիցն իրականացված տնայցերի արդյունքում գնահատում է ընտանիքների սոցիալական կարիքները, սակայն վերջիններիս հետ հետագա աշխատանքը սահմանափակվում է նպաստի տրամադրմամբ: Այսինքն՝ իրականացնելով նպաստի տրամադրման գործառույթները՝ ՄԱՏԳ աշխատակիցները չեն կարողանում զբաղվել դեպքի վարման գործընթացով: Տնայցերի ժամանակ սահմանափակվում են կարիքի գնահատմամբ, սակայն խնդիրների լուծման և զարգացման ծրագրերի պլանավորում չեն իրականացնում և ընտանիքի հետ աշխատանքը սահմանափակվում է նորից միայն նպաստի տրամադրմամբ:
- 2) ՄԱՏԳ աշխատակիցները չեն մասնակցում տարածքային մարմնի՝ Արարատի մարզպետարանի առողջապահության և սոցիալական ապահովության վարչության ծրագրերի մշակմանը, իրենց մասնակցությունը սահմանափակվում է միայն տեղեկատվության տրամադրմամբ:
- 3) ՄԱՏԳ-ը պարտավոր է աջակցել դիմողի՝ բժշկական օգնություն և սպասարկում ստանալու իրավունքների իրականացմանը, կառույցը հանդես է գալիս սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանությամբ՝ իրեն դիմելու դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ: Այս ուղղությամբ ՄԱՏԳ-ները պասիվ են և շատ քիչ դեպքերում են իրականացնում սոցիալական աջակցություն ստացողի օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանության գործողություններ: Այս ուղղությամբ առկա է սեփական նախաձեռնության պասիվություն:

Եզրակացություն

«Արարատի մարզի Դվինի համայնքապետարանի կողմից սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ գործունեության հետազոտություն» ծրագրի շրջանակներում վեր հանված հիմնախնդիրները նպատակ ունեն բարելավել ընդհանուր գործընթացը և սոցիալական աջակցության քաղաքականության վերաբերյալ առաջարկներ մշակել: Շահառուների օրինական շահերի և իրավունքների պաշտպանության գործընթացը պետք է իրականացնել սոցիալական ծառայությունների համալիր և ամբողջական տրամադրման ընդգրկուն գործողությունների լայն շրջանակի ապահովման միջոցով, այն է՝

- 1) սոցիալական աջակցության անհրաժեշտություն առաջացնող գործոնների, դրանց փոխկապակցվածության և պատճառահետևանքային կապերի բացահայտումը, բացասական ազդեցության չեզոքացումը,
- 2) կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի կամ ընտանիքի օրինական շահերի պաշտպանությունը և նման իրավիճակում նրանց հայտնվելու կանխարգելումը,
- 3) սոցիալական ծառայությունների մատչելիության և կողմնորոշման բարձրացումը դեպի սոցիալական աջակցություն ստացողները, դրանց որակի բարելավումը, սոցիալական համախմբվածության ամրապնդումը՝ խոցելի խմբերի սոցիալական մեկուսացվածությունը նվազեցնելով,
- 4) ռեսուրսների արդյունավետ ներգրավմամբ և օգտագործմամբ սոցիալական ծառայությունների տրամադրումը,
- 5) արտակարգ իրավիճակներում, ինչպես նաև անհետաձգելի լուծում պահանջող՝ կյանքին և առողջությանը վտանգ սպառնացող, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված սոցիալական աջակցություն ստացողի խնդիրներին արագ արձագանքման, ինչպես նաև սոցիալական ծառայությունների անհապաղ տրամադրման հնարավորությունների ստեղծումը,
- 6) աղքատ, սոցիալապես անապահով, ինչպես նաև մեկուսացված խմբերի տնտեսական և սոցիալական խոցելիության նվազեցումը,
- 7) սոցիալական ոլորտում սոցիալական աշխատանքի դերի ու նշանակության բարձրացումը, վստահության մթնոլորտի ձևավորումը,
- 8) համագործակցության հիմնական սկզբունքներն են համակառավարումը, հավասար պատասխանատվությունը, թափանցիկության ապահովումը և ժողովրդավարությունը,
- 9) աջակցող ցանցի մասնակիցներից՝ իրենց հնարավորությունների շրջանակում անհապաղ աջակցության

ակնկալումը,

- 10) սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի բարելավման նպատակով առաջարկությունների ներկայացումը,
- 11) աջակցող ցանցի մասնակիցներին՝ անհատական սոցիալական ծառայությունների տրամադրման գործընթացի հայեցողական լիազորությունների շրջանակներում որոշումների կայացման համար առաջարկությունների ներկայացումը:

Այս առումով առավել արդյունավետ կլինի օգտագործել տարբեր մեթոդներ՝ նախ բացահայտելու կարիք ունեցողներին, այնուհետև օգտագործել ինֆորմացիայի տարածման տարբեր մեթոդներ, ուղիներ և ձևեր՝ դիտարկելով նաև տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հնարավորությունները:

Առաջարկություններ

Հիմք ընդունելով վերևում նշված եզրակացության դրույթները՝ Դվինի ՏԻՄ- համայնքապետարանին առաջարկվում է՝

- 1) Ձարգացնել ՍԱՏԳ-ՏԻՄ համագործակցությունը, կարգավորել աշխատանքների համակարգումը և փոխօգնությունը: Այս կառույցների համագործակցությունը կարևոր է թիրախի խմբերի բացահայտման գործում, թիրախի խմբերի վերաբերյալ տվյալների համատեղ ճշտման և տվյալների փոխանակումն ապահովելու գործուն մեխանիզմների մշակման համար՝ ինչպիսին կարող է լինել նաև ՏԻՄ և ՍԱՏԳ էլեկտրոնային կապի ակտիվացումը :
- 2) Առաջարկել ՏԻՄ-ին տարեկան սոցիալական քաղաքականություն մշակել ՍԱՏԳ սոցիալական աշխատակցի հետ համատեղ՝ հավաքագրված տվյալների, վիճակագրական վերլուծությունների, բացահայտված կարիքների հիման վրա: Համայնքի տարեկան սոցիալական քաղաքականությունը կարող է մշակվել տարեկան բյուջեի մշակման ընթացքում և հաշվի առնելով համայնքի բյուջեի հնարավորությունները՝ համայնքային բյուջեից համապատասխան հատկացումներ անել: Տարեկան սոցիալական քաղաքականությունը պետք է ներառի նպատակներ, խնդիրներ և ռազմավարական մոտեցումներ, թե ինչ է իրականացվելու՝ սոցիալական խնդիրները մեղմելու, համայնքի սոցիալական խնդիրների առավել առաջնահերթ ուղղությունները, տարեկան միջոցառումները, գործողությունները և ծրագրերն իրականացնելու համար:
- 3) Ստեղծել սոցիալական աջակցության խնդիրների լուծման հիմնադրամ, որը կլինի վստահելի հանրության, մասնավոր հատվածի, դոնորների համար: Իրականացնել դրամահավաք՝ կյանքի դժվարին իրավիճակում գտնվող ընտանիքների խնդիրների լուծման համար: Հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհուրդը կընտրվի ՔՀԿ, պետական և մասնավոր հատվածից:
- 4) Հիմնադրամը թափանցիկ մեթոդներով կիրականացնի հատկացումներ առաջնահերթ խնդիրների լուծման համար՝ ապահովելով իրենց խնդիրների քննարկման, որոշումների կայացման գործընթացում նաև շահառուների մասնակցությունը:
- 5) Համայնքի ղեկավարն իր աշխատակազմի ուժերով և ստեղծված աջակցող ցանցի հետ համատեղ պետք է կազմակերպի տնային այցելություններ՝ վեր հանելու և հնարավորինս օպերատիվ աջակցելու դժվարին կացության մեջ գտնվող անձին կամ ընտանիքին:
- 6) Համայնքային մակարդակում իրականացնել սոցիալական ոլորտի վիճակագրություն, տվյալների վերլուծություն և ծրագրերի ազդեցության վերլուծություններ:
- 7) Համայնքային ծրագրերի մշակմանը, իրականացմանը և դրանց ազդեցության գնահատման գործընթացում անհրաժեշտ է բոլոր շահագրգիռ կողմերի մասնակցությունը՝ համապատասխան մարդկային և նյութական ռեսուրսների ներդրմամբ, ինչը մեծ ազդեցություն կարող է թողնել համայնքներում սոցիալական իրավիճակի բարելավման գործում:

Բառարան

Սոցիալական աշխատանք, մարդու անհատական սոցիալական խնդիրների լուծման նպատակով հոգեբանական և մանկավարժական մեթոդների ու եղանակների կիրառման միջոցով իրականացվող մասնագիտական գործունեություն, որն ուղղված է կյանքի դժվարին իրավիճակը հաղթահարելուն՝ մարդուն, ընտանիքին, անձանց խմբին անհատական օգնություն ցուցաբերելով:

Սոցիալական աշխատող, «սոցիալական աշխատանքի» բարձրագույն մասնագիտական կրթություն ունեցող և սոցիալական աշխատողի մասնագիտական գործունեություն իրականացնող քաղաքացի:

Սոցիալական ծառայություններ, ՀՀ օրենսդրությամբ համապատասխան իրականացվող միջոցառումներ՝ ուղղված անձի (ընտանիքի կամ սոցիալական այլ խմբի) սոցիալ-տնտեսական, սոցիալ-հոգեբանական, սոցիալ-մանկավարժական, սոցիալ-բժշկական, սոցիալ-աշխատանքային, սոցիալ-իրավական կարիքների կամ դրանցից ցանկացածի բավարարմանը:

Սոցիալական աջակցություն, կյանքի դժվարին իրավիճակը կանխարգելելու կամ հաղթահարելու նպատակով անձին (ընտանիքին, սոցիալական այլ խմբին) ՀՀ օրենքով սահմանված մեկ կամ մի քանի սոցիալական ծառայությունների տրամադրումը Հայաստանի Հանրապետության և (կամ) համայնքի կողմից:

Սոցիալական նպաստ, դրամական օգնություն, որը տրվում է ընտանիքի սոցիալական գնահատման համակարգում հաշվառված, մինչև 18 տարեկան անդամ չունեցող այն ընտանիքին, որի անապահովության միավորը բարձր է ՀՀ կառավարության կողմից տվյալ տարվա համար սահմանված սոցիալական նպաստի իրավունք տվող սահմանային միավորից:

Սոցիալական ռիսկ, աշխատանքից եկամտի տեսքով ապրուստի հիմնական աղբյուրի կորուստը, ինչպես նաև ընտանիքի հաշմանդամ անդամների պահպանման լրացուցիչ ծախսերի առկայությունը: Արդյունքում նվազում է ընտանիքի կենսամակարդակը, առաջանում է նյութական անապահովություն:

Տնայց, սոցիալական աշխատողի կողմից տնային այցելությունների իրականացումը կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի (ընտանիքի) մոտ տարբեր սոցիալական կարիքների օբյեկտիվ իրավիճակի գնահատման նպատակով:

Աբստրակտ

«Արարատի մարզի Դվինի համայնքապետարանի կողմից սոցիալապես անապահով ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ գործունեության հետազոտություն» ծրագրի շրջանակներում իրականացվել է Դվին համայնքի աջակցության կարիք ունեցող ընտանիքների համար սոցիալական ծառայությունների հասանելիության և մատչելիության վերաբերյալ լիազոր մարմինների կողմից իրականացվող գործունեության հետազոտություն և վերլուծություն: Հետազոտության ընթացքում վեր են հանվել լիազոր մարմինների կողմից իրականացվող ծառայությունների մատուցման գործընթացի առկա խնդիրները և ներկայացվել են համապատասխան առաջարկություններ գործընթացը բարելավելու ուղղությամբ: Իրավիճակը վերլուծելու արդյունքում եզրակացվել է, որ պետք է օգտագործվեն տարբեր մեթոդներ՝ նախ բացահայտելու կարիք ունեցողներին, այնուհետև օգտագործել ինֆորմացիայի տարածման տարբեր մեթոդներ, ուղիներ և ձևեր՝ դիտարկելով նաև տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հնարավորությունները: Լիազոր մարմինների համագործակցության հիմնական սկզբունքներ պետք է հանդիսանան համակառավարումը, հավասար պատասխանատվությունը, թափանցիկության ապահովումը և ժողովրդավարությունը: Անհրաժեշտ է կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված անձի կամ ընտանիքի օրինական շահերի պաշտպանությունը և նման իրավիճակում նրանց հայտնվելու կանխարգելումը: Շատ կարևոր է սոցիալական ծառայությունների մատչելիության և նրանցից օգտվելու կողմնորոշման բարձրացումը դեպի սոցիալական աջակցություն ստացողները, այդ ծառայությունների որակի բարելավումը, սոցիալական համախմբվածության ամրապնդումը՝ նվազեցնելով խոցելի խմբերի սոցիալական մեկուսացվածությունը: Արագ արձագանքում է պետք իրականացնել արտակարգ իրավիճակներում, ինչպես նաև անհետաձգելի լուծում պահանջող՝ կյանքին և առողջությանը վտանգ սպառնացող, կյանքի դժվարին իրավիճակում հայտնված սոցիալական աջակցություն ստացողի խնդիրներին, ինչպես նաև սոցիալական ծառայությունները անհապաղ տրամադրելուն:

Կարևորագույն խնդիր է սոցիալական ոլորտում սոցիալական աշխատանքի դերի ու նշանակության բարձրացումը նաև վստահության մթնոլորտի ձևավորումը:

Բանալի բառեր. սոցիալական ծառայություն, սոցիալական ռիսկեր, սոցիալական աջակցություն, նպաստ, տնայց, սոցիալական աշխատող

Abstract

Within the framework of the "Research on access and availability of social services for socially disadvantaged families provided by Dvin Municipality of Ararat Marz", a research and analysis of activities carried out by authorized bodies on access and accessibility of social services for families in need of support in Dvin was carried out. During the research, the existing problems of the service provision process implemented by the authorized bodies were highlighted and relevant recommendations were presented to improve the process. As a result of analyzing the situation, it was concluded that different methods should be used to first identify those in need, and then use different methods, ways and forms of information dissemination, also considering the possibilities of information technology. Co-management, equal responsibility, ensuring transparency and democracy should be the main principles of cooperation between authorized bodies. It is necessary to protect the legal interests of a person or family in a difficult life situation and prevent them from getting into such a situation. It is very important to increase the accessibility of social services and the orientation of using them to the recipients of social assistance, to improve the quality of these services, to strengthen social cohesion by reducing the social isolation of vulnerable groups. A quick response should be

implemented in emergency situations, as well as to the problems of the recipient of social assistance who is in a difficult life situation, requiring an urgent solution, threatening life and health, as well as providing social services immediately.

Increasing the role and significance of social work in the social sphere, as well as creating an atmosphere of trust, is an important issue.

Keywords: social service, social risks, social assistance, allowance, home visits, social worker

