



ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ

CENTRE FOR POLICY STUDIES



Ministry of Foreign Affairs
Republic of Korea

Վիկտորյա Մելքոնյան

Victoria Melkonyan

Էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի
արդյունավետ գործարկումը՝ պետություն-
քաղաքացի երկխոսության կայացման հիմքում

Implementation of an operational e-government system
as the basis of meaningful communication between the
state and the citizens

Ծրագիրն իրականացվել է գործընկերների մասնակցությամբ.

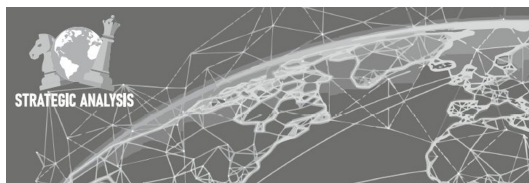
«Res Publica» հիմնադրամ (Լեհաստան)

Բուդապեշտի հանրային քաղաքականության վերլուծությունների
ինստիտուտ (Հունգարիա)

Քաղաքականության և հասարակության ինստիտուտ (Չեխիա)

«Ռազմավարական վերլուծություն» կենտրոն (Սլովակիա)

respublica
THOUGHT PROVOKING



The project was implemented in cooperation with

Institute for Politics and Society (Czech Republic)

Budapest Institute for Policy Analysis (Hungary)

Res Publica Foundation (Poland)

Strategic Analysis Think Tank (Slovakia)

Սույն հրապարակումը լույս է տեսնում Քաղաքականության հետազոտական կենտրոնի կողմից Միջազգային Վիշեգրադյան հիմնադրամի և Կորեայի Հանրապետության ԱԳՆ-ի օժանդակությամբ իրականացված «Վիշեգրադյան քառյակի փորձի կիրառումը Հայաստանում խորացված բարեփոխումների համար» ծրագրի շրջանակում:

Ծրագիրը ֆինանսավորվում է Լեհաստանի, Հունգարիայի, Չեխիայի և Սլովակիայի կառավարությունների կողմից՝ Միջազգային Վիշեգրադյան հիմնադրամի միջոցով, որի նպատակը Կենտրոնական Եվրոպայում հարատև տարածաշրջանային համագործակցության առաջխաղացումն է:

This paper is published within the framework of the *Further Support for Reforms in Armenia with Visegrad Four's Know-how* project funded by the International Visegrad Fund and the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Korea.

The project is co-financed by the Governments of Czechia, Hungary, Poland and Slovakia through Visegrad Grants from International Visegrad Fund. The mission of the fund is to advance ideas for sustainable regional cooperation in Central Europe.

Grant #22220233

Լրացուցիչ մանրամասներ առկա են <https://centreforpolycystudies.org/pr6.html> Էջում
Additional information: <https://centreforpolycystudies.org/en-pr6.html>

Հոդվածաշարի խմբագիր՝ **Արմեն Գրիգորյան**
Series editor: **Armen Grigoryan**

© Քաղաքականության հետազոտական կենտրոն / Centre for Policy Studies
© Միջազգային Վիշեգրադյան հիմնադրամ / International Visegrad Fund

Երևան 2023
Yerevan, 2023

Վիկտորյա Մելքոնյան

Էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի արդյունավետ գործարկումը՝ պետություն-քաղաքացի երկխոսության կայացման հիմքում

Թվային տեխնոլոգիաների զարգացմամբ հաղորդակցությունը ենթարկվել է լրջագույն որակական փոփոխությունների, որոնք առնչվում են ոչ միայն քաղաքացիների միջև երկխոսությանը, այլև նրանց և պետական ինստիտուտների միջև ձևավորվող հարաբերություններին: Արդյունավետ երկխոսության հաստատումը և հաղորդակցության կազմակերպումը նամանավանդ կարևոր է ժողովրդավարական ինստիտուտների կայացման և կայուն զարգացման տեսանկյունից, քանի որ այն նպաստում է իշխանության լեգիտիմության ամրապնդմանը, մարդու իրավունքների պաշտպանությանը, քաղաքացիական մասնակցության երաշխավորմանը և այլն:

Պետություն-քաղաքացի ժամանակակից հաղորդակցության կայացման կարևորագույն գործոն է քաղաքացիներին պետության կողմից մատուցվող հանրային ծառայությունների բարձր որակի ապահովումը և անխափան աշխատանքը: Դրան ուղղակիորեն առնչվում են պետական կառավարման ապարատի թվայնացմանն ու ավտոմատացմանը նպատակաուղղված պետական ծրագրերը:

Քաղաքականության հետազոտական կենտրոնի կողմից Միջազգային Վիշեգրադյան հիմնադրամի օժանդակությամբ իրականացված նախորդ ծրագրի շրջանակում կատարված հետազոտությունում համապարփակ անդրադարձ էր կատարվել Հայաստանում տեղեկատվական հասարակության ձևավորման կարևորությանը և դրանում կարևորագույն դերակատարում ունեցող Էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի ներդրմանը՝ հիմնվելով Շվեդիայի և Լեհաստանի լավագույն փորձի վրա:¹ Ներկա աշխատանքն անդրադառնում է թվայնացման ազգային օրակարգին՝ այն համեմատելով Վիշեգրադյան քառյակի երկրների վարած քաղաքականության հետ, ինչպես նաև անդրադառնում է հաղորդակցության համար տեղեկատվական հոսքերի կազմակերպման կարևորությանը և պետություն-քաղաքացի հաղորդակցության ապահովման համատեքստում Հայաստանում հանրային երկու ծառայությունների թվայնացմանը՝ տրվող հնարավորությունների և առկա բացթողումների վերլուծության միջոցով:

ՀՀ թվայնացման ազգային օրակարգը. միջազգային փորձի համեմատական վերլուծություն

2020 թ. փետրվարի 5-ին փոխվարչապետ Տիգրան Ավինյանի գլխավորությամբ տեղի ունեցած Թվայնացման խորհրդի անդրանիկ նիստում ներկայացվեցին խորհրդի ձևավորման նպատակներն ու առաքելությունը և բարձրաձայնվեցին խնդիրներ,

¹ Վ. Մելքոնյան, «Տեղեկատվական հասարակության ձևավորումը և Էլեկտրոնային կառավարման արդյունավետ գործարկումը՝ Հայաստանում մասնակցային ժողովրդավարության զարգացման գրավական»: ՔՀԿ, 2021 թ., https://centreforpolycystudies.org/gallery/ITdevelopment_V4.pdf:

որոնք միտված են տեխնոլոգիապես զարգացած և նորարարական լուծումներով հարուստ երկրի ձևավորմանը:

Մասնավորապես, խոսքը վերաբերում էր գործառույթների ծախսատարության գնահատմանը և ծախսերի նվազեցմանն ուղղված բարեփոխումների իրականացմանը, պետական տեղեկատվական համակարգի փոխգործելիության և համաժամանակեցման ապահովմանը «մեկ կանգառ, մեկ պատուհան» ու «միայն մեկ անգամ» սկզբունքով, ինչը հնարավորություն կտար քաղաքացուց որևէ տվյալ պահանջել ընդամենը մեկ անգամ, տնտեսության թվայնացման և թվային տնտեսության զարգացման համար բարենպաստ միջավայր կստեղծեր և կբարելավեր թվայնացման ընթացքում տեղեկատվական անվտանգությունը, կիրքեռանվտանգությունը և անձնական տվյալների պաշտպանությունը:²

Հանդիպման ընթացքում բարձրաձայնված խնդիրները թվայնացման գործընթացին ուղղակիորեն առնչվող խնդրահարույց հարցերի մի մասն են միայն: Նախ, կարևոր է արձանագրել, որ թվայնացման հաջողության հիմքում ընկած է պետության կողմից ձեռնարկված քայլերին քաղաքացիների, այլ խոսքերով՝ հասարակության համապատասխան արձագանքը: Էլեկտրոնային կառավարմանը քաղաքացիների ուղղակի մասնակցությունը ոչ մի կերպ չի կարող լինել պարտադրված: Այն պետք է լինի քայլերի տրամաբանական և արդարացված հաջորդականությամբ և պետք է ամբողջությամբ ներառի դրա մասը դառնալու մարդկային կամքն ու պատրաստակամությունը: Այսինքն, թվային ծառայություններին արհեստական և թոփաքային անցումը չի կարող արդյունավետ լինել, քանի որ մարդկանց համար չի կարող լիարժեքորեն բացահայտել թվայնացման կարևորությունը, անհրաժեշտությունը և օգտակարությունը:

Թվայնացման ամբողջական ներդրմանը պետք է նաև նախորդի մարդկանց շրջանում դրան առնչվող գիտելիքների և հմտությունների զարգացումը և կանոնավոր նորացումը: Եթե առավել խորն անդրադառնանք գործընթացին, ապա կնկատենք, որ ոլորտին առնչվող գիտելիքն ու հմտությունները գործընթացի երկրորդ փուլի արդյունքն են, և դրա ընթացքն առավելապես կանխորոշվում է նախապես ստացված բազմակողմանի տեղեկատվությամբ: Յուրաքանչյուր անցում պետք է մեկնարկի ուղղորդված տեղեկատվական արշավով, որն իր էությամբ նաև լսարանին հոգեբանորեն նախապատրաստող գործիք է:

Մարդիկ պետք է հստակ գիտակցեն, որ թվայնացումը ոչ թե մարդկային ներուժն ու կապիտալը թվային գործիքներով փոխարինելն է, այլ նորագույն և առաջադեմ գործիքակազմի և մարդու բալանսավորված փոխգոյության միջավայրի ստեղծումը՝ ի շահ կյանքի որակի բարելավման և, որն ամենակարևորն է, ստացած գիտելիքի և տեղեկացվածության մակարդակով թվայնացման շարունակական գործընթացը վերահսկելու և իրեն ծառայեցնելու ունակ հասարակության ձևավորումը:

Չեխիայի Հանրապետության որդեգրած քաղաքականությունը լավագույնս կարող է ներկայացնել թվայնացումը՝ որպես հաջողված ու կենսունակ գործընթաց: Չեխիան հանրային ծառայությունների ոլորտում թվային տեխնոլոգիաներն օգտագործում է դեռ 1990-ականներից, իսկ մինչև 2025 թ. նախատեսում է անցնել հանրային ծառայությունների ամբողջական թվայնացման: Նրա թվայնացման քաղաքականությունը կառուցվում է վեց հիմնական նպատակների վրա.

- Կապ (5G հասանելիություն ամենուր),
- բազային թվային հմտություններ (ներառելով բնակչության առնվազն 80%-ը),

² <https://www.gov.am/am/news/item/14082/>

- հիմնարար հանրային ծառայությունների լիարժեք առցանց աշխատանք,
- Էլեկտրոնային առողջապահություն (բժշկական տվյալների 100% հասանելիություն),
- տեղեկատվության և հաղորդակցության տեխնոլոգիաների մասնագետների պատրաստում,
- արհեստական բանականության օգտագործում (Tech Up-Take):³

Սրանք այն հիմնական կետերն են, որոնք Չեխիայի կառավարությունը դիտարկում է առանցքային՝ թվայնացման գործընթացում հաջողության հասնելու համար: Սույն քաղաքականությունը ենթադրում է բազմակողմ և համապարփակ մոտեցում գործընթացին, որտեղ յուրաքանչյուր ուղղություն կարևորվում է հավասարապես և մեկի հաջող գործառնումը Էական է մյուսի համար ևս:

Հունգարական Նույնականացման կենտրոնական գործակալը (KAÜ) նույնականացման համապարփակ ծառայություն է, որն օգտատերերին ու տարբեր կառույցներին առաջարկում է բազմազան Էլեկտրոնային ծառայություններ, ինչպես նաև կառավարության կողմից հաստատված անձնական նույնականացում ստանալու հնարավորություն:⁴ Այդպիսի նույնականացման առկայությունը հնարավորություն է տալիս Էլեկտրոնային եղանակով՝ հանրային ծառայությունների magyarorszag.hu Էլեկտրոնային հարթակի միջոցով դիմել նույնականացման փաստաթղթեր, վարորդական վկայականներ, ցանկացած տեսակի տեղեկանքներ և այլ փաստաթղթեր ստանալու, կրթական, ֆինանսական, առողջապահական, բնապահպանական, գյուղատնտեսական, ինչպես նաև ունեցվածքի և սեփականության, կենսաթոշակային, քաղաքացիության հայցման և տարատեսակ այլ ծառայությունների համար:⁵ Ծառայությունը նաև թույլ է տալիս դիմել նույնականացման վերահաստատման համար՝ հիմնվելով այն տեղեկատվության վրա, որը նախորդիվ ապահովվել է օգտատիրոջ կողմից:

Սլովակիայում ևս առկա է նմանօրինակ միասնական թվային հարթակ: Քաղաքացիների և գործարարների համար ստեղծված slovensko.sk Կենտրոնական հանրային ադմինիստրատիվ պորտալը ապահովում է տեղեկատվական աղբյուրների և հանրային ծառայությունների հասանելիություն: Տեղեկատվությունը ներառում է Էլեկտրոնային և ֆիզիկական գործընթացների մասին խորհրդատվություն, տերմինների սահմանումներ և ուղղորդում: Հարթակի նպատակն է քաջալերել մարդկանց օգտվելու Էլեկտրոնային գործիքներից, որոնք ներկայացվում են պարզ և հասանելի տեսքով: Հատկանշական է, որ հարթակն օգտատերերին թույլ է տալիս անհրաժեշտ ծառայությունները փնտրել առնվազն չորս ձևերով՝ Էլեկտրոնային ծառայության, կառույցի կամ գրասենյակի անունների, իրավիճակի նկարագրման և տեղանքի նշման միջոցներով:⁶

Փաստորեն, վերոնշյալ օրինակները ներկայացնում են, թե որքան արդյունավետ և նպատակային կարող են լինել հանրային ծառայությունները մեկ միասնական հարթակում միավորող Էլեկտրոնային գործիքները և թվային ծառայությունները: Դրանցով հնարավոր է և՛ ապահովել թվայնացման մասին համապարփակ տեղեկատվություն, և՛ հնարավորություն տալ արագորեն և պարզ քայլերի միջոցով

³ Հատված Քաղաքականության և հասարակության ինստիտուտի փորձագետ Յան Հավլիչեկի կողմից «Չեխիայի հանրապետության հանրային ծառայությունների թվայնացում» խորագրով աշխատածողով-ներկայացումից, 12 դեկտեմբերի 2022 թ., Երևան:

⁴ <https://kau.gov.hu/informacio/kau>

⁵ https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal

⁶ <https://www.slovensko.sk/sk/najst-sluzbu>

օգտվել անհրաժեշտ ծառայություններից: Մյուս կողմից, երկու դեպքերում էլ միասնական հարթակները նախատեսված են և՛ քաղաքացիների, և՛ կազմակերպությունների համար, այսինքն ցանկացած օգտատեր՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, կարող է գտնել իրեն անհրաժեշտ ծառայությունը:

Թվայնացման հետ կապված ռիսկերը

Այդուհանդերձ, պետք է արձանագրել, որ, չնայած բազմաթիվ առավելություններին, հանրային ոլորտի թվայնացումն ուղեկցվում է որոշակի ռիսկերով, որոնց վերահանումը և գնահատումը խիստ անհրաժեշտություն է՝ ընդհուպ մինչև ազգային անվտանգության տեսանկյունից:

Պետությունների և հասարակությունների կողմից «խելացի» թվային համակարգերի լայնածավալ օգտագործումը նրանց դարձնում է առավել կախյալ և խոցելի: Երկրի ներսում կամ արտասահմանից կատարած կիբեռհանցագործությունների զոհ կարող է դառնալ յուրաքանչյուր ոք և ցանկացած ոլորտ, որոնց կայուն գործառնումը կախված է թվային կամ էլեկտրոնային ծառայությունների կանոնավոր օգտագործումից: Վտանգվում են նաև ֆինանսական, առողջապահական, տրանսպորտի և այլ կենսական ոլորտներ:

Առավելապես մտահոգիչ է մարդու իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության խնդիրը, այն է՝ անձնական տվյալների պահպանությունը, տեղեկատվության անվտանգությունը, անօրինական հետախուզության (գաղտնալսումների, տեսանկարահանման) և այլ հիմնախնդիրներ: Եթե հարցը դիտարկենք անձնական տվյալների համատեքստում, ապա պետությունը և էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի գործառնության պատասխանատու կառույցները լիարժեք հասանելիություն ունեն քաղաքացիների անձնական տվյալներին, ինչը մեծ հաշվով հակասում է անձնական կյանքի և համացանցային գաղտնիության սկզբունքներին, իսկ անձնական տվյալների պաշտպանության խնդիրը բարդանում է:

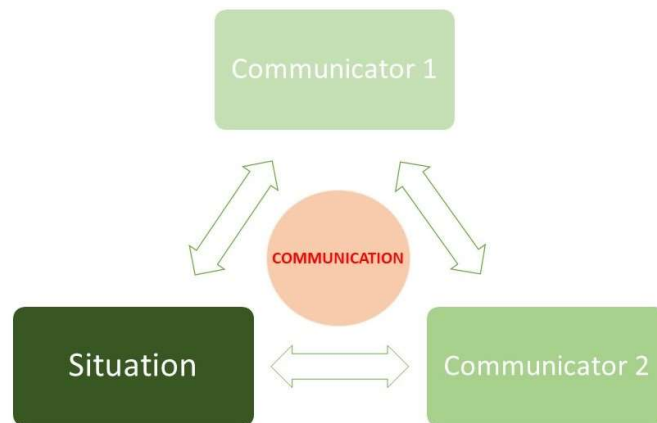
Միևնույն ժամանակ, էլեկտրոնային համակարգերի ավտոմատացված բնույթով պայմանավորվում է դրանց սահմանափակությունը, ինչն, ըստ ամենայնի, կարող է բացասականորեն անդրադառնալ մարդ-պետություն հաղորդակցության արդյունավետության վրա: Հաճախակի համակարգերը չեն կարողանում ապահովել ամբողջական ծառայություններ և դրանց աշխատանքին առնչվող որոշ հարցեր մնում են անպատասխան և անհասցեատեր:

Մյուս կողմից, էլեկտրոնային համակարգերի ներդրմամբ առաջացավ հանրության շրջանում դրանցից անհավասար օգտվելու հարցը: Տեղեկատվության և ոլորտին վերաբերվող գիտելիքների, ինչպես նաև համացանցից օգտվելու հմտությունների պակասը, ոչ բոլորին է թույլ տալիս օգտվել էլեկտրոնային կառավարման համակարգերից՝ այդ կերպ թվայնացման գործընթացի մաս կազմելով: Ի թիվս վերոնշյալ պատճառների, անձի տարիքը, բնակության վայրը (քաղաքաբնակ, գյուղաբնակ) և այլ հատկանիշներ կարող են ուղղակի ազդեցություն ունենալ համակարգերից օգտվելու հնարավորության վրա:

Տեղեկատվության դերը հաղորդակցության կազմակերպման համար

Հաղորդակցության կազմակերպման գործընթացը հիմնականում ներկայացվում է երկու սխեմաների միջոցով՝ «գծային» կամ «միակողմանի» և «ինտերակտիվ» կամ «երկխոսական»։ Ժողովրդավարական հասարակություններում նախընտրելի է հաղորդակցության ինտերակտիվ սխեման, որը ենթադրում է, որ հաղորդակցությունը չպետք է լինի միակողմանի։ Այն ենթադրում է հետադարձ կապի առկայությունը և նպատակ չունի կտրական ձևով ազդելու լսարանի վրա ու պարտադրելու սեփական կամքը (դիրքորոշումը)։ Հետադարձ կապի ապահովումը մեծամասամբ կախված է պետական քաղաքականությունից և այն գործիքակազմից, որով այն իրագործվում է։

Ամերիկացի սոցիոլոգ Թեոդոր Նյուկոմբն «ինտերակտիվ» հաղորդակցությունը ներկայացնում է եռանկյունու ձևով, որի գագաթներն են «հաղորդակցողը», «հաղորդակիցը» և «իրադրությունը»։ Ընդ որում, «հաղորդակցողը» և «հաղորդակիցը» միաժամանակ հանդիսանում են հաղորդագրությունների և՛ հասցեատերեր, և՛ ուղարկողներ։⁷



Եթե հաղորդակցությունը բնութագրվում է որպես տեղեկատվության, գաղափարների, գնահատականների կամ զգացողությունների փոխանցում մի մարդուց (կամ մարդկանց խմբից) մյուսին՝ մեծամասամբ խորհրդանիշների միջոցով,⁸ ապա Էլեկտրոնային հաղորդակցության համատեքստում հաղորդակցության ամենատեղին սահմանումը կարող է լինել Ի. Ն. Ռոզինայինը, ով հաղորդակցությունը ներկայացնում է որպես մարդկանց կողմից գիտելիք և փոխըմբռնում ձեռք բերելու նպատակով Էլեկտրոնային հաղորդակցության օգտագործում՝ տարբեր ոլորտներում, համատեքստներում և մշակույթներում։⁹

Հաղորդակցության իրականացման համար անհրաժեշտ են երկու կարևորագույն քաղաքատարրեր. հաղորդակցվող կողմեր (սուբյեկտներ), որոնք շահագրգռված են կամ, նվազագույնը, կամային ներգրավվածություն ունեն գործընթացում, և

⁷ Տե՛ս Саакян А. К., Мелконян Н. А., Проблема обеспечения обратной связи в PR-коммуникациях, Социология и право, № 3 (37), 2017, УДК 316.77, стр. 14

⁸ Տե՛ս Науменко Т. В., Социология массовых коммуникаций в структуре социологического знания, Социологические исследования. 2003. № 10, стр. 39

⁹ Տե՛ս Розина И., Педагогическая компьютерно-опосредованная коммуникация: теория и практика. М., 2005, стр. 3

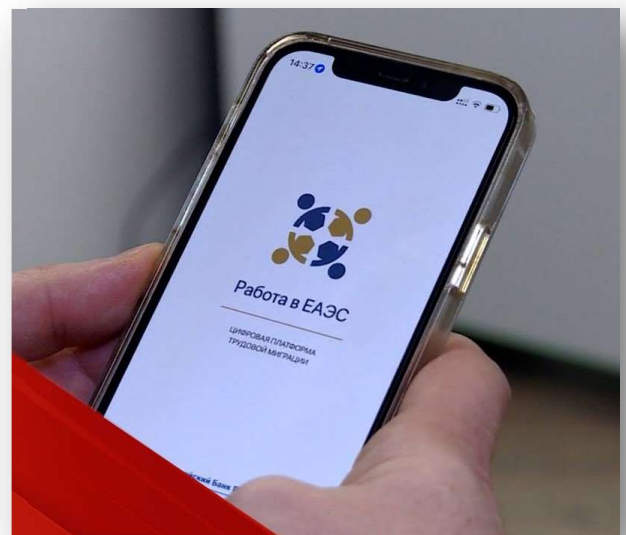
տեղեկատվություն (ինֆորմացիա), որն առանցքային է և սնում է թե՛ հաղորդակցության սուբյեկտներին, թե՛ հաղորդակցային ողջ գործընթացը:

Ակնհայտ է, որ հաղորդակցության գործում գլխավոր և վճռորոշ դերը պատկանում է տեղեկատվությանը, հետևապես՝ հաղորդակցության որակը և արդյունավետությունը մեծ մասամբ կախված է հենց տեղեկատվության որակից:

Տեղեկատվության կարևորությունն անհրաժեշտ է դիտարկել երկու տեսանկյունից: Նախ, այն տեղեկատվությունը, որը քաղաքացին ստանում է թվայնացման մասին, այն է, թե ինչով է վերջինս կարևոր, որոնք են դրա առավելությունները և ինչպես այն կարող է նպաստել քաղաքացու կյանքի որակի բարձրացմանը, համապատասխանաբար նաև՝ ինչպես կարող է նա օգտագործել այդ գործիքը: Մյուս կողմից՝ այն տեղեկատվության տեսակը, որով հագեցած է ցանկացած թվային համակարգ: Վերջինս ենթադրում է հարթակների օգտագործման հանրամատչելի լեզու և բովանդակություն, հասանելի տեղեկատվություն գործընթացի և հերթական քայլերի մասին, և հստակ ու հեշտությամբ օգտագործվող հետադարձ կապի համակարգ: Ընդ որում, տեղեկատվությունը պետք է լինի և՛ տեխնիկական, և՛ բովանդակային:

Էլեկտրոնային հաղորդակցությունը՝ երկու թվային գործիքների օրինակով

«E-Disability» թվային հարթակը և «Աշխատանք ԵԱՏՄ-ում» բջջային հավելվածը հանդիսանում են ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական ապահովության նախարարության հովանու տակ գործող հանրային ծառայություն մատուցող երկու նորագույն թվային գործիքներ:



«E-Disability» համակարգ

2023 թ. փետրվարի 1-ից գործարկվեց E-Disability համակարգը՝ անձի ֆունկցիոնալության գնահատման կամ հաշմանդամության սահմանման առցանց

հարթակ է:¹⁰ Պետք է արձանագրել, որ համակարգի ներդրման պարտավորությունը ստանձնվել էր դեռ 2010 թ., երբ ՀՀ-ն վավերացրել է ՄԱԿ-ի Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց իրավունքների կոնվենցիան, որի 4-րդ հոդվածի համաձայն երկրի ներպետական օրենսդրությունը պետք է համապատասխանեցվի միջազգային նորմերին:¹¹ 2021 թ. Հաշմանդամների սոցիալական ներառման մասին օրենքը վերածվեց երկու՝ Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների և Անձի ֆունկցիոնալության գնահատման մասին օրենքների:

Հարթակը հնարավորություն է տալիս լրացնել և համակարգ մուտքագրել ինքնագնահատման առցանց թերթիկը: Վերջինս համադրվում է բուժհաստատություններից և պետական այլ գերատեսչություններից ստացված տեղեկատվության հետ: Հաջորդիվ քայլերով դիմումն ընդունվում է՝ ճշգրիտ լինելու դեպքում, կամ անձը ստանում է հաղորդագրություն դիմումի ոչ ամբողջական լինելու մասին:

Համակարգն ավտոմատ կերպով ընտրում է ամփոփագիր մշակող մասնագետի, ով ուսումնասիրությունից հետո այն ուղարկում է հավելյալ մշակման: Այս փուլում ընտրվում է գնահատող հանձնաժողովը. սա ևս ավտոմատացված գործընթաց է: Հանձնաժողովը գնահատման պարագայում նշանակում է վայր և ժամ, ծանուցում քաղաքացուն, իսկ նշանակված օրը գնահատումը իրականացվում է արդեն առցանց հարթակում՝ քաղաքացու մասին հասանելի ամբողջական տեղեկատվության հիման վրա: Մասնավորապես, գործի է դրվում անձի ֆունկցիոնալության բանաձևը, որով էլ ամփոփվում է հանձնաժողովի կարծիքն ու որոշումը:¹²

Հաշվի առնելով համակարգի մեկնարկային փուլում լինելը, դեռևս հնարավոր չէ հստակորեն գնահատել գործառույթների անխտան լինելը և հարթակի հասցեականությունը: Այնուամենայնիվ, առկա գործիքակազմը և առավելապես համակարգի ավտոմատացված բնույթը, կամ մարդկային գործոնի բացառման փաստը թույլ է տալիս խոսել համակարգի անաչառության և գործընթացի հնարավորինս թափանցիկության մասին: Վերջինիս մասին են վկայում ինքնաշխատ եղանակով անձի տվյալները մշակող մասնագետների, հետո ապա նաև գնահատող հանձնաժողովի ընտրությունը:

Զուգահեռաբար, քաղաքացու տվյալները քննող մասնագետները ոչ միայն բժիշկներ են, այլև հարբժշկական մասնագիտությունների տեր փորձագետներ: Պատասխանատուների կարծիքով, այս գնահատման նպատակը ոչ միայն քաղաքացու կոնկրետ հիվանդությունների վերհանումն է, այլև հիվանդություններով հանդերձ նրա հնարավորությունների և կարողությունների բացահայտումը:¹³

Մյուս կողմից, տվյալների ներբեռնումը կատարվելու է միանգամից՝ մեկ պատուհանի միջոցով, իսկ համակարգում քաղաքացու կողմից տվյալների բացթողման հնարավորությունը բացառված է, քանի որ համակարգն ինքնին չի հաստատում կիսատ կամ սխալ լրացված տվյալներով դիմումները: Համակարգը մարդակենտրոն է, քանի որ հետադարձ կապի ձևաչափը հաստատվում է քաղաքացու նախընտրությամբ՝ հիմնվելով վերջինիս կողմից ծանուցումների ստացման

¹⁰ Տրդատ Մուշեղյան, «Առաջարկվում է հաշմանդամության գնահատման նոր համակարգ ներդնել», «Հետք», 1 փետրվարի 2022 թ., <https://www.hetq.am/hy/article/140622>:

¹¹ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), Article 4 – General obligations. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-4-general-obligations.html>.

¹² <https://e-disability.am/home>

¹³ <https://www.facebook.com/watch/?v=1365786984181623>

ամենահարմար ու ցանկալի ձևի վրա՝ փոստով, հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով: Ի լրումն սրան, պետք է նշել, որ թվային այս գործիքի շնորհիվ թղթային շրջանառությունը գրեթե բացառվում է:

Այնուամենայնիվ, համակարգը կշարունակի ոչ լիարժեք մնալ այնքան ժամանակ, քանի դեռ արդեն իսկ հաշմանդամության կարգ ունեցող քաղաքացիները որոշ ժամանակ անց իրենց կարգը ստիպված են վերահաստատել հին ընթացակարգով՝ կրկնակի փորձաքննության միջոցով: Այսինքն, նոր թվային գործիքը միայն առաջին անգամ կարգի գնահատման դիմող քաղաքացիներին է հասանելի: Դժվար է տալ սպառիչ գնահատական առ այն, թե ինչպես պետք է համատեղվի երկու՝ հին ու նոր համակարգերի զուգահեռ կիրառումը:

Բացի այդ, համակարգից օգտվելու ֆիզիկական հնարավորություն ունեն ոչ բոլոր քաղաքացիները, քանի որ դիմում են տարբեր տարիքային խմբերի, տարբեր հիվանդություններով և համակարգչից օգտվելու տարբեր հնարավորություններով անձինք: Հետևապես, շատ դեպքերում համակարգ մուտք գործելը և տվյալների ներբեռնումը չի կարող իրականացվել առանց երրորդ անձի օժանդակության:

«Աշխատանք ԵԱՏՄ-ում» բջջային հավելված

«Աշխատանք ԵԱՏՄ-ում» բջջային հավելվածի հայկական հատվածը գործարկվել է 2023 թ. հունվարի 31-ից՝ Եվրասիական տնտեսական միության տարածքում աշխատատեղերի գտնելու գործընթացը հեշտացնելու և օրինականացնելու համար: Նշենք, որ ռուսական հատվածը գործարկվել էր 2022 թվականին: Հավելվածն ստեղծվել է Եվրասիական զարգացման բանկի Թվային նախաձեռնությունների ֆոնդի միջոցներով: Ներկայումս հավելվածում զետեղված են Հայաստանում և Ռուսաստանում առկա թափուր աշխատատեղերը:¹⁴

Ծրագրից օգտվելու համար սմարթֆոններում պետք է ներբեռնել հավելվածը և գրանցվել: Հավելվածի ռուսական կոմպոնենտում առկա են Ռուսաստանի Դաշնության Պետական զբաղվածության ծառայության կողմից առաջարկվող թափուր աշխատատեղերը, իսկ հայկական կոմպոնենտում՝ ՀՀ Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության միասնական սոցիալական տվյալների շտեմարանում առկա թափուր աշխատատեղերը:

Հավելվածը հնարավորություն է տալիս աշխատանքի փնտրման և դրան համապատասխանության գործընթացը դարձնել օրինական և չմիջնորդավորված այլ կառույցների կողմից: Հարթակը բազմապրոֆիլ է և առաջարկում է ավելի քան 30 ծառայություն, այդ թվում՝ կացության թույլտվության ձևակերպում, իրավաբանական անձի գրանցում, պետական կառույցներին դիմումների հասցեագրում, ինչպես նաև բնակարանների որոնում:¹⁵ Աշխատանքային միգրանտները կարող են ծանոթանալ նաև տվյալ երկրի օրենսդրական դաշտի և ծառայությունների վերաբերյալ համապարփակ տեղեկատվությանը, ինչը կարևոր

¹⁴ «Մեկ հարթակ՝ աշխատատեղերի, պայմանների, գրանցվելու համար. «Աշխատանք ԵԱՏՄ-ում» հավելվածը գործում է», Առաջինի լրատվական ալիք, 25 փետրվարի 2023 թ., <https://www.1lurer.am/hy/2023/02/25/Մեկ-հարթակ-աշխատատեղերի-պայմանների-գրանցվելու-համար-«Աշխատանք-ԵԱՏՄ-ում»-հավելվածը-գործում-է/887569>:

¹⁵ «Գործարկվել է «Աշխատանք ԵԱՏՄ-ում» բջջային հավելվածի հայկական հատվածը», banks.am, 31 հունվարի 2023 թ., <https://banks.am/am/news/newsfeed/25316>:

քայլ է աշխատանքային իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության համատեքստում:

Հավելվածի շնորհիվ Հայաստանը կարող է դառնալ գրավիչ ու վստահելի երկիր աշխատանք փնտրող և հիմնական բնակության նպատակ ունեցող արտերկրացիների համար: Մի կողմից, սա կնպաստի աշխատաշուկան մասնագետներով համալրելուն, որոնց պահանջը և կարիքը կա իրապես, իսկ մյուս կողմից, նմանօրինակ մասնագետների առկայությունը ոչ միայն լրացնում է մասնագիտական բացը աշխատաշուկայում, այլև առաջարկում է փորձի փոխանակում:

Այնուամենայնիվ, հավելվածի գործառույթները դեռ թերի են և ամբողջապես չեն համապատասխանում ծրագրի տեսլականին: Նախ, փոխգործակցություն է հաստատվում դեռ միայն ԵԱՏՄ անդամ Ռուսաստանի հետ: Պատասխանատուի խոսքերով, ներկայումս բանակցություններ են վարվում Բելառուսի և Ղրղզստանի հետ:¹⁶ Բացի այդ, նախընտրած աշխատանքային հարցազրույցին մասնակցելու համար հետաքրքրված անձը պետք է դիմի տվյալ միասնական սոցիալական ծառայության տարածքային բաժնին: Այսինքն, հավելվածը դեռ չի տալիս աշխատանքի դիմելու ընթացքն ուղղակի դարձնելու հնարավորություն. հայտարարության հետ ծանոթացումից հետո գործատուի հետ հետագա կապը հաստատվում է այլևս հավելվածից դուրս:

Ամփոփում

Այսպիսով, դեռ 2009 թ. Հայաստանում մեկնարկած պետական ծառայությունների թվայնացման գործընթացը միջազգային մի շարք կառույցների ակտիվ օժանդակությամբ ընթանում է հաստատուն կերպով, սակայն լրջագույն մարտահրավերներով և վայրիվերումներով: Գործընթացը դեռ հնարավոր չէ անվանել հաջողված, քանի որ թվայնացման հաջողությունը կապված է մի շարք դերակատարների, գործող ինստիտուտների, մշակութային առանձնահատկությունների, հասարակության զարգացման մակարդակի և քաղաքական կամքի հետ:

Ի թիվս մի շարք այլ ներդրված ծրագրերի, պետական աջակցության փաթեթների և միջազգային համագործակցության, թվայնացման գործընթացին ուղղված քայլերը պետք է հանդիպեն համարժեք արձագանքի այն դերակատարների կողմից, որոնց ուղղակի կամ անուղղակի կերպով առնչվում են: Թվայնացման գործում հաջողություն հասնելու համար պետք է առավելապես կարևորվի կրթությունը: Այն ենթադրում է մեղիա և թվային գրագիտություն, հմտությունների և գիտելիքների ամբողջություն, որոնք պետք է լինեն հասանելի և դյուր ընկալելի յուրաքանչյուրի համար, ով ուղղակի կամ անուղղակի կերպով առնչվում է գործընթացի հետ:

Պետությունը պետք է հանձն առնի տեղեկատվության ու տեխնոլոգիաների ոլորտում մասնագետների պատրաստումը և միջազգային փորձին համապատասխան վերապատրաստումը, ինչպես նաև պաշտոնապես և

¹⁶ Նարա Մարտիրոսյան, «Հայաստանից արդեն 6000-ից ավելի օգտահաշիվ կա բացված «Աշխատանք ԵԱՏՄ» հավելվածում». ԵԱՏՄ երկրներում աշխատանք գտնելու գործընթացն օրինականացվել է», civic.am, 10 փետրվարի 2023 թ., <https://civic.am/economy/55573-eatm-erkrnerum-ashxatanq-gtnelu-gorcyntacn-orinakanacvel-e.html>:

համապարփակ կերպով ուսումնական հաստատություններում ներդնի թվային գիտելիքների հարստացմանն ուղղված ուսումնական առարկաներ:

Մյուս կողմից, նմանօրինակ պարտավորություն պետք է ստանձնեն մասնավոր ոլորտի գործատուները, որոնք պետք է իրենց կառույցների աշխատակիցների համար ապահովեն հիմնարար գիտելիքներ, որոնք թվային ծառայություններից օգտվելը կդարձնեն հանրամատչելի: Իսկ պետությունն, իր հերթին, պետք է սերտորեն համագործակցի բիզնես հատվածի հետ՝ համատեղ ջանքերի և առավելագույն արդյունավետության համար:

Պետությունը պետք է առաջնահերթություն դարձնի տեղեկատվական արշավների կազմակերպումը՝ հանրությանը թվայնացման կարևորությունը ներկայացնելու և թվայնացման շուրջ հանրային տրամադրվածությունը և դիսկուրսը ճիշտ ուղղությամբ տանելու նպատակով: Բացի այդ, ցանկացած թվային անցմանը պետք է նախորդի մասնագիտական դասընթացների անցկացումը: Քաղաքացիների կողմից հանրային ծառայություններից օգտվելու նախընտրությունների վերանայումը սկսվում է հենց այս երկու կետերից: Հանրային ծառայություններին առնչվող բոլոր էլեկտրոնային հարթակները և թվային գործիքները պետք է մեկտեղվեն մեկ հարթակում՝ պարզ և հասանելի ձևով ներկայացված:

Եվ վերջապես, հանրային ծառայությունների թվայնացման պատշաճ կազմակերպումը ենթադրում է պետական գերատեսչությունների հանդեպ քաղաքացիների վստահության, համապատասխանաբար նաև իշխանության լեգիտիմության ամրապնդում: Սա պետություն-քաղաքացի առողջ և կառուցողական երկխոսության գրավական է հանդիսանում:

Victoria Melkonyan

Implementation of an operational e-government system as the basis of meaningful communication between the state and the citizens

The development of digital technologies has caused a radical change of the methods of communication used by people to communicate with each other, and to communicate with state institutions. Successful dialogue and well-established communication are especially important for the development and sustainability of democratic institutions, as they sustain the legitimacy of the state authorities, contribute to protection of human rights, citizens' active involvement in public affairs, and so forth.

Quality and uninterrupted operation of public services is a crucial feature of the modern communication between the state and the citizens. This is particularly relevant for the state strategies towards digitalisation and user-friendliness of public administration.

A paper published as a part of the previous CPS project supported by the International Visegrad Fund discussed the importance of development of information society in Armenia, and the role of e-government implementation in that regard, based on the best practices of Sweden and Poland.¹ This paper discusses the national digitalisation agenda in comparison with some policies applied by other countries, and then presents the importance of well-organised information flow for communication, reviewing the examples of two digital e-government applications in the context of communication between the state and the citizens, looking both at the opportunities provided by the applications and their drawbacks.

Armenia's national digitalisation agenda: a comparison with international experience

On 5 February 2020, the Digitalisation Council, presided by deputy prime minister Tigran Avinyan, convened for the first time in Armenia. Its goals and mission were discussed, along with measures needed for the country's technological development based on novel solutions.

The discussion particularly covered procedure cost estimation and planning reforms in order to reduce the costs; interoperability and synchronisation of e-government in accordance with the 'single window' and 'one time' principles, meaning that citizens would need to provide any kind of information only once; creation of an environment stimulating digitalisation of the economy while improving information security, cyber security and protection of personal data.²

The discussed issues were, in fact, just a few of the problematic issues directly related to the digitalisation process. First, it is important to mention that successful digitalisation relies on citizens' response to the measures implemented by the state – in other words, on the social attitudes. Citizens' involvement in e-governance must not be forced upon

¹ Victoria Melkonyan, 'Development of information society and effective e-governance: foundation for the development of participatory democracy in Armenia'. CPS, 2021, https://centreforpolystudies.org/gallery/ITdevelopment_V4.pdf.

² <https://www.gov.am/am/news/item/14082/>.

them. It has to comprise a sequence of logical and well-considered actions, taking into account humans' willingness and readiness to participate. An abrupt and non-natural shift cannot be effective, as people would not fully appreciate the importance, significance and usefulness of digitalisation.

Full-scale digitalisation should be preceded by informing the people about it, and by continuous development of knowledge and skills. A deeper analysis of the process demonstrates that comprehensive information plays a decisive role, and then, in the second stage, comes the development of knowledge and skills. Information campaigns at the beginning of each transition are, essentially, tools for getting the target group psychologically prepared.

People need a clear understanding that digitalisation is not aimed at replacing the human capital and its potential with digital tools, but is meant to create an environment for balanced coexistence with advance novel tools, to help improving the quality of life and, most importantly, to allow the society to control the ongoing digitalisation and to use it to its benefit by means of knowledge and awareness.

The Czech Republic's policy is a good example of a successful and sustainable digitalisation process. The use of digital technologies in public services began in the 1990s, and it is planned to fully move to digital e-government by 2025. The Czech digitalisation policy is based on six main goals:

- Communication (5G connectivity everywhere),
- Basic digital competencies (for at least 80% of the population),
- Fully functional online operation of essential public services,
- E-health, with full access to medical data,
- Training of experts in information and communication technologies,
- The use of artificial intelligence (Tech Up-Take):³

These are the government's priorities as regards the digital transition. The policy depends on a comprehensive approach, with each of the goals being equally important and influencing each other's implementation.

In turn, Hungary's Central Client Authentication Agent (KAŰ) is a comprehensive service which facilitates the use of a number of digital services for individuals and other users, together with a possibility of government-provided e-identity.⁴ The latter allows to use the electronic services portal magyarorszag.hu to apply for identity documents, driver licences, any kind of certificates and other documents, and various services in spheres such as education, finance, healthcare, ecology, agriculture, cadastre, pension benefits, citizenship application, etc.⁵ It also allows verification on the basis of information previously submitted by the users.

There is a similar unified digital platform in Slovakia as well. The central public administration portal, slovensko.sk, also serves both individuals and legal persons, providing access to sources of information and public services. The information particularly includes advice about electronic and other procedures, explains the terminology and definitions, and provides navigation. The portal's goal is to stimulate the

³ From a presentation by Jan Havlíček, researcher from the Prague-based Institute for Politics and Society, during a conference on digitalisation of public services in the Czech Republic, organised in Yerevan on 12 December 2022.

⁴ <https://kau.gov.hu/informacio/kau>.

⁵ https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal.

users to use electronic services which are presented in a clear manner for easy understanding. Notably, the users can search for services in four ways: by kind of electronic services, by names of state bodies and agencies, by outlining the situation, and by location.⁶

These examples demonstrate how goal-oriented and effective unified public service platforms can be while providing all kinds of digital services and electronic tools. Such platforms allow to get comprehensive information about digital issues, as well as to use available services by means of quick and simple actions. At the same time, both Hungarian and Slovak platforms serve both individuals and organisations: services are available to both physical and legal persons.

Digitalisation-related risks

It should also be mentioned that, all the benefits of the e-government digitalisation notwithstanding, it also comprises rather serious risks which must be identified and assessed from several points of view, including national security.

States and societies strongly reliant on 'smart' digital systems are increasingly more dependent on such systems and vulnerable. Any individual, or any institution whose operations depend on continuous use of digital and electronic services, may be targeted by cybercrime perpetrated from home or abroad. Critical infrastructure, such as finance, healthcare, transportation, etc., can be endangered as well.

Protection of human rights and freedoms is a matter of particular concern, taking into account issues such as protection of personal data, information security, the possibility of illegal surveillance (eavesdropping or video recording), and so forth. Particularly, in the context of personal data protection, the state and its agencies responsible for the operation of e-government services have full access to the citizens' personal data, and that essentially contradicts the private life and the principle of internet anonymity, while protection of personal data is complicated.

At the same time, the impersonality and automated operation of digital systems sets their limits, and that may influence some features of the communication between the state and the citizens negatively. Often the system cannot complete the requested services, while some related issues remain without answers or a clear indication who should deal with them.

On the other side, inequality of the usage of digital systems by different parts of the society is yet another issue. The lack of information, knowledge related to this sphere, as well as internet skills, prevent the use of e-government and therefore involvement in the process of digitalisation by many. A person's age, place of living (city versus village), and several other factors may seriously influence the possibilities for using the system.

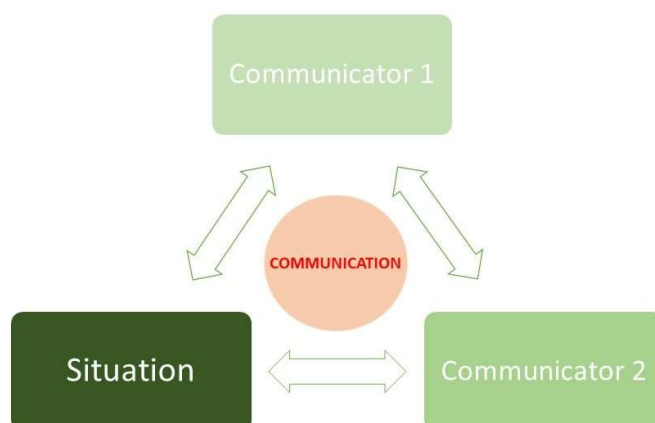
The role of information in facilitation of communication

Facilitation of communication can be described by two graphs: 'linear', or 'one-way' communication versus 'interactive', or 'dialogue'. The interactive communication model

⁶ <https://www.slovensko.sk/sk/najst-sluzbu>.

is preferable for democratic societies. It implies that the communication should not go in one direction: it should require feedback while not discriminating against the receiving audience and not imposing one's own will or opinion. The feedback availability mostly depends on the state policy and its set of tools.

American social psychologist Theodore M. Newcomb introduced an 'interactive' model of communication, presenting it in a triangular format, where a sender, a receiver (e.g. student and teacher, government and public, or newspaper and readers) and a situation which is being discussed are the three vertices. Both the sender and the receiver send and receive messages (and therefore communicate).⁷



While communication can be described as transmission of information, ideas, opinions or feelings from one person (or a group) to another, mostly by means of symbols,⁸ perhaps the most appropriate definition of electronic communication was made by Irina Rozina: such communication is used in different areas, contexts and cultures to exchange knowledge and get a mutual understanding.⁹

Communication requires two main elements: communicating subjects interested in the process, or at least taking part voluntarily, and information, which is essential as it feeds the subjects and the process itself.

Noticeably, information plays the main decisive role in communication. Therefore, the quality and effectiveness of communication mainly depends on the quality of information.

The importance of information should be assessed from two points of view. First, information about digitalisation available to the citizens should explain why it is important, what are the advantages, how it can improve people's lives, and, accordingly, how it can be used. Second, the kind of information comprising any digital system. It requires easy-to-understand descriptions of the platforms, both in terms of language and content, availability of information about the processes and needed actions, and a

⁷ Ст'у Саакян А. К., Мелконян Н. А., Проблема обеспечения обратной связи в PR-коммуникациях, Социология и право, № 3 (37), 2017, УДК 316.77, стр. 14.

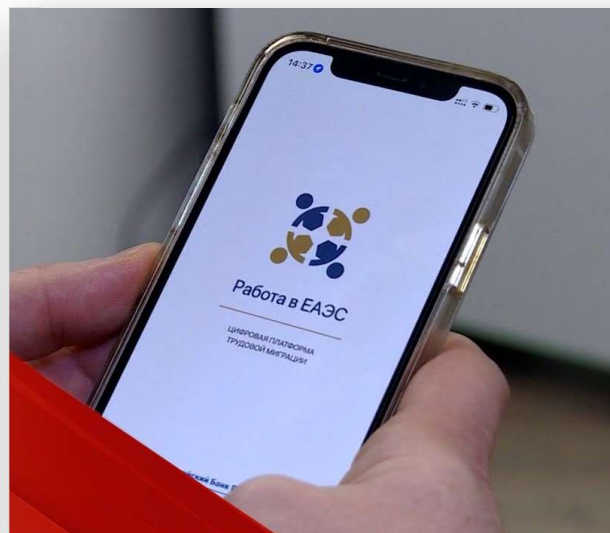
⁸ Ст'у Науменко Т. В., Социология массовых коммуникаций в структуре социологического знания, Социологические исследования. 2003. № 10, стр. 39.

⁹ Ст'у Розина И., Педагогическая компьютерно-опосредованная коммуникация: теория и практика. М., 2005, стр. 3.

straightforward, easy-to-use feedback channels. Both technical and substantive information should be available.

Electronic communication: two digital e-government applications as examples

The 'E-Disability' online portal and the 'Work in the Eurasian Economic Union' mobile app are two of the newest e-government applications introduced by the Ministry of Labour and Social Affairs of Armenia.



'E-Disability' portal

This online tool was launched recently, since 1 February 2023. Its purpose is to assess users' physical abilities or, if needed, to determine the category of one's disability.¹⁰ The commitment to have such a tool had been made back in 2010, when Armenia ratified the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, which stipulates that participating states have to harmonise their legislation with the rights recognised in the Convention (Article 4).¹¹ In 2021, two laws deriving from the Disabled Persons' Social Inclusion Act were promulgated: the Rights of Persons with Disability Act and the Physical Ability Assessment Act.

The portal allows to fill an online self-assessment form. The data then is compared with information from medical clinics and other state bodies. In a few consecutive steps, the application can be admitted if it meets the requirements, or the applicant receives a notification that provided information is not sufficient.

The system randomly assigns the task to prepare the summary to one of the clerks, then it is submitted for additional processing. At this stage, evaluating committee is also

¹⁰ Trdat Musheghyan, 'A new system for disability assessment has been proposed', *Hetk*, 1 February 2022, <https://www.hetq.am/hy/article/140622>.

¹¹ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), Article 4 – General obligations. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-4-general-obligations.html>.

randomly chosen. The committee decides upon the date and time, and informs the applicant, then the evaluation takes place online at the prescribed time, based on the full information available to the applicant. Particularly, the personal physical ability index is determined, and the committee gives its opinion and decision accordingly.¹²

Considering that the system is still in the initial stage, it is not yet possible to clearly determine if it is well-targeted and functions properly. However, the available tools and especially the automated performance, with human factor excluded, allows to tell that the system is neutral and the process is transparent enough. This is demonstrated by the random choice of the persons who process and evaluate the applications.

Besides, there are not only medical doctors among the evaluators, but paramedics as well. The officials in charge for the implementation consider that the purpose of the evaluation is not only to study the applicants' illnesses, but also to evaluate their abilities.¹³

It is also provided that the data submission occurs just once via a single window procedure, and the system prevents the possibility of submitting insufficient data, as the system does not verify incomplete or not properly filled application forms. The system is human centred, and lets to choose feedback possibilities: the applicants can be notified by post, phone or email as they prefer. It allows to reduce the use of paper documentation.

Still, the system will remain imperfect as long as disabled persons have after a certain amount of time to reconfirm their disabilities by the old procedure involving an expert assessment. So, the new digital tool is only available to the applicants applying for the first time. It is difficult to estimate how two systems can be used simultaneously.

Besides, not all potential applicants can use the system, as there are people of different age, with different illnesses, and with different computer skills among them. So, in many cases logging in to the system and filling the application form requires another person's assistance.

'Work in the Eurasian Economic Union' mobile app

The Armenian version of the app was launched on 31 January 2023 in order to facilitate legal employment in other EEU member states. The Russian version had been launched in 2022. The app was created with support of the Eurasian Development Bank's digital initiatives fund. It currently lists vacant jobs available in Armenia and Russia.¹⁴ The app can be used after installing it on a smartphone and registering. The Russian segment shows vacant jobs posted by the State Employment Service of Russia, and the Armenian segment – the vacancies from the database maintained by the Ministry of Labour and Social Affairs of Armenia.

The app allows to find jobs and process applications legally and without intermediaries. It offers more than 30 different services, including processing of residence permits, company registration, petitions to state bodies, as well as finding accommodation.¹⁵ Guest

¹² <https://e-disability.am/home>.

¹³ <https://www.facebook.com/watch/?v=1365786984181623>.

¹⁴ <https://www.1lurer.am/hy/2023/02/25/Մեկ-հարթակ-աշխատատեղերի-պայմանների-գրանցվելու-համար-«Աշխատանք-ԵԱՏՄ-ում»-հավելվածը-գործում-է/887569>.

¹⁵ <https://banks.am/am/news/newsfeed/25316>.

workers can also get comprehensive information about the laws of the appropriate country, which is important for protection of workers' rights.

The app may make Armenia more attractive for foreigners looking for jobs and resettlement possibilities. That can bring skilled specialists, who may fulfil the available vacancies while also sharing their experience.

However, the app is still incomplete and does not comply with the programme vision. So far, it only allows cooperation with Russia. According to state officials, negotiations with Belarus and Kyrgyzstan are under way.¹⁶ Besides, it is only possible to get job interview appointments at local branches of state employment services. So, there is no possibility for a direct application process yet: after finding an appropriate vacancy the applicants have to contact potential employers outside the app.

Conclusion

The implementation of e-government, which started in Armenia in 2009, goes on with support of some international organisations, but is not free from rather serious challenges and some confusion. The process has not succeeded yet, as successful digitalisation depends on a number of stakeholders, functional institutions, cultural characteristics, the general advancement of a society, and on political will as well.

Along with other implemented programmes, state support packages and international cooperation, actions towards digitalisation have to meet adequate reaction of direct and indirect stakeholders. Education is especially important for successful digitalisation. It should embrace media and digital literacy, a holistic set of skills and knowledge available and understandable for anyone who may be involved, directly or indirectly.

The state should be responsible for contributing to education of information technology and other relevant specialists, and to professional exchanges with foreign partners and a study of international experience and best practices, and should also introduce subjects developing digital awareness in all levels of educational institutions.

Similar responsibilities should be adopted by private sector employers in order to equip their employees with fundamental skills while making the use of digital services comfortable. The state, in turn, should cooperate with the private sector closely, with joint efforts aiming for maximum effectiveness.

The state also should prioritise information campaigns which would explain the importance of digitalisation to the society and lead the public discourse in an optimal direction. Any digital transit has to be preceded by professional training courses. The change of citizens' preferences towards the use of public services originates from these two measures. Besides, all digital platforms and tools related to public services should be united at a joint platform with a simple and easy-to-understand design.

Finally, good organisation of the digitalisation of public services relies on citizens' trust into the state institutions, and therefore contributes to the government's public legitimacy, laying the foundation for successful constructive communication between the state and the citizens.

¹⁶ <https://civic.am/economy/55573-eatm-erkrnerum-ashxatanq-gtnelu-gorcyntacn-orinakanacvel-e.html>.