

Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով

ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՆՔ

«Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ում

սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ
հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության
ուսումնասիրության

Երևան

2010

Սեպտեմբեր

ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՆՔ

«Հայջրմուղկույուղի» ՓԲԸ-ում սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրության վերաբերյալ

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի **2005** թվականի սեպտեմբերի **28**-ի № **130Ն** որոշմամբ հաստատված խմելու ջուր մատակարարող ընկերությունների կողմից սպառողներին մատուցվող ծառայությունների որակի չափանիշների սահմանման և այդ չափանիշների մոնիթորինգի կարգով սահմանվել են սպառողների սպասարկման որակի չափանիշներ:

Հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի **2006** թվականի ապրիլի **19**-ի № **60Ա** որոշումով «Հայջրմուղկույուղի» ՓԲԸ-ի (այսուհետև` Ընկերություն) համար սահմանվել են սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների գրանցամատյանների և հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության օրինակելի ձևեր: **2007** թվականին Ընկերությունում իրականացվել է գրանցամատյանների ներդրման գործընթացի և հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրություն, ինչի արդյունքում գրանցամատյանները և հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվական օրինակելի ձևերը լրամշակվել են հանձնաժողովի **2008** թվականի մարտի **28**-ի № **140Ա** որոշմամբ:

Հաստատվել են գրանցամատյանների հետևյալ ձևերը.

1. «Գրավոր հարցադրումների և բողոքների գրանցամատյան»,
2. «Սպառողների հեռախոսազանգերի գրանցամատյան»,
3. «Ջրամատակարարման ընդհատումների գրանցամատյան»,
4. «Պոմպակայանների աշխատանքի գրանցամատյան»:

Գրանցամատյանների գրառումների հիման վրա Ընկերությունը տեղեկատվությունը **2008** թվականի երրորդ եռամսյակից հանձնաժողով է ներկայացնում հետևյալ օրինակելի ձևերով.

1. «Ստացված գրավոր հարցադրումների, բողոքների բնույթի և դրանց արձագանքման վերաբերյալ»,
2. «Սպառողների հեռախոսազանգերի վերաբերյալ»,
3. «Բաժանորդների խմելու ջրի մատակարարման ընդհատումների վերաբերյալ»:

Ուսումնասիրության ծրագիր

Ի կատարումն Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի **2009** թվականի դեկտեմբերի **11**-ի №**799**Լ որոշմամբ հաստատված **2010** թվականի տարեկան աշխատանքային ծրագրի **26**-րդ կետի՝ «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի կողմից սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրություն, նախագահի **2010** թվականի մայիսի **11**-ի №**075**-ՀՆ հրամանով սույն թվականի մայիս-սեպտեմբեր ամիսներին Ընկերությունում հանձնաժողովի աշխատանքային խմբի կողմից իրականացվել է սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների գրանցամատյանների և դրանց հիման վրա հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրություն:

Ուսումնասիրությունների մասին տեղեկացված և մասնակցելու հրավիրված կազմակերպություններից մասնակցել են միայն «Բնակարանային կոմունալ ոլորտի աշխատողների միություն» հասարակական կազմակերպության ներկայացուցիչները:

Ուսումնասիրությունների ծրագրերում ներառվել են հետևյալ հարցերը.

1. Գրանցամատյանների համապատասխանությունը օրինակելի ձևերին:
2. Գրանցամատյանները լրացնող անձանց նշանակման հրամանների առկայությունը:
3. Գրանցամատյանների գրանցումների հաճախության և բովանդակության վերաբերյալ լրացնող անձանց հրահանգավորումը:
4. Գրանցամատյաններից քաղված տեղեկատվության մշակումը և հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության կազմումը:
5. Հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվության համապատասխանությունը գրանցամատյանների գրառումների հետ:
6. Ջրամատակարարման հրապարակված և փաստացի գրաֆիկների համապատասխանությունը:
7. Ընկերության պարզաբանումները և մեկնաբանությունները եռամսյակային տեղեկատվությամբ Հանձնաժողով ներկայացված տվյալների վերաբերյալ:

Ուսումնասիրությունն իրականացվել է ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի նախագահի վերը նշված հրամանի համաձայն ստեղծված աշխատանքային խմբի կողմից՝

Խմբի ղեկավար՝	Ա. Ռաֆյան	Տեխնիկական մոնիթորինգի և փորձաքննության բաժնի պետ,
Խմբի անդամներ՝	Ա. Մինասյան	Ներդրումային ծրագրերի բաժնի գլխավոր մասնագետ,
	Մ. Շիրինյան	Տեխնիկական մոնիթորինգի և փորձաքննության բաժնի գլխավոր մասնագետ,
	Կ. Հարությունյան	Տեխնիկական մոնիթորինգի և փորձաքննության բաժնի առաջատար մասնագետ,
	Ս. Աղաբաբյան	Տեխնիկական մոնիթորինգի և փորձաքննության բաժնի առաջատար մասնագետ,

Ուսումնասիրություններն իրականացվել են հետևյալ ժամանակացույցի համաձայն.

Մասնաճյուղ	Տեղամաս	Ուսումնասիրության իրականացման ամսաթիվը
Հյուսիս-Արևմտյան	Աբովյան, Չարենցավան, Ստեփանավան, Դիլիջան	հունիսի 22-24
Կենտրոն	Արտաշատ, Վեդի, Աշտարակ, Էջմիածին	հունիսի 29-30
Հարավ	Սիսիան, Գորիս, Կափան, Սևան	հուլիսի 7-9
Հյուսիս-Արևմտյան	Հրազդան	հուլիսի 28 -ին

Ուսումնասիրության սկզբնական շրջանում աշխատանքային խումբն այցելել է Ընկերության գլխավոր գրասենյակ, որտեղ պատասխանատուները ներկայացրել են, որ հանձնաժողովի կողմից սահմանված օրինակելի ձևերին համապատասխան, բոլոր ստորաբաժանումների համար միասնական կարգով տպագրել և առաքել է գրանցամատյանների օրինակներ: Աշխատանքային խմբին տրամադրվեց նաև գրանցամատյանների լրացման պատասխանատուների նշանակման հրամանների պատճենները, ինչպես նաև Ընկերության այն հեռախոսահամարների ցանկը, որոնց միջոցով կապ է ապահովվում է սպառողների հետ՝ ըստ մասնաճյուղերի, տեղամասերի, ենթատեղամասերի: **2008** թվականի երրորդ եռամսյակից մինչև **2010** թվականի առաջին եռամսյակ ժամանակահատվածում «Հայջրմուղկոյուղի» ՓԲԸ-ի կողմից հանձնաժողով ներկայացված սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ տեղեկատվությունից աշխատանքային խմբի կողմից առանձնացվել էին որոշ տվյալներ, որոնց վերաբերյալ ակնկալվում էր Ընկերության մեկնաբանություններն ու պարզա-

բանումները: Գլխավոր գրասենյակում ներկայացվեց այդ տվյալների սկզբնաղբյուր հանդիսացող մասնաճյուղերի վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

Մասնաճյուղեր այցերը, ըստ նախատեսվածի, սկսվել են մասնաճյուղի գլխավոր գրասենյակներից, որտեղ ներկայացվել են պատասխանատուների նշանակման հրամանները և Ընկերության գլխավոր գրասենյակ ներկայացվող սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ տեղեկատվության ձևավորման գործընթացի և ներկայացման ընթացակարգի հետ ծանոթացումը: Քննարկվել են նաև **2008** թվականի երրորդ եռամսյակից մինչև **2010** առաջին եռամսյակ ընկած ժամանակահատվածում Ընկերության կողմից հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվությունում առկա պարզաբանումներ պահանջող որոշ տվյալներ: Աշխատանքային խմբին ներկայացվեցին սպառիչ պարզաբանումներ և մեկնաբանություններ դրանց վերաբերյալ:

Գրանցամատյանների լրացման պատասխանատուների հետ ուսումնասիրվեցին գրանցամատյաններում կատարված գրառումները, պարզաբանումներ տրվեցին առկա գրառումների վերաբերյալ և անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքային խմբի կողմից տրվեցին լիարժեք մեկնաբանություններ լրացման ընթացքում առաջացած հարցադրումների վերաբերյալ: Ընկերության ներկայացուցիչների կողմից արվեցին առաջարկություններ գրավոր հարցադրումների, բողոքների բնույթի և դրանց արձագանքման ու հեռախոսազանգերի վերաբերյալ գրանցամատյաններում կիրառվող դասակարգումները համալրելու վերաբերյալ. օրինակ՝ տարանջատել կոյուղու և խմելու ջրատարի վթարների դասակարգումը: Ներկայացվում էր տվյալների վերաբերյալ տեղեկատվական օրինակելի ձևերի լրացման և մասնաճյուղ ներկայացման ընթացակարգը: Գրանցամատյանների լրացման պատասխանատուներն տեղամասերում հրահանգավորված էին և գրանցամատյաններում կատարված գրառումները բովանդակային առումով համապատասխանում էին գրանցամատյանների օրինակելի ձևերի պահանջներին: Որպես բացառություն նշենք «Հարավ» մասնաճյուղը, որտեղ մասնաճյուղի և մեկ տեղամասի պատասխանատուների փոփոխության արդյունքում տվյալ տեղամասում գրառումների բավանդակային մասը թերի էր: Խնդիրը քննարկվեց մասնաճյուղի տնօրենի հետ, ինչի արդյունքում նախկին պատասխանատուին հայտարարվեց նախազգուշացում և նոր պատասխանատուների համար կազմակերպվեց հրահանգավորում: Աշխատանքային խմբի առաջարկությամբ Ընկերության պատասխանատուներն որոշեցին կազմակերպել

գրանցամատյանների լրացման պատասխանատուների համար հրահանգավորման վերապատրաստման նոր դասընթաց՝ հանձնաժողովի աշխատակիցների մասնակցությամբ:

Հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության կազմման ընթացակարգը կազմակերպված է հետևյալ կերպ. եռամսյակի ավարտից հետո տեղամասերում և ենթատեղամասերում գրանցամատյան լրացնող անձանց կողմից գրանցամատյաններում առկա գրառումների հիման վրա կազմվում է հանձնաժողով ներկայացվելիք տեղեկատվությունը, որը ներկայացվում է մասնաճյուղերի պատասխանատուներին: Նրանց կողմից տեղեկատվությունը մշակվում և ներկայացվում է ընկերության պատասխանատուներին, վերջիններիս կողմից այն ընդհանրացվում ու ստուգվում է և հաստատված տեղեկատվական օրինակելի ձևերին համապատասխան ներկայացվում է հանձնաժողով: **2009** և **2010** թվականների առաջին եռամսյակի, ինչպես նաև պատահական ընտրանքով մի քանի այլ եռամսյակների տեղեկատվության տվյալներ համադրվել են մասնաճյուղերի և տեղամասերի կողմից ներկայացված տվյալների հետ՝ դրանք համապատասխանել են: Ուսումնասիրության ընթացքում պարզվել է, որ դրանք համապատասխանում են նաև գրանցամատյանների գրառումների հետ:

Համաձայն հանձնաժողովի կողմից սահմանված կարգի հրապարակված գրաֆիկները պատվիրված նամակներով առաքվել են տեղական ինքնակառավարման մարմիններին և ընկերության կողմից իրավաբանական անձանց ներկայացվող հաշիվ-ապրանքագրերում ներառվել է ջրամատակարարման գրաֆիկի վերաբերյալ տեղեկատվություն, ինչպես նաև գործընկեր բանկերում ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց վճարման համար ներկայացվող հաշիվներում նույնպես ներառվել է ջրամատակարարման գրաֆիկների վերաբերյալ տեղեկատվություն:

Ուսումնասիրության ընթացքում պարզվել է, որ ջրամատակարարման գրաֆիկները կազմվում են ստորաբաժանումների աշխատակիցների մասնակցությամբ և տվյալ տեղեկատվությունը տեղամասերի և ենթատեղամասերի պետերը հաստատում և ներկայացնում են մասնաճյուղի տնօրենին, ով էլ մասնաճյուղի կողմից այն ներկայացնում է գլխավոր գրասենյակ: Բաժանորդների հետ գրույցների ընթացքում պարզվեց, որ սպառողները տեղեկացված չեն ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկների վերաբերյալ, մեծ մասը տեղյակ չէր, որ դրանք նշվում են նաև վճարման փաստաթղթերում:

Գրաֆիկների վերաբերյալ ունեցած որպես տեղեկատվության աղբյուր նշում էին Ընկերության աշխատակցից բանավոր հայտարարությունը, կամ որոշ դեպքերում տարիների ընթացքում ձևավորված փորձի ջրամատակարարման տևողության ժամերը: Պատահական ընտրանքի միջոցով ընտրված հասցեների, որոնք աշխատանքային խմբի կարծիքով առավելապես խոցելի կարող էին լինել գրաֆիկի ապահովման տեսանկյունից (հիմնականում բարձրահարկ շենքերի վերին հարկերում գտնվող բնակարաններ) սպառողների բնակարաններ կատարված այցերի ընթացքում պարզվեց, որ ջրամատակարարման փաստացի տևողությունների անհամապատասխանությունը հրապարակված գրաֆիկներին կազմում է շուրջ **30%**: Նշված անհամապատասխանությունները հետևյալ բնույթի էին.

- գրաֆիկով նախատեսված ժամերի շեղում՝ տևողության պահպանմամբ,
- գրաֆիկով նախատեսված ջրամատակարարումը սկսելու կամ ավարտելու ժամի շեղում,
- բազմաբնակարան շենքի բակում առկա աղբյուրից մինչև վերին հարկերի բնակարանները ընկած հատվածում ճնշման կորուստ, որի արդյունքում մատակարարվող ջրի ճնշումը չէր համապատասխանում սահմանվածին:

Սույն տվյալը իհարկե չի բնութագրում Ընկերության սպասարկման ողջ տարածքի ջրամատակարարման փաստացի տևողությունների համապատասխանությունը հրապարակված գրաֆիկներին վերը նշված յուրահատուկ ընտրանքի պատճառով: Սակայն նման շեղումը անընդունելի է և խոսում է ջրամատակարարման տևողության գրաֆիկների կազմման թերությունների մասին:

Ուսումնասիրության ընթացքում տարբեր քաղաքներում պատահական ընտրությամբ սպառողների աբոնենտային հաշիվներին բանկերում կատարվել են վճարումներ: Ինչի արդյունքում պարզվել է, որ վճարումը հավաստող փաստաթղթերում հիմնականում առկա են ջրամատակարարման գրաֆիկի վերաբերյալ սահմանված նշումները, սակայն նշենք, որ որոշ քաղաքների տարբեր բանկերի մասնաճյուղերում դրանք բացակայում էին, ինչը չէր կրկնվում նույն բանկի այլ քաղաքի մասնաճյուղում:

Եզրակացություն

Սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների վերաբերյալ հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրության արդյունքում աշխատանքային խմբի կողմից արձանագրվել է, որ.

1. Ընկերության Ստորաբաժանումների աշխատակիցների կողմից լրացվող սպառողների սպասարկման որակի ցուցանիշների գրանցամատյանները համապատասխանում են հանձնաժողովի կողմից հաստատված օրինակելի ձևերին: Գրանցամատյաններում կատարված գրառումները բովանդակային առումով հիմնականում համապատասխանում են օրինակելի ձևերի լրացման պահանջներին: Գործում է ընթացակարգ, որով գրանցամատյաններից քաղված տվյալները մշակվում են և ձևավորվում է հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվությունը: Առկա են գրանցամատյան լրացնող անձանց նշանակման հրամանները: Անհրաժեշտություն կա գրանցամատյանների լրացման պատասխանատուների համար կազմակերպել լրացուցիչ հրահանգավորում:
2. Հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվությունից ընտրանքային կարգով վերցրած տվյալները և գրանցամատյանների գրառումները համապատասխանում են:
3. Ուսումնասիրված առավել խոցելի հասցեներում ջրամատակարարման փաստացի տևողությունների **30%** անհամապատասխանությունը հրապարակված գրաֆիկներին խոսում է ջրամատակարարման տևողության գրաֆիկների կազմման թերությունների մասին:
4. Բանկային համակարգի կողմից սպառողներին տրամադրվող վճարումը հավաստող փաստաթղթերում ջրամատակարարման գրաֆիկի վերաբերյալ նշումներն որոշ դեպքերում բացակայում են: Անհրաժեշտություն կա Ընկերության կողմից կարգավորել հանձնաժողովի տվյալ պահանջի կատարումն ապահովող ամբողջական տեղեկատվության ներառելու խնդիրը:
5. Անհրաժեշտ է քննարկել համալրել սպառողների գրավոր հարցադրումների, բողոքների բնույթի և դրանց արձագանքման ու հեռախոսազանգերի վերաբերյալ գրանցամատյաններում կիրառվող դասակարգումները համալրելու խնդիրը (վթար կամ այլ արտակարգ իրավիճակ դասակարգումը տարանջատել կոյուղու և խմելու ջրատարների համար:

Առաջարկություններ

Հաշվի առնելով ուսումնասիրության արդյունքները՝ աշխատանքային խումբն առաջարկում է «Հայքրմուդկյուդի» ՓԲԸ-ին.

- Մեկամսյա ժամկետում կազմակերպել լրացուցիչ հրահանգավորում գրանցամատյանների լրացման պատասխանատու անձանց համար գրանցամատյանների վարման և դրանց լրացման պահանջների վերաբերյալ:
- ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի **2004** թվականի հունիսի **1**-ի N**62**Ն որոշման պահանջների համաձայն.
 - Մինչև ջրամատակարարման նվազագույն գրաֆիկների հաջորդ հրապարակումը (հոկտեմբերի **10**) ապահովել դրանց լրամշակումը և փաստացի ջրամատակարարման ժամերին համապատասխանեցումը,
 - Մինչև հոկտեմբերի **1**-ը գործընկեր բանկերի հետ բոլոր սպառողների համար (անկախ վճարման վայրից) ապահովել վճարումը հավաստող փաստաթղթերում ջրամատակարարման գրաֆիկի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվության ներառումը: