«ԹՎԱՅԻՆ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐ ՀԱՅԱՍՏԱՆՈՒՄ ԻՆՔՆԱԶԲԱՂՎԱԾ ՏԱՔՍԻ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՑՈՂ ՎԱՐՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ»

ՀԱՄԱՇԽԱՐՀԱՅԻՆ ԲԱՆԿ

ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՄԱՏՉԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ԱՄՐԱՊՆԴՈՒՄ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ
ՓԵՏՐՎԱՐ 2025

Իրականացվում է Համաշխարհային բանկի և Միացյալ Թագավորության Կառավարության «Լավ կառավարման հիմնադրամ» համագործակցությամբ

Բովանդակություն

1. Նախաբան 3

1.1. Հիմնական ամփոփում 4

2. Ներածություն 4

2.1. Ինքնազբաղված ֆիզիկական անձ տաքսի ծառայություն մատուցողների կողմից հարկեր/տուրքեր վճարումը: 6

2.2. Տվյալներ՝ ստացված պետական մարմիններից 7

3. Առաջադրանքի նպատակը և մեթոդաբանությունը 9

3.1. Առաջադրանքի իրականացման հիմնական փուլերը: 9

3.2. Մեթոդաբանություն 10

3.2.1. Հետազոտության ընտրանքը 11

3.2.2. Բացառման չափանիշներ 13

4. ՖԽՔ ների իրականացումը 13

5. ՖԽ հանդիպումների արդյունքները 15

5.1. Քանակական հարցաթերթերի արդյունքները: 21

6. Առաջարկներ 22

6.1. Օրենսդրական կարգավորում պահանջող առաջարկներ՝ 22

6.2. Հավելվածին վերաբերող առաջարկներ՝ 23

7. Հաստատման հանդիպում (Validation meeting) 23

7.1. Օրենսդրական կարգավորման առաջարկների արձագանք 24

7.2. Հավելվածի առաջարկների արձագանք 24

8. Որպես վերջաբան 25

9. ՀԱՎԵԼՎԱԾ_1 27

1. Նախաբան

Այս փաստաթուղթը ներկայացնում է Հայաստանում տաքսի ծառայություն մատուցող ինքնազբաղված ֆիզիկական անձանց համար ստեղծված բջջային My Tax հավելվածի (այսուհետ՝ հավելված) փորձարկման արդյունքները և դրա մասին օգտագործողների կողմից հավաքագրված կարծիքներն ու առաջարկությունները: Փաստաթուղթը մշակվել է «Հանրային Ասսամբլեա» սոցիալ-քաղաքացիական հասարակական կազմակերպության (ՀԿ) կողմից, Համաշխարհային Բանկի (այսուհետ՝ ՀԲ) «Հանրային ծառայությունների թափանցիկության, հաշվետվողականության եվ մատչելիության ամրապնդում կառավարման տեխնոլոգիաների միջոցով» ծրագրի շրջանակներում (այսուհետ՝ «Ծրագիր»), որը ֆինանսավորվում է Միացյալ Թագավորության Կառավարության «Լավ կառավարման հիմնադրամ»-ի կողմից[1]: .

Աշխատանքն իրականացվել է «Հանրային Ասսամբլեա» ՀԿ-ի կողմից մշակված «Քաղաքացիական լաբորատորիա» (**Citizen Lab)** ձևաչափով, հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողներից հավաքագրվել է տաքսի ծառայություն մատուցման, եկամուտների հայտարարագրման, դրանից բխող հարկերի, տուրքերի հաշվարկման համար ստեղծված հավելվածի մասին արձագանքները, ինչը թույլ կտա դրանց հիման վրա մշակել ավելի հարմարավետ, արդյունավետ և հասանելի բջջային հավելված վերջնական օգտագործողի համար:

Հետազոտությունն իրականացվել է ըստ այս աշխատանքի համար մշակված մեթոդաբանության (սույն փաստաթղթին կից Հավելված_1): Հայաստանի երեք համայնքներում կազմակերպվել են town-hall ձևաչափով հանդիպումներ՝ ապահովելով ֆոկուս խմբերով (ՖԽ) հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների բազմազան ներկայացվածությունը: Հանդիպման մասնակիցներին ներկայացվել է ինքնազբաղված տաքսի ծառայություն մատուցողների համար սահմանված հարկային օրենսդրությունը, տաքսի ծառայության դիմաց ստացվող եկամուտների և դրանից բխող տուրքերի հաշվարկման հավելվածը, անցկացվել են օգտագործելիության թեստավորում և քննարկումներ: Հետադարձ կարծիքները հավաքագրելու համար օգտագործվել են նաև անանուն հարցաթերթիկներ:

Հավելվածի մասին ձևավորված ամփոփ առաջարկությունները ներկայացված են սույն փաստաթղթի «Առաջարկներ» ենթաբաժնում:

[1] *Այս փաստաթղթում ներկայացված տեսակետները, կարծիքներն ու եզրակացությունները, պարտադիր չէ, որ համընկնեն Միացյալ Թագավարության Կառավարության և Համաշխարհային Բանկի, Համաշխարհային Բանկի գործադիր տնօրենի կամ նրանց կողմից ներկայացվող կառավարությունների տեսակետները:*

1.1. Հիմնական ամփոփում

Այս հետազոտության շրջանակներում հնարավոր է դարձել Հայաստանի երեք տարբեր քաղաքներում գործող անհատ ինքնազբաղված տաքսի ծառայություն մատուցող ֆիզիկական անձանցից հավաքագրել կարծիքներ և առաջարկներ 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից ուժի մեջ մտած ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրում (տաքսի) իրականացնողների համար սահմանված տուրքերի մասին և այդ տուրքերը ավելի հեշտացված վճարելու համար ստեղծված My Tax հավելվածի մասին տրամադրվածությունները:

Ընդհանուր առմամբ ֆոկուս խմբերով արված Citizen Lab ձևաչափով քննարկումների մասնակիցները դրական են տրամադրված տաքսի փոխադրումից ստացված եկամուտներից հարկ/տուրք վճարելուն: Սակայն քննարկումները ցույց տվեցին, որ առկա է լուրջ իրազեկվածության պակաս տուրքերի, լիցենզավորման և նույնիսկ հավելվածի կիրառելիության անհրաժեշտության մասին: Արձանագրվեց նաև, որ այն անհատ տաքսի ծառայություն մատուցողները, ովքեր չեն գործում տաքսիների համար ստեղծված առցանց հարթակներով, հիմնականում հանդիսանում են 51+ տարիքային խմբի և միջնակարգ կրթությամբ անձինք: Նրանց մեծ մասը չի օգտագործում խելացի հեռախոսներ, կամ չի կիրառում դրանց ֆունկցիոնալությունը, հետևաբար նաև դժվարություններ կան հավելվածի կիրառելիության հետ: Հանդիպումների ընթացքում առաջարկվեցին միասնական հարթակը կիրառել նաև մարդատար-տաքսի ավտոմոբիլով տաքսի ծառայություն մատուցող ֆիզիկական անձանց լիցենզավորման դիմումների ստացման նպատակով, ապահովել սպասարկման սրահներում անհատ տաքսի վարորդներին համակարգում գրանցման ուղղությամբ աջակցության տրամադրումը, ինչպես նաև վերանայել տուրքի դրույքաչափերը:

Այս աշխատանքների շրջանակներում հնարավորություն ստեղծվեց շահառուների կողմից բարձրացված խնդիրները քննարկելու նաև շահագրգիռ պետական մարմինների ներկայացուցիչների հետ: Ներկայացվեցին առաջարկները, որոնք վերաբերում էին իրազեկվածության բարձրացմանը, հավելվածի բուն ֆունկցիոնալության որոշակի փոփոխություններին, ինչպես նաև ավելի քիչ դրույքաչափեր, կամ հաստատագրված վճարներ սահմանելու և/կամ խրախուսական մեխանզիմներ ներդնելուն հենց այս տարիքային և կրթական ցենզի խմբի և մարզերում գործունեություն իրականացնող անձանց համար: :

2. Ներածություն

Որպես տնտեսական աճի առանցքային հենասյուն՝ Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը (այսուհետ Կառավարություն) առաջնահերթություն է համարում տնտեսության թվայնացումը:

Կառավարությունն, իր 2021-2025թթ «Հայաստանի թվայնացման ռազմավարություն» փաստաթղթով[2], թվային տնտեսությունը սահմանել է որպես առաջնահերթություն, իսկ GovTech-ը՝ որպես թվային տնտեսության կարևոր բաղադրիչ: GovTech-ը թվային կառավարման փոխակերպման ամբողջական մոտեցում է, որը խթանում է պարզ, արդյունավետ և թափանցիկ պետական համակարգերն ու հանրային ծառայությունները: Կառավարության թվայնացման նոր ռազմավարությունը, որի նպատակն է որպեսզի մինչև 2025 թվականը այս ծառայություններից օգտվեն բնակչության 50%-ից և բիզնեսների 70%-ից ավելին, հիմք է հանդիսանում GovTech-ի մոտեցումների մշակման և իրականացման համար: Այն ուղղված է հանրային հատվածին, որպեսզի վերջինս ակտիվացնի քաղաքական հանձնառությունը և նպաստի Կառավարության թվային օրակարգի իրականացմանը՝ ամրապնդելով թվայնացման ռազմավարության ճանապարհային քարտեզը և ստեղծելով գործուն կառուցվածք՝ քաղաքացիներին ավելի արագ, ավելի մատչելի, հարմարավետ և ներառական ծառայություններ մատուցելու համար:

Դատահրավական բարեփոխումների 2019-2023թթ ռազմավարությունը, թղթային և ծանրաբեռնված գործընթացները վերացնելով, ևս ընդգծում է դատական համակարգում թվային լուծումների կարևորությունը՝ էլեկտրոնային արդարադատության միասնական համակարգի ներդրմամբ: Կառավարության 2021-2025թթ թվային ռազմավարությունը նախատեսում է ժամանակակից տեխնոլոգիական լուծումներով քաղաքացիակենտրոն և հասանելի պետական՝ այդ թվում համայնքային, ծառայությունների ստեղծումը:

Էլեկտրոնային կառավարման (e-governance) ոլորտում նախորդ տարիներին ներդրված ջանքերի արդյունքում Հայաստանի վարկանիշը ՄԱԿ-ի էլեկտրոնային կառավարման զարգացման ինդեքսում 2020 թվականին բարելավվել է 19 հորիզոնականով: Այնուամենայնիվ, կարևոր մարտահրավերները դեռ առջևում են:

Թվայնացման ավելի վաղ նախաձեռնությունները հիմնականում ընդգրկում էին առկա գործընթացները՝ չանդրադառնալով պետական հատվածի կազմակերպությունների թվային ենթակառուցվածքի հիմքերի և բիզնես պրոցեսների հիմնական բարելավման անհրաժեշտությանը, որը կարևոր է արդյունավետության և հանրային ծառայությունների մատուցման հասանելիության ընդլայնման համար: Արդյունքում, արդյունավետության և հասանելիության հիմնական բացերը և հիմնարար խնդիրները շարունակում են խոչընդոտել էլեկտրոնային կառավարման օրակարգի և GovTech բարեփոխումների ներդաշնակ զարգացմանը:

Շատ դեպքերում հանրային ծառայությունները ենթարկվում են թվայնացման, սակայն չեն կարողանում ապահովել ցանկալի արդյունքներ՝ քաղաքացիների և ձեռնարկությունների կողմից սահմանափակ օգտագործման պատճառով: Օգտագործողին ոչ հարմարեցված

[2] https://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=149957

ինտերֆեյսի ստեղծումը և/կամ օգտագործողի (UI/UX) փորձի բացակայությունը խոչընդոտում է ակնկալվող արդյունքի ստացմանը:

2.1. Ինքնազբաղված ֆիզիկական անձ տաքսի ծառայություն մատուցողների կողմից հարկեր/տուրքեր վճարումը:

Համաձայն ՀՀ կառավարության կողմից նախաձեռնած մի շարք օրենսդրական փոփոխությունների, 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից ՀՀ-ում ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրումների, ինչպես նաև մարդատար-տաքսի ավտոմոբիլներով ՀՀ տարածքում ուղևորափոխադրումների իրականացման համար արտոնագիր տրամադրելու համար սահմանվել է պետական տուրք յուրաքանչյուր փոխադրման ընդհանուր արժեքի նկատմամբ հաշվարկված տոկոսով:

- ✓ «ՀՀ Պետական տուրքի մասին օրենքում լրացումներ և փոփոխություններ կատարելու մասին» ՀՕ-393-Ն[3] ընդունվել է ՀՀ Ազգային ժողովի կողմից 2023թ-ի դեկտեմբերի 8-ին, **ուժի մեջ մտել 2024թ-ի սեպտեմբերի 1**-ից, ըստ որի պետական տուրքը սահմանվել է յուրաքանչյուր ուղևափոխադրման արժեքի նկատմամբ հաշվարկված հետևյալ դրույքաչափերով.

Աղյուսակ_1: Տուրքի դրույքաչափեր

կանխիկ դրամով վճարումների դեպքում	**անկանխիկ դրամով վճարումների դեպքում**
2 տոկոսի չափով՝ 2024 թվականի սեպտեմբերի 1-ից	1.5 տոկոսի չափով՝ 2024 թվականի սեպտեմբերի 1-ից
3.5 տոկոսի չափով՝ 2025 թվականի հունվարի 1-ից	2.5 տոկոսի չափով՝ 2025 թվականի հունվարի 1-ից
5 տոկոսի չափով՝ 2026 թվականի հունվարի 1-ից	4 տոկոսի չափով՝ 2026 թվականի հունվարի 1-ից».

Վերոհիշյալ օրենսդրական փոփոխությունների փաթեթով փոփոխություն է կատարվել նաև ՀՀ հարկային օրենսդրությունում, մասնավորապես.

- ✓ «ՀՀ Հարկային օրենսգրքում փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին» ՀՕ-395-ն[4] ընդունվել է ՀՀ Ազգային ժողովի կողմից 2023թ-ի դեկտեմբերի 8-ին, **ուժի մեջ մտել**

[3] https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=187783

[4] https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=187747

2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից, ըստ որի պարտադիր պայման է դարձել ուղևորափոխադրման դիմաց էլեկտրոնային ՀԴՄ կտրոնի տրամադրումը և դրա խախտման համար սահմանված է 200 հազար դրամ տուգանք:

- ✓ «ՀՀ Ավտոմոբիլային տրանսպորտի մասին օրենքում լրացումներ և փոփոխություններ կատարելու մասին» ՀՕ-390-ն[5] ընդունվել է ՀՀ Ազգային ժողովի կողմից 2023թ-ի դեկտեմբերի 8-ին **ուժի մեջ մտել 2024թ-ի սեպտեմբերի 1**-ից, ըստ որի սահմանվել են էլեկտրոնային հարթակով ուղևորափոխադրման ծառայությունն ու ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրումներ և այլ դրույթներ:

Նշված փոփոխությունների փաթեթով 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից ՀՀ-ում ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրում իրականացնողները պետք է վճարեն տուրք՝ իրենց կողմից իրկանացված յուրաքանչյուր ուղևորափոխադրման դիմաց հաշվարկված տոկոսով: Ընդ որում այս ոլորտում ուղևորափոխադրում իրականացնողները բաժանված են երկու հիմնական մեծ խմբի՝ առաջին խումբ անհատ տաքսի ծառայություն մատուցողները, ովքեր իրենց պատվերները ստանում են և ուղևորափոխադրում իրականացնում են այդ նպատակով ստեղծված էլեկտրոնային հարթակների միջոցով և երկրորդ խումբը, ովքեր ինքնուրույն են աշխատում, գտնում իրենց պատվիրատուներին և իրականացնում ուղևորափոխադրում: Երկրորդ խմբի անհատ ինքնազբաղվածների համար ՀՀ ՊԵԿ-ը ստեղծել է My Tax Հավելվածը (այսուհետ հավելված), որի միջոցով անհատ ինքնազբաղված տաքսու վարորդները պետք է ինքնուրույն գրանցվեն հավելվածով, գեներացնեն իրենց պատվերների դիմաց էլեկտրոնային ՀԴՄ կտրոն և դրանից վճարեն պետական տուրք: Առաջին խմբի վարորդների փոխարեն հարկերի հաշվարկն իրականացվում է էլեկտրոնային հարթակների միջոցով և վճարվում պետական բյուջե:

2.2. Տվյալներ՝ ստացված պետական մարմիններից

Այս առաջադրանքի շրջանակներում հարցումներ են ուղարկվել ՀՀ ՊԵԿ, ՀՀ ՏԿԵՆ և Երևանի քաղաքապետարան, որոնց միջոցով նպատակ է դրվել հավաքագրելու ինֆորմացիա ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրում իրականացնողների մասին:

Ըստ ՀՀ ՊԵԿ-ից ստացված տվյալների՝ 2024թ-ի տարեվերջի դրությամբ ՀՀ-ում գործունեություն են ծավալում թվով 5 առցանց տաքսի ծառայության հավելված (GG, Yandex և այլն), որոնցից 4-ը գործում են Երևանում, 1-ը՝ Սյունիք մարզում: Առցանց տաքսի ծառայության հավելվածների միջոցով գրանցված է **59,065** վարորդ, որոնք միասին գեներացրել են **37,8 մլրդ** դրամի շրջանառություն:

Նույն հարցմանն ի պատասխան նշվել է, որ ՀՀ-ում անհատ ինքնազբաղված ֆիզիկական անձ տաքսի ծառայություն մատուցող գրանցվել է 165 հոգի, որոնք գեներացրել են 338 մլն դրամի շրջանառություն: Հատկանշական է, որ այս շրջանառության մեծ մասը գեներացվել է Վայոց

[5] https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=187769

Չորի մարզում՝ 185 մլն դրամ, այն դեպքում որ այս սեգմենտի գեներացված շրջանառությունը Երևանում եղել է ընդամենը 21,3 մլն դրամ:

Աղյուսակ_2: ՀՀ ՊԵԿ տվյալներ

#	Առցանց տաքսի ծառայության հավելվածով (GG, Yandex և այլն)	Տաքսի ծառայության ընկերություններ	Ֆիզիկական անձինք
Քանակ	**5**	**90**	-
My Tax հավելվածով գրանցված	**59,065**	-	**165**
Շրջանառություն	**37,8 մլրդ**	-	**338 մլն**

Ըստ Տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարության (ՏԿԵՆ) տրամադրված տվյալների, որոնք հիմնված են ՏԿԵՆ և էլեկտրոնային հարթակներով տաքսի ծառայություն մատուցող կազմակերպությունների հետ արված համատեղ ուսումնասիրությունների վրա, ՀՀ-ում ոչ կանոնավոր ուղևորափոխադրում իրականացնողները (ովքեր գործում են ամենօրյա ռեժիմով) 48-50 հազար են: Դրանց գումարվում են սեզոնային աշխատողները, որոնց թիվը կազմում է մոտ 10-12 հազար:

Ըստ ՏԿԵՆ մարդատար տաքսի ավտոմոբիլներով ուղևորափոխադրումների շտեմարանի տվյալների առկա են անհատ ձեռնարկատերերի և կազմակերպությունների կողմից իրականացվող տաքսի ծառայության 68 լիցենզավորված կազմակերպություն: Ըստ ՏԿԵՆ-ի համակարգում գրանցված են նաև մարդատար-տաքսի ավտոմոբիլով լիցենզավորված 2431 ֆիզիկական անձ:

Երևանի քաղաքապետարանին ուղղված հարցմանն ի պատասխան, որով հարցվել էր տվյալներ Երևան քաղաքում գործող անհատ տաքսիների մասին ոչ պաշտոնական գույքագրման և այլ տվյալներ, Երևանի քաղաքապետարանից պատասխանել են, որ նման տեղեկատվության չեն տիրապետում:

3. Առաջադրանքի նպատակը և մեթոդաբանությունը

Այս առաջադրանքի նպատակն է հավաքագրել և վերլուծել ինքնազբաղված անհատ տաքսի ծառայություն մատուցող ֆիզիկական անձանց (այսուհետ օգտատերեր) կարծիքները ներկայումս գործող My TAX հավելվածի վերաբերյալ, որը թույլ կտա բարելավել հավելվածի կիրառելիությունը, ֆունկցիոնալությունը, մատչելիությունը, ձևավորումը և անվտանգությունը՝ նպատակ ունենալով կատարելագործել հանրային թվային ծառայությունների մատուցումը ինքնազբաղ տաքսու վարորդների համար: Կարևոր է նաև դուրս բերել օգտատերերի տրամադրվածությունը երկրում իրականացվող բարեփոխումներինկատմամբ՝ հաշվի առնելով, որ նախատրամադրվածությունից կախված կարող է ձախողվել նույնիսկ լավագույն մտածված թվային գործիքը:

3.1.Առաջադրանքի իրականացման հիմնական փուլերը:

Այս առաջադրանքն իրականացվել է հետևյալ հիմնական փուլերով.

- Մեկնարկային փուլ և մեթոդաբանության մշակում:
- Տվյալների հավաքագրում:
- Հաստատման հանդիպում (Validation meeting) որոշում կայացնողների հետ:
- Հավաքագրված կարծիքների, տվյալների վերլուծություն և հաշվետվության ներկայացում:

✓ **Մեկնարկային փուլ**ում «Հանրային Ասսամբլեա» ՀԿ-ի (այսուհետ նաև ՀԿ) թիմը մշակել է այս առաջադրանքի մեթոդաբանությունը, այն համաձայնեցրել Համաշխարհային բանկի հայաստանյան գրասենյակի այս ծրագրի ղեկավարի հետ, ըստ այդմ՝ նաև լրամշակել այն: Հաջորդիվ թիմն իրականացրել է մեթոդական կողմնորոշման դասընթաց՝ ծրագրի հիմնական անձնակազմի և ֆոկուս խմբային քննարկումների մոդերատորների համար:

Այս փուլում town-hall հանդիպումների իրականացման նպատակով ՀԿ թիմը մշակել է նաև ֆոկուս խմբերի համար նախատեսված երկու հարցաշար. 1. որակական հարցաշար՝ նախատեսված ֆոկուս խմբային քննարկումների համար և 2. քանակական անանուն հարցաշար՝ ՖԽ քննարկման մասնակիցների կողմից հանդիպումից հետո լրացնելու համար:

Այս փաստաթղթին կից Հավելված_1-ում ներկայացված է հաստատված Մեթոդաբանությունն ու հարցաշարը:

✓ **Տվյալների հավաքագրում**

Այս փուլում, համաձայն մեթոդաբանության, բացի պետական մարմիններին ուղղված հարցումների արդյունքում ստացված տվյալների, ՀԿ թիմը Վանաձորում, Գյումրիում և Երևանում town-hall ձևաչափով կազմակերպել և իրականացրել է ֆոկուս-խմբային 3 քննարկում՝ պարզելու օգտատերերի կարծքիներն ու առաջարկությունները թե՛ My Tax

հավելվածի և թե՛ տաքսու ոլորտում տուրքերի վճարման մասով: ՀԿ թիմի կողմից կազմակերպված 3 հանդիպումներին մասնակցել է 50 օգտատեր (ևս երեքը Երևանում չեն գրանցվել և չեն ցանկացել նկարվել, ձայնագրվել) անհատ տաքսի վարորդներ: Հանդիպումների արդյունքում հավաքված կարծիքները վերլուծվել են ՀԿ թիմի կողմից:

- ✓ **Հաստատման հանդիպում (Validation meeting) որոշում կայացնողների հետ**

ՀԿ թիմը հաստատման հանդիպումը պլանավորել էր 2025թ-ի փետրվարի 21-ին, սակայն եղանակային կտրուկ վատ պայմաններից ելնելով, հանդիպումը տեղափոխվեց 24.02.2025թ-ին, որպեսզի հնարավոր լինի մասնակցություն ապահովել նախկին ՖԽ-երի մարզային մասնակիցներից: Վալիդացիոն հանդիպումը անցկացվեց որոշում կայացնողների հետ ՀՀ ՊԵԿ, ՀՀ ՏԿԵՆ, Համաշխարհային բանկի հայաստանյան գրասենյակի և նախկինում տեղի ունեցած Երևանի, Գյումրու ՖԽ-երի և ՀԿ թիմի ներկայացուցիչների հետ: Այս հանդիպման ընթացքում ներկայացվեցին արդեն դուրս բերված կարծիքներն ու առաջարկությունները և դասակարգվեցին, թե որոնք ընդունելի չեն որոշում կայացնող պետական կառույցների ներկայացուցիչների կողմից:

- ✓ **Հավաքագրված կարծիքների, տվյալների վերլուծություն և հաշվետվության ներկայացում:**

Վերջնարդյունքում ՀԿ-ի թիմը, մշակված և ծրագրի պատասխանատուների հետ համաձայնեցված մեթոդաբանությամբ, ձևավորել և հավաքագրվել է շահառու օգտատերերի կարծիքները և ամփոփել այս փաստաթուղթը, որը ներառում է ինչպես արդյունքների վերլուծությունը, այնպես էլ բարեփոխումներին միտված առաջարկներ:

3.2. Մեթոդաբանություն

Այս հետազոտության մեթոդաբանությունը ներառում է հանրային **ՖԽՔ**-ների և փորձագիտական վերլուծության մեթոդները, որոնք թույլ են տվել արդյունքների վերլուծության հիման վրա մշակել փաստահեն և գործնական առաջարկներ հավելվածի կատարելագործման նպատակով: Ինչպես արդեն նշել ենք, ամբողջական հաստատված Մեթոդաբանությունը ներկայացված է այս փաստաթղթի անբաժանելի մաս համարվող Հավելված_1 ում:

Ըստ մեթոդաբանության ընտրանքի շրջանակը

Հավելվածի օգտատերերի համապատասխան խմբերի ներկայացուցչականությունն ապահովելու նպատակով «Հանրային ասամբլեա» ՀԿ-ն դիմել է համապատասխան կառույցներին ինքնազբաղված տաքսու վարորդների ցանկը ստանալու նպատակով: Այսինքն

այն տաքսու վարորդների, ովքեր գրանցված են, ներբեռնել և ակտիվորեն օգտագործում են հավելվածը: Ընտրանքի այս շրջանակը հիմք է հանդիսացել մասնակիցների այնպիսի ընտրության, որպեսզի ՖԽՔ մասնակիցների 70%-ը օգտված լինեն հավելվածից: Ընտրանքի առաջնային միավորներն են Երևանի, Գյումրու և Վանաձորի տաքսի ծառայություն մատուցող վարորդները:

Պլանավորած ընտրանքը՝

Աղյուսակ _3: Նախնական ընտրանք

Ընտրության չափանիշները	Երևան	Գյումրի	Վանաձոր	Հավելվածի օգտվողներ (70%)	Հավելվածի չօտվողներ (30%)	Ընդամենը
Հավելվածի կիրառելիությունը						
Օգտվողներ	9	4	5	18	-	18
Չօգտվողներ	21	11	10	-	42	42
Տարիքային խմբեր						
18-30	6	3	3	8	4	12
31-50	15	8	7	21	9	30
51 և ավելի	9	4	5	13	5	18
Հաշմանդամություն						
Հաշմանդամություն ունեցող վարորդներ	3	2	1	4	2	6
Հաշմանդամություն չունեցող վարորդներ	27	13	14	38	16	54
Ընդամենը	**20-30**	**15**	**15**	**42**	**18**	**60**

3.2.1. Հետազոտության ընտրանքը

Հետազոտության շրջանակներում իրականացվել է երեք ՖԽՔ Երևանում, Գյումրիում և Վանաձորում: Ընդհանուր առմամբ ներառվել է շուրջ 60 մասնակից՝ ապահովելով տարիքային, սեռային, հաշմանդամության և «My Tax» հավելվածի օգտագործման փորձառության բազմազան ներկայացվածություն: Չնայած պահպանվում է բազմազանության սկզբունքը,

ընտրանքի ձևավորման նպատակը ***ՀՀ բնակչության իրական ժողովրդագրական պատկերի արտացոլումը չէ***: Սա նպատակային թիրախավորված ընտրանք է, որի հիմքում օգտատերերի տարբերակված տեսակետների վրա՝ գործող առաջարկներ տրամադրումն է: Ընտրանքի կազմավորման հիմնական սկզբունքներն են՝

1. **Հավելվածի օգտագործման փորձառության դիտարկումը**

- **ՖԽՔ մասնակից վարորդների 70%-ը առնվազն մեկ անգամ պետք է "My Tax" հավելվածից օգտված լինեն**: Նրանց կարծիքները կարևոր են հավելվածի գործառնականության և կիրառելիության գնահատման համար: Այս մասնակիցները կներկայացնեն հավելվածի առավելությունները, խնդիրները և բարելավման ուղիները:
- **ՖԽՔ մասնակիցների 30%-ը՝ հավելվածից երբևէ չօգտված վարորդներն են**: Այս խումբը կօգնի բացահայտել հավելվածի կիրառման խոչընդոտները, ինչպիսիք են տեղեկացվածության պակասը, տեխնիկական դժվարությունները կամ այլ խնդիրները: Նրանց տեսակետները կօգնեն մշակել ռազմավարություններ՝ հավելվածի օգտագործումը խթանելու համար:

2. **Աշխարհագրական բաշխվածություն**

- Մասնակիցներն ընտրվել են Երևանից, Գյումրիից և Վանաձորից՝ հաշվի առնելով ՀՀ-ում տաքսու վարորդների կենտրոնացվածությունը խոշոր քաղաքներում և «My Tax» հավելվածի օգտագործողների բաշխվածությունը:
- Աշխարհագրական այս բաշխումը միևնույն ժամանակ թույլ է տալիս գնահատել հավելվածի կիրառելիությունը ինչպես Երևանում, այնպես էլ այլ քաղաքներում:

3. **Տարիքային խմբեր**

- Ներգրավվել են տարբեր տարիքային խմբերի մասնակիցներ՝ ապահովելով տեխնոլոգիաների նկատմամբ տարբեր մոտեցումների և դժվարությունների հավաքագրումը:
- Ավագ սերնդի վարորդներն ընդգծել են թվային գրագիտության հետ կապված խնդիրները, մինչդեռ երիտասարդ մասնակիցները կարող են գնահատել հավելվածի առաջադեմ ֆունկցիոնալությունն ու օգտագործման հարմարավետությունը:

4. **Սեռային ներկայացվածություն**

- Կին վարորդները հիմնականում բնակվում են Երևանում և կազմում են ոլորտի փոքր, սակայն կարևոր հատված: Տվյալների հավաքագրման ընթացքում ջանքեր կգործադրվեն հնարավորինս շատ կանանց ներգրավելու ուղղությամբ:

5. **Հաշմանդամություն ունեցող մասնակիցներ**

- Առաջնահերթություն է տրվել հաշմանդամություն ունեցող վարորդներին՝ գնահատելու հավելվածի մատչելիությունն ու կիրառելիությունը ներառական

դիզայնի սկզբունքների համատեքստում: Նրանց կարծիքները թույլ կտան հստակեցնել հավելվածի բարելավման անհրաժեշտությունները՝ հաշվի առնելով հատուկ կարիքները:

3.2.2. Բացառման չափանիշներ

Ընտրանքի շրջանակից հանվել են «GG Taxi» կամ «Yandex Taxi» կազմակերպություններում աշխատող այն տաքսու վարորդները, ովքեր իրենց աշխատանքը կատարում են միայն այդ կազմակերպություններում, քանի որ այդ հարթակները հարկային վճարումները կազմակերպում են իրենց վարորդների փոխարեն: Սակայն ընդգրկվել են այն վարորդները, որոնք միաժամանակ և՛ ինքնազբաղված են, և՛ համագործակցում են «GG» կամ «Yandex» հարթակների հետ, քանի որ նրանք դեռևս կարող են մասնակցել ինքնահաշվետու գործընթացներին, որոնց նպատակաուղղված է «My Tax» հավելվածը:

4. ՖԽՔ ների իրականացումը

Ըստ նախնական պլանավորածի, այս առաջադրանքի շրջանակներում կազմակերպվել են հետևյալ հանդիպումները՝

#	Վայրը	Ամսաթիվը	Մասնակիցներ	ՖԽ մասնակիցներ
Town-hall հանդիպում	Վանաձոր (ԼՈՖԹ սրահի դահլիճ)	25.12.2024թ	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմ:	15
Town-hall հանդիպում	Գյումրի (Արաքս հյուրանոցի դահլիճ)	29.01.2025թ	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմ:	20
Town-hall հանդիպում	Երևան (ԱՆԻ ինն հյուրանոցի դահլիճ)	14.02.2025թ	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմ:	4
Փողոցային, դեմ առ դեմ հանդիպումներ	Երևան (Էրեբունի, Կենտրոն և Արաբկիր համայնքներ)	16.02.2025թ	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմ:	11

Վանաձոր: ՖԽ-ի մասնակիցների ներգրավման համար օգտագործվել է ՀԿ-ի տեղի ակտիվի ռեսուրսը, ովքեր անհատական բացատրությունների և հրավերների միջոցով հավաքագրել են

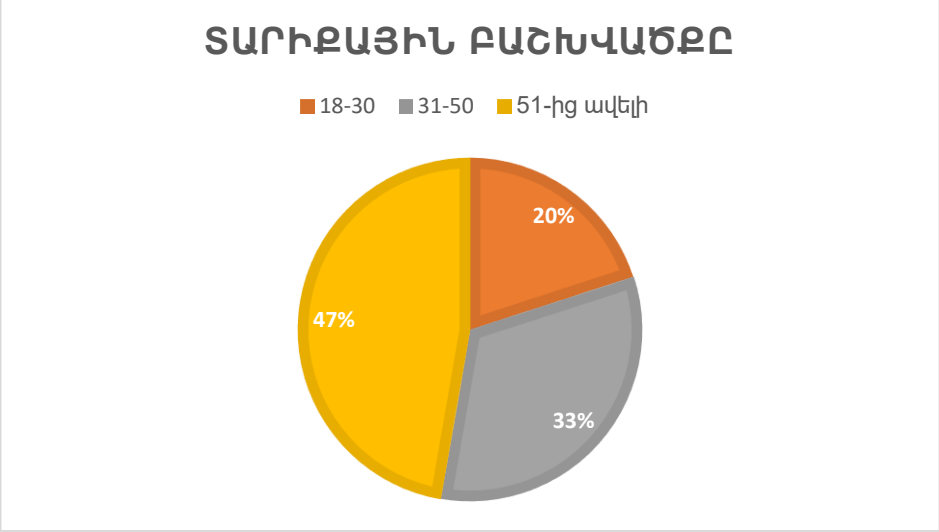
անհրաժեշտ օգտատերերին՝ 15 հոգի, տարբեր կրթական ցենզի, տարիքային խմբերի անհատ տաքսու վարորդներ, որոնցից ընդամենը մեկն էր փորձել գրանցվել My Tax հավելվածում:

Գյումրի: ՖԽ-ի մասնակիցներին հավաքագրելու համար ՀԿ թիմի կողմից ներգրավվել են տեղի հետազոտողներին, ովքեր ըստ ներկայացված չափորոշիչների անհատական բացատրություններով և հրավերներով հրավիրել են անհրաժեշտ քանակի մասնակիցներ: Տեղեկացվածությունը ավելի բարձր մակարդակի հասցնելու համար հայտարարություն է տրվել տեղի Շանթ հեռուստաընկերությունում և ռադիոյով: Արդյունքում այստեղի հանդիպմանը մասնակցել է 20 մասնակից:

Երևան: ՖԽ-ի մասնակիցներին հավաքագրելու համար ՀԿ թիմի ներկայացուցիչները հանդիպել են Երևան քաղաքի տարբեր վայրերում կայանող անհատ տաքսու վարորդների խմբերի հետ, նախօրոք հրավիրել հանդիպման: Այստեղ ևս հայտարարություն էր տրվել լրատվական ռադիոյով՝ նախօրոք տեղեկացնելով հանդիպման մասին: Սակայն փետրվարի 14-ին կեսօրին Երևանում եղանակի վատթարացման և խցանումների պատճառով, նախօրոք գրանցված մի շարք մասնակիցներ չկարողացան մասնակցել ՖԽ քննարկմանը: Հաշվի առնելով ստեղծված իրավիճակը, ՀԿ թիմի անդամները ևս մեկ օր՝ փետրվարի 16-ին, այցելություններ կազմակերպեցին նախօրոք նախանշված տաքսու վարորդների հավաքագրման վայրեր, տեղում փոքր խմբերով կազմակերպելով ՖԽ քննարկումները:

ՖԽ մասնակիցների տարիքային բաշխվածքը:

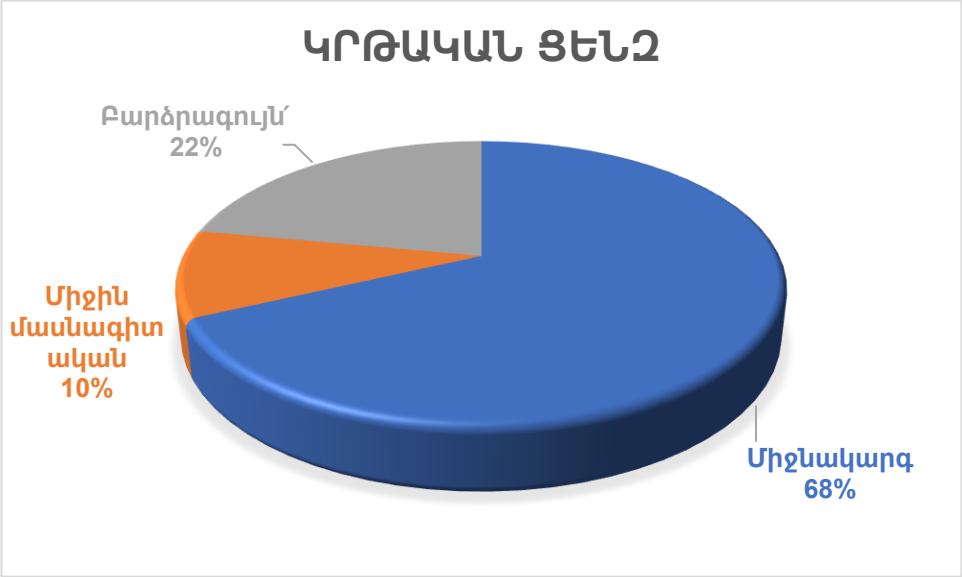
Գծապատկեր_1: Մասնակիցների տարիքային բաշխվածք



Ընդհանուր առմամբ, ֆիզիկական անձ անհատ ինքնազբաղվածների շրջանում մեծամասնություն են կազմում հենց 50+ տարիքային խմբի մարդիկ, քանի որ վերջիններս չեն կարողանում օգտվել և ինտեգրվել առցանց տաքսու հարթակներ, կամ իրենց կողմից վարվող մեքենաները ավելի հնամաշ են, հետևաբար նշյալ հարթակներում ցածր ռեյտինգավորված:

Բոլոր երեք ՖԽ հանդիպումների մասնակիցների կեսից ավելին՝ 68 տոկոսը, միջնակարգ կրթությամբ են (այստեղ հաշվառվել են նաև 8 ամյա կրթությամբ ներկայացուցիչները) ։

Գծապտկեր_2: Մասնակիցների կրթական ցենզ



ՖԽ մասնակիցների ներգրավման նպատակով ՀԿ թիմը կիրառել է նաև խրախոսական գործիքներ: Հաշվի առնելով, որ նրանց մասնակցությունը ՖԽՔ-երին նշանակում է հնարավոր պատվերներից զրկում, ՀԿ կազմակերպչական թիմը փոխհատուցել է մասնակիցների հնարավոր պարապուրդը միջինացված սակագներով: Այս մոտեցումը ևս չափազանց կարևոր է ՛՛Citizen Lab՛՛ ձևաչափով առավել անկեղծ քննարկում կազմակերպելու և հնարավորինս անկաշկանդ միջավայր ստեղծելու համար, որը նպաստում է առավել արդյունվետ քննարկում կազմակերպելու և կարծիքներ հավաքագրելու հարցում:

Չի հաջողվել ներգրավել իգական սեռի անհատ տաքսի վարորդներ, քանի որ մարզերում այդպիսիք ընդհանրապես չկան, իսկ Երևանում կան մեկ երկուսը, որոնք սակայն վարում են միայն առցանց հարթակների պատվերներով:

5. ՖԽ հանդիպումների արդյունքները

Այս բաժնում ներկայացված են ՖԽ-երի հանդիպումների արդյունքներն՝ ըստ մասնակիցների կողմից շեշտադրված և կարևորություն ներկայացնող հարցերի:

Քննարկման արդյունքներն ավելի դյուրին ընթերցելու համար դրանք ներկայացվում են ըստ ՖԽՔ ուղեցույցի հարցերի (սահմանված Մեթոդաբանությամբ):

1. *Տեղյակ է՞ք արդյոք վերջին հարկային փոփոխությունների մասին, որոնք վերաբերում են տաքսու վարորդներին և ուժի մեջ են մտել 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից:*

Վանաձորում անցկացված ՖԽ քննարկման մասնակիցների ճնշող մեծամասնությունը տեղեկացված չէր 2024 թվականի սեպտեմբերի 1-ից ուժի մեջ մտած փոփոխությունների մասին:

Ի տարբերություն Վանաձորի ՖԽ մասնակիցների, Գյումրիի և Երևանի ՖԽ մասնակիցների մեծամասնությունը տեղյակ էր 2024թ. սեպտեմբերից ուժի մեջ մտած որոշմանը: Սակայն, ինչպես մարզերում, այնպես էլ Երևանում, բացի մեկ մասնակցից, մնացած բոլոր մասնակիցները տեղեկացված չէին գործող օրենսդրական կարգավորման մանրամասներին (հարկի չափ, տուգանքներ և այլն): Դրանց մասին տեղեկացան ՖԽ հանդիպումները վարողների կողմից տրամադրած տեղեկությունունից:

Քննարկման ընթացքում վարորդները բարձրաձայնեցին, որ նման կարևոր և շոշափելի փոփոխություններ իրականացնելիս անհրաժեշտ է ապահովել նախնական իրազեկում և համապատասխան տեղեկատվական արշավ:

Սակայն, նրանց խոսքով, որևէ տեղեկատվական միջոցառում չի իրականացվել՝ ոչ պաշտոնական հանդիպումների, ոչ էլ հեռահաղորդակցության կամ տեղական ինքնակառավարման մարմինների համապատասխան բաժինների միջոցով: Մասնակիցներից մի քանիսը նշել են, որ փոփոխությունների մասին տեղեկացել են բացառապես անհատական զրույցների կամ գործընկերների հետ ունեցած քննարկումների արդյունքում, սակայն այդ տեղեկությունները ոչ լիարժեք էին, ոչ էլ բավարար՝ ոլորտում իրենց հետագա գործունեության շարունակականությունն ապահովելու համար: Վարորդները կարևորել են պաշտոնական աղբյուրներից ստացված հստակ ու ամբողջական տեղեկատվության անհրաժեշտությունը՝ ընդգծելով, որ իրենց աշխատանքային իրավունքների պաշտպանության և կանոնակարգված գործունեության համար անհրաժեշտ է լինել տեղյակ ոլորտում կատարվող բարեփոխումներից: Վարորդների հիմնական մտահոգություններից մեկն այն էր, որ տեղեկատվության բացակայության պատճառով նրանք հայտնվել են անորոշ իրավիճակում, ինչը ոչ միայն դժվարացնում է նրանց աշխատանքային գործունեությունը, այլև կարող է հանգեցնել իրավական ու ֆինանսական խնդիրների: Նրանք շեշտեցին, որ փոփոխությունները, հատկապես այնպիսիները, որոնք ազդում են ոլորտի տնտեսական և օրենսդրական դաշտի վրա, պետք է ներկայացվեն հանրությանը՝ ապահովելով հստակ ուղեցույցներ, կարգավորումներ և անցումային ժամանակահատված:

Այն ենթահարցին, արդյո՞ք մինչ այժմ ՏԻՄ ներկայացուցիչների կամ ՀՀ ՊԵԿ ներկայացուցիչների կողմից ձեր համայնքներում կազմակերվել են իրազեկման միջոցառումներ, բոլոր երեք խմբերի մասնակիցները տվեցին բացասական պատասխան:

Մասնակիցները նշեցին, որ անհրաժեշտ է տաքսի ծառայությունների ոլորտում գործող անձանց համար կազմակերպել տեղեկատվական հանդիպումներ, տրամադրել պարզաբանումներ օրենքի նոր պահանջների վերաբերյալ և ապահովել հաղորդակցության արդյունավետ մեխանիզմներ՝ կանխելու ապատեղեկատվությունն ու շփոթմունքը։

2. Պատրաստ է՞ք վճարել հարկեր:

Ընդհանուր առմամբ, Վանաձորում, Գյումրիում և Երևանում ՖԽ քննարկման բոլոր մասնակիցները միակարծիք էին հարկեր վճարելու անհրաժեշտության վերաբերյալ։ Նրանք ընդգծեցին, որ ցանկացած բիզնես կամ եկամուտ գոյացնող գործունեություն պետք է հարկվի, քանի որ հարկերը կարևոր դեր են խաղում պետության տնտեսական կայունության ապահովման գործում։ Քննարկման ընթացքում մասնակիցները նշեցին, որ հարկային պարտավորությունների կատարումը ոչ միայն օրինական պահանջ է, այլև պետության ու համայնքի զարգացման հիմնասյուներից մեկը։ Մասնավորապես, տաքսու վարորդները խոսեցին այն մասին, որ իրենց գործունեությունից գանձվող հարկերը պետք է նպաստեն ճանապարհային ենթակառուցվածքների բարելավմանը, հասարակական ծառայությունների որակի բարձրացմանը և ոլորտում արդար մրցակցության ապահովմանը։ Այնուամենայնիվ, մասնակիցները նաև ընդգծեցին, որ հարկման համակարգը պետք է լինի թափանցիկ, հստակ և հաշվարկման մեխանիզմներով հասանելի բոլոր շահառուներին։ Նրանք կարևորեցին այն հանգամանքը, որ հարկային դրույքաչափերը պետք է լինեն համաչափ, արդար և համապատասխանեն տնտեսական իրողություններին, որպեսզի վարորդները կարողանան առանց ֆինանսական ճնշումների իրականացնել իրենց գործունեությունը։

3. Սահմանված և արդեն ուժի մեջ մտած հարկային բեռը համարում եք արդյո՞ք արդարացի

Հիմնական քննարկումը ծավալվեց հարկերի տեսակների և դրանց դրույքաչափերի շուրջ, ինչը մասնակիցների շրջանում տարբեր կարծիքների հանգեցրեց։ Նրանք հատկապես կարևորեցին այն հարցը, թե ինչպիսի հարկման մեխանիզմ պետք է կիրառվի տաքսի ծառայությունների ոլորտում՝ արդյոք յուրաքանչյուր պատվերի դիմաց հարկ գանձվի, թե գործարկվի հաստատագրված վճարի համակարգ։ Մասնակիցների մեծամասնությունը դժգոհություն հայտնեց յուրաքանչյուր պատվերի հարկման մեխանիզմի վերաբերյալ՝ ընդգծելով, որ այն կարող է հավելյալ ֆինանսական ծանրաբեռնվածություն ստեղծել վարորդների համար։ Նրանք նշեցին, որ նման համակարգը ոչ միայն կդժվարացնի աշխատանքը, այլև կարող է խթանել ոլորտի ստվերայնացումը՝ շատ վարորդների ստիպելով աշխատել առանց հարկերի վճարման։ Շատերը նախընտրեցին հաստատագրված վճարի մոդելը, նշելով, որ այն ավելի կանխատեսելի և հարմար տարբերակ է։ Բացի այդ, վարորդները կարևորեցին այն, որ հարկման համակարգը պետք է հաշվի առնի նրանց եկամուտների փոփոխականությունը և թույլ տա վճարել ֆիքսված գումար՝ կանխելով ֆինանսական անորոշությունները։

Մեջբերում՝ ***«25 թվի հունվարից էսքան տոկոս, 26 թվի հունվարից էսքան տոկոս… մի քանի տարի հետո կիսովի ա, չէ՞, դառնում: Մենակ աշխատում ես, բայց կիսովի ա դառնում»:,- միջինից բարձր տղամարդ, Վանաձոր:***

Նրանք, ովքեր կողմ էին արտահայտվում շրջանառությունից հարկվելուն, փաստարկում էին, որ այս հարկատեսակն ավելի խելամիտ է անհատ տաքսի ծառայություններ մատուցողների համար՝ պատճառաբանելով որոշ պատճառներով երթուղի դուրս չգալու և պարապուրդի մեջ հայտնվելու հանգամանքով:

Վանաձորում և Գյումրիում ՖԽ քննարկումների ընթացքում հատուկ *շեշտադրվեց մարզերի և Երևանի միջև գոյություն ունեցող մասշտաբային տարբերությունը*, որն անմիջական ազդեցություն ունի տաքսի ծառայությունների ոլորտի վրա:

Մասնակիցները նշեցին մի քանի կարևոր առանձնահատկություն, որոնք տարբերում են մարզային և մայրաքաղաքային շուկաները միմյանցից: Նախ, Վանաձորի համեմատաբար փոքր տարածքով պայմանավորված երթևեկության հեռավորությունները կարճ են, ինչը, բնականաբար, նվազեցնում է ուղևորափոխադրումների միջին վարձավճարը: Բացի այդ, պատվերների ինտենսիվությունը զգալիորեն կախված է բնակչության թվաքանակից և վճարունակությունից, որոնք Վանաձորում զգալիորեն ցածր են, քան Երևանում:

Այս գործոնները միասին ձևավորում են ֆինանսական այլ պայմաններ, որոնք մարզերում տաքսի վարելը դարձնում են պակաս եկամտաբեր՝ համեմատած մայրաքաղաքի հետ: Հետևաբար, մասնակիցները միակարծիք էին այն հարցում, որ Երևանի և մարզային տաքսի ծառայություններ մատուցող անհատների համար հարկային նույն պայմանները կիրառելը անարդար և անընդունելի է: Նրանք ընդգծեցին, որ հարկման մեխանիզմները պետք է հաշվի առնեն տարածաշրջանային առանձնահատկությունները՝ ապահովելով ավելի ճկուն և համաչափ հարկային քաղաքականություն, որը չի վնասի մարզային վարորդների եկամուտներին և չի խոչընդոտի նրանց գործունեությանը:

Վանաձորի ՖԽ մասնակիցների համար ընդունելի օրինակ համարվեց Վրաստանի մոդելը, որտեղ տաքսու վարորդները վճարում են ֆիքսված լիցենզիայի վճար՝ ամսական գործունեությունը շարունակելու համար: Այս մոտեցումը քննարկման ընթացքում դիտարկվեց որպես ավելի արդար և կայուն տարբերակ, որը կարող է նվազեցնել անհարկի ֆինանսական բեռը վարորդների համար: Նմանատիպ լուծման կողմնակից էին նաև Գյումրու ՖԽ մասնակիցները՝ նշելով որոշակի ժամկետով քարտերի ձեռքբերումը որպես առավել նախընտրելի և արդյունավետ:

Մեջբերում՝ ***«Ինձ համար տարբերություն չկա, ես օրենքի մարդ եմ, ոնց էլ լինի, ես կհարմարվեմ»,-*** միջինից բարձր տղամարդ՝ տաս տարուց ավել տաքսի վարելու փորձով, Վանաձոր:

Երևանում ՖԽ մասնակիցները թեև արդարացի համարեցին շրջանառությունից հարկման տարբերակը, սակայն նշեցին, որ տարիքի հանգամանքով պայմանավորված ավելի շատ հակված են հաստատագրված վճարին, որն ավելի պարզ է և կանխատեսելի իրենց համար։

Մեջբերում։***«Երևանում չես գտնի տաքսիստ, որ iPhone-ից հասկանա ու անհատ տաքսի աշխատի, բոլորը ՋիՋի կամ Yandex են, մենակ իմ նման մարդիկ են անհատ տաքսի քշում, քանի որ էտ հեռախոսներից բան չեն հասկանում»,- միջինից բարձր տարիքի տղամարդ, Երևան։***

4. Տուգանքներ։ Տեղյա՞կ եք արդյոք, որ հիշյալ օրենսդրական փոփոխությունները չպահպանելու դեպքում գործում են տուգանքներ։

Վանաձորի, Գյումրու և Երևանի ՖԽ մասնակիցներից և ոչ մեկը տեղյակ չէր օրենսդրական փոփոխությունները չպահպանելու դեպքում գործող տուգանքներից։ Հանդիպումը վարողների կողմից ներկայացվեցին չգրանցվելու պարագայում գործող և ՀԴՄ չտրամադրելու դեպքում գործող տուգանքների չափերը։

Բոլոր երեք ՖԽ մասնակիցները կտրուկ դժգոհություն արտահայտեցին սահմանված տուգանքների օրենսդրական կարգավորումների վերաբերյալ։ Գյումրու վարորդներից մեկը խիստ դժգոհեց և իր խոսքով բոլորի մասնակիցների անունից երաշխավորեց, որ *եթե որևէ մեկին տուգանեն 500 հազար դրամով, ապա ողջ Գյումրու տաքսու վարորդները միահամուռ ոտքի կկանգնեն*, քանի որ այդ դեպքում մարդիկ ստիպված կլինեն վաճառել իրենց ավտոմեքենաները և տները, որպեսզի կարողանան տուգանքները վճարել։

Երևանի ՖԽ մասնակիցները նշում էին տվյալ հարկերի ու տուգանքների դիմաց իրենք ի՞նչ են ստանալու։ *Երևանում խնդիր է տաքսիների համար կանգառների տեղերի բացակայությունը, ԱՊՊԱ պայմանագրերի ավելի թանկ սակագները քան սովորական մեքենաներինը և այլն։*

Գյումրու ՖԽ մասնակիցները ևս դժգոհեցին, «*հարկերի դիմաց ի՞նչ ենք ստանում, ոչ ստաժ է հաշվարկվում, ոչ մեր թոշակի վրա է դա ազդում*»։

Ենթահարցին, *արդյո՞ք 2024թ. սեպտեմբերից ի վեր որևէ ուղևոր պահաջել է ՀԴՄ* կտրոն, բոլոր մասնակիցները տվեցին բացասական պատասխան։

5. My Tax հավելվածի օգտագործելիության, հասկացվածության և համակարգի արդյունավետության մասին

ՖԽ մասնակիցներից միայն երեքն են (մեկական վանաձորցի, գյումրեցի և երևանցի) փորձել հավելվածը ներբեռնել հեռախոսում, սակայն չի հաջողվել այն ավարտին հասցնել։ Քանի որ

որևէ մեկը հավելվածից երբևէ չէր օգտվել, առաջարկվեց համատեղ անցնել հավելվածի բաժիններով՝ ծանոթանալու դրա կիրառելիությանը:

ՖԽ մոդերատորը էկրանին, իսկ դեմ առ դեմ հանդիպումների ժամանակ համակարգչով, մասնակիցներին ցուցադրեց ՀՀ ՊԵԿ My Tax հավելվածի պաշտոնական տեղեկատվական հոլովակը: Տեղեկատվական հոլովակի դիտումից և բաժիններով անցնելուց հետո մասնակիցներին հարց տրվեց նման հավելվածի օգտակարության և հետագայում կիրառելիության մասին: Վանաձորում ներկաներից գրեթե բոլորը հայտնեցին, որ ըստ ներկայացվածի, հավելվածից օգտվելը չպիտի խնդիր առաջացնի. հավելվածը պարզ է իր տրամաբանության և քայլերի հաջորդականության մեջ: Գյումրիի և Երևանի մասնակիցների մեծամասնությունը նշեց, որ իրենց համար պարզ չէր հավելվածի կիրառելու ձևն այնպես, ինչպես ներկայացված էր տեղեկատվական հոլովակում: Բոլոր երեք ՖԽ քննարկումներում նշվեց կարծիք, որ քանի որ անհատ տաքսի վարորդների մեծամասնությունը միջինից բարձր տարիքի անձինք ենք, դրա կիրառումը կարող է դժվարություններ առաջացնել այդ տարիքային խմբի անձանց համար:

ՖԽ քննարկման գրեթե բոլորը մասնակիցները հայտնեցին, որ ինքնուրույն չեն կարող ներբեռնել, նույնականացվել, ՀՎՀՀ գեներացնել, ստորագրել, գրանցվել և օգտագործել հավելվածը: Մասնակիցների ճնշող մեծամասնությունը հայտնեց, որ իրենց համար անհրաժեշտ են ավելի պարզ լուծումներ, քանի որ չեն տիրապետում նոր տեխնոլոգիաներին, իսկ որոշ մասը ընդհանրապես չեն օգտագործում սմարթ հեռախոսներ:

Մեջբերում:***« եթե կարողանայի օգտվել նոր տեխնոլոգիական լուծումներից, ապա Yandex-ի միջոցով ծառայություններ կմատուցեի»***

Թե մարզային, թե Երևանում գործող անհատ տաքսի ծառայություն մատուցողների մոտ առկա չէին smart phone, այլ կիրառում էին ստեղնաշարերով պարզագույն բջջային հեռախոսի մոդելներ:

Վանաձորում մասնակիցներից ամենաերիտասարդն առաջարկեց, որ հավելվածում *լինի կոնտակտային հեռախոսահամար*, որով դժվարությունների հանդիպած վարորդները հավելվածը ներբեռնելիս կարողանան կապ հաստատել և ստանալ իրենց հարցերի և խնդրի վերաբերյալ պատասխան:

Հավելվածից օգտվելը *խրախուսելու* համար բոլոր ՖԽ քննարկումներում առաջարկվեց, որ այն հնարավորություն տրամադրի պատվերներ ստանալ, ինչպես, օրինակ, Յանդեքսը կամ ՋիՋին: Դա լրացուցիչ խթան կհանդիսանա հավելվածի նկատմամբ հետաքրքրության և տարածման համար: Մասնակիցների մեծամասնությունը կիսեցին այդ առաջարկի խելամտությունը:

Ենթահարցին, թե *արդյո՞ք պատրաստ եք այս հանդիպման ընթացքում տեղեկանալուց հետո ներբեռնել հավելվածը և սկսել օգտվել*, մասնակիցների մեծամասնությունը նշեց, որ ոչ,

պատրաստ չեն, քանի որ գտնում են, որ դեռ լիովին մշակված չի հավելվածը, պարզ չեն վերահսկողության մեխանիզմները և այլն։

«Հենց լսենք, որ սկսել են տուգանել, կսկենք օգտագործել»,-Վանաձորի ՖԽ մասնակից

Վանաձորի և Գյումրու ՖԽ քննարկումներում խոչընդոտներից նշվեցին բջջային և ինտերնետային կապի խափանելիությունը. մարզերի շատ վայրերում կապը տատանումներով է աշխատում, ինչը կարող է հանգեցնել հավելվածի ոչ պատշաճ կիրառելիության։

5.1. Քանակական հարցաթերթերի արդյունքները։

Համձայն մշակված Մեթոդաբանության, ՖԽ հանդիպումների վերջում մասնակիցներին տրամադրվել է անանուն քանակական հարցաթերթ, որտեղ ներկայացված հարցերին, որոնք հիմնականում վերաբերում են հավելվածի կիրառելիությանը, մասնակիցները պետք է տային ԱՅՈ/ՈՉ կամ բալային գնահատականներ։ Ստորև ներկայացնում ենք 50 լրացված հարցաթերթերի արդյունքները, որտեղ առանձնացված դուրս են բերվել ԱՅՈ/ՈՉ պատասանները և Չ տառով նշված են այն պատասխանները, որոնք մասնակիցները չեն լրացրել։

	#	ԱՅՈ	%	ՈՉ	%	Չ	%
1	My Tax Հավելվածը հեշտ է գտնել և ներբեռնել	22	44%	28	56%	0	0
2	Հավելվածում հեշտ է նույնականացվել և գրանցվել	19	38%	30	60%	1	2%
3	Հավելվածում հեշտությամբ կարող եմ մեքենա գրանցել	22	44%	24	48%	4	8%
4	Հավելվածում կարող եմ հեշտությամբմուտքագրել պատվերի գումարը	21	42%	25	50%	4	8%
5	Հավելվածով կարող եմ հեշտությամբ գեներացնել էլեկտրոնային ՀԴՄ	15	30%	31	62%	4	8%
6	Հավելվածով կարող եմ հեշտությամբ ՀԴՄ կտրոն տրամադրել պատվիրատուին	16	32%	28	56%	6	12%
7	Հավելվածով ինձ հասկանալի է առաջացած հարկերը	18	36%	26	52%	6	12%
8	Հավելվածով ինձ հասկանալի է իմ վճարվելիք հարկերն ու վճարման կարգը	17	34%	27	54%	6	12%
9	Հավելվածի գույները և դիզայնը հաճելի էին ինձ համար	26	52%	18	36%	6	12%

10	Հավելվածն այսուհետ ես կարող եմ ինքնուրույն օգտագործել	18	36%	24	48%	8	16%
11	Ես տեսնում եմ հավելվածը որպես գործիք, որը երկարաժամկետ հեռանկարում կբարելավի իմ աշխատանքի արդյունավետությունը:	12	24%	30	60%	8	16%
12	Ես վստահ եմ, որ իմ ֆինանսական տվյալները անվտանգ են, երբ օգտագործում եմ հավելվածը:	17	34%	25	50%	8	16%

Ինչպես երևում է լրացված հարցաթերթիկների ամփոփված արդյունքներում, մեծ տոկոս են կազմում բացասական պատասխանները: Միակ հարցը, որը դրական պատասխաններ ավելի շատ է վաստակել՝ 9-րդ հարցն է, որը վերաբերում է հավելվածի գույներին և դիզայնին:

Ընդհանուր առմամբ, անկախ քննարկման ընթացքում ներկայացվող թվացյալ դրական վերաբերմունքին հարկերի վճարման և հայտարարագրման նկատմամբ, հարցաթերթերի լրացման արդյունքներով (հաշվի առնելով նաև **Չ** պատասանների տոկոսը), կարելի է ենթադրել, որ այս սեգմենտի շահառուները մերժողական էին տրամադրված հարկեր վճարելուն, հավելվածում գրանցվելուն: Նշվում էր նաև, որ չեն կարողանա իրենց գտնեն ու տուգանեն, քանի որ իրենք հիմնականում իրենց մշտական հաճախորդներին են սպասարկում:

6. Առաջարկներ

6.1. Օրենսդրական կարգավորում պահանջող առաջարկներ՝

Օրենսդրական
1. Պարզ արտոնագիր ինքնազբաղված անձանց համար (հաշվի առնելով որ ոչ առցանց տիրույթում մնացել են հիմնականում ավելի բարձր տարիքի անձինք, ովքեր չեն օգտվում խելացի հեռախոսների ֆունկցիաներից):
2. Տարբերակված տուրքի վճարի (հարկի) մոտեցում մարզերում և Երևանում:
3. Օրինական դաշտում, հավելվածում գրանցվելը ֆիզիկական անձին տրամադրի խրախուսական գործիք, լուծի անհատների թոշակի հարցերը (ստաժ, մասհանում և այլն):

4. Օրինական դաշտում հաշվառվելու համար խրախուսական կարգավորումներ ԱՊՊԱ պայմանագրերի համար, քանի որ տաքսու մեքենաների համար գործող ԱՊՊԱ պայմանագրերի սակագները էական բարձր են։

5. Խրախուսական մեխանիզմներ Երևանում տաքսու կանգառների, օդանավակայան օրինական մուտքի համար։

6.2. Հավելվածին վերաբերող առաջարկներ՝

Հավելվածին վերաբերող առաջարկներ
1. Հավելվածում նույնականացվելը լինի ավելի պարզ՝ հաշվի առնելով, որ այն ենթադրում է գնալ բջջային օպերատորի մոտ և նույնականալ։ Դրա փոխարեն առաջարկվում էր նույնականացնել վարորդական իրավունքի նկարով և այլ տարբերակներով։
2. Հավելվածում լինի կոնտակտային տվյալ հետադարձ կապ ունենալու և դժվարությունների դեպքում աջակցություն ստանալու համար։
3. Հավելվածում պատվերի գումարից առաջացող հարկի գումարը չի երևում։ Կարող է լինել անհատական՝ յուրաքանչյուր պատվերից, նաև եռամսյակային։
4. Հավելվածում, Երևանում վարողների համար, առկա լինի տաքսու կայանատեղերի համար ինֆորմացիա։
5. Հավելվածը, որպես խրախուսական գործիք, ունենա ֆունկցիա, որպեսզի այստեղ գրանցվածները նաև պատվերներ կարողանան ստանալ դրանով։

7. Հաստատման հանդիպում (Validation meeting)

Հաստատման հանդիպումը նախատեսված էր իրականացնել փետրվարի 21-ին, սակայն խիստ ձմեռային եղանակային պայմաններից ելնելով, հանդիպումը տեղափոխվեց 24.02.25թ-ին։ Հաստատման հանդիպմանը մասնակցեցին ՀՀ ՊԵԿ երկու ներկայացուցիչ, ՀՀ ՏԿԵՆ ներկայացուցիչ, Համաշխարհային բանկի հայաստանյան գրասենյակի երկու ներկայացուցիչ, Գյումրու ՖԽ քննարկման մասնակից երկու և Երևանի ՖԽ քննարկման մեկ մասնակից։

7.1. Օրենսդրական կարգավորման առաջարկների արձագանք

Օրենսդրական կարգավորումներին վերաբերող հարցերին հիմնականում արձագանքեց ՀՀ ՏԿԵՆ ներկայացուցիչը՝ որպես ոլորտի քաղաքականություն մշակող մարմնի պատասխանատու.

- ԱՊՊԱ պայմանագրերի տաքսի ծառայությունների համար սահմանված բարձր սակագների հետ կապված նշվեց, որ նախկինում ևս քննարկումներ եղել են ապահովագրական բյուրոյի հետ, սակայն հաշվի առնելով, որ այս ոլորտը համարվում է ապահովագրական տեսանկյունից բարձր ռիսկային, հնարավոր չի եղել ավելի ցածր սակագներ սահմանել.
- Երևան քաղաքում անվճար ավտոկայանատեղերի համար խնդիր չկա, եթե տաքսիները լինեն լիցենզավորված, ապա կարող են օգտվել.
- Ըստ մարզերի տուրքերը տարբերակված դրույքաչափերը ևս ընդունելի չէ, քանի որ այն գանձվում է ուղևորավարձից տոկոս, հետևաբար փոքր գումարների դեպքում տուրքը կլինի փոքր: Անդրադարձ եղավ նաև արտոնագրային կամ հաստատագրված վճար սահմանելու հարցին, որին ի պատասխան նշվեց որ շրջանառությունից տոկոսով տուրքը սահմանվել է, որպեսզի այն լինի արդար այս ոլորտում գործող բոլոր դերակատարների համար.
- Աշխատանքային ստաժը կհաշվարկվի եթե տվյալ տաքսին լիցենզավորված է, իսկ կենսաթոշակային ֆոնդին անձը ինքնուրույն պետք է մասհանումներ կատարի, որպեսզի իր թոշակն ավելանա.
- ✓ *Նաև պարզաբանվեց, որ My Tax հավելվածով գրանցվելը դեռևս բավարար չէ, որպեսզի տվյալ անհատ տաքսու վարորդը համարվի լիցենզավորված, պարտադիր է նաև որպեսզի անձը բացի My Tax հավելվածով գրանցվելուց, լիցենզավորվի նաև ՀՀ ՏԿԵՆ-ում:*

7.2. Հավելվածի առաջարկների արձագանք

Հավելվածի ֆունկցիոնալության բարելավման առաջարկներին արձագանքեց ՀՀ ՊԵԿ ներկայացուցիչը.

- My Tax հավելվածն ավելի խրախուսական դարձնելու նպատակով պատվերներ ստանալու ֆունկցիա ավելացնելը ընդունելի չէ, քանի որ այն կդիտարկվի որպես ՊԵԿ-ի կողմից ձեռնարկատիրական գործունեությունը, որը կմտնի արդեն առցանց տաքսի ծառայություն մատուցողների դաշտ, կստեղծվի պետություն-մասնավոր մրցակցություն.
- Ընդունելի համարվեց, որ առկա է իրազեկվածության պակաս և անհատ վարորդները բավարար տեղեկացված չեն My Tax հավելվածի, ամենամսյա տուրքերի հաշվարկման և վճարման մասին.
- Հավելվածում ամեն պատվերից առաջացող տուրքը երևալու մասին առաջարկը ևս ընդունելի էր: Չնայած նրան, որ ամսական կտրվածքով, երբ գեներացվում է ամսական

հաշվետվությունը երևում է ամսական հաշվարկված տուրքը, կավելացվի նաև յուրաքանչյուր պատվերից առաջացող տուրքի չափը.

- Ավելի դյուրին նույնականացում հնարավոր չէ անել, քանի որ ՀՀ կառավարության որոշմամբ է սահմանված բոլոր էլեկտրոնային փաստաթղթեր ներկայացնելու համար պարտադիր է նույնականացումը MiD-ով.
- Այլ խրախուսական ֆունկցիաներ (տաքսու կայանատեղերի և այլն) հավելվածին ավելացնելը ևս համարվեց խնդրահարույց, քանի որ հավելվածն ի սկզբանե ստեղծվել է հարկերը, տուրքերը ավելի պարզ ու հեշտացված ներկայացնելու համար.
- Ընդունվեց, որ խնդրահարույց է երբ այս հետազոտության շրջանակներում բացահայտվել է որ անհատ տաքսի վարող ֆիզիկական անձանց մեծամասնությունը 51+ տարիքային խմբում են և չեն կիրառում խելացի հեռախոսներ, որի մասով այլ լուծում չի կարող առաջարկել հավելվածը, որը ստեղծված է հենց խելացի հեռախոսների համար.
- Քննարկվեց նաև այն հարցը, որ ՀՀ ՊԵԿ My Tax հավելված տեղեկատվական հոլովակում առկա չէ ինֆորմացիա ՏԿԵՆ պարտադիր լիցենզավորման մասին: Ընդունվեց, որ պետք է ավելացնել այդ մասին ինֆորմացիան հղումով ՏԿԵՆ:

ՀՀ ՏԿԵՆ ներկայացուցչի կողմից լրացուցիչ ներկայացվեց նաև լիցենզավորման պահանջներն ու կարգերը, որոնք անկախ My Tax հավելվածում գրանցվելուց, շարունակում է պարտադիր օրենսդրական պահանջ մնալ:

Ընդհանուր առմամբ, հաստատման հանդիպմանը ներկա ՖԽ-երի ներկայացուցիչները գոհունակություն հայտնեցին նման քննարկման համար, երբ կարևորվում է օրենսդրական փոփոխությունների շահառուների կարծիքները: Կարևոր է, որ իրենք լսելի են լինում հենց կիրառող պետական մարմինների կողմից:

8. Որպես վերջաբան

Սույն ծրագիրը հաջողությամբ նպաստեց բաց և կառուցողական երկխոսությանը հիմնական շահագրգիռ կողմերի միջև, այդ թվում՝ ՀՀ Պետական եկամուտների կոմիտեի, ՀՀ տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարության (ՏԿԵՆ), Համաշխարհային բանկի հայաստանյան գրասենյակի և Վանաձորից, Գյումրիից և Երևանից ֆոկուս խմբի մասնակիցների: Բազմազան դերակատարների ներգրավվածությունը դինամիկ և արդյունավետ հարթակ ստեղծեց հրատապ մտահոգություններն արջանագրելու, օրենսդրական կարգավորումները հստակեցնելու և տաքսիների ոլորտում լուծումների կիրառելիությունն ուսումնասիրելու համար:

Ծրագիրը ծառայեց որպես կարևոր հանգրվան ոլորտի ներսում ավելի մեծ թափանցիկության, համագործակցության և կանոնակարգային համապատասխանության խթանման գործում: Խորը քննարկումների և ակտիվ մասնակցության միջոցով մասնակիցները կարողացան բացահայտել հիմնական մարտահրավերները, փոխանակել հեռանկարներ և հանդես գալ գործող առաջարկներով՝ ինչպես քաղաքականության իրականացումը, այնպես էլ

տեխնոլոգիական ինտեգրումը բարելավելու համար: Այս ներառական մոտեցումը ոչ միայն ամրապնդեց հաղորդակցությունը պետական հաստատությունների և ոլորտի շահագրգիռ կողմերի միջև, այլև ընդգծեց շարունակական երկխոսության կարևորությունը:

Ծրագրի հատկապես ուշագրավ արդյունքը կարգավորիչ գործընթացների պարզեցման ընդհանուր հանձնառության վերահաստատումն էր՝ միաժամանակ ապահովելով, որ անմիջականորեն ազդված անձանց ձայները, ինչպիսիք են տաքսի ծառայություններ մատուցողները և դրանից օգտվողները, հաշվի առնվեն: Ներառելով տարբեր տեսակետներ՝ ծրագիրն ընդգծեց հավասարակշռված մոտեցման անհրաժեշտությունը, որն առաջնահերթություն է տալիս ոլորտում արդյունավետությանը, արդարությանը և նորարարությանը:

Ընդհանուր առմամբ, ծրագիրն ընդգծեց բազմաթիվ շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածության արժեքը քաղաքականությունների ձևավորման գործում, որոնք և՛ գործնական են, և՛ արդյունավետ: Պետական գերատեսչությունների, միջազգային կազմակերպությունների և տեղում մասնակիցների միջև համագործակցությունն ամրապնդեց ավելի կառուցվածքային և թափանցիկ գործառնական միջավայր ձևավորելու հավաքական նպատակը: Ապագայում այս ծրագրի ընթացքում հավաքված պատկերացումները հիմք կծառայեն շարունակական բարելավումների համար՝ երաշխավորելով, որ կարգավորող միջոցառումները մնան արձագանքող ոլորտի զարգացող կարիքներին:

9. ՀԱՎԵԼՎԱԾ_1

Կից՝

«Թվային լուծումներ Հայաստանում ինքնազբաղված

տաքսի ծառայություն մատուցող վարորդների համար զեկույց» փաստաթղթի

ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Առաջադրանքի Նպատակն ու Աշխատանքի Ծավալը

Այս առաջադրանքի նպատակն է հավաքագրել և վերլուծել օգտատերերի կարծիքները ներկայումս գործող My TAX հավելվածի (Հավելված) վերաբերյալ: Որը թույլ կտա բարելավել հավելվածի կիրառելիությունը, ֆունկցիոնալությունը, մատչելիությունը, ձևավորումը և անվտանգությունը՝ նպատակ ունենալով կատարելագործել հանրային ծառայությունների մատուցումը ինքնազբաղ տաքսու վարորդների համար: Աշխատանքի ծավալը ներառում է հետևյալ հիմնական առաջադրանքները.

1. **Օգտատերերի ներկայացուցիչների նույնականացման և ընտրության ամբողջական մեթոդաբանության մշակում (Citizen Lab).** Օգտատերերի լայն և բազմաշերտ ներկայացուցչականությունն ապահովելու, օգտատերերի տարբեր սեգմենտները նույնականացնելու և ընտրելու նպատակով նախատեսվում է մշակել համապարփակ մեթոդաբանություն: Նախատեսվում է նաև հատուկ ուշադրություն դարձնել **«Citizen Lab»** ձևավորմանը՝ ընդգրկելով տարբեր ժողովրդագրական խմբեր ներկայացնող անձանց, ներառյալ և հավելվածից օգտվողներին և չօգտվողներին: Մեթոդաբանությունը ներառական կլինի՝ ընդգրկելով տարբեր համակարգչային հմտությունների, տարիքային խմբերի և հաշմանդամություն ունեցող անձանց: Այս մոտեցումը կապահովի, որ հավաքագրված արձագանքները արտացոլեն շահառուների, հատկապես ինքնազբաղ տաքսու վարորդների, փորձառությունը և տեսակետները:

2. **Ֆոկուս խմբային քննարկումների (ՖԽՔ) ուղեցույցի մշակում.** Հավելվածի կիրառելիությունը և արդյունավետությունը գնահատելու, ինչպես նաև սոցիալական ներառման գործոններին անդրադառնալու նպատակով նախատեսվում է մշակել ՖԽՔ ուղեցույց: Ուղեցույցում մանրամասն կներկայացվեն մասնակցիների ներգրավման գործընթացներն ու մեթոդները՝ նկարագրելով նրանց փոխգործակցության, հաղորդակցման և նպատակներին աջակցելու մեխանիզմները: Այս համապարփակ ուղեցույցը կտրամադրի անհրաժեշտ կառուցվածք և հստակություն մոդերատորներին՝ քննարկումներն արդյունավետ վարելու և հավելվածի հիմնական տարրերի վերաբերյալ նպատակային արձագանք հավաքագրելու համար:

3. **ՖԽՔ-ների և հավելվածի փորձարկման կազմակերպում**. Կկազմակերպվեն ընդհանուր առմամբ **երեք ՖԽՔ և մեկ վալիդացիոն հանդիպում՝ քննարկումների** ձևաչափով: Հանդիպումները նախատեսվում է իրականացնել Երևանում, Գյումրիում և Վանաձորում՝ ընդգրկելով բջջային հեռախոսների կիրառման տարբեր հմտություններ ունեցող մասնակիցներին: Հանդիպումների հիմնական նպատակը հավելվածի ֆունկցիոնալության և օգտագործման փորձառության վերաբերյալ որակական տվյալների հավաքագրումն է՝ ապահովելով բազմազան օգտատերերի խմբերի ներգրավվածությունը: Բոլոր ՖԽՔ-ները կձայնագրվեն և կփաստաթղթավորվեն՝ ապահովելով բոլոր մեկնաբանությունների և առաջարկությունների գրառումը, որոնք կօգնեն հավելվածի հետագա բարելավմանը:

4. **Հավելվածի հիմնական գործոնների գնահատում**. **Citizen Lab**-ի հիմնական գործողությունները միտված կլինեն **My TAX** հավելվածի հետևյալ գործոնների գնահատման վրա.

    - **Օգտագործելիություն**. Գնահատել, թե որքան հեշտ է օգտատերերի համար հավելվածի նավիգացիայի կառուցվածքի միջոցով գտնել անհրաժեշտ էջերը՝ առանձնացնելով անհասկանալի կամ դժվար օգտագործվող հատվածները:

    - **Ֆունկցիոնալություն**. Վերահաստատել, թե արդյոք հավելվածը տրամադրում է անհրաժեշտ գործառույթներ՝ թվային ծառայություններին արդյունավետ հասանելիություն ապահովելու համար:

    - **Մատչելիություն**. Վերլուծել, թե հավելվածը որքանով է մատչելի բոլոր օգտատերերի համար, ներառյալ հաշմանդամություն ունեցող անձանց:

    - **Դիզայն**. Հավաքագրել կարծիքներ հավելվածի տեսողական գրավչության և օգտագործողին հարմար լինելու մասին:

    - **Անվտանգություն**. Ուսումնասիրել օգտատերերի վստահությունը հավելվածի անվտանգության մեխանիզմների նկատմամբ՝ անձնական և գաղտնի տվյալները պաշտպանելու տեսանկյունից:

Շահագրգիռ Կողմերի հետ Համագործակցություն

ՖԽՔ-ների կազմակերպման, հավելվածի փորձարկման և արդյունքների վերլուծության նպատակով անհրաժեշտ կլինի սերտորեն համագործակցություն ՊԵԿ-ի և «Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալություն» հիմնադրամի (ՀՏՀԳ) հետ: Այս համագործակցությունը կապահովի, որ հավելվածի բարելավումները համահունչ լինեն ՊԵԿ-ի նպատակներին և թվայնացման ռազմավարության ավելի լայն նպատակների հետ:

Տվյալների Հավաքագրում և Հաշվետվության Ներկայացում

Բոլոր ՖԽՔ-ները նախատեսվում է ձայնագրել, իսկ քննարկումների ընթացքում հավաքագրված տվյալները՝ մշակվել և հանձնել Համաշխարհային բանկի ծրագրային թիմին: Տվյալները կանցնեն խաչաձև ստուգման և որակի վերահսկման գործընթաց՝ դրանց ճշգրտությունն ու հուսալիությունն ապահովելու համար: Դաշտային աշխատանքների ավարտից և արդյունքների մշակումից հետո նախատեսվում է մշակել մանրամասն զեկույց, որը կներառի հետազոտության արդյունքները և My Tax հավելվածի բարելավմանը միտված առաջարկություններ օգտատերերից կարծիքների և առաջարկների հիման վրա:

Մեթոդաբանական Մոտեցում

«Հանրային ասամբլեա» ՀԿ-ն՝ Համաշխարհային բանկի աջակցությամբ, կիրականացնի տեղեկատվության ստացման մասնակցային գործողություններ (հանդիպումների շարք): Այս հետազոտության հիմնական նպատակն է ուսումնասիրել տաքսի ծառայություն մատուցող ինքնազբաղված վարորդների կարծիքները հարկային հաշվետվությունների համար նախատեսված գործող հավելվածի վերաբերյալ: Հետազոտության մեթոդաբանությունը ներառում է հանրային ՖԽՔ-ների և փորձագիտական վերլուծության մեթոդները, որոնք թույլ կտան արդյունքների վերլուծության հիման վրա մշակել փաստահեն և գործնական առաջարկներ հավելվածի կատարելագործման նպատակով:

Ընտրանքի Շրջանակը

Հավելվածի օգտատերերի համապատասխան խմբերի ներկայացուցչականությունն ապահովելու ապահովելու նպատակով «Հանրային ասամբլեա» ՀԿ-ին անհրաժեշտ կլինի դիմել համապատասխան կառույցներին **ինքնազբաղված տաքսու վարորդների ցանկը ստանալու նպատակով: Այսինքն այն տաքսու վարորդների՝ ովքեր գրանցված են, ներբեռնել և ակտիվորեն օգտագործում են հավելվածը:** Ընտրանքի այս շրջանակը հիմք կհանդիսանա մասնակիցների ընտրության համար՝ թույլ տալով ապահովել, որպեսզի ՖԽՔ մասնակիցների 70%-ը օգտված լինեն հավելվածից: Ընտրանք առաջնային միավորները կլինեն Երևանի, Գյումրու և Վանաձորի տաքսի ծառայություն մատուցող վարորդները:

Թաուն Հոլ Ձևաչափով Քննարկումների Կազմակերպում

Թաուն հոլ ձևաչափով քննարկումների կազմակերպման նպատակն է ստեղծել մասնակցային և ներառական հարթակ հավելվածի օգտագործողներից անմիջական արձագանք ստանալու նպատակով: Արդյունավետ ներգրավման միջոցով քննարկումները կապահովեն ժողովրդագրական տարբեր խմբերի ներկայացվածություն՝ բաշխման համար հիմք ընդունելով

տարիքային, սեռային, աշխարհագրական գործոնները և հաշմանդամություն ունեցող օգտատերերին: ՖԽՔ-ների կարևոր առանձնահատկություններն են.

- Օգտատերերի տեսակետների հավաքագրում:
- Բաց քննարկումների ձևաչափ՝ հավելվածի կիրառելիության, ֆունկցիոնալության, մատչելիության, դիզայնի և անվտանգության վերաբերյալ բովանդակային կարծիք ստանալու համար:
- Խոցելի խմբերի կարիքների հատուկ դիտարկում:

ՖԽՔ Մեթոդաբանություն և Փորձարկում

ՖԽՔ-ներ նախատեսվում է իրականացնել հետևյալ գործիքների կիրառության միջոցով՝ ապահովելով արդյունավետ մասնակցություն և հետազոտության կառուցողական արդյունքներ.

1. **Հավելվածի ներկայացում և փորձարկում**. ՖԽՔ-ների ընթացքում հավելվածի կիրառության փորձ ունեցող օգտատերերը կներկայացնեն իրենց փորձառությունները, մինչդեռ նրանք ովքեր փորձ չունեն հնարավորություն կունենան տեղում ծանոթանալ հավելվածի հնարավորություններին և իրենց կարծիքը հայտնել: Այս ձևաչափը թույլ կտա, որ հավելվածի վերաբերյալ կարծիքները հիմնված լինեն կիրառության իրական փորձի և դիտարկումների վրա:
2. **ՖԽՔ-ների վարման ուղեցույցի մշակում**. ՖԽՔ-ների իրականացման համար նախատեսված ուղեցույցը կներառի՝
    - Քննարկումները համակարգված ձևով վարելու ցուցումներ:
    - Թիրախային հարցեր՝ հավելվածի կիրառելիության, ֆունկցիոնալության, մատչելիության, դիզայնի և անվտանգության գնահատման վերաբերյալ:
    - Մասնակիցների բազմակողմանի ներգրավման մոտեցումներ:
3. **Հավելյալ Հարցաշար**. Քննարկումների ընթացքում մասնակիցները կլրացնեն կարճ քանակական հարցաթերթ, որը միտված է հավելվածի օգտագործման, բարդությունների և նախընտրությունների վերաբերյալ տվյալների հավաքագրմանը:

Այս մեթոդաբանությունը թույլ կտա ստանալ որակյալ և համապարփակ տվյալներ, որը կնպաստի հավելվածի նպատակային կատարելագործմանը՝ հաշվի առնելով վերջնական օգտատերերի կարիքներն ու ակնկալիքները:

Հետազոտության ընտրանքը

Հետազոտության շրջանակներում նախատեսվում է իրականացնել երեք ՖԽՔ Երևանում, Գյումրիում և Վանաձորում: Ընդհանուր առմամբ նախատեսվում է ներառել 60 մասնակից՝

ապահովելով տարիքային, սեռային, հաշմանդամության և «My Tax» հավելվածի օգտագործման փորձառության բազմազան ներկայացվածություն: Չնայած պահպանվում է բազմազանության սկզբունքը, ընտրանքի ձևավորման նպատակը ՀՀ բնակչության իրական ժողովրդագրական պատկերի արտացոլումը չէ: Սա նպատակային թիրախավորված ընտրանք է, որի հիմքում օգտատերերի տարբերակված տեսակետների վրա՝ գործող առաջարկներ տրամադրելումն է: Ընտրանքի կազմավորման հիմնական սկզբունքներն են՝

6. **Հավելվածի օգտագործման փորձառության դիտարկումը**

   - **ՖԽՔ մասնակից վարորդների 70%-ը առնվազն մեկ անգամ պետք է “My Tax” հավելվածից օգտված լինեն**: Նրանց կարծիքները կարևոր են հավելվածի գործառնականության և կիրառելիության գնահատման համար: Այս մասնակիցները կներկայացնեն հավելվածի առավելությունները, խնդիրները և բարելավման ուղիները:
   - **ՖԽՔ մասնակիցների 30%-ը՝ հավելվածից երբևէ չօգտված վարորդներն են**: Այս խումբը կօգնի բացահայտել հավելվածի կիրառման խոչընդոտները, ինչպիսիք են տեղեկացվածության պակասը, տեխնիկական դժվարությունները կամ այլ խնդիրները: Նրանց տեսակետները կօգնեն մշակել ռազմավարություններ՝ հավելվածի օգտագործումը խթանելու համար:

7. **Աշխարհագրական Բաշխվածություն**

   - Մասնակիցները կընտրվեն Երևանից, Գյումրիից և Վանաձորից՝ հաշվի առնելով ՀՀ-ում տաքսու վարորդների կենտրոնացվածությունը խոշոր քաղաքներում և «My Tax» հավելվածի օգտագործողների բաշխվածությունը:
   - Աշխարհագրական այս բաշխումը միևնույն ժամանակ թույլ կտա գնահատել հավելվածի կիրառելիությունը ինչպես ինչպես Երևանում, այնպես էլ այլ քաղաքներում:

8. **Տարիքային Խմբեր**

   - Կներգրավվեն տարբեր տարիքային խմբերի մասնակիցներ՝ ապահովելով տեխնոլոգիաների նկատմամբ տարբեր մոտեցումների և դժվարությունների հավաքագրումը:
   - Ավագ սերնդի վարորդները կարող են ընդգծել թվային գրագիտության հետ կապված խնդիրները, մինչդեռ երիտասարդ մասնակիցները կարող են գնահատել հավելվածի առաջադեմ ֆունկցիոնալությունն ու օգտագործման հարմարավետությունը:

9. **Սեռային Ներկայացվածություն**

- Կին վարորդները հիմնականում բնակվում են Երևանում և կազմում են ոլորտի փոքր, սակայն կարևոր հատված: Տվյալների հավաքագրման ընթացքում ջանքեր կգործադրվեն հնարավորինս շատ կանանց ներգրավելու ուղղությամբ:

10. **Հաշմանդամություն ունեցող Մասնակիցներ**

- Առաջնահերթություն կտրվի հաշմանդամություն ունեցող վարորդներին՝ գնահատելու հավելվածի մատչելիությունն ու կիրառելիությունը ներառական դիզայնի սկզբունքների համատեքստում: Նրանց կարծիքները թույլ կտան հստակեցնել հավելվածի բարելավման անհրաժեշտությունները՝ հաշվի առնելով հատուկ կարիքները:

Բացառման Չափանիշներ

Ընտրանքի շրջանակից նախատեսվում է հանել «GG Taxi» կամ «Yandex Taxi» կազմակերպություններում աշխատող այն տաքսու վարորդներին, ովքեր իրենց աշխատանքը կատարում են միայն այդ կազմակերպություններում, քանի որ այդ հարթակները հարկային վճարումները կազմակերպում են իրենց վարորդների փոխարեն: Սակայն այն վարորդները, որոնք միաժամանակ և՛ ինքնազբաղված են, և՛ համագործակցում են «GG» կամ «Yandex» հարթակների հետ, կընդգրկվեն, քանի որ նրանք դեռևս կարող են մասնակցել ինքնահաշվետու գործընթացներին, որոնց նպատակաուղղված է «My Tax» հավելվածը:

Ընտրության չափանիշները	**Երևան**	**Գյումրի**	**Վանաձոր**	**Հավելվածի օգտվողներ (70%)**	**Հավելվածի չօտվողներ (30%)**	**Ընդամենը**
Հավելվածի կիրառելիությունը						
Օգտվողներ	9	4	5	18	-	18
Չօգտվողներ	21	11	10	-	42	42
Տարիքային խմբեր						
18-30	6	3	3	8	4	12
31-50	15	8	7	21	9	30
51 և ավելի	9	4	5	13	5	18
Հաշմանդամություն						
Հաշմանդամություն ունեցող վարորդներ	3	2	1	4	2	6

Ընտրության չափանիշները	Երևան	Գյումրի	Վանաձոր	Հավելվածից օգտվողներ (70%)	Հավելվածից չօտվողներ (30%)	Ընդամենը
Հաշմանդամություն չունեցող վարորդներ	27	13	14	38	16	54
Ընդամենը	**20-30**	**15**	**15**	**42**	**18**	**60**

Բացի ՖԽՔ մասնակիցներից, Հանրային Ասամբլեան նախատեսում է ներգրավել նաև այլ շահագրգիռ կողմերի, այդ թվում՝ հավելվածը մշակող թիմի ներկայացուցիչներին, UI/UX մասնագետներին, ինչպես նաև ՊԵԿ և ՀՏՀԳ մասնագետներին, ովքեր ուղղակիորեն ներգրավված են եղել կամ տեղեկացված են «My Tax» հավելվածի մշակման գործընթացի վերաբերյալ:

ՖԽՔ-ների ավարտից հետո հետազոտությունն իրականացնող թիմը կկազմակերպի **վալիդացիոն հանդիպում**՝ քննարկումների ընթացքում ստացված արդյունքների և եզրահանգումների վերանայման և հաստատման համար: Վալիդացիոն հանդիպումը հանդիսանում է կարևոր քայլ՝ ապահովելու հավաքագրված տվյալների ճշգրտությունը, արդիականությունն ու հուսալիությունը: Այն հնարավորություն կտա համադրել ՖԽՔ-ներից ստացված հետադարձ կապը և ապահովել օգտատերերի տեսակետների և բարելավման ոլորտների համապարփակ ըմբռնումը:

Վալիդացիոն հանդիպման մասնակիցները կընտրվեն ըստ իրենց փորձագիտական գիտելիքների և ակտիվ ներգրավվածության: Ընդհանուր առմամբ կներառվեն 10-12 մասնակից, որոնց թվում՝

- 2 մասնակից յուրաքանչյուր քաղաքից (Երևան, Գյումրի և Վանաձոր), ընտրված ամենաակտիվ մասնակիցները նախորդ ՖԽՔ-երից,
- 4–6 ներկայացուցիչ ՀԿ-ից, ՀՀԾ-ից և UI/UX դիզայնի մասնագետներ, ովքեր կներկայացնեն տեխնիկական և գործառնական դիտարկումներ:

Վավերացման հանդիպման ընթացքում կարող են բացահայտվել նաև լրացուցիչ ոլորտներ կամ թեմաներ, որոնք կարիք ունեն հետագա ուսումնասիրության: Այս քննարկումները կարող են օգնել բացահայտել թերությունները, ներկայացնել նոր առաջարկություններ և սահմանել ուղղություններ հավելվածի հետագա կատարելագործման համար:

Ընդհանուր առմամբ հետազոտական թիմը՝ Լաբը (Citizen Lab)-ը կիրականացնի՝

- 3 ՖԽՔ՝ թաունհոլ ձևաչափով, ընդգրկելով 50-60 մասնակից,

- 1 վալիդացիոն հանդիպում, ներգրավելով 10-12 հիմնական շահառուների և տաքսու վարորդների:

ՖԽՔ Մասնակիցների Ընտրություն և Ներգրավման Մեթոդներ

ՖԽՔ մասնակիցների հավաքագրման և ներգրավման նպատակով նախատեսվում է կիրառել տարբեր մեթոդներ, որոնք ներկայացված են ստորև՝

- Ներգրավում տեղական համայնքային ներկայացուցիչների միջոցով (համայնքային կենտրոններ, տեղական ակտիվի աջակցությամբ),
- Ներգրավում կազմակերպության կամ ցանցի պոտենցիալ մասնակիցների բազայից,
- Արտաքին ներգրավում՝ ավելի լայն լսարան հասնելու նպատակով կարող է իրականացվել ՖԽՔ-ի գովազդում և հրավերների տարածում սոցիալական մեդիայի հարթակներում, առցանց համայնքներում և այլն:

Մասնակիցների ներգրավման նպատակով Լաբը կկիրառի նաև “ձնագնդի” մեթոդը՝ մասնակիցների ընտրության և ներգրավման նպատակով՝ հեռախոսային կապի, սոցիալական մեդիայի և այլ ալիքների միջոցով: ՖԽՔ-ների պատշաճ կազմակերպման և մասնակցության ցանկությունը մեծացնելու նպատակով Լաբորատորիան տեղական համայնքային կենտրոններին կտրամադրի տեղեկատվություն առաջիկա ՖԽՔ-ների կարևորության և նպատակների մասին՝ ներկայացնելով նոր համակարգին վերաբերող անհրաժեշտ տվյալները:

Մասնակիցների ընտրությունից հետո Լաբը նրանց կուղարկի հաստատման նամակներ կամ կկատարի հեռախոսազանգեր՝ տեղեկացնելու նրանց ընտրության մասին: Մասնակիցներին կտրամադրվի մանրամասներ ՖԽՔ-ի ամսաթվի, ժամի, վայրի (կամ առցանց հարթակի) և նախապատրաստական անհրաժեշտ քայլերի վերաբերյալ:

ՖԽՔ-ների Իրականացումը

Նախատեսվում է, որ ՖԽՔ մոդերատորը հանդիպումները կկազմակերպի հետևյալ ընթացակարգով.

- **Հանդիպման նպատակի ներկայացում**. մոդերատորը կբացատրի քննարկման նպատակը և կհստակեցնի մասնակիցների ակնկալիքները:
- **Հավելվածի ներկայացում.** Մասնակիցներին (օգտագործողներին) կցուցադրվի թվային հանրային ծառայությունների հավելվածը գործողության մեջ՝ թույլ տալով նրանց ուսումնասիրել հավելվածը:
- **Կիրառելիության փորձարկում**. Մասնակիցները կստանան սարքեր, կամ կկիրառեն իրենց սեփական հեռախոսները՝ քննարկման ընթացքում հավելվածը օգտագործելու համար:

- **ՖԽՔ-ան իրականացում ուղեցույցի միջոցով**. հավելվածի ներկայացումից և փորձարկումից հետո մոդերատորը օգտագործելով ուղեցույցը կվարի հանդիպումը:
- **Քանակական-ինքնալրացվող հարցաթերթերի օգտագործում**. Բացի որակական բնույթի բաց հարցերից, հանդիպման վերջում մոդերատոր մասնակիցներին կբաժանի ինքնալրացվող հարցաթերթեր հավելվածի օգտագործելիությունը, գործառունակությունը, հասանելիությունը, դիզայնը և անվտանգությունը գնահատելու նպատակով:

Հավելվածի ցուցադրումից հետո մոդերատորը մասնակիցներին կառաջարկի փորձարկման տարբեր սցենարներ: Հանդիպումների ամբողջ ընթացքը նախատեսվում է մասնակիցների թույլտվությամբ ձայնագրել հավաստիանալու համար, որ մասնակիցների և բոլոր շահագրգիռ կողմերի կարծիքները հաշվի են առնվել: Հետազոտության ընթացքում հավաքված բոլոր տվյալները, ինչպես նաև ստացված արդյունքների մանրամասն վերլուծությունը և հավելվածի բարելավման միտված առաջարկությունները (անձնական եկամուտների հարկային հայտարարագրման համար) աշխատանքային խումբը կփոխանցի Համաշխարհային Բանկի ծրագրային թիմին

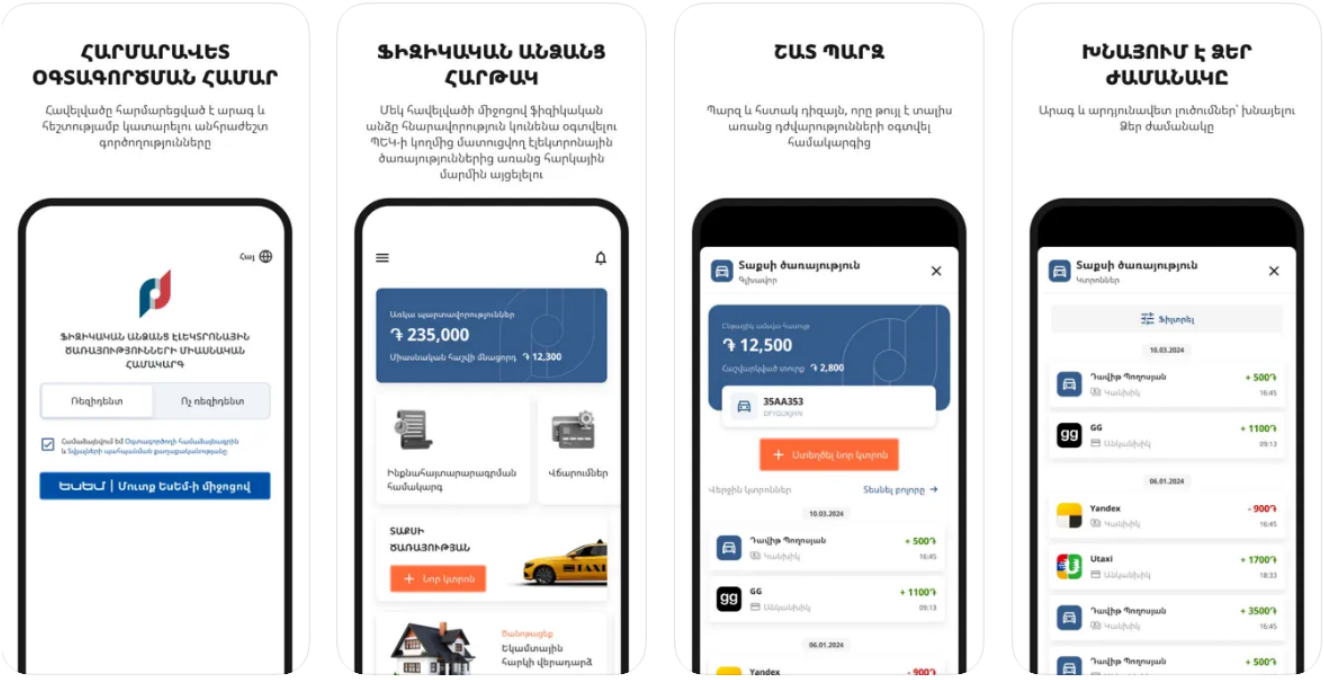
ՖԽՔ-ների իրականացումը UI/UX գնահատման համատեքստում

UI/UX գնահատման պատշաճ իրականացման նպատակով նախատեսվում է հաշվի առնել հարցաշարի մշակման հետևյալ առանձնահատկությունները.

1. **Բաց Հարցերից Վերահսկված Հարցեր.** UI/UX գնահատման համատեքստում բաց հարցերը, ինչպիսիք են «Ինչպե՞ս եք գնահատում այս ապրանքը» կամ «Ինչպե՞ս սա ազդեց ձեզ վրա», հաճախ կարող են ճնշել մասնակիցներին և հանգեցնել սխալ կամ միակողմանի պատասխանների: Փոխարենը, ավելի կոնկրետ, թիրախային հարցեր է անհրաժեշտ ուղղել, որոնք կօգնեն մասնակիցներին մտածելու տվյալ հավելվածի առանձին մասերի գործառնականության մասին: Օրինակ՝
   - «Ի՞նչ լրացուցիչ բան կարելի է ավելացնել այս էջում»
   - «Իսկ այս բաժնում ի՞նչը կփոխեիք»

   Այս տեսակի հարցերը խրախուսում են ավելի քննադատական և անկեղծ հետադարձ կապ, որն օգնում է հավաքել օգտակար մտքեր հավելվածի բարելավման համար:
2. **Հիպոթեզների փորձարկում.** Մոդերատորը կարող է փորձարկել տարբեր հիպոթեզներ հնարավոր թերությունները բացահայտելու և հավելվածի բարելավման հնարավորությունները ուսումնասիրելու նպատակով: Օրինակ՝ մոդերատորը կարող է հարցնել. «Մենք կարծում ենք, որ հավելվածը հավասարաչափ մատչելի է բոլոր օգտատերերի համար՝ անկախ տարիքից: Ի՞նչ եք մտածում այս մասին:»
3. **Իրական դեպքերի սիմուլյացիա և էմոցիոնալ պատասխանների գնահատում.** ՖԽՔ-ները կներառեն առաջադրանքներ կամ սցենարներ, որոնք մոտարկում են հավելվածի

իրական օգտագործումը: Այս մոտեցման նպատակը օգտատերերի վարքագծի, էմոցիոնալ արձագանքների ուսումնասիրումն է: Օրինակ՝ մասնակիցներին կարող են խնդրել լրացնել կոնկրետ առաջադրանք հավելվածում: Այդ ընթացքում մոդերատորը ոչ միայն կհետևի, թե ինչպես են մասնակիցները տարբեր գործողություններ իրականացնում, այլ նաև կգնահատի նրանց էմոցիոնալ արձագանքները՝ ինչպիսիք են խուճապը, բավարարումը կամ շփոթվածությունը՝ ուշադրություն դարձնելով վերբալ և ոչ վերբալ ազդանշաններին:



ՖԽՔ հարցաշար

Հաշվի առնելով ՏԱ-ում ներկայացված և հավելվածին վերաբերող, ուսումնասիրման ենթակա հիմնական գործոնները, առաջարկում ենք ՖԽՔ հարցաշարի հետևյալ կառուցվածքը.

6. Խնդրում եմ ներկայանալ՝ նշելով Ձեր անունը, բնակության վայրը և հիմնական զբաղվածությունը (ցանկության դեպքում անձը կարող է մասնակցել անանուն):
7. Նշեք խնդրեմ արդյո՞ք հանդիսանում եք ոչ ՀՀ քաղաքացի:

Հարցեր 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից ուժի մեջ հարկային փոփոխությունների մասին

8. Տեղյակ է՞ք արդյոք վերջին հարկային փոփոխություններին, որոնք վերաբերում են տաքսու վարորդներին, որոնք ուժի մեջ են մտել 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից:

8.1. Ի՞նչ տեղեկություն ունեք այդ մասին:

8.2. Ձեր մարզում, համայնքում երբևէ կազմակերպվե՞լ է իրազեկման սեմինար, իրազեկման հաղորդագրություն, էլ փոստով ծանուցում կամ այլ (մոդերատոր թիմի կողմից պատասխանների հաշվառում է իրականացվում)։

8.3. Որքանո՞վ եք համաձայն փոփոխությունների հետ:

9. Պատրաստ ե՞ք վճարել հարկեր:

9.1. Արդա՞ր է արդյոք, որպեսզի տաքսի ծառայություն մատուցողը ևս հարկ վճարի։

9.2. Արդա՞ր է արդյոք, որպեսզի պետական մարմինները տեղյակ լինեն Ձեր մատուցած տաքսի ծառայություններից առաջացող բոլոր եկամուտներից։

10. Սահմանված և արդեն ուժի մեջ մտած հարկային բեռը համարում եք արդյո՞ք արդարացի

10.1. Ո՞ր հարկային մեխանիզմն է Ձեզ համար ավելի ընդունելի՝

ա. Շրջանառությունից տոկոս

բ. Ֆիքսված Հաստատագրված վճար (հարկ)

գ. Այլ տարբերակ։

11. Տեղյա՞կ եք արդյոք էլեկտրոնային ՀԴՄ կտրոնի մասին

12. 2024թ-ի սեպտեմբերի 1-ից մինչ այսօր, Ձեր մատուցած ծառայությունների դիմաց, երբևէ եղե՞լ է որպեսզի պատվիրատուն պահանջի ՀԴՄ կտրոն։ Եթե այո, ապա խնդրում ենք նշել քանակ։

13. Տուգանքներ։ Տեղյա՞կ եք արդյոք, որ հիշյալ օրե-նսդրական փոփոխությունները չպահպանելու դեպքում գործում են տուգանքներ։

13.1. Արտոնագիր (չհաշվառվել) չունենալու դեպքում շրջանառությունից սահմանված հարկերը (արտոնագրի դիմաց վճարը) չվճարելու տուգանքի մասին։

13.2. Էլեկտրոնային ՀԴՄ չտրամադրելու դիմաց սահմանված տուգանքի մասին։

Հարցեր My Tax հավելվածի օգտագործելիության, հասկացվածության և համակարգի արդյունավետության մասին

14. Տեղյակ եք արդյո՞ք My Tax Հավելվածի մասին (մոդերատոր խումբը հաշվում է այո/ոչ քանակ)։

14.1. Եթե այո, խնդրում ենք նշել, թե ինչ ռեսուրսներից եք տեղեկացել Հավելվածի մասին։

15. Ներկայացված իրազեկման հոլովակով ի՞նչն էր անհասկանալի (շնորհանդեսով ներկայացվում է ՀՀ ՊԵԿ պաշտոնական իրազեկման հոլովակը My Tax Հավելվածի մասին)։

16. Եկեք քայլերով անցնենք ըստ տեսահոլովակի։

16.1. Հասկանալի էր արդյո՞ք թե ինչպես է ներբեռնվում Հավելվածը:

16.2. Հասկանալի էր արդյո՞ք թե ինչպես պետք է անցնեք նույնականացումն ու ստանաք ՀՎՀՀ:
16.3. Օտարերկրացիների (այդ թվում ՀՀ քաղաքացիություն չունեցող) համար հասկանալի է արդյո՞ք նույնականացումն ու ՀՎՀՀ-ի ստացումը:
16.4. Հասկանալի էր արդյո՞ք ավտոմեքենայի (ների) գրանցումը:
16.5. Հասկանալի էր արդյո՞ք էլեկտրոնային ՀԴՄ-ի դուրս գրումը:
16.6. Հասկանալի էր արդյո՞ք թե ինչքան հարկ հաշվարկվեց ՀԴՄ կտրոնի դուսրգրումից:
16.7. Հասկանալի էր արդյո՞ք Էլ. ՀԴՄ-ի տրամադրումը պատվիրատուին:
16.8. Հասկանալի էր արդյո՞ք հարկերի չափը, վճարումը, ՝ ժամկետը, վճարման պայման և այլն:

17. Հավելվածից օգտվելիս արդյոք կատարել եք որևէ գործողություն, որը կիսատ է մնացել: Եթե այո, ապա որ դեպքում է ծագել այդ խնդիրը:
18. Որքանո՞վ էր Ձեր համար պարզ և հասկանալի Ձեր համար հավելվածի մի բաժնից մյուսը տեղաշարժը (օրինակ՝ մենյուների միջև շարժվելը, առաջադրանքների կատարումը) :
19. Արդյոք հավելվածի նավիգացիայի կառուցվածքը թույլ է տալիս հեշտությամբ գտնել անհրաժեշտ էջերը:
20. Արդյոք հավելվածում հնարավո՞ր է ուղղել սխալները, կամ շտկել սխալ լրացված տվյալները:
21. Արդյոք հավելվածում կարողանո՞ւմ եք հեշտությամբ գտնել ուղղորդող և աջակցող տեղեկատվություն և Ձեր հարցերի պատասխանները :
22. Արդյոք հավելվածը փոխկապակցված է և թույլ է տալիս հեշտությամբ անցում կատարել Ձեր կողմից օգտագործվող այլ հավելվածների (օրինակ՝ ինքնահայտարարագրման համակարգին) :

Դիզայնին վերաբերող հարցեր

23. Երբ դիտում էիք Հավելվածի վիզուալ տարբերակը, արդյո՞ք դիզայնն ու քայլերի հերթականությունը պարզ էր և մատչելի:
24. Հավելվածի գույներն ու ձևաչափը Ձեզ համար ընդունելի՞ էր:
25. Եբ դիտում էիք Հավելվածի վիզուալը, արդյո՞ք որևէ պահի շփոթվեցիք:
26. Արդյո՞ք քայլերի հերթականությունը տրամաբանական էր:
27. Արդյոք հավելվածի տարբեր բաժինները համահունչ են և փոխկապված: Եթե ոչ, ապա ո՞ր մասն է Ձեր համար անհասկանալի:

Ցանցային հասանելիության և տվյալների անվտանգության ընկալման հարցեր

28. Հավելվածը վստահելի է՞ Ձեզ թվում,

29. Պատրաստ է՞ք տրամադրել Ձեր և Ձեր մեքենայի տվյալները:
30. Կան արդյո՞ք տվյալներ կամ հարցեր, որոնց չէիք ցանկանա լրացնել:
31. Արդյոք հավելվածում կիրառված գաղտնիության քաղաքականությունը Ձեր համար պարզ և հասկանալի է:
32. Անհատական տվյալների անվտանգության հարց (եր), նկատեցի՞ք, եթե այո, խնդրում ենք նշել:

Լրացուցիչ հարցեր

33. Ունե՞ք արդյոք լրացուցիչ հարցեր Հավելվածի կիրառելիության հետ կապված:
34. Ունե՞ք արդյոք այլ առաջարկություններ, որոնք ըստ Ձեզ ավելի լավը կդարձնեն Հավելվածը:

ՖԽ մասնակիցներին վերջում տրամադրվում է տպագրված անանուն հարցաթերթեր լրացման համար:

Քանակական հարցաթերթ: Գնահատել ԱՅՈ/ՈՉ, կամ 1-10 սանդղակով, որտեղ 1-ը բոլորովին համաձայն չեմ, 10-ը լիովին համաձայն եմ

1. My Tax Հավելվածը հեշտ է գտնել և ներբեռնել
2. Հավելվածում հեշտ է նույնականացվել և գրանցվել
3. Հավելվածում հեշտությամբ կարող եմ մեքենա գրանցել
4. Հավելվածում կարող եմ հեշտության մուտքագրել պատվերի գումարը
5. Հավելվածով կարող եմ հեշտությամբ գեներացնել էլեկտրոնային ՀԴՄ
6. Հավելվածով կարող եմ հեշտությամբ ՀԴՄ կտրոն տրամադրել պատվիրատուին
7. Հավելվածով ինձ հասկանալի էր առաջացած հարկերը
8. Հավելվածով ինձ հասկանալի է իմ վճարվելիք հարկերն ու վճարման կարգը
9. Հավելվածի գույները և դիզայնը հաճելի էին ինձ համար
10. Հավելվածն այսուհետ ես կարող եմ ինքնուրույն օգտագործել
11. Ես տեսնում եմ հավելվածը որպես գործիք, որը երկարաժամկետ հեռանկարում կբարելավի իմ աշխատանքի արդյունավետությունը:
12. Ես վստահ եմ, որ իմ ֆինանսական տվյալները անվտանգ են, երբ օգտագործում եմ հավելվածը: