

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԵՐԻՏԱՍԱՐԴ ԻՐԱՎԱԲԱՆՆԵՐԻ ԱՍՈՑԻԱՑԻԱ

ԵԱՀԿ ԵՐԵՎԱՆՑԱՆ ԳՐԱՍԵՆՑԱԿ

ՁԵԿՈՒՅՑ

«ՀՀ նոտարական գրասենյակների և ՔԿԱԳ տարածքային բաժինների
հասարակական մոնիթորինգ» ծրագրի շրջանակներում իրականացված
մոնիթորինգի արդյունքները

(Նոտարական գրասենյակների հասարակական մոնիթորինգի հատված)

ԵՐԵՎԱՆ – 2011թ.

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

Նախաբան

Մոնիթորինգի արդյունքները

Հասարակական վերահսկողության կարևորումը

Նոտարի ծառայությունների մատուցման բնույթն ու որակը

Արձանագրված խախտումների տեսակները

Նոտարիատի ոլորտի 2010 և 2011թթ. օրենսդրական փոփոխությունների ամփոփում

Եզրակացություն

Նախաբան

Հայաստանյան պետական կառավարման համակարգի հետ սերտորեն կապված է նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգը, քանի որ նոտարը լինելով հանրային ծառայություններ մատուցող անձ, պետության անունից և նրա հսկողության ներքո իրականացնում է համապատասխան գործառնություններ: Հայաստանում ներդրված է Լատինական տիպի նոտարական համակարգ, որի գործառնման արդյունավետությունը մեծապես կախված է ՀՀ կառավարության կողմից իրականացվող կոռուպցիոն ռիսկերի նվազեցման քաղաքականության հաջողությունից: Այդ քաղաքականության շրջանակներում իր ուրույն դերն ունի հայաստանյան քաղաքացիական հասարակությունը: Մեր հասարակության երրորդ սեկտորի մասնակցությունը նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի վերահսկման գործում կարևոր է ոչ միայն կոռուպցիոն ռիսկերի հաղթահարման տեսանկյունից, այլ նաև նոտարական ծառայությունների որակի բարձրացման, հայ նոտարների բարոյահոգեբանական համապատասխան որակական հատկանիշների զարգացման և նրանց մոտ իրենց ֆունկցիոնալ պարտականությունների իմացության և այդ պարտականությունների կատարման համար անհրաժեշտ հմտությունների ձեռքբերման առումով:

Պետք է նշել, որ պետական կառավարման համակարգի նկատմամբ հասարակական վերահսկողության արդյունավետ մեխանիզմ է հանդիսանում պարբերական մոնիթորինգի իրականացումը: Մոնիթորինգի մեխանիզմի միջոցով հասարակական կազմակերպությունները կարող են մեծացնել իրենց դերը ՀՀ նոտարական ծառայությունների համակարգի գործառնության բարելավման գործում: Հայոց պետության վերջնական կայացման գործում կարևոր է այդ մեխանիզմի ճիշտ, նպատակադրված օգտագործումը:

Ելնելով ՀՀ նոտարական ծառայությունների համակարգի գործառնության բարելավման գործում հասարակական կազմակերպությունների դերի մեծացման նպատակից և ՀՀ նոտարների կողմից ՀՀ քաղաքացիներին տրամադրվող ծառայությունների ժամանակ կոռուպցիոն դրսևորումների կանխարգելման անհրաժեշտությունից՝ Հայաստանի երիտասարդ իրավաբանների ասոցիացիան ՀՀ նոտարական գրասենյակներում անցկացրեց բազմակողմանի մոնիթորինգ՝ իրականացնելով «ՀՀ նոտարական գրասենյակների հասարակական մոնիթորինգ» ծրագրի երկրորդ փուլը: Ծրագրի շրջանակներում նոտարական գրասենյակներում Հայաստանի երիտասարդ իրավաբանների ասոցիացիայի մոնիթորինգային ցանցի դիտորդների կողմից իրականացվել են դիտորդական առաքելություն: Զուգահեռաբար նոտարական գրասենյակներում ստանդարտացված հարցազրույցի միջոցով անցկացվել է ընտրանքային հետազոտություն: Նույն ժամանակահատվածում իրականացվել է Նոտարիատի ոլորտի 2010 և 2011թթ. օրենսդրական փոփոխությունների ամփոփում:

Ծրագրի նպատակն էր ՀՀ նոտարական գրասենյակների հասարակական մոնիթորինգի իրականացման միջոցով նոտարական ծառայությունների մատուցման ոլորտում առկա թերությունների բացահայտումը, դրանց վերհանմանն ուղղված համապատասխան առաջարկությունների ներկայացումը, նոտարական ծառայության համակարգում հնարավոր կոռուպցիոն ռիսկերի նվազեցումը, նոտարական գրասենյակների կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացումը, հասարակական կազմակերպությունների մոնիթորինգային ցանցի ունակությունների բարելավումը:

Մույն ծրագրի առաջին փուլը մեկնարկվել է 2009թ.-ի օգոստոսի 18-ին և ավարտվել նույն թվականի սեպտեմբերի 15-ին: Այն իրականացվել է հասարակական կազմակերպությունների մոնիթորինգային ցանցի դիտորդների կողմից: Հարցվողների ընտրանքը կազմվել է շրջանային բազմաստիճան ընտրանքի սկզբունքով: Ծրագրի առաջին փուլի ավարտից հետո առկա խնդիրների վերհանման և նոտարական ոլորտը կարգավորող օրենսդրության վերլուծության հիման վրա մշակվել են համապատասխան առաջարկություններ:

Ծրագրի երկրորդ փուլի իրականացման նախաձեռնությունը եկել է Հայաստանի երիտասարդ իրավաբանների ասոցիացիայի (այսուհետ՝ տեքստում ՀԵԻԱ) կողմից: Ծրագրի երկրորդ փուլի շրջանակներում 2011 թվականի ապրիլի 4-ից մինչև մայիսի 13-ը ընկած ժամանակահատվածում նոտարական գրասենյակներում դիտորդություն իրականացնելու ժամանակ նոտարական ծառայություններից օգտվող, նոտարի աշխատասենյակից դուրս եկած քաղաքացիների շրջանում իրականացվել է անմիջական հարցում: Նպատակը՝ նոտարական ծառայությունների համակարգում առաջին և երկրորդ փուլերի միջև ընկած ժամանակահատվածում ենթադրվող բարելավումների դինամիկայի բացահայտումն էր: Այդ պատճառով ընտրանքային համախմբության մեջ ներառվել են հիմնականում այն նոտարական տարածքները, որտեղ դիտորդություն էր կատարվել ծրագրի իրականացման առաջին փուլում: Դրանք են՝ «Կենտրոն» նոտարական տարածքի Բաղրամյանի 1-ին փակուղի 14ա, Կորյունի 21, Մաշտոցի 29 հասցեներում գործող նոտարական գրասենյակները, «Արաբկիր», «Արմավիր», «Գյումրի», «Կապան», «Մալաթիա» նոտարական տարածքների գրասենյակները, «Նոր Նորք» նոտարական տարածքի Գայի 19 հասցեում գործող գրասենյակը: Իսկ ծրագրի իրականացման առաջին փուլում լուրջ խախտումների բացակայությամբ առանձնացված «Տավուշ» նոտարական տարածքի Իջևանի գրասենյակը, «Կենտրոն» տարածքի Տերյանի 83 հասցեում գործող նոտարական գրասենյակը, ինչպես նաև «Էրեբունի» նոտարական տարածքի գրասենյակը փոխարինվել են «Գավառ» նոտարական տարածքի և «Կենտրոն» նոտարական տարածքի Տիգրան Մեծ հասցեում գործող գրասենյակներով, որպեսզի հնարավոր լինի համեմատել: Ընդհանուր առմամբ հարցմանը մասնակցել էին 557 քաղաքացի, որոնցից 65%-ը կանայք էին, 35%-ը՝ տղամարդ:

Մոնիթորինգի արդյունքները

Հասարակական վերահսկողության կարևորումը.

Ինչպես արդեն նշեցինք զեկույցի նախաբանում, ստորև Ձեր ուշադրությանն է ներկայացվում 2011 թվականի ապրիլի 4-ից մինչև մայիսի 13-ը ընկած ժամանակահատվածում կատարված մոնիթորինգի արդյունքները:

Նոտարական գրասենյակներ այցելած քաղաքացիների վերաբերմունքը դիտորդությանը ընդհանուր առմամբ դրական է: Նրանք կարևորում են շարունակական մոնիթորինգների իրականացումը որպես նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի նկատմամբ հասարակական վերահսկողության արդյունավետ միջոց: Բազմաթիվ քաղաքացիներ նոտարական գործարքն ավարտելուց հետո մոտենում էին դիտորդներին և ասում. «Երևի դուք այստեղ եք, դրա համար են մեզ լավ սպասարկում, կոպիտ չեն խոսում, արագ են աշխատում», միաժամանակ վկայակոչելով՝ իր գործի անընդհատ ձգձգումը՝ մինչև դիտորդությունը, իսկ դիտորդության առկայության պայմաններում՝ արդեն արագ ավարտին հասցված գործը: Մի քաղաքացի նույնիսկ առաջարկեց, որ նոտարական գրասենյակներում մշտական դիտորդություն լինի: Քաղաքացիները գնահատում էին այն հանգամանքը, որ, օրինակ՝ ՀՀ մարզերից մեկում գործող նոտարական տարածքի նոտարները մոնիթորինգի առաջին օրը փոքր գործարքի դեպքում ծառայության համար նույնիսկ գումար չէին վերցնում, ծայրահեղ բարեհամբույր էին և համբերատար: Նրանք խստորեն պահպանում էին աշխատաժամերի գրաֆիկը: Իսկ Երևանում գործող նոտարական գրասենյակներից մեկում էլ «լիազորագրի վավերացման համար մի քաղաքացուց պահանջել են վճարել 3000 դրամ, ինչից զարմացած, վերջինս ասաց մեքենագրուհուն, որ կարճ ժամանակ առաջ նա լիազորագրի համար 15.000 դրամ է վճարել» (դիտորդի հաշվետվությունից):

Մակայն կային նաև դիտորդությունից դժգոհ քաղաքացիներ: Օրինակ, շատ քաղաքացիներ նոտարական գրասենյակներ էին գալիս միջնորդ իրավաբանների և բանկի աշխատակիցների հետ, և քանի որ նման միջնորդության ինստիտուցիոնալ հիմքերը հստակ չեն, վերջիններս իրենց հաճախորդներին զգուշացնում էին, որ խուսափեն դիտորդներից և չնասնակցեն հարցումներին:

Դիտորդությունից դժգոհելու մյուս պատճառներն այն էր, որ որոշ նոտարներ, դիտորդության սահմանափակ ժամանակը նկատի ունենալով, փորձում էին հետաձգել գործարքները, որպեսզի «հանգիստ» պայմաններում վավերացնեն դրանք: Նրանք քաղաքացիներից նոր փաստաթղթեր էին պահանջում՝ օր օրի մի փաստաթուղթ ավելացնելով:

Նոտարների վերաբերմունքը հասարակական վերահսկողությանը ընդհանուր առմամբ բացասական էր: Դիտորդության ընթացքում պարզ դարձավ, որ նրանց մոտ տիրում էր կարծիք, թե դիտորդների առաքելությունը անպայման նոտարների աշխատանքում թերություններ և կոռուպցիոն դրսևորումներ գտնելն էր՝ նրանց վատաբանելու նպատակով: Այսպես, ապրիլի 27-ին Երևանում գործող նոտարական գրասենյակներից մեկն այցելած քաղաքացիներին նոտարը մոտ 2 ժամ սպասել տալուց հետո մերժեց կատարել գործարքը՝ պնդելով, որ նրանք պետք է գնան Բաղրամյան փողոցի վրա գտնվող նոտարական գրասենյակ, կամ էլ՝ ըստ բնակության վայրի տարածքային գրասենյակ: Քաղաքացիները պնդում էին, որ օրենքով իրենք կարող են դիմել ցանկացած նոտարական գրասենյակ: Գրասենյակի մյուս նոտարը նույնպես մերժեց գործարքի կատարումը: Քաղաքացիների գործը հետաձգվեց: Որոշ նոտարների

դժգոհությունը դիտորդական առաքելությունից նույնպես դրսևորվեց ակնհայտ ձևով: Մեկ այլ նոտարական գրասենյակում դիտորդության առաջին օրը (18.04.11) նոտարները մեծ աղմուկ բարձրացրեցին՝ արգելելով դիտորդների մուտքը նոտարական գրասենյակ: Մայիսի 11-ին նույն գրասենյակ լրագրողներ էին եկել, և երբ նրանք փորձեցին նկարահանել սպասարահում փակցված տեղեկատվական պաստառները, նոտարներից մեկը աղմուկ բարձրացրեց և անմիջապես զանգահարեց Արդարադատության նախարարություն, որտեղից նրան ասել էին, թե ոչ մեկին ոչ մի թույլատվություն չեն տվել այցելելու իրենց մոտ: Այդ ամենը հասարակական վերահսկողությունից զերծ մնալու փորձերի վկայություն է:

Ավելին, այդ ամենը շարքային քաղաքացուն կաշկանդում էր դիտորդների կողմից իրեն հղվող հարցերին լիարժեք պատասխանել: Շատ քաղաքացիներ խուսափում էին մասնակցել հարցմանը: Որոշ քաղաքացիների էլ նոտարները 'փախցնում' էին դիտորդներից: Օրինակ՝ Նոտարական գրասենյակի նոտարի պահանջով դիտորդները հեռացան սպասարահից և իրենց գործը կատարեցին միջանցքում: Հետագայում պարզվեց, որ այդ գրասենյակի նոտարները այցելուներին ուղղորդում էին դուրս գալ սպասարահից բակ տանող դռնով, որպեսզի դիտորդները չկարողանան հարցումներ իրականացնել: Այնուհետև, մեկ այլ նոտարական գրասենյակում միջանցքից միտումնավոր հանել էին սեղանը, որի վրա իրենց գրառումներն էին անում դիտորդները:

Դիտորդությանը հիմնականում բացասական էին վերաբերվում նաև նոտարների մեքենագրուհիները: Երբ նրանցից մեկին) մի քաղաքացի հարցրեց, թե ովքեր են դիտորդները, նա պատասխանեց. «Մեզ են հսկում»: Դրանից հետո այդ քաղաքացին խուսափեց դիտորդների հարցերից (դիտորդի հաշվետվությունից): Երևանի հաջորդ վարչական շրջանի նոտարական տարածքում «գրասենյակի մեքենագրուհին հրապարակայնորեն իր բացասական վերաբերմունքն արտահայտեց անցկացվող մոնիթորինգի նկատմամբ և փորձեց իր վերաբերմունքը փոխանցել նաև այդ պահին գրասենյակում սպասող քաղաքացիներին» (դիտորդի հաշվետվությունից):

Ինչպես տեսնում ենք, նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի նկատմամբ հասարակական վերահսկողության կարևորությունը այդ ծառայություններից օգտվողների և ծառայություններ մատուցողների կողմից տարբեր կերպ է ընկալվում:

Նոտարական ծառայությունների մատուցման բնույթն ու որակը.

Մոնիթորինգի ընթացքում պարզվեց, որ գրեթե բոլոր նոտարական գրասենյակներում չէին պահպանվում աշխատանքային կարգապահության կանոնները: Նոտարների մեծ մասը սովորություն էին դարձրել մի քանի րոպեից ընդհուպ մինչև մեկ ժամ աշխատանքից ուշանալը: Օրինակ՝ ինչպես հաղորդում էր Երևանի նոտարական գրասենյակներից մեկում մայիսի 13-ին դիտորդական առաքելություն իրականացրած խմբի անդամներից մեկը, Առավոտյան ժամը 9:00-ին ներկա էր գրասենյակի երեք նոտարներից միայն մեկ նոտար և մեքենագրուհիները: Այդ ժամին գրասենյակում վերոնշյալ նոտարի կողմից սպասարկվում էր չորսից հինգ քաղաքացի: Ժամը 9:25 րոպեին գրասենյակ եկավ երկրորդ նոտարը, ինչպես նաև երրորդ նոտարի օգնականը, որը ընդունում էր քաղաքացիներին և կատարում նախապատրաստական աշխատանքներ մինչև նոտարի ժամանելը: Երրորդ նոտարը գրասենյակ ժամանեց 955րոպեին: Մյուս դիտորդը նույնը փաստում էր Երևանի մեկ այլ նոտարական

տարածքում տեղակայված գրասենյակի կապակցությամբ. «Երեք նոտարներից առաջինը աշխատանքի եկավ 9:20, երկրորդ նոտարը՝ 9:50 րոպեին, իսկ ահա երրորդ նոտարը՝ 10:30 րոպեին»:

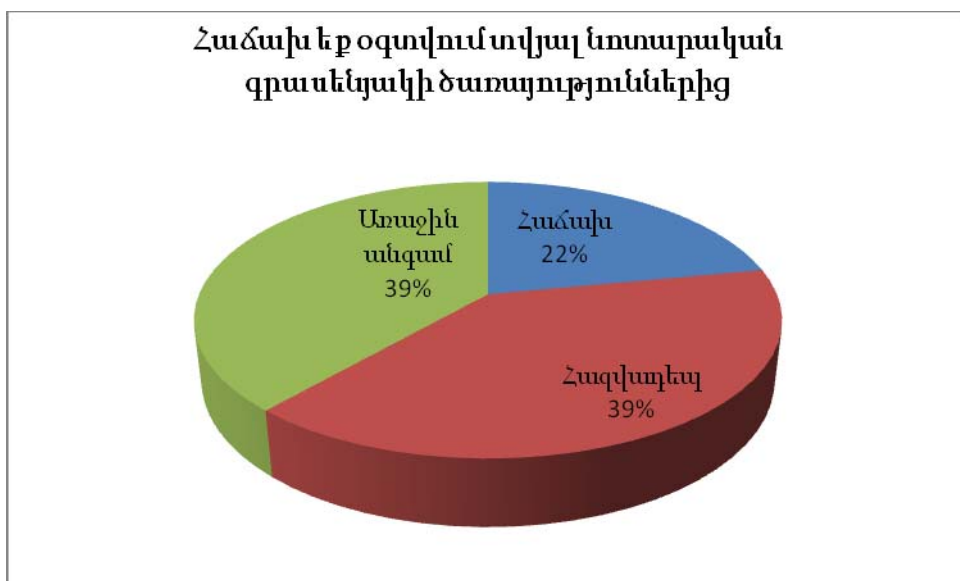
Կարգապահական նման բացը բնորոշ էր ոչ միայն Երևան քաղաքի նոտարներին, այլ նաև մարզերում աշխատող նոտարներին: ՀՀ մարզերից մեկում տեղակայված նոտարական տարածքի գրասենյակում ապրիլի 5-ին դիտորդի կողմից արձանագրվել է, որ «նոտարը աշխատանքի էր ժամանել հիսուն րոպե ուշացումով, այն էլ այն ժամանակ, երբ նրա մեքենագրուհին իմացավ դիտորդության մասին և հեռախոսազանգ կատարեց»: Իսկ մեկ այլ մարզային նոտարական տարածքի գրասենյակում աշխատանքային գրաֆիկը փակցվել էր դիտորդների այցելությունից հետո՝ հաջորդ օրը:

Կարելի է եզրակացնել, որ ինչպես մոնիթորինգի առաջին փուլի ժամանակ, այնպես էլ հիմա նոտարների մեծամասնությունը սահմանված աշխատանքային ժամերը ընդհանուր առմամբ չէին պահպանում: Ամենատարբեր բնույթի գործարքներ կատարելու համար եկած քաղաքացիները հաճախ ստիպված էին լինում երկար ժամանակ սպասել:

Ծրագրի իրականացման և՛ առաջին փուլում, և՛ երկրորդի փուլում իրականացված մոնիթորինգը վկայում էր, որ նոտարական գրասենյակներ այցելում էին բավականաչափ թվով քաղաքացիներ: Նոտարները կատարում էին լիազորագրերի տրամադրման, փաստաթղթերի պատճենների և թարգմանության հաստատման, նվիրատվության, առք ու վաճառքի, կտակների բացման, համաձայնագրերի վավերացման, սեփականության իրավունքի ձեռք բերման և այլ գործարքներ: Հաճախ լինում են նաև հիփոթեքային վարկերի ձևակերպման գործարքներ: Ժառանգության հետ կապված նոտարական գործարքները կատարվում էին հիմնականում՝ Կենտրոն նոտարական տարածքի Բաղրամյան փողոցի վրա գործող գրասենյակում: Մյուս նոտարները նախընտրում էին մերժել նման գործարքների կատարումը:

Ստանդարտացված հարցազրույցի արդյունքները վկայում են, որ շատացել է առաջին անգամ նոտարներին դիմած քաղաքացիների թիվը (տե՛ս Գծապատկեր 1):

Գծապատկեր 1. Նոտարի ծառայություններից օգտվելու հաճախականությունը



Ինչպես երևում է գծապատկերից, հարցվածների 22%-ը նշել էին, որ հաճախ են օգտվում նոտարի ծառայություններից (առաջին փուլի արդյունքում այդ թիվը 28,6% էր), 39,5՝ հազվադեպ, իսկ 38,5%-ը պատասխանել է 8, որ առաջին անգամ է դիմել նոտարին (առաջին փուլ - 21,2%):

Թեև տարբեր նոտարական գրասենյակներում միևնույն բնույթի նոտարական ծառայությունների դիմաց գանձվող վճարը տարբեր է, շատ քաղաքացիներ մշտապես օգտվում էին նույն նոտարական գրասենյակի ծառայություններից: Նրանց մի մասը չգիտեին, որ բոլոր նոտարական գրասենյակները կատարում են նույն գործարքները : Սոցիոլոգիական հարցման արդյունքում բացահայտվեց նաև, որ շատացել են այն այցելուները (ռեսպոնդենտների 46%-ը առաջին փուլի 25%-ի դիմաց), ովքեր տեղյակ չէին, որ նոտարները գույքային պատասխանատվություն են կրում վավերացված գործարքի օրինականության համար: Ուստի, պարզ է, թե ինչու հարցվածների 79%-ը պատասխանել էին, որ հարկ եղած դեպքում կրկին կդիմի նույն նոտարական գրասենյակ:

Նոտարական գրասենյակների շենքային պայմանները լրացուցիչ դժվարություններ են ստեղծում քաղաքացիների պատշաճ սպասարկման համար: Մոնիթորինգի դիտարկումներից պարզ դարձավ, որ շատ նոտարական գրասենյակներում առաջին փուլից հետո ընկած ժամանակահատվածում բարելավվել էին շենքային և գույքային պայմանները: Բայց «Նոր Նորք» նոտարական տարածքի գրասենյակը (Գայի 19) նախկինի պես գտնվում էր անբարեկարգ վիճակում (նոտարներից միայն մեկ նոտարի աշխատասենյակն էր վերանորոգված): Նոր Նորքի նոտարական գրասենյակը գտնվում էր թաղապետարանի շենքում, նոտարների և մեքենագրուհիների աշխատասենյակները փոքր էին, սպասարահը շատ նեղ էր: Աթոռներ չլինելու պատճառով քաղաքացիները սպասում էին նոտարի դռան դիմաց: Նոտարական տարածքներում չէին լուծվել նաև խնդիրը՝ կապված մոնիթորինգի առաջին փուլում արված դիտողության հետ, որ «շինարարական վերջին տարիների նորմերի պահանջներից մեկն է համապատասխանեցնել տվյալ տարածքները սահմանափակ հնարավորություններով մարդկանց (հաշմանդամների) համար»:

Ընդհանուր առմամբ բարելավվել էին նաև տեղեկատվական պաստառների առկայության հետ կապված խնդիրները: Շատ գրասենյակներում հիմնական տեղեկատվությունը պարունակող պաստառներն արդեն փակցված էին : Սակայն որոշ գրասենյակներում այդ պաստառները շատ անհարմար տեղում էին գտնվում, և քաղաքացիների համար փաստացիորեն դժվար էր օգտվել դրանցում պարունակվող տեղեկատվությունից: «Պետական տուրքի և նոտարի ծառայության դիմաց վճարի մասին պաստառները փակցված էին ոչ տեսանելի վայրում, մեքենագրուհիների մոտ: Դրանք գրված էին մանր տառաչափերով, փակցված էին բարձր, և մեքենագրուհիները իրենք էին ասում, թե քաղաքացին բանկում ինչքան վճարի»: (Մարզերից մեկում գտնվող նոտարական տարածքում մոնիթորինգ իրականացրած դիտորդի հաշվետվությունից): Որոշ գրասենյակներում էր պաշտոնական տեղեկատվությունը ընտրովի էր ներկայացված:

Հարցման արդյունքում պարզվել էր, որ մեր ռեսպոնդենտների 13%-ը բավարարված չէր իրենց տրամադրված նոտարական ծառայություններից (մոնիթորինգի առաջին փուլում այդպիսիք 11,2% էին կազմում): Ուշագրավ է, որ այդ մարդկանց 56%-ը (առաջին փուլ - 52,8%) որպես անբավարարվածության հիմնական պատճառ նշում էին այցելուների հետ հարաբերություններում էթիկայի կանոնների խախտումը: Հարցմանը մասնակցած

քաղաքացիների 38%-ն էր միայն լիովին բավարարված նոտարական գրասենյակներում քաղաքացիների ընդունելության ընթացակարգից (առաջին փուլ - 54,1%): Մյուսները այս կամ այն չափով դժգոհություն էին արտահայտում այդ ընթացակարգից: Այս առումով վիճակը նոտարական գրասենյակներում ոչ միայն չի բարելավվել, այլ ընդհակառակը, վատացել էր:

Քաղաքացիները դժգոհ էին թե՛ նոտարների կողմից միտումնավոր ստեղծված քաշքշուկներից, գործարքները մերժելուց, թե՛ նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների որակից: Որոշ քաղաքացիներ կասկածում էին, որ նոտարներն ունեն մասնագիտական բավարար գիտելիքներ: Հարցման մասնակիցների միայն 80%-ն էր վստահ, որ կատարված նոտարական գործողությունը համապատասխանում էր օրենքի պահանջներին և իրենք հետագայում վավերացված փաստաթղթերի մասով խնդիր չեն ունենա: Ռեսպոնդենտները նշել էին, որ եղել էին դեպքեր, երբ նոտարական գործողությունից հետո բախվել էին իրավական կամ այլ բնույթի խնդիրների, քանի որ նոտարական գրասենյակում կազմված գործարքի կամ փաստաթղթի տեքստը չի համապատասխանել իրավաչափության պահանջներին: Հարցման միջոցով հնարավոր եղավ պարզել, որ, չնայած քաղաքացիների դժգոհությանը նոտարների ոչ բավարար մասնագիտական գիտելիքներից (նոտարական ծառայություններից դժգոհող հարցվածների 4%-ը դա էին նշում որպես սեփական դժգոհության հիմնական պատճառ), այցելուների հետ հարաբերություններում էթիկայի կանոնների խախտումներից (56%), այն հանգամանքից, որ նոտարը իրենցից լրացուցիչ գումար էր ակնկալում (8%), մեծ մասը (68%) դժգոհում է նոտարների կողմից ստեղծված տարբեր քաշքշուկներից /օրինակ՝ ըստ դիտորդների «քաղաքացուն ասել էին, որ նրա մեկ օր առաջ ներկայացրած փաստաթուղթի թարգմանությունը ժամը 11:00-ին պատրաստ կլինի, սակայն ոչ թե 11:00-ին պատրաստ եղավ, այլ 12:15-ին»/:

Շատ քաղաքացիներ կային, որ բացահայտ դժգոհում էին նոտարների արհամարհական և կոպիտ վերաբերմունքից, անտարբերությունից: Ռեսպոնդենտների 28%-ը դժգոհ էր իրենց հանդեպ նոտարների կողմից ցուցաբերած կոպիտ վերաբերմունքից: Շատ քաղաքացիներ /ռեսպոնդենտների 37%-ը/ մինչ գործարքը սկսելը նոտարների կողմից չէին իրազեկվել իրենց իրավունքների և գործարքից բխող պարտականությունների վերաբերյալ:

Բայց կային նաև քաղաքացիներ, ովքեր երկար ժամանակ միշտ օգտվել են նույն նոտարի ծառայություններից, ինչի արդյունքում ստեղծվել են լավ հարաբերություններ քաղաքացու և այդ նոտարի միջև: Այդպիսի քաղաքացիներին նոտարները սպասարկում էին ընդգծված բարեհամբյուր ձևով: Խտրականությունը երևում էր նաև վճարի չափերի հետ կապված: Տարբեր գրասենյակներում տարբեր նոտարների կողմից տարբեր մարդկանցից միևնույն գործարքի համար տարբեր գումարներ էին պահանջում:

Լուրջ խնդիր է մեծ հերթերի առկայությունը նոտարական գրասենյակներում: Չնայած այն հանգամանքին, որ հարցմանը մասնակցած քաղաքացիների 80%-ը ցանկություն է հայտնում նախապես հերթագրվել (մոնիթորինգի առաջին փուլի ժամանակ այդպես է արտահայտվել հարցվածների 75.1%-ը), որոշ գրասենյակներում նախապես հերթագրվելու կարգը ընդհանրապես չէր գործում, իսկ այնտեղ, որտեղ արդեն գործում էր հերթագրման կարգ, եթե նույնիսկ գալիս էին հերթագրված անձիք, ապա հաճախ չէին կարողանում միանգամից մտնել նոտարի մոտ: Մյուս կողմից էլ՝ նոտարները երբեմն օգտվում էին այդ կարգից իրենց ծանոթներին արտահերթ սպասարկելու համար՝ ասելով, որ նրանք նախապես հերթագրված են: Երևանի նոտարական գրասենյակներից

մեկում դիտորդը արձանագրել է. «Միջուռքահայ ամուսինները և մի քաղաքացի դեռևս ընդմիջումից առաջ սպասում էին նոտարին: Արդեն 17:30 էր, սակայն նրանց չէին սպասարկել, քանի որ մշտական հաճախորդները և թարգմանիչները անընդհատ, բազմաթիվ փաստաթղթեր ձեռքներին, մտնում էին նոտարի աշխատասենյակ: Մասողները աղմուկ բարձրացրեցին և թարգմանչուհուն ասացին, թե ինչ իրավունքով են անընդհատ մտնում նոտարի աշխատասենյակ և երկար ժամանակով զբաղեցնում նոտարին: Թարգմանչուհին կոպիտ պատասխանեց, որ ինքն աշխատող է և ունի իրավունք: Այնուհետև, նոտարը դուրս եկավ և ասաց, որ թարգմանչուհիները իրենից ժամանակ չէին խլում, որ իր օգնականն է զբաղվում նրանցով: Նա նաև ասաց, որ աղմուկ պետք չէ բարձրացնել և ցույց տվեց իր աշխատասենյակի դռան վրա փակցված հայտարարությունը՝ նոտարն առաջին հերթին սպասարկում է նախօրոք հերթագրված քաղաքացիներին: Այդ գրասենյակում քաղաքացիներից մեկն ասաց, որ նա հաճախ է օգտվում տվյալ նոտարական գրասենյակից, ամեն անգամ տալիս է 5000 դրամ և սպասարկվում առանց հերթի և արագ: Մեկ այլ նոտարական գրասենյակում դիտորդներն են արձանագրել, որ ծանոթները սպասարկվում էին արտահերթ: Նույն նոտարական տարածքի Մաշտոց փողոցում տեղեկայված գրասենյակում մի քաղաքացի, ով նախօրոք հերթագրվել էր ժամը 17:00-ին նոտարի կողմից սպասարկվելու համար (սակայն արդեն 17:10-ն էր, և նա դեռ սպասում էր) դժգոհում էր հերթագրման կարգից, որ *էթե իմանար, թե ուշացնելու են, նախօրոք չէր հերթագրվի*»:

Նոտարական գրասենյակներում թարգմանիչները, զանազան միջնորդները (բանկի աշխատողներ, իրավաբաններ, անշարժ գույքի գործակալներ), նոտարների ծանոթները առանց հերթի մտնում էին, արագ գործարքներ կատարում, այնինչ շարքային քաղաքացիների գործարքները տասնյակ բռայներ էին տևում: Ուստի, ակնհայտ է, որ անհրաժեշտ են հերթագրման նոր միջոցներ և եղանակներ:

Հարցման մասնակիցները որպես նոտարական գրասենյակներում հերթերի հիմնական պատճառներ նշում են.

- այցելուների մեծ քանակը - 51% (առաջին փուլ - 56,6%),
- քաղաքացիների անկարգապահությունը - 21% (առաջին փուլ - 4,3%),
- հերթագրման բացակայությունը - 20% /առաջին փուլ - 13,9%,
- նոտարների դանդաղ աշխատանքը - 8% (առաջին փուլ - 4,5%) և այլն:

Իսկ ռեսպոնդենտների 21%-ը (առաջին փուլ - 4,8%) որպես այդպիսին նշում է նոտարների անբավարար քանակը: Եվ իրոք, նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի փակ լինելը խոչընդոտում է, որպեսզի ներդրվեն քաղաքացիների սպասարկման ժամանակակից տեխնոլոգիաներ, և նոտարական գրասենյակներում ընդունելությունը կազմակերպվի ավելի քաղաքակիրթ և բարձր մակարդակով՝ նմանվելով եվրոպական երկրների փորձին:

Նախնական հերթագրման բացակայությունից և նոտարների սակավությունից դժգոհում են նաև ՀՀ մարզերում: Օրինակ՝ Գյումրու նոտարական գրասենյակում աշխատում են ընդամենը երկու նոտար, այդ պատճառով հերթեր էին գոյանում, երբ գալիս են ընտանիքներով ու երբ նոտարները կատարում էին բարդ գործարքներ /գրավ, հիփոթեք, առք ու վաճառք/: Հերթերի համար էլ մեծամասամբ բողոքում էին քաղաքացիները: Կուտակված հերթերի ժամանակ ոստիկանության երկու աշխատակիցներ մտան նոտարների մոտ՝ գործարք վավերացնելու՝ խախտելով հերթը և հերթում կանգնածների մոտ առաջացնելով բողոքներ: Քաղաքացիներն առաջարկեցին

ավելացնել նոտարների քանակը և պատճենահանման սարք տեղադրել մեքենագրուհիների սենյակում (դիտորդի հաշվետվությունից):

«Գավառ» նոտարական տարածքի գրասենյակում ապրիլի 4-ին դիտորդական առաքելություն իրականացրած դիտորդը նշում է. «Ընդունարանում հերթերը այնքան շատ էին, որ երբեմն մարդիկ վատ էին զգում իրենց և դուրս գալիս միջանցք մաքուր օդ շնչելու: Մի ամբողջ քաղաքի և նրա հարակից տասնյակ գյուղական համայնքների բնակչությանը սպասարկում էր ընդամենը մեկ նոտարական գրասենյակ: Քաղաքացիները հնարավորություն չունեն նախապես հերթագրվելու, քանի որ հեռախոսահամարը զուգահեռ է միացված (և՛ նոտարի աշխատասենյակում, և՛ մեքենագրուհու աշխատասենյակում (ընդունարանում)): Հեռախոսագանգերին պարտադիր պատասխանում է նոտարը, իսկ նա չի կատարում հերթագրման աշխատանքներ»:

Մարզում գործող նոտարական գրասենյակներից մեկում գրեթե յուրաքանչյուր այցելու դիտորդի տրված հարցին պատասխանել է, որ նոտարական գործողությունների ընթացքը տևել է մեկ ամիս, որը բավականաչափ մեծ ժամանակահատված է: Նոտարը հրաժարվում էր տրամադրել մասնագիտական խորհրդատվություն, առանց բացատրությունների մերժում էր գործարք կատարել: Նոտարի այդպիսի «մոնոպոլ» դիրքը պայմանավորված էր նրանով, որ նա միակն է ամբողջ մարզում, և մարդիկ նույնիսկ դժգոհության դեպքում չեն կարող դիմել այլ տարածաշրջանում գործող նոտարի ծառայություններից՝ հեռավորության և լրացուցիչ ծախսերի պատճառով: Սակայն միևնույն է, այստեղ թարգմանել հնարավոր է միայն ծանոթյան վկայական և ամուսնության վկայական: Այցելուները մնացած բոլոր փաստաթղթերի թարգմանության համար ստիպված հասնում են Երևան:

Հարցման մասնակցած քաղաքացիների 34%-ը փաստել է, որ պետական տուրքի վճարման անդորրագիր ներկայացնելուց հետո նոտարները իրենց փաստաթղթերը երկու օրից ավել ժամանակահատվածում են տրամադրել: Նման պայմաններում դժվար է խոսել նոտարական ծառայությունների մատուցման որակի մասին: Բայց մատուցվող ծառայությունների որակը կախված է այն իրավական մշակույթից, որն ունի քաղաքացին: Քաղաքացիներից շատերը նույնիսկ չէին էլ մոտենում պատերին փակցված տեղեկություններին, չէին ծանոթանում օրենքով սահմանված սակագներին՝ գերադասելով խորհրդատվություն ստանալ սպասասրահում աշխատող մեքենագրուհիներից: Ուստի, նոտարների կողմից մատուցվում է այն որակի ծառայություն, որը համապատասխանում է քաղաքացիների արժեմշակութային դիրքորոշումներին (նպատակին հասնելու համար շրջանցել օրենքները, «շնորհակալություն» հայտնել, օգտագործել միջնորդների և «ԽՕԲ»-ների ոչ ֆորմալ մեխանիզմը և այլն): Նկատի ունենալով մեր քաղաքացիների իրավագիտակցության ցածր մակարդակը՝ դժվար է ակնկալել, որ նոտարները հաճախորդների սպասարկման եվրոպական չափանիշներին համապատասխան որակ կցուցաբերեն:

Արձանագրված խախտումների տեսակները

2011 թվականի ապրիլի 4-ից մինչև մայիսի 13-ը ընկած ժամանակահատվածում կատարված մոնիթորինգի միջոցով նոտարական գրասենյակներում արձանագրված խախտումները ծառայությունների մատուցման տարբեր բաղադրիչներին են վերաբերվում: Ըստ այդմ էլ դրանք կարելի է բաժանել տարբեր տեսակների: Սկսենք

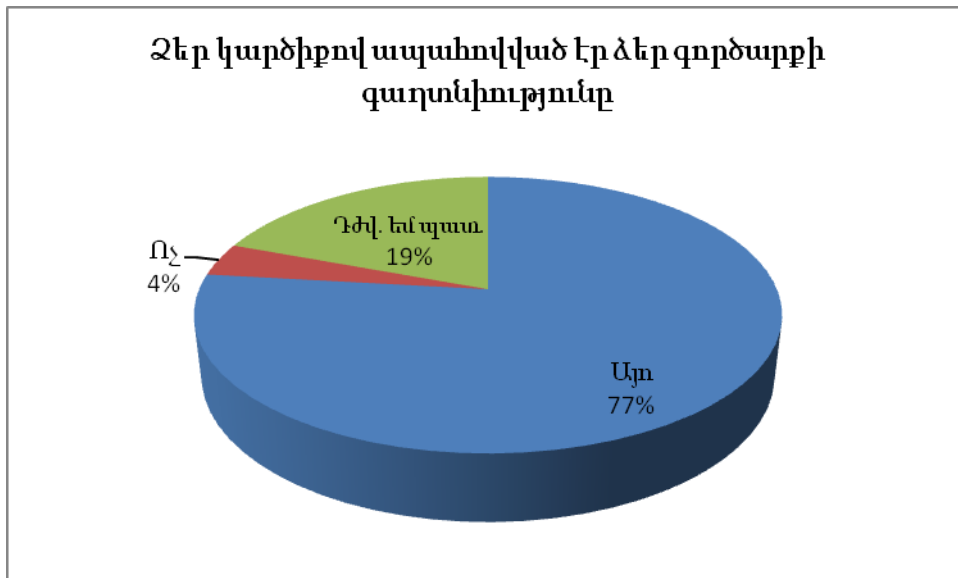
նրանից, որ նոտարական գրասենյակների պատերին փակցված տեղեկությունները որոշ գրասենյակներում ընթեռնելիության տեսակետից շատ անհարմար տեղում էին փակցված, վճարի չափերը քաղաքացիների համար անհասկանալի ձևով էին արտահայտված: Պատահական չէ, որ հարցվածների 69%-ը նշել է, որ տեղեկացված չէ օրենքով սահմանված տուրքի չափերի մասին: Այդ պատճառով էլ ռեսպոնդենտների 48%-ը դժվարացել է պատասխանել այն հարցին, թե «նոտարական ծառայությունների դիմաց գանձված պետական տուրքը համապատասխանում է արդյո՞ք օրենքով սահմանվածին» (7%-ը նշել է, որ չի համապատասխանում): Այս առումով ուշագրավ են նաև ռեսպոնդենտների պատասխանները այն հարցին, թե որտեղից են իմացել նոտարական ծառայության դիմաց գանձվող վճարի չափի մասին: Հարցվածների ընդամենը 48%-ն է նշել, որ վճարի չափի մասին տեղեկացել էր նոտարական գրասենյակում փակցված սակագների ցուցակից: Հաճախորդներին հիմնականում նոտարներն էին հայտնում, թե ինչ արժեն իրենց ծառայությունները:

Ընդհանուր առմամբ տարբեր նոտարական տարածքներում բավականին շատ էին գաղտնիության սկզբունքի չպահպանման հետ կապված խախտումները: Նախ՝ «թարգմանիչները ազատ ելումուտ էին անում նոտարների աշխատասենյակ, ուստի գաղտնիության սկզբունքը չէր պահպանվում, միաժամանակ մի քանի քաղաքացու էին սպասարկում»: «Գաղտնիությունն ընդհանրապես ապահովված չէր՝ դուռը բաց գործարք էր կատարվում, մի քանի հաճախորդի միասին սպասարկում էին, գործարների մասին բարձրաձայն խոսում էին»: (Երևանի վարչական շրջաններից մեկում գործող նոտարական գրասենյակում իրականացրած դիտորդության արձանագրությունից): Նույնը արձանագրվել էր մեկ այլ նոտարական տարածքի գրասենյակում, որտեղ թարգմանիչները ազատ մտնում էին նոտարների աշխատասենյակներ:

Գաղտնիության սկզբունքի խախտումներ կային նաև մյուս նոտարական տարածքներում (ինչպես Երևանում, այնպես էլ մարզերում): Երևանի նոտարական գրասենյակներից մեկում նոտարը նույնիսկ դժգոհությամբ դիտորդներին հայտնեց. «Դուք խանգարում եք մեր բնականոն աշխատանքին. քանի դեռ դուք չկայիք ես դուռը բաց էի աշխատում ու նստած տեղից բարձրաձայն կարողանում էի միջանցքում նստած մեքենագրուհուն ասել, թե ինչ գործարքի տեքստ հավաքի, ինչ տվյալներով, իսկ հիմա ամեն անգամ ստիպված եմ իրեն կանչել իմ աշխատասենյակ նոր էդքանն ասեմ, որ դուք չլսեք»: Նշենք, որ այդ գրասենյակի մեքենագրուհին նստում է նույն միջանցքում, որտեղ և սպասում են տվյալ գրասենյակ դիմած քաղաքացիները: Ստացվում է հերթի մեջ գտնվող քաղաքացիները կարող են լսել այդ պահին նոտարի մոտ սպասարկվող քաղաքացիների համար վավերացվող գործարքի մանրամասնությունները, պարզապես դիտորդների լսելը ցանկալի չէ: Նոտարական գրասենյակներ էին այցելում նաև մշտական միջնորդ իրավաբաններ և բանկի աշխատակիցներ իրենց հաճախորդներով, որոնք կրկին գործարքի ժամանակ գտնվում էին նոտարի աշխատասենյակում: Նոտարական գրասենյակներից մեկում նոտարը աշխատասենյակի դուռը բաց գործարք էր վավերացնում, իսկ մեքենագրուհին այլ քաղաքացիների ներկայությամբ քննարկում էր տպագրվող փաստաթղթի մանրամասները: Մեկ այլ նոտարական տարածքում ապրիլի 22-ին մոնիթորինգ իրականացրած դիտորդը գրում է. «Մեքենագրուհին զանգահարեց Ալավերդի՝ հեռախոսով հայտնելով Ալավերդիի մի բնակիչ-այցելուհի անձնական տվյալները և գործարքի մանրամասները»: Որոշ գրասենյակներում նոտարի հետ խոսակցությունները հաճախ լսվում էին սպասարահում:

Այդ ամենը բացատրում է հարցվածների գնահատականը գաղտնիության սկզբունքի պահպանմանը: Նրանց միայն 77%-ն էր կարծում, որ նոտարական գործարքների գաղտնիությունը ապահովված էր /տե՛ս Գծապատկեր 2. Նոտարական գործարքների գաղտնիության ապահովվածության գնահատականները/:

Գծապատկեր 2. Նոտարական գործարքների գաղտնիության ապահովվածության գնահատականները



Խախտումների հաջորդ համախումբը նոտարական գրասենյակների մեքենագրուհիների աշխատանքին է վերաբերում: Մարզային նոտարական գրասենյակներից մեկում քաղաքացիները մեքենագրուհիներին մատուցված ծառայությունների դիմաց վճարում էին հենց մեքենագրուհիների աշխատասենյակում, իսկ մեքենագրուհիները ոչ միշտ էին տրամադրում անդորրագրեր:

Երևանի նոտարական տարածքներից մեկում ըստ դիտորդների՝ մոնիթորինգի իրականացման օրերին մեքենագրուհիները իրենց կողմից շարադրված մեկ էջի համար պահանջում էին 1000 դրամ՝ շատ հաճախ չտրամադրելով անդորրագիր: Իսկ տրամադրված անդորրագրերն էլ առանց հերթական համարակալման էին: Մեքենագրուհիները պարբերաբար տպագրական սխալներ էին թույլ տալիս, ինչը պատճառ էր դառնում կրկին անգամ միևնույն փաստաթուղթը մեքենագրելու:

Մյուսնոտարական գրասենյակում մեքենագրուհիները հաճախ ՀԴՄ կտրոն չէին տրամադրում: Նոտարներից մեկի մեքենագրուհին, ի տարբերություն մյուսի, քաղաքացիներին տեղեկատվություն չէր տալիս, և նշում էր, որ նա դրա իրավունքը չունի:

Հաջորդ նոտարական գրասենյակում համակարգչային ծառայության համար մեքենագրուհիները քաղաքացիներից պահանջում էին վճարել լիազորագրի համար՝ 2000 ՀՀ դրամ (և տալիս էին ՀԴՄ), իսկ ժառանգության հետ կապված գործարքի դեպքում՝ 4000 դրամ (ՀԴՄ-ները չէին տրամադրվում քաղաքացիներին): Մեքենագրուհիները տալիս էին իրավական բնույթի խորհրդատվություն, նրանց մոտ շատ էին տպագրական սխալները, աշխատում էին շատ դանդաղ:

Երևանում տեղակայված մեկ այլ նոտարական գրասենյակում մեքենագրուհին տրամադրում էր ՀԴՄ կտրոններ, բայց դիտորդի վկայությամբ, «այցելուներից գումար էր

վերցնում «ըստ տեսքի»՝ 500, 400, 1000, 1500, 1000, 100 դրամ նույն ծավալի տպագրության համար (մեքենագրուհու հետևի պատին փակցված էր, որ 1 էջը արժե 250 դրամ)»։ Իր անմիջական ծառայություններից բացի նաև իրավական բնույթի խորհրդատվություններ մատուցելով՝ նա դրդել է այցելուներից մեկին մի քանի լիազորագիր վերցնել։ Իսկ ժառանգության հետ կապված գործարքների դեպքում երկու մեքենագրուհիներն էլ մարդկանց ուղարկում էին Բաղրամյան փողոցի նոտարական գրասենյակ։ Մեքենագրուհիներից մեկը ռուսերեն լեզվով թարգմանություններ էր կատարում։

Մյուս նոտարական տարածքի գրասենյակի մեքենագրուհիներն իրենց մատուցած ծառայության վճարի դիմաց ՀԴՄ կտրոններ ընդհանրապես չէին տալիս։

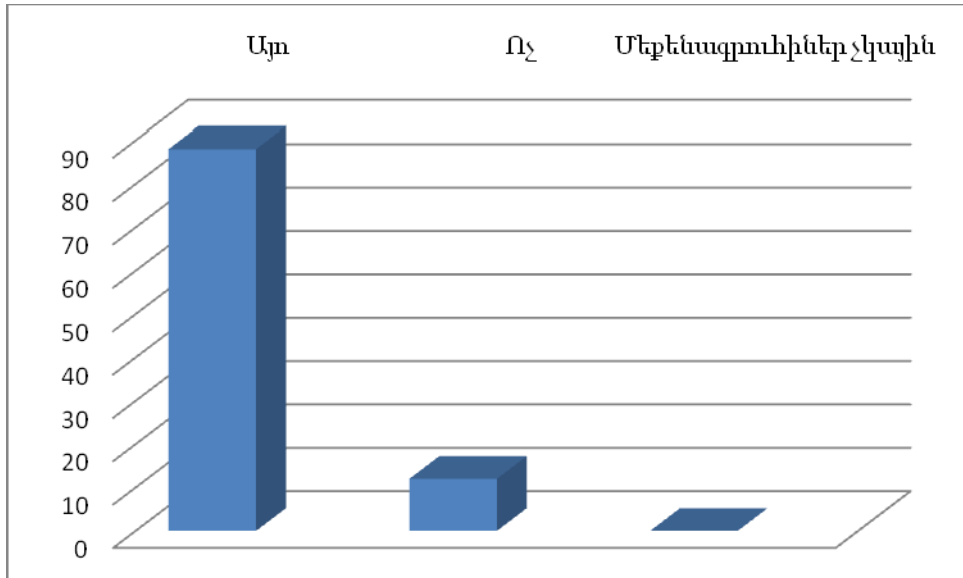
Այլ նոտարական տարածքի գրասենյակի մեքենագրուհին վճարված գումարների դիմաց ՀԴՄ կտրոն չէր տրամադրում (փոխարենը նա քաղաքացիներին տրամադրում էր իրավական բնույթի խորհրդատվություն)։

Դիտորդության ընթացքում արձանագրվել են դեպքեր, երբ մեքենագրուհիներն իրենց աշխատանքի դիմաց քաղաքացիներից վերցնում էին մի որոշակի գումար, որի դիմաց տալիս էին ՀԴՄ կտրոններ, որտեղ նշված էր այլ, ավելի քիչ գումար (օրինակ՝ նոտարական տարածքներից մեկի գրասենյակում աշխատող մեքենագրուհին ապրիլի 22-ին ժամը 16.00 դիտորդների ներկայությամբ չհրկիզվող պահարանից հանեց մեքենան, փակեց երեկվա օրվա հաշվետվությունը ու սկսեց ՀԴՄ կտրոններ տրամադրել քաղաքացիներին, սակայն, նկատելով, որ քաղաքացին կարդում է կտրոնի վրա գրվածը, նորը տպեց՝ հետ վերցնելով արդեն տրվածը)։

Մարզերից մեկում գործող նոտարական գրասենյակում քաղաքացիները մեծամասամբ բավարարված էին նոտարներից, բայց դժգոհում էին մեքենագրուհիների կողմից գանձվող գումարի չափից։ Իսկ ահա Երևանում գործող նոտարական գրասենյակում էլ մի այցելու դժգոհեց, որ իրենից պահանջել էին 3000 դրամ մեքենագրուհու ծառայությունների դիմաց։ Շատ քաղաքացիներ գտնում էին, որ նոտարին վճարված գումարը պետք է ներառի նաև մեքենագրուհիների գումարը, որպեսզի վերջիններին առանձին չվճարեն։

Մոցիոլոգիական հարցման արդյունքները փաստում են, որ հաճախորդների 88%-ը (առաջին փուլ - 85,9%) օգտվել է նոտարական գրասենյակներում գործող մեքենագրուհիների ծառայություններից (տե՛ս Գծապատկեր 3), և այդ մարդկանց 43%-ը (առաջին փուլ - 50,2%) դա արել է նոտարի ուղղորդմամբ։ Հետևաբար, մեքենագրուհիների աշխատանքի հետ կապված բոլոր խախտումների պատասխանատուն ոչ միայն Աջակցություն՝ ՄՊԸ-ն է, այլ նաև նոտարները։ Քաղաքացիները տեղեկացված չէին, որ մեքենագրուհիների ծառայություններից օգտվելը օրենքի պահանջ չէ։ Եվ ընդհանրապես, ռեսպոնդենտների 37%-ը (առաջին փուլ - 15,2%) նշել էր, որ նոտարը չի իրազեկել իրենց իրավունքների, պարտականությունների և գործարքից բխող հետևանքների մասին։

Գծապատկեր 3. Մեքենագրուհիների ծառայություններից օգտվելու չափը



Խախտումների մյուս տեսակին կարելի է դասել սահմանված ընթացակարգային պահանջների անտեսումը: Երևանի նոտարական տարածքի գրասենյակներից մեկում դիտորդները արձանագրել էին, որ «Քաղաքացուց չէին պահանջել ներկայացնել անձնագիրը, գրանցամատյանում չէին գրանցել իր փաստաթղթի տվյալները, նա ոչ մի տեղ չի ստորագրել և վճարումը կատարել է տեղում՝ 3500 դրամ»: Հարցմանը մասնակցած քաղաքացիների 2%-ը պնդում է, որ գրանցամատյաններում իրենց ինքնությունը հաստատող ներկայացված փաստաթղթերի տվյալները և նոտարական գործողությունները չէին գրանցվել: Մի քանի հոգի խոստովանել էին, որ իրենք նոտարին անձը հաստատող ոչ մի փաստաթուղթ չէին ներկայացրել, սակայն իրենց գործարքները կատարվել էին: Դիտորդները ևս վկայում էին, որ նոտարն «առանց անձնագրի ներկայացած մի քաղաքացու լիազորագիր տրամադրեց (քաղաքացին զանգահարեց և նրան թելադրեցին իր անձնագրի տվյալները)»:

Այս տեսակի խախտումներին կարելի դասել նաև այն դեպքերը, երբ նոտարները մերժում էին նոտարական գործին ծանոթանալու քաղաքացիների պահանջը (հարցվածների 9%-ը նման պահանջ ներկայացրել է, 13%-ին մերժել են), երբ նոտարների օգնականներն էին կնիքով վավերացնում գործարքը: Ընդհանուր առմամբ ռեսպոնդենտների 5%-ը պատասխանել է, որ իրենց փաստաթղթերը կնքել և վավերացրել է նոտարի օգնականը:

Խախտում էր նաև, երբ նոտարներն ու մեքենագրուհիները քաղաքացիներին ուղղորդում էին վճարումներ կատարել կոնկրետ բանկերում, ինչը համատարած բնույթ ունեւ բոլոր նոտարական գրասենյակներում: Երևանի նոտարական տարածքի գրասենյակներից մեկում դիտորդները արձանագրել էին. «Մեքենագրուհին քաղաքացիներից մեկի այն հարցին, թե արդյո՞ք տարբերություն կա, որ բանկում վճարում կատարեն, ասաց, որ կա, քանի որ իրենց գրասենյակը համագործակցում է մոտակայքում գտնվող ABB-ի հետ»: Մեկ այլ նոտարական գրասենյակում դիտորդություն իրականացրած դիտորդների վկայությամբ, նոտարը բոլոր քաղաքացիներին պարտադիր ուղղորդում էր Հայէկոնոմ բանկ, մինչդեռ մոտակայքում ավելի մոտ բանկեր կային, բացի այդ դիտորդները փորձել էին նոտարի կողմից քաղաքացիներին տրամադրվող թղթիկով (որում նշված էին նոտարի անուն, ազգանունը և հաշվեհամարը, որը Հայէկոնոմ բանկում է), նրա հաշվեհամարին վճարում կատարել այլ բանկում՝ «Ամերիա» բանկում, բանկի աշխատակիցը մերժել էր կատարել բանկային գործարքը՝ պատճառաբանելով, որ դա իրենց բանկի հաշվեհամարը չէ, ավելի լավ է գնան այդ բանկում վճարեն: Դիտորդների

մի քանի բույս պնդումներից հետո, որ այս բանկն ավելի մոտ է, չենք ուզում փողոցն անցնել գնալ Հայէկոնոմբանկ, բանկի աշխատակիցը հայտնել է. «Ձեռն հասկանում Ձեր համար ինչ տարբերություն, գնացեք այն բանկում վճարեք»: Պնդումներից հետո նոր միայն նա համաձայնել է կատարել դիտորդների կողմից խնդրվող գործարքը:

Բանկերի աշխատակիցները շատ դեպքերում ստանձնում են միջնորդական գործառույթներ: Նրանք նոտարներին ապահովում են՝ հաճախորդներով, ոչ անշահախնդիր, իհարկե: Մարզերից մեկում տեղակայված նոտարական տարածքի գրասենյակում «ABB բանկի աշխատակիցը մի խումբ քաղաքացիների հետ մտավ նոտարի աշխատասենյակ, որոշ ժամանակ հետո դուրս եկավ աշխատասենյակից նույն քաղաքացիների հետ, վերջիններս իրենց ջերմ շնորհակալությունը հայտնեցին բանկի աշխատակցին և հեռացան նոտարական գրասենյակից: Իսկ բանկի աշխատակիցը հետ վերադարձավ նոտարի աշխատասենյակ և այնտեղից հեռացավ բավականին երկար ժամանակ անց» (դիտորդի հաղորդումից):

Ոչ միշտ էր բանկերում քաղաքացիների մուծած գումարի չափը համապատասխանում սակագների ցուցակի տվյալների հետ: Երևանում գործող նոտարական գրասենյակում ապրիլի 22-ին դիտորդները պարզեցին, որ լիազորագրի վավերացման համար Պրո Կրեդիտ բանկում, քաղաքացին վճարել էր 5000 դրամ: Այն հարցին, թե որտեղից է իմացել, որ այդքան պետք է վճարեք, նա պատասխանեց, որ երեկվա այցի ժամանակ նոտարը տվել է թղթի կտոր, որտեղ գրված էին երկու հաշվեհամարներ և նշված էր եղել գումարի չափը (5000 դրամ): Ինքն էլ վճարել է ու եկել որպեսզի վերցնի լիազորագիրը: Մեքենագրուհիներից մեկը, ճանաչելով դիտորդներին, նայեց քաղաքացու անդորրագիրը ու ասաց. «Գիտեք, Դուք ավել եք վճարել, ուզում եք գնացեք բանկ, ասեք, որ թյուրիմացություն է եղել, հնարավոր է Ձեր գումարը հետ վերադարձնեն» (դիտորդի հաղորդումից):

Երևանի մյուս վարչական շրջանի նոտարական տարածքի գրասենյակի հաճախորդներից մեկը ժառանգության հետ կապված գործարքի վավերացման համար բանկում վճարել էր պետական տուրք՝ 7000 դրամ, և նոտարի կողմից մատուցվող ծառայության համար՝ ևս 7000 դրամ: Նույնը արձանագրվել է մեկ այլ վարչական տարածքի նոտարական գրասենյակում (այստեղ օրինակ՝ քաղաքացին տան առք ու վաճառքի համար բանկում վճարել էր 5000 դրամ որպես պետական տուրք, իսկ 15000 դրամ՝ նոտարին, ինչը չի համապատասխանում օրենքով սահմանվածին) և մի շարք այլ նոտարական գրասենյակներում: Իսկ գրավի պայմանագիր վավերացրած բանկի մի աշխատակից էլ Մաշտոց փողոցի վրա գործող գրասենյակում դիտորդի հարցին ինքնագոհ պատասխանել է, որ ինքը տեղեկացված է գործարքների սակագներից, սակայն իր գործարքի համար վճարել էր 500 դրամ որպես պետական տուրք և 10000 դրամ էլ նոտարի ծառայության դիմաց, որը չի համապատասխանում օրենքով սահմանված դրույքաչափին:

Երբ պահանջված գումարի չափը գերազանցում էր օրենքով թույլատրելի սահմանները, առաջանում էին կոռուպցիոն բնույթի երևույթներ: Ընդհանուր առմամբ նոտարների մոտ նկատվել է միտում հնարավորինս շատ վճար վերցնել իրենց ծառայությունների դիմաց: Գոյություն ունեցող սակագնային սանդղակը թույլ է տալիս նույն նոտարական գործարքի դիմաց տարբեր չափի վարձատրություն պահանջել, ինչից էլ հիմնականում օգտվում էին նոտարները՝ մաքսիմալ չափի գումարներ պահանջելով: Երևանի վարչական շրջաններից մեկում տեղակայված նոտարական տարածքում մոնիթորինգ իրականացրած դիտորդը հաղորդում է. «Այն գործարքների համար, որոնց դիմաց

նախատեսված էր վճարել մեկ ժամի համար տաս հազար ՀՀ դրամ, նոտարը սկզբում գանձում էր առավելագույնը, այնուհետև տաս-տասնհինգ բուլետում ավարտում գործարքը»:

Խախտումները ոչ միայն մեր հասարակության իրավագիտակցության ցածր մակարդակից ու քաղաքացիների անպատասխանատու վարքից են առաջանում, այլ նաև գործող նոտարական ծառայությունների համակարգի թերություններից: Հարցված քաղաքացիները դժգոհում են սահմանված սակագների ոչ հստակ լինելուց՝ ասելով, որ մինիմալ և մաքսիմալ գների սահմանումը կոռուպցիոն ռիսկ է առաջացնում: Նման ռիսկերի հետ կապված խախտումները կարելի է կոռուպցիոն բնույթի խախտումներ անվանել: Այդ տեսակ խախտումները առավել ակնհայտ էին դրսևորվում, երբ նոտարները գործարքների դիմաց կանխիկ գումար էին վերցնում:

Ընդհանուր առմամբ հարցման մասնակիցների 23%-ը նշել է, որ կանխիկ վճարումներ է կատարել նոտարական գրասենյակում: Տեղում կանխիկ վճարման դեպքեր դիտորդները նկատել էին Երևանի մի քանի վարչական շրջաններում, ինչպես նաև ՀՀ մարզերից մեկում տեղակայված նոտարական գրասենյակում, որտեղ «դիտորդության վերջին օրը /ապրիլի 4-ին/ կատարված հարցումներից վերջնականապես պարզ դարձավ այն փաստը, որ նոտարն իր ծառայությունների գումարը գանձում էր պարտադիր 5000 ՀՀ դրամի չափով» (դիտորդի հաշվետվությունից):

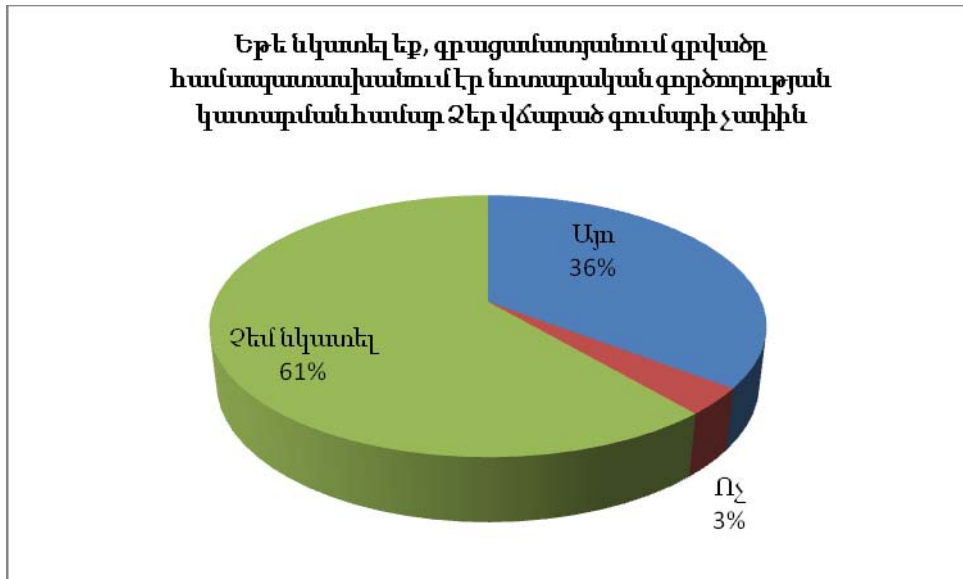
Բաղրամյան փողոցի վրա գտնվող նոտարական գրասենյակում մոնիթորինգ իրականացրած դիտորդները պարզել են, որ նոտարը քաղաքացուն առաջարկել էր վճարել կամ բանկում կամ իրեն կանխիկ, և հաշվեհամար չտրամադրելով, անուղղակի քաղաքացուն դրդել էր վճարել իրեն կանխիկ տասներկու հազար դրամ: Նույն նոտարին մեկ այլ քաղաքացի կանխիկ վճարել էր 19000 դրամ ժառանգության վկայականի համար: Նույն գրասենյակում Հայբիզնեսբանկի աշխատակիցը անշարժ գույքի գրավի գործով քաղաքացուց վերցրեց 30000 դրամ ու ասաց, որ սպասի մինչև իրեն կանչեն ներս: Իսկ ինքը գումարը ձեռքին մտավ նոտարի աշխատասենյակ: Իսկ բանկի մեկ այլ աշխատակցի միջնորդությամբ անշարժ գույքի գրավի պայմանագրի դիմաց մյուս նոտարը քաղաքացուց վերցրեց 150000 ՀՀ դրամ կանխիկ գրասենյակում: Միջնորդը մտավ նոտարի մոտ և դուրս գալով՝ քաղաքացուն խնդրեց տալ վերոնշյալ գումարը նոտարին վճարելու համար (դիտորդները տեսան, թե ինչպես քաղաքացին 150000 դրամ հաշվեց և տվեց բանկի աշխատակցին):

Միջնորդների մասնակցությունը նոտարական ծառայությունների մատուցման գործընթացին ընդհանուր առմամբ լրացուցիչ կոռուպցիոն ռիսկ է առաջացնում: Նախկինի պես չկանոնակարգված են մնում միջնորդների մատուցած ծառայությունները: Անգամ, եթե միջնորդների դերում իրավաբաններն էին հանդես գալիս, առաջանում էին որոշակի կասկածներ:

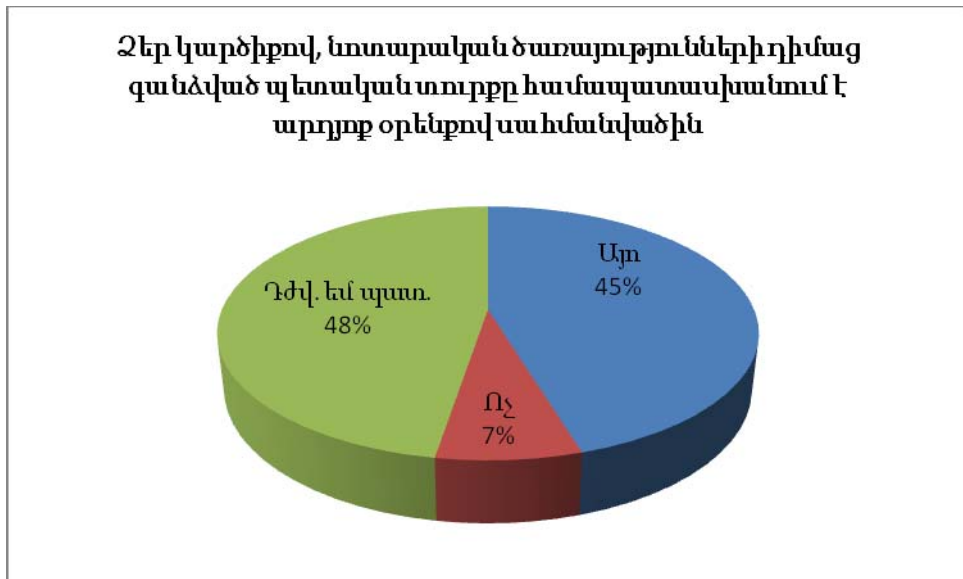
Բանկերում կանխիկ վճարված գումարների իրավաչափությունը կասկածի տակ են դնում ոչ միայն դիտորդները, այլև հարցմանը մասնակցած քաղաքացիները: Նրանց 35% - ն է ընդամենը վստահ, որ գրանցամատյաններում գրվել էին նոտարական ծառայությունների դիմաց իրենց կատարած մուծումների իրական գումարները (տե՛ս Գծապատկեր 4): Իսկ որոշ քաղաքացիներ ասացին, որ գրանցամատյանում ստորագրել էին, սակայն դրանցում գումարի մասին գրառումը բացակայել է: Նրանց մի զգալի մասը՝ 48% (առաջին փուլ - 34%) դժվարանում է պատասխանել այն հարցին, թե համապատասխանո՞ւմ էր, արդյոք, նոտարի կողմից գանձված վճարը օրենսդրությամբ

սահմանված վճարի չափին: Ուշագրավ է նաև, որ հարցվածների 7%-ը (առաջին փուլ - 7,2%) այդ հարցին բացասական պատասխան է տվել (տե՛ս Գծապատկեր 5):

Գծապատկեր 4. Գրանցված և վճարած գումարների չափի համապատասխանությունը



Գծապատկեր 5. Նոտարի կողմից վճարների գանձման իրավաչափությունը



Երբ նոտարները նույն գործարքի համար տարբեր վճարներ են գանձում, ապա առաջանում են դժգոհություններ և կասկածներ: Ուստի, հասկանալի է, թե ինչու մեր ռեսպոնդենտների ընդամենը 9% - ն է գտնում, որ ոչ մի հայ նոտար կոռումպացված չէ, իսկ 61% - ը դժվարանում է պատասխանել այդ հարցին: Իհարկե, քաղաքացիների սուբյեկտիվ կարծիքները հիմք չեն նոտարներին մեղադրելու համար, բայց այդ կարծիքները օգնում են պարզել նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի հանդեպ նրանց ունեցած վերաբերմունքը, հասկանալ այդ համակարգի հիմնախնդիրները:

Նոտարիատի ոլորտի 2010 և 2011թթ. օրենսդրական փոփոխությունների ամփոփում

Հայաստանի երիտասարդ իրավաբանների ասոցիացիայի կողմից 2009թ-ին իրականացված «ՀՀ նոտարական գրասենյակների բազմակողմանի մոնիթորինգ» ծրագրի արդյունքում կազմված զեկույցում արվել էին ոլորտը կարգավորող օրենսդրական դաշտի փոփոխությունների մի շարք առաջարկներ: Զեկույցի հրապարակմանը հաջորդած ժամանակահատվածում ՀՀ Կառավարության նախաձեռնությամբ կատարվեցին որոշ փոփոխություններ, որոնք վերաբերվում էին Զեկույցում բարձրացված որոշ հիմնահարցերի:

Մասնավորապես, փոփոխությունները վերաբերվում են նոտարի պաշտոնի հավակնորդներին ներկայացվող պահանջներին, նոտարի կողմից մատուցվող վճարովի ծառայությունների համար գանձվող վճարի սակագներին, նոտարական փաստաթղթերը կեղծիքից պաշտպանելուն ուղղված միջոցներին, նոտարական գործողությունների համար գանձվող պետական տուրքի և նոտարի ծառայության վճարի վճարման ընթացակարգին: Կատարված բարեփոխումներ ուղղված են այս ոլորտում ինչպես կոռուպցիոն ռիսկերի նվազեցմանը, այնպես էլ նոտարական գրասենյակների կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավմանը:

1. Նոտարի կողմից մատուցվող վճարովի ծառայությունների սակագները.

ՀՀ Կառավարության 2011թ-ի մայիսի 26-ի որոշմամբ հաստատվեցին նոտարի կողմից մատուցվող վճարովի ծառայությունների սակագները, ինչպես նաև ուժը կորցրած ճանաչվեց Կառավարության այն որոշումը, որով հաստատվել էին նախկինում գործող սակագները:

Նոր որոշմամբ ավելի է հստակեցվել նոտարի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը: Որոշ դեպքերում նեղացվել է սակագների ընտրանքը: Սահմանվել են նոր պահանջներ, մասնավորապես.

ա/ նոտարի կողմից իր գրասենյակից դուրս նոտարական գործողություններ կատարելու դեպքում կարող է գանձվել լրացուցիչ վճար՝ ոչ ավելի, քան նվազագույն աշխատավարձի 10-ապատիկի չափով.

բ/ նոտարի կողմից վավերացված նոտարական փաստաթղթերում թույլ տրված գրավրիպակների, թվաբանական սխալների ուղղումը և արդյունքում նոր նոտարական փաստաթղթերի տրամադրումը համապատասխան նոտարի կողմից կատարվում է անվճար.

գ/ նոտարի կողմից վավերացված փաստաթղթի նոտարական վավերացմամբ յուրաքանչյուր կրկնօրինակի տրամադրման համար վճարվում է հիմնական փաստաթղթի համար ծառայության վճարի մեկ քառորդը.

դ/ նոտարի կողմից մատուցվող վճարովի ծառայությունների սակագները պետք է փակցված լինեն նոտարական գրասենյակում՝ նոտարական ծառայություններից օգտվողների համար տեսանելի տեղում: Ընդ որում, յուրաքանչյուր նոտար համապատասխան նոտարական գրասենյակում հստակ սահմանել է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների դիմաց գանձվող վճարների սակագները՝ առանց սանդղակների: Օրինակ, եթե անշարժ գույքի առուվաճառքի պայմանագրի վավերացման համար վճարը սահմանվում է 10.000-15.000 դրամ, ապա նոտարի կողմից սահմանվել է հստակ և ողջամիտ գանձվող գումարի չափը, օրինակ 9.000 դրամ, որով վերջինիս մատուցում է իր ծառայությունները՝ նոտարական գրասենյակ այցելած

յուրաքանչյուր քաղաքացու: Սակագները փակցված են նոտարի աշխատասենյակի դռան կողքին՝ տեսանելի վայրում:

2. Նոտարական փաստաթղթերը կեղծիքից պաշտպանելուն ուղղված միջոցառումներ.

Արմատական փոփոխության է ենթարկվել նոտարական փաստաթղթերը կեղծիքից պաշտպանելուն ուղղված միջոցների կիրառումը: Եթե նախկինում, որպես նոտարական փաստաթղթերը կեղծիքից պաշտպանելու միջոց կիրառվում էին ինքնաստանձվող պաշտպանիչ պիտակները, որոնց կիրառումը նոտարների կողմից դիտվում էր անարդյունավետ, ինչպես նաև դրանց տպագրման գործընթացը իրականացվում էր ոչ թափանցիկ ընթացակարգերով, ապա ՀՀ Արդարադատության նախարարի 2010թ-ի սեպտեմբերի 7-ի հրամանով կիրառությունից հանվել են պաշտպանիչ ինքնաստանձվող պիտակները և դրանց փոխարեն ներդրվել են ճզմիչ կնիքները, որոնք օգտագործվում են նոտարի կողմից վավերացվող փաստաթղթերը կեղծիքից պաշտպանելու նպատակով և դրվում են նոտարի կողմից վավերացվող բոլոր փաստաթղթերի վրա:

3. Նոտարական գործողությունների համար գանձվող պետական տուրքի և նոտարի ծառայության վճարի գանձման ընթացակարգ.

Զեկույցում որպես թերություն նշվել էր, որ նոտարական գործողությունների համար վճարման ենթակա պետական տուրքը և նոտարի ծառայության վճարը գանձվում է տեղում՝ նոտարի կողմից և/կամ բանկային փոխանցումներով, կանխիկ վճարման դեպքում չեն տրամադրվում վճարումը հավաստող փաստաթղթեր, ինչն էլ տեղիք է տալիս չարաշահումների և սովերային շրջանառության: Ներկայումս ներդրված ընթացակարգի համաձայն, բոլոր վճարումները կատարվում են ոչ թե անկանխիկ՝ բանկային փոխանցման միջոցով, այլ յուրաքանչյուր նոտար ունի Հաշվիչ դրամարկղային մեքենա, և յուրաքանչյուր կատարված գործարքի դիմաց գանձվող պետական տուրքի և նոտարի ծառայության վճարի դիմաց քաղաքացուն տրվում վճարումը հավաստող ՀԴՄ կտրոն:

4. Նոտար դառնալու ընթացակարգի փոփոխություն.

Ինչպես մոնիթորինգի առաջին փուլում, այնպես էլ երկրորդ փուլի ընթացքում որպես թերություն նշվել է նաև նոտարների սակավաթվությունը: Կատարված բարեփոխումների միջոցով այս դաշտն արդեն ազատականցվել է: Այսպես, նախկինում նոտար դառնալու համար որակավորման քննություններին կարող էր մասնակցել բացառապես նոտարի մոտ ստաժավորում անցած անձը, իսկ նոտարը, իր իրավունքն էր, կուզեր՝ ստաժոր կվերցնել, կուզեր՝ չէր վերցնի, և ստացվում էր, որ պետությունը կախվածության մեջ է նոտարից՝ նա կունենա ր քննությանը մասնակցող թեկնածու, թե՞ ոչ: Ինչն էլ հաճախ համարվում էր կոռուպցիոն դրսևորումների և կամայական չարաշահումների առիթ: Ներկայումս նոտարի որակավորման քննություններին կարող են մասնակցել 5 տարվա մասնագիտական ստաժ ունեցող, 6 ամիս ստաժավորում անցած, կամ 3 ամիս ստաժավորում անցած, բայց 3 տարվա աշխատանքային ստաժ ունեցող անձինք:

5. Նոտարական գրասենյակներում հերթերի նվազեցում.

Պետք է փաստենք, որ ՀԵԻԱ-ի կողմից իրականացված հասարակական մոնիթորինգից որոշ ժամանակ անց, նոտարական գրասենյակներում այդքան էլ մեծ հերթեր չկան: Որովհետև եթե նախկինում մեկ-երկու գրասենյակ էր ժառանգության գործ անում, ապա այսօր բոլոր նոտարական գրասենյակները իրավունք ունեն վարելու ժառանգական գործ:

Թեպետ, սա առաջին փուլի բարեփոխումներն էին, իսկ երկրորդ փուլի բարեփոխումները նախատեսվում է սկսել օրենսդրական փաթեթի գործողության մեջ մտնելուց հետո:

Եզրակացություն

Այսպիսով, կարելի է արձանագրել, որ մոնիթորինգի առաջին և երկրորդ փուլերի միջև ընկած ժամանակահատվածում նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգում տեղ են գտել որոշակի բարելավումներ: Նախ՝ նոտարական գրասենյակները ավելի բարվոք վիճակում են, քան նախկինում: Այնուհետև, գրասենյակներում հիմնականում առկա են տեղեկատվական պաստառներ, և ամենակարևորը՝ տեղի են ունեցել օրենսդրական փոփոխություններ, մասնավորապես՝ նոտարները այլևս չպետք է վերցնեն կանխիկ գումարներ, բոլոր վճարումները պետք է իրականացվեն ոչ թե բանկային փոխանցումների միջոցով, այլ պետք է վճարեն նորտարին՝ պարտադիր ստանալով ՀԴՄ կտրոնը:

Ազատականացվել է նոտարական դաշտը, և ինչպես նշեցինք վերևում, նոտարի որակավորման քննություններին կարող են մասնակցել ոչ միայն նոտարի մոտ ստաժավորում անցած անձինք, այլև յուրաքանչյուր անձ, ով կհամապատասխանի սահմանված չափորոշիչներին:

Մեքենագրուհիները աշխատանքը ենթակա է հարկային դաշտը կանոնակարգող օրենքներին: Սակայն, ինչպես հաղորդում են դիտորդները, մեքենագրուհիները, որպես կանոն, ունեն ՀԴՄ, բայց վճարման անդորրագրեր՝ ՀԴՄ կտրոններ, տրամադրում են միայն ժամանակ առ ժամանակ: Փոխարենը գրեթե բոլոր նոտարական տարածքներում նրանք հաճախ տրամադրում են իրավաբանական հարցերին առնչվող խորհրդատվություն:

Դեռևս չի կանոնակարգվել միջնորդների ինստիտուտի դերակատարությունը նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգում: Այդ համակարգը բավականին 'փակ' է, նոտարական գրասենյակների և նոտարների քանակը սակավաթիվ: Առանձին նոտարների կողմից իրենց մենիշխանական դիրքի չարաշահումները օրենսդրորեն բացառված չեն: Ակնհայտ է, որ նման հանգամանքներում առաջանում են կոռուպցիոն ռիսկեր և խախտումներ: Արձանագրվել են հիմնականում հետևյալ տեսակների խախտումներ.

- նոտարական գործարքների գաղտնիության սկզբունքի անտեսում,
- նոտարական գրասենյակների պատերին փակցված տեղեկությունների անմատչելիություն,
- մեքենագրուհիների կողմից իրենց լիազորությունների գերազանցում և հարկային պարտականությունների չկատարում,
- օրենքով սահմանված ընթացակարգային պահանջների անտեսում,
- հաստատված սակագների և քաղաքացիների մուծած գումարի չափի անհամապատասխանություն,
- կանխիկ վճարումների առկայություն:

Նոտարական ծառայությունների որակը բարելավելու և տարբեր տեսակի խախտումները կանխարգելելու համար անհրաժեշտ են նոտարական ծառայությունների մատուցման համակարգի համապարփակ բարեփոխումներ, և ՀՀ կառավարության կողմից որդեգրած ոլորտի չափավոր ազատականացման քաղաքականության շրջանակներում իրականացվող քայլերը պիտի շարունակական լինեն: