

## ზურაბ ტულუში

საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობა საქართველოში  
(სახელმწიფო სერვისების მიწოდება Covid-19 პანდემიის პირობებში)

წარმოდგენილია სამაგისტრო ნაშრომის პროექტი

ადმოსავლეთ ევროპის უნივერსიტეტი  
თბილისი, 0178, საქართველო  
2021 წელი

საავტორო უფლება © 2021 წელი, ზურაბ ტულუში

ადმოსავლეთ ევროპის უნივერსიტეტი

იურიდიულ და სოციალურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი

ვადასტურებ, რომ გავეცანი ზურაბ ტულუშის მიერ შესრულებულ  
სამაგისტრო ნაშრომს პროექტს: საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობა  
საქართველოში (სახელმწიფო სერვისების მიწოდება Covid-19 პანდემიის  
პირობებში)  
და მზად არის დასამტკიცებლად.

ხელმძღვანელი:

---

თარიღი :

## ანოტაცია

სამაგისტრო ნაშრომი ეხება პანდემიის პირობებში სახელმწიფო სერვისების მიწოდების უზრუნველყოფის საკითხების შესწავლას. კერძოდ, საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობის გზებს, რეგულაციური პრობლემების განსაზღვრას და რეფორმების ხელშეწყობისათვის უკეთესი გზების ძიების შესაძლებლობას.

ნაშრომში განხილულია სახელმწიფო სერვისების მიწოდების პრაქტიკა საქართველოში, პანდემიის პირობებში წარმოქმნილი ამოცანები და მის მისაღწევად საჭირო აქტივობები, მოცემულია სახელმწიფო სერვისებთან დაკავშირებული სტანდარტები. ნაშრომში განხილულია სახელმწიფო სერვისების სააგენტოს როლი და მისი სერვისების მიწოდების მოდერნიზების აუცილებლობის საკითხები. კორონავირუსის პანდემიის პირობებში სახელმწიფოს მიერ დისტანციური სწავლების უზრუნველყოფა, გამოწვევები და საერთაშორისო თუ ადგილობრივი ორგანიზაციების მიერ გაცემული რეკომენდაციები. ელექტრონული სერვისების მოსახლეობისათვის ხელმისაწვდომის სერვისების გაუმჯობესების საკითხები.

ნაშრომში გამოყენებული კვლევის მეთოდები ემსახურება ელექტრონული სერვისების მიწოდების პრობლემების აღმოფხვრას, შედარებითი კვლევა ემსახურება რეკომენდაციების შემუშავებას, კორონა ვირუსის პანდემიის პირობებში დიდი მნიშვნელობა აქვს სახელმწიფოსა და მოქალაქის/იურიდიული პირის კომუნიკაციას. აღნიშნული საკითხის შესახებ პოლიტიკის განსაზღვრა და რეაგირება წარმოადგენს ჩვენი საშინაო პოლიტიკის მთავარ გამოწვევას.

ნაშრომის დასკვნით ნაწილში განხილულია სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ხარისხის უზრუნველყოფისა და პოლიტიკის იმპლემენტაციის საკითხები, ასევე ახალი სტანდარტების დანერგვის პრაქტიკა საქართველოში, რაც კარგად წარმოჩნდა პანდემიის პირობებში.

## Annotation

The master's thesis deals with the provision of public services in pandemic conditions. In particular, ways to promote public administration reform, identify regulatory issues, and make recommendations for improving reforms.

The paper discusses the practice of providing public services in Georgia, the existing problems in the pandemic conditions and the activities needed to achieve it, discusses the standards related to public services. The paper also discusses the role of the State Services Agency and the importance of its services. Provision of distance learning by the state in the context of the coronavirus pandemic, challenges and recommendations. I am also considering the matter of improving the services available to the public for e-services.

The research methods used in the paper serve to eliminate the problems of e-service delivery, comparative research serves to develop recommendations, communication between the state and the citizen/legal entity is of great importance in the conditions of the coronavirus pandemic. Defining and responding to policies on this issue is a challenge. It is these challenges that I discuss in this master's thesis.

The final part of the paper discusses the quality assurance of public service delivery and policy implementation, as well as the introduction of new standards in practice.

The issue presented in the paper serves to discuss preparedness for challenges during the coronavirus pandemic, to make recommendations, to analyze problems and ways to solve them.

## სარჩევი

შესავალი .....	6
თავი 1. საჯარო მმართველობის რეფორმის უწყვეტობის უზრუნველყოფა და კოორდინაცია საქართველოში .....	9
1.1 სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და პრაქტიკა.....	9
1.2. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება პანდემიის პირობებში: არსებული ამოცანები და მის მისაღწევად საჭირო აქტივობები .....	15
1.3 სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს დისტანციური მომსახურების შესახებ.....	23
1.4. დისტანციური სწავლება საგაკვეთილო პროცესის წარმოების პრაქტიკულად ერთადერთ საშუალება პანდემიის პირობებში .....	30
თავი 2. სახელმწიფო სერვისების შექმნა, მიწოდება, ხარისხის უზრუნველყოფა და განფასების პოლიტიკა.....	37
2.1. ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება .....	37
2.2. პოლიტიკის იმპლემენტაცია და ახალი სტანდარტების დანერგვა პრაქტიკაში .....	44
დასკვნა .....	55
გამოყენებული ლიტერატურა.....	56

## შესავალი

**ნაშრომის ზოგადი დახასიათება:** 2020 წლის დასაწყისი გამოწვევებით აღსავსე აღმოჩნდა მსოფლიოსთვის, მათ შორის საქართველოსთვისაც, ჩაიკეტა საზღვრები, შეჩერდა ფრენები, უმრავლესი სახელმწიფო სერვისი გადავიდა დისტანციურ მუშაობაზე, შეჩერდა ყველანაირი აქტივობა. საქართველოსთვის და მსოფლიოსთვისაც კოვიდ 19-ით გამოწვეული მგომარეობა ერთგვარ გამოწვევად იქცა, რამაც განსაკუთრებული მასშტაბები შეიძინა და ჩვენი ცხოვრების ყოველდღიური რიტმი შეცვალა. პანდემიამ დიდი გავლენა იქონია თითქმის ყველა სფეროზე. იმის ნიადაგზე, როცა ყველა სამუშაო დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა, ინტერნეტში განთავსებულმა ინფორმაციამ განსაკუთრებული ფასეულობა შეიძინა, ინტერნეტმა მოგვცა საშუალება დაბრკოლების გარეშე გაგვეგრძელებინა მუშაობა და სერვისების მიღება.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების უწყვეტობა მალევე მნიშვნელოვანი იყო პანდემიის პირობებში, თითქმის ყველა სახელმწიფო სერვისი დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა, სერვისების მიწოდება არის ერთ ერთი მთავარი ფაქტორი საჯარო მმართველობის ეფექტურად ფუნქციონირებისთვის, შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე საჭირო იყო სწრაფი რეაგირება სახელმწიფოს მხრიდან.

მიუხედავად იმისა, რომ კოვიდ პანდემია ნადვილად დიდი გამოწვევა იყო სახელმწიფოსთვის, სერვისების მიწოდების რეფორმები ბევრად უფრო ადრე დაიწყო. კოვიდ პანდემიის პირობებში განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანი გახდა სახელმწიფო სერვისების მიწოდების გაუმჯობესება, რადგან მეტწილად სერვისები ელექტრონული გახდა.

მსოფლიოს რამდენიმე ლიდერმა აღნიშნა, რომ მეორე მსოფლიო ომის შემდეგ ასეთი მასშტაბური კრიზისი პირველია, კოვიდ 19-ის შემდეგ

შეგვიძლია დარწმუნებით ვთქვათ, რომ სამყარო ისეთი აღარ არის, როგორც 2020 წლამდე იყო. კორონა ვირუსმა ქვეყნები არაერთი გამოწვევის წინაშე დააყენა, მათ შორის საქართველოც, ხელისუფლების მხრიდან გახდა საჭირო მკაცრი ნაბიჯების გადადგმა. სამწუხაროდ ვირუსთან ბრძოლის უნივერსალური რეცეპტი არ არსებობს და ყველა ქვეყანა გადაწყვეტილებას იღებს საკუთარი გეოგრაფიული, ეკონომიკური და სოციალური მახასიათებლების შესაბამისად.

**მეცნიერული სიახლე:** ნაშრომის ძირითადი სიახლეა ის, რომ პრობლემა არის დამუშავებული კომპლექსურად, მაგალითად კოვიდ პანდემიის პირობებში გამოწვეული პრობლემები, მოსახლეობის დამოკიდებულება ელექტრონული სერვისების მიწოდების კუთხით, განათლების სისტემის მზაობა იზოლაციის პირობებში, ასევე გადადგმული ნაბიჯები ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესების კუთხით. რეფორმები, რომელიც სახელმწიფომ განახორციელა ამ მიმართულებით, კოვიდ 19 პანდემიის პირობებში ეს არის ახალი რეალობა, რომელშიც საქართველოსაც მოუწია თანაცხოვრება პანდემიასთან ერთად ისევე, როგორც მსოფლიოს სხვა ქვეყნებს, ხოლო სახელმწიფოს მიერ გადადგმული ნაბიჯები ამ მიმართულებით იყო საკმაოდ ეფექტური, როგორც ჯანდაცვის კუთხით, ასევე სერვისების მიწოდების მიმართულებით.

**კვლევის აქტუალობა:** ნაშრომის აქტუალობა განპირობებულია პანდემიით გამოწვეული პროცესებით და სახელმწიფოების წინაშე დამდგარი ახალი გამოწვევებით. მრავალი კუთხით განხორციელდა რეფორმები, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი კი დისტანციურ სწავლებაზე გადასვლა იყო. პანდემიის პირობებში და იზოლაციით შექმნილმა ცხოვრებამ, აუცილებელი გახდა დისტანციური სწავლების რეჟიმზე გადასულიყვნენ სტუდენტები, მოსწავლეები და მასწავლებლები. სახელმწიფოს მხრიდან ეს იყო სწორი გადაწყვეტილება გამომდინარე იქიდან, რომ პანდემია მეორე წელია გრძელდება და ცხოვრების ჩვეულ

რეჟიმს ჯერ კიდევ ვერ დავუბრუნდით, კოვიდ პანდემიის შედეგად დამდგარი ახალი გამოწვევები დღემდე აქტუალური რჩება.

ძალიან მნიშვნელოვანია შევავსოთ თუ რა პროცესები გატარდა პანდემიის პირობებში, მაგალითად როგორ მიეწოდება სახელმწიფო სერვისები მოქალაქეებს, რამდენად მომზადებული შეხვდა სხვადასხვა სახელმწიფო აპარატი კრიზისს, რა გაკეთდა და რის გაკეთება შეიძლებოდა, ასევე რა პრობლემები იყო გამოკვეთილი. რამდენად სწრაფად და ხარისხიანად მოხერხდა ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესება ან დაწერგვა საქართველოში, ასევე ევროპაში და სხვა ქვეყნებში.

**კვლევის მიზანი:** კვლევის მიზანია სხვადასხვა ინტერნეტ რესურსებზე ლიტერატურულ და საინფორმაციო წყაროებზე დაყრდნობით, შესწავლილი იქნას ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესების გზები. რა განახორციელა სახელმწიფომ, რომ ეს სერვისები უფრო ხელმისაწვდომი ყოფილიყო და რა იგეგმება მომავალში მსგავსი გამოწვევების დროს შეუფერხებელი მომსახურების გასაწევად და რა რეკომენდაციები შეიძლება განვიხილოთ, რომ ელექტრონული სერვისები უფრო გამარტივდეს და განვითარდეს. განვიხილავ ისეთ ელექტრონულ სერვისებს, როგორცაა: ელექტრონული ნოტარიუსი, ქონების რეგისტრაციის პროცესი ონლაინ, ელექტრონული აუქციონი და სხვა.

დღეისთვის, საქართველო განვითარებად ქვეყნების რიცხვს მიეკუთვნება და მთავრობას ბევრი სამუშაო აქვს გასაკეთებელი, ეფექტური ელექტრონული სერვისების დაწერგვისთვის.

ეს ნაშრომი არის ერთგვარი მცდელობა, რომ შექმნას საფუძველი სახელმწიფოსთვის ელექტრონული სერვისების განვითარების შესწავლისთვის, როგორც პანდემიამდე ასევე პანდემიის პირობებში.

**კვლევის მეთოდები:** კვლევის ფარგლებში გამოყენებული იქნა სხვადასხვა მეთოდოლოგია, როგორცაა აღწერილობითი მეთოდი რომელიც ეფუძნება თვისობრივ ვარაუდებს. ასევე გამოყენებული იქნა



შედარებითი მეთოდი, თუ როგორი იყო პანდემიამდე და პანდემიის პირობებში სახელმწიფო სერვისების ეფექტურობა სხვა სახელმწიფოებთან შედარებით. ასევე გამოყენებული იქნა სისტემური მიმოხილვა, რომლის მეშვეობითაც მოხდა ფაქტების შეფასება.

## **თავი 1. საჯარო მმართველობის რეფორმის უწყვეტობის უზრუნველყოფა და კოორდინაცია საქართველოში**

### **1.1 სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და პრაქტიკა**

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების გაუმჯობესების პრობლემა მეტად აქტუალური საკითხია საქართველოში, მოქალაქეთა კეთილდღეობისათვის, აუცილებელია შეიქმნას ისეთი სისტემა, რომელიც იქნება ორიენტირებული მომხმარებელზე და სწორად მართული. ამ საკითხის ირგვლივ აქტიურად მიმდინარეობს მუშაობა, შეიქმნა რამდენიმე დოკუმენტი განსაკუთრებით ბოლო წლებში: „ღია მმართველობის პარტნიორობის სამოქმედო გეგმა, რომელიც შეიქმნა

2014-2015 წლებში, ასევე ციფრული საქართველო სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა, „საჯარო ფინანსების მართვის სტრატეგია“, რომლებიც შემუშავდა 2014-2018 წლებში.<sup>1</sup> ამ დოკუმენტებზე მუშაობდნენ სხვადასხვა სამინისტროები, როგორც იუსტიციის, ასევე ფინანსთა სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების ცენტრი, ამ დოკუმენტების მიზანია, მომხმარებელთა მოთხოვნებსა და საჭიროებებზე მაქსიმალურად მორგებული სერვისების შექმნა.

საქართველოში სახელმწიფო სერვისების მიწოდება ხდება სხვადასხვა სამინისტროების მიერ, დღევანდელი მონაცემებით, საქართველოში ფუნქციონირებს 19 სამინისტრო და 200-ზე მეტი სახელმწიფო დაწესებულება, ან სახელმწიფო საწარმო. საქართველოს სერვისების მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესება აღიარა გაერომ და სხვადასხვა საერთაშორისო ორგანიზაციამ, მაგალითისთვის იუსტიციის სამინისტროს გადაეცა პრიზი „იუსტიციის სახლისთვის“ კატეგორიაში „სახელმწიფო სერვისების მიწოდების გაუმჯობესება“, ასევე ჯილდო მიიღო შესყიდვების სააგენტომ კორუფციის პრევენციისთვის საჯარო სამსახურში.

ზოგადად, საჯარო მომსახურების მიწოდება ხდება პირისპირ, თუმცა ბოლო წლებია ელექტრონული მომსახურებაც ვითარდება, ამას ხელი შეუწყო „COVID-19“ ვირუსულმა პანდემიამ, სახელმწიფო სერვისები იძულებულები გახდნენ გადასულიყვნენ ონლაინ (ელექტრონულ) მომსახურებაზე, რათა მეტად არ შეეწყოთ ხელი ვირუსის გავრცელებისათვის, ეს საკმაოდ რთული და სწრაფი პროცესი იყო, რათა ეზრუნველყოთ მოქალაქეებისთვის საჭირო სერვისების შეუფერხებლად მიწოდება.

ელექტრონული სერვისების ეფექტურად მიწოდების ერთ-ერთი კარგი მაგალითი არის იუსტიციის სამინისტრო, რომლის ვებ-გვერდზე 40-მდე მომსახურების ელექტრონულად მიღება არის შესაძლებელი.

---

<sup>1</sup> საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი - [423\\_49307\\_626772\\_PAR\\_Geo\\_Draft\(1\).pdf](#)

აუცილებლობიდან გამომდინარე, განათლების სამინისტროც ფაქტიურად იძულებული გახდა, ძალიან მოკლე ვადაში დაენერგა ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობა, მაგალითად საბავშვო ბაღებში და სკოლებში შესაძლებელია ონლაინ რეგისტრაცია, ასევე ერთიან ეროვნულ გამოცდებზე აბიტურიენტების ონლაინ რეგისტრაციის პლატფორმა (ეს ორი პანდემიამდე დანერგილი მომსახურებებია), 2020-2021 სასწავლო წელს სკოლები ვალდებულები გახდნენ ელექტრონული ჟურნალის წარმოება დაეწყოთ.<sup>2</sup>

მიუხედავად იმისა, რომ ბოლო წლების განმავლობაში სახელმწიფო სერვისების მიწოდება გაუმჯობესდა, მაინც არსებობს პრობლემები, რომლებზეც თვალის დახუჭვა არ შეიძლება, განვიხილოთ რამდენიმე მათგანი, მაგალითად ცენტრალურ დონეზე არ არსებობს თანმიმდევრული პოლიტიკა და ადმინისტრაციული პროცედურების სამართლებრივი ჩარჩო, აუცილებელია განისაზღვროს სახელმწიფო სერვისების შექმნის და მიწოდების ერთიანი პოლიტიკა, მათ შორის ელექტრონული მომსახურებაც, არ არსებობს რაიმე სტანდარტი, რომელიც უზრუნველყოფა სერვისებზე თანაბრად წვდომას სპეციალური საჭიროებების მქონე ჯგუფებისთვის. სამწუხარო ფაქტია, რომ სერვისების მიწოდება შესაძლებელია არის მხოლოდ ქართულ ენაზე, რაც დისკომფორტს იწვევს ეთნიკურად არაქართველი მოსახლეობისთვის, მნიშვნელოვანია მომავალში დაემატოს ძირითადი ეთნიკური ენები, როგორცაა აზერბაიჯანული, სომხური და თურქული ენები.

სახელმწიფო სერვისების სფეროში აუცილებელია, იყოს მონიტორინგის სისტემა, რომლის საშუალებითაც მოხდება გაკონტროლება სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ხარისხის. აღსანიშნავია რომ ამ კუთხით იუსტიციის სამინისტრო არის გამორჩეული, რომელსაც გააჩნია „იდუმალი მყიდველის“ პრაქტიკა, რაც გულისხმობს, მომხმარებელთან გამოკითხვას, თანამშრომლების ტესტირებას მომსახურებების ცოდნის შესამოწმებლად და სხვა.

---

<sup>2</sup> 2020-2021 სასწავლო წელს სკოლები ვალდებულნი ხდებიან, ელექტრონული ჟურნალის წარმოება დაიწყონ - Moms.edu.ge

მოსახლეობისთვის რთულია გაამახილვოს ყურადღება თუ რომელი სახელმწიფო სერვისების ხარისხი უნდა გაუმჯობესდეს, თუმცა ნაწილი მაინც გამოყოფს პრიორიტეტულ სფეროებს.

საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედურმა კვლევამ, რომელიც ჩატარდა „ეისითს“ მიერ 2019 წელს დაადგინა, რომ მოსახლეობის 25% - ემხრობა მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესებას, 24% - საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდას, 14% - საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდას, 11% - ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა ჯგუფების საჭიროების გათვალისწინებას, 8% მომსახურების წერტილების ზრდას, 3% - საჯარო სერვისებზე ხალხის დროული და სრულფასოვანი ინფორმაციის მიწოდებას, 1% -მომსახურების პროცესის გამარტივებას, ხოლო პასუხის გაცემა უჭირს 42%-ს.<sup>3</sup>

ამ კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ მოქალაქეთა ჩართულობა ამ კუთხით საკმაოდ დაბალია და ნიჰილისტური, კვლევის მონაწილეები აცხადებდნენ, რომ მოსახლეობის აზრი ძირითადად გათვალისწინებული არ არის სახელმწიფოს მიერ, მათი ნიჰილისტური დამოკიდებულების მიხედვით, მათ აზრს მნიშვნელობა არ აქვს, რადგან მაინც არ გაითვალისწინებენ.

თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ იგივე კვლევის მიხედვით სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრის დეპარტამენტის სერვისების შეფასების პოზიტიურ და ნეგატიური ფაქტორებს თუ შევხედავთ, სიტუაცია გაუმჯობესებულია მაგალითად: პერსონალის ყურადღებას დადებითად 75% აფასებს, ხოლო უარყოფითად 5%, ასევე პერსონალის კომპეტენტურობას დადებითად 52% აფასებს, ხოლო უარყოფითად 5%. შედარებით ცუდი მდგომარეობა არის რიგების მართვის კუთხით, რადგან ამ ნაწილს მოსახლეობის 30% უარყოფითად აფასებს, ხოლო დადებითად 12%.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> ეისითის „საბაზო კვლევა - საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“ გვერდი 107

<sup>4</sup> ეისითის „საბაზო კვლევა - საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“ გვერდი 109

ზემოთხსენებული კვლევის მიხედვით თბილისსა და ქუთაისში მოსახლეობაში უკმაყოფილებას იწვევდა მერიაში არსებული პოლიტიკური ზეგავლენა და ნეპოტიზმი. ჯგუფური დისკუსიის მონაწილეთა შორის, უმრავლესობა შეთანხმდა, რომ ქუთაისის მერიაში დასაქმება უმეტესად ნაცნობობით და პარტიული ნიშნით ხდება, პროფესიონალიზმს კი ყურადღება ნაკლებად ენიჭება. საუბრობენ ასევე არსებულ ბიუროკრატიაზე, რაც თვითმართველობის ორგანოს ეფექტურ მუშაობას მნიშვნელოვნად უშლის ხელს. „თვითმართველობა არ გამოირჩევა ძალიან კარგი და კვალიფიკაციური დონით, პროფესიული თვალსაზრისით დიდი პრობლემებია“ (აღნიშნულ კვლევაში მონაწილეთა ასაკი მერყეობდა 36-65 წელი)<sup>5</sup>.

ნეპოტიზმი ხელს უშლის პროფესიონალი კადრების დაქირავებას და მისი ფაქტორი საქართველოსთვის დღემდე გამოწვევად რჩება, თუმცა ბოლო წლების განმავლობაში პოზიტიური ცვლილებებიც არის ამ კუთხით, რაც გულისხმობს ნეპოტიზმის და კორუფციის შემცირებას. მაგალითად, „საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველომ“<sup>6</sup> გამოავლინა სახელმწიფო სტრუქტურებში დასაქმებული ადმინისტრაციის ქონებრივი დეკლარაციები, სადაც კვლევის შედეგებით მოცემულია, რომ თანამდებობის პირების ოჯახის წევრები არიან დასაქმებული ადმინისტრაციულ ორგანოებში. ამ ორგანიზაციის მიერ 2019 წლის ჩატარებული კვლევის მიხედვით მოსახლეობის მნიშვნელოვან ნაწილს არ აქვს ნდობა საჯარო სამსახურში დასაქმების ღია, კონკურსის გზით.

უნდა აღინიშნოს, რომ ძალიან მნიშვნელოვანია მსგავსი კვლევების ჩატარება, რადგან ეს წარმოაჩენს ძირითადად პრობლემებს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების კუთხით, რაც სახელმწიფოს აძლევს შესაძლებლობას დაინახოს ხარვეზები და შემდგომ იმუშაოს მათ გამოსწორებაზე, ასევე მნიშვნელოვანი არის ხალხთან მეტი კომუნიკაცია, უშუალოდ სახელმწიფოს

---

<sup>5</sup> ეისითის „საბაზო კვლევა - საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“ გვერდი 129

<sup>6</sup> თანამდებობის პირების ოჯახის წევრები საჯარო სამსახურში თანამდებობის პირების ოჯახის წევრები საჯარო სამსახურში - საერთაშორისო გამჭვირვალობა - საქართველო (transparency.ge)

მხრიდან, ასევე მონიტორინგის სამსახურის მუშაობის ხარისხის გაუმჯობესება, რომელიც შეამოწმებს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ხარისხს და შემდგომ დადებს ობიექტურ დასკვნას. ამ კუთხით აუცილებელია შეიქმნას ერთგვარი გზამკვლევი, რომელიც მუდმივად შეუწყობს ხელს სახელმწიფომ შექმნას ხალხზე მორგებული სახელმწიფო სერვისები და გააუმჯობესოს მონიტორინგის სისტემა.

“არ არსებობს უფრო დიდი გამოწვევა და უფრო დიდი პატივი ვიდრე საჯარო სამსახურში ყოფნა” - კონდოლიზა რაისი (აშს-ის სახელმწიფო მდივანი 2005-2009 წლებში).

## 1.2. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება პანდემიის პირობებში: არსებული ამოცანები და მის მისაღწევად საჭირო აქტივობები

ახალმა რეალობამ, რომელიც 2020 წლის დასაწყისში შეიქმნა COVID-19-ის ზეგავლენით, მნიშვნელოვანი ცვლილებები შეიტანა ყველა ადამიანის ყოველდღიური ცხოვრების სტანდარტებში, ამისდა მიუხედავად სახელმწიფო ცდილობს მიწოდების სერვისის გაუმჯობესებს და ამ სფეროში ციფრულ ტექნოლოგიებზე წვდომის გაფართოებას.

COVID-19-ით გამოწვეულმა რეალობამ განსაკუთრებით წარმოაჩინა სახელმწიფო ვებ გვერდების გამართული ფუნქციონირებისა და მომხმარებელთან ონლაინ კომუნიკაციის მნიშვნელობა, როდესაც მთელ მსოფლიოში ადამიანებს მიუწიათ სახლში ყოფნამ და დისტანციურად მუშაობამ, მათთვის დოკუმენტებზე წვდომის და სერვისის მიღების ერთადერთი საშუალება გახდა ინტერნეტი.

2020 წლის დასაწყისიდან გაეროს განვითარების პროგრამის ხელშეწყობით, ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალს My.gov.ge -ის 36-ი ახალი ელექტრონული სერვისი დაემატა,<sup>7</sup> რომელიც იუსტიციის სამინისტროს მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ შეიქმნა, ეს საქართველოს მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს მიიღონ მათთვის საჭირო სერვისები სახლიდან გაუსვლელად, მაგალითად აიღონ ბიომეტრიული პასპორტი ან პირადობის მოწმობა, ქორწინების, დაბადების, გარდაცვალების, ან სახელის და გვარის შეცვლის მოწმობები, ასევე დაარეგისტრირონ მიწის ნაკვეთები და ბიზნესი.

მონაცემთა გაცვლის სააგენტომ კი შექმნა ელექტრონული მმართველობის და კიბერ უსაფრთხოებისთვის ონლაინ სასწავლო პლატფორმა elearning.gov.ge<sup>8</sup>, მისი მიზანია დისტანციური სწავლების მეთოდით ხელმისაწვდომი გახადოს ელექტრონული მმართველობისა და კიბერ უსაფრთხოების კურსები

<sup>7</sup> გაეროს განვითარების პროგრამა - [ციფრული ტექნოლოგიები სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ახალი სინამდვილე \(undp.org\)](https://undp.org)

<sup>8</sup> გაეროს განვითარების პროგრამა - [ციფრული ტექნოლოგიები სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ახალი სინამდვილე \(undp.org\)](https://undp.org)

მოსწავლეებისთვის, სტუდენტებისთვის და მკვლევარებისთვის. თუმცა ამ შემთხვევაში სახელმწიფოს არ გაუთვალისწინებია სოციალურად დაუცველი პირების და მაღალმთიან რეგიონებში მცხოვრები მოსახლეობის ინტერესები, რომლებსაც შესაძლოა არ ჰქონდეთ წვდომა შესაბამის ტექნიკასა და ინტერნეტ მომსახურებაზე, ამიტომ, სანამ სახელმწიფო დანერგავს მსგავს სისტემას და მოუწოდებს ყველას დისტანციურ სწავლებაზე გადასვლას, მანამ უნდა ჩატარებულიყო კვლევები, რომლებიც შეისწავლიდნენ ხსენებული ჯგუფის მდგომარეობას და უზრუნველყოფას შესაბამისი ტექნიკით და ინტერნეტით. მაღალმთიანი დასახლებული პუნქტების უმეტესობას არ აქვს წვდომა ინტერნეტ კავშირზე, ზოგიერთ რაიონში მობილური ქსელის დაფარვაც კი არ არის.<sup>9</sup>

პანდემიის აქტიური მიმდინარეობის დროს 2020 წლის 31 მარტიდან, საქართველოში ამოქმედდა კომენდატის საათი, რომელიც იწყებოდა 21 საათიდან დილის 6 საათამდე, კომენდატის საათის მიზანი იყო მოსახლეობის გადაადგილების და ერთმანეთთან უშუალო კონტაქტის შემცირება, თუმცა ეს ზომები გარკვეულ გამონაკლისებსაც ითვალისწინებს, მაგალითად ცალკეულ ხალხს მთავრობისგან სპეციალური საშვის აღება შეეძლოთ, რომელიც მათ ღამის საათებში გადაადგილების უფლებას მისცემდა. აღნიშნული სერვისით სარგებლობა ხდებოდა ცხელი ხაზი 144-ის დახმარებით. სატელეფონო ზარი იყო ერთადერთი საშუალება რომ მოქალაქეს აეღო საშვი, კარგი იქნებოდა პიროვნებას ქონოდა შესაძლებლობა წერილობით სახითაც მოეთხოვა საშვი, განსაკუთრებით ეს სერვისი შეზღუდული შესაძლებლობის ადამიანებს წაადგებოდათ.

პანდემიის პირობებში გაჩნდა საჭიროება, რომ სასამართლოც დისტანციურ რეჟიმზე გადასულიყო. 2020 წლის 13 მარტს, შეიზღუდა სხდომებზე დამსწრე პირთა რაოდენობა.<sup>10</sup> ეს იწვევდა ბევრ პრობლემას მაგალითად იმის შემდეგ, რაც შექმნილი ვითარების გამო შეუძლებელი იყო სასამართლოს დარბაზებში, პროცესებზე დასწრება, დამკვირვებლები ფაქტობრივად ვეღარ ახერხებდნენ

---

<sup>9</sup> „მაღალმთიანი რეგიონების ინკლუზიური და მდგრადი განვითარება: მითი თუ რეალობა?“ ISET Economist Blog, სტატია, 2019წ.

<sup>10</sup> სასამართლო პანდემიის დროს - სპეციალური ანგარიში - [JS-cover \(ewmi-prolog.org\)](http://JS-cover(ewmi-prolog.org))



მონიტორინგს, ასევე მედია საშუალებებს შეეზღუდათ დასწრების უფლება. არასამთავრობო ორგანიზაციის „საიას“<sup>11</sup> ინფორმაციით 8 შემთხვევაში სხდომისას გამოვლინდა ტექნიკური ხარვეზები, რამაც გამოიწვია პროცესის გაჭიანურება. „საიას“ თქმით: „თითქმის ყველა სხდომა, რომლებსაც საიას მონიტორები დაესწრნენ, დაგვიანებით დაიწყო. მიზეზი, უმეტესწილად, პენიტენციალური დაწესებულებიდან მსჯავრდებულთა ჩართვის შეფერხება იყო, რასაც, ძირითადად, იწვევდა დაწესებულებაში არსებული ტექნიკური საშუალებების ან ჩართვის უზრუნველსაყოფად საჭირო პერსონალის სიმცირე. ამას შედეგად მოსდევდა არამხოლოდ ლოდინთან დაკავშირებული დისკომფორტი, არამედ, ასევე არეულობა სასამართლოსა და მხარეების დღის წესრიგში, პროცესების გადადება ან საათობით დაგვიანება.“<sup>12</sup>

უნდა აღინიშნოს, რომ პანდემიის საწყის ეტაპზე, სასამართლომ დროულად შეძლო საფრთხის თავიდან აცილების მიზნით საჭირო ღონისძიებების გატარება, ანუ დისტანციურ სამართალწარმოებაზე გადასვლა, ეს ნაბიჯი დადებითად უნდა შეფასდეს, თუმცა ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით ბევრი ხარვეზი გამოიკვეთა, რომელიც საფრთხეს უქმნის სისხლის სამართლის ფუნდამენტურ პრინციპებს და დროულად საჭიროებს მოწესრიგებას, რომ არ შეფერხდეს სასამართლოს საქმიანობა. იმისათვის, რომ მოქალაქეებმა მიიღონ ხარისხიანი და ეფექტური მართლმსაჯულება აუცილებელია:

- 1) სასამართლოებმა მისცენ უფლება დაინტერესებულ პირებს და მონიტორინგის სამსახურის წევრებს სხდომაზე დასწრების;
- 2) კარგი იქნება თუ სასამართლო უზრუნველყოფს ბრალდებულების პირველი წარდგენის სხდომების შესახებ ინფორმაციის განთავსებას საკუთარ ვებ გვერდზე;
- 3) დისტანციური სხდომებისას უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ადვოკატისა და კლიენტის კომუნიკაციის დაცვა;

<sup>11</sup> არასამთავრობო ორგანიზაცია საია - [მთავარი - საქართველოს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია \(gyila.ge\)](http://mthavari-sajartveლოს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია (gyila.ge))

<sup>12</sup> სასამართლო პანდემიის დროს - სპეციალური ანგარიში - [JS-cover \(ewmi-prolog.org\)](http://JS-cover (ewmi-prolog.org))  
გვერდი 22

- 4) უნდა განისაზღვროს აუდიო და ვიდეო გადაღების წესები დისტანციურად ჩატარებული სხდომების დროს;
- 5) აუცილებელია, მუნიციპალიტეტის დახმარებით იმ პირებს ვისაც არ აქვთ ჩართვის შესაძლებლობა, გაეწიოთ ტექნიკური ხასიათის დახმარება.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ კორონავირუსის პანდემიის პერიოდში, სახელმწიფომ მიუხედავად ხარვეზებისა შეძლო ეფექტური კომუნიკაციის დამყარება მოქალაქეებთან და მათი ინტერესების ნაწილობრივ დაკმაყოფილება.

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას წარმოადგენს სწორედ სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, რომელიც შვიდ ძირითად ამოცანას მოიცავს, ხოლო თითოეული ამოცანა ფასდება მისთვის სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორების მიხედვით. ამოცანათა აქტივობების უმეტესობის განხორციელება დაგეგმილი იყო 2020 წლის ბოლოსთვის, პანდემიის გამო კი გართულდა მონიტორინგის განხორციელება. შვიდი ამოცანიდან პირველი 6 თვის განმავლობაში, ერთი ამოცანა სრულიად შესრულებულია, ერთი მეტწილად, სამი ნაწილობრივ, ორი კი შეუსრულებელი დარჩა. ამის ძირითადი გამომწვევი მიზეზი სწორედ კოვიდ პანდემია აღმოჩნდა.

ამოცანები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- 1) მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით, მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტრატეგიის შემუშავება;

- 2) სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით;

- 3) სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა, ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით;

4) სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოების სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბება, სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით;

5) სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით;

6) ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა;

7) კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიის გზით.<sup>13</sup>

პირველი ამოცანა გულისხმობს მომხმარებელთა მაქსიმალურ ჩართვას სახელმწიფო სერვისების სტანდარტების შემუშავების პროცესში, სტრატეგიის შემუშავებას, რომელიც ითვალისწინებს იმ სერვისების გაზრდას, რომელიც აკმაყოფილებს ძირითადი სტანდარტების მოთხოვნებს. პირველი ამოცანა მოიცავს სამ აქტივობას, რომელიც უკვე შესრულებულია:

1) ტრენინგ მოდულის შექმნა;

2) ტრენინგ მოდულის შეტანა სასწავლო ცენტრის კატალოგში, რომ ხელმისაწვდომი იყოს ყველა მსურველისთვის;

3) ტრენინგი გავლილი უნდა ქონდეს სერვისის მიმწოდებელ ყველა უწყების 3 თანამშრომელს მაინც.

მეორე ამოცანა საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის მიხედვით, არის სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის ზრდა, უნდა შექმნილიყო მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტი. ეს სტანდარტი უნდა შექმნილიყო 2020 წელს, მაგრამ დღევანდელი მონაცემებით შეუსრულებელი დარჩა. ამოცანა გულისხმობდა სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოსა და პროდუქტის შექმნას, რომელიც მომავალში ინდიკატორი იქნებოდა

<sup>13</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური აღწერატიული ანგარიში

მომხმარებელზე ორიენტირებული სახელმწიფო სერვისების გამართულად მუშაობისთვის. სერვისების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით ირკვევა, რომ სერვისების ტრენინგ მოდულზე მუშაობა არც კი დაწყებულა, შესაბამისად ამოცანა არ შესრულებულა.

მესამე ამოცანის მიზანია სახელმწიფო სერვისების ხარისხის შემოწმება და გაუმჯობესება, ეს ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულია, ამისთვის საჭირო იყო მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის ჩატარება, რაც ჯერ არ ჩატარებულა, თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ „საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრთან“, პარტნიორობითა და გაეროს განვითარების პროგრამისა (UNDP) და დიდი ბრიტანეთის მთავრობის ხელშეწყობით, „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ“, შეფასების ერთიანი სისტემის (CAF) მეთოდოლოგიაში ონლაინ „ტრენერთა ტრენინგი“ ჩატარა.<sup>14</sup>

მეოთხე ამოცანა შეუსრულებელია, მაგალითად არ შექმნილა ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდული. ამოცანის მიხედვით უწყებების თანამშრომლებს უნდა გაეცლოთ გადამზადება, თუმცა ეს მხოლოდ მაშინ იქნება შესაძლებელი, როდესაც დასრულდება სახელმწიფო სერვისების განფასების მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელოს შექმნა. ამ დროისთვის არცერთი სერვისის მიმწოდებელი უწყების თანამშრომლებს არ გაუვლია ტრენინგი.

მეხუთე ამოცანა არის სახელმწიფო სერვისების ვებ გვერდის My.gov.ge-ს გაძლიერება. ეს ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულია. მაგალითად 2020 წლის პირველი ექვსი თვის ბოლოს საჯარო საიტზე ხელმისაწვდომი იყო საჯარო სექტორის 646 სერვისი, ასევე My.gov.ge-ის დაემატა 179 ახალი სერვისი, მაშინ, როდესაც 2 წლის განმავლობაში 43 სერვისი უნდა დამატებოდა ჯამში.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> [TCJ.GOV.GE - შეფასების ერთიანი სისტემის \(CAF\) მეთოდოლოგიაში ონლაინ „ტრენერთა ტრენინგი ჩატარდა](#)

<sup>15</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური აღწერატიული ანგარიში. გვერდი 25

მეექვსე ამოცანა მიზნად ისახავდა ჩარჩოს შექმნას, რომელიც უზრუნველყოფდა ელექტრონული მმართველობის განვითარებასა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის თავსებადობას. ეს ამოცანა სრულად შესრულებულია.

სსიპ ციფრული მართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, 2020 წლის მეორე კვარტალის ბოლოსთვის მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული იყო 189 სერვისი სააგენტო გეგმავს ამ მიმართულებით სამუშაოების გაგრძელებას და განვითარებას.<sup>16</sup>

ბოლო, მეშვიდე ამოცანა რომელიც გულისხმობს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერებას, ნაწილობრივ შესრულებულია. „ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით კრიტიკული ინფრასტრუქტურის ქულის ზრდის შესახებ ინდიკატორის შეფასება ხდება ხოლმე წლის ბოლოს. მიუხედავად ამისა, უწყებამ გარკვეული ნაბიჯები გადადგა. მაგალითად: განახლებულია ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა. Elearning.gov.ge და ევროპელი ექსპერტების დახმარებით სკოლებისთვის შეიქმნა კიბერპიგიენის სასწავლო მასალები, რომლებიც ითარგმნა ქართულ ენაზე.“<sup>17</sup>

მიუხედავად იმისა, რომ ყველა ამოცანა არ შესრულებულა, უნდა აღინიშნოს, რომ კოვიდ პანდემიის პირობებში, რომელიც სწორედ 2020 წლის პირველ კვარტალში იქცა სერიოზულ გამოწვევად ჩვენი ქვეყნისათვის, მაინც მოხერხდა სახელმწიფო სერვისების გაუმჯობესება, განსაკუთრებით ელექტრონული მმართველობის განვითარების და ასევე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის კუთხით. აუცილებელი არის ნაწილობრივ შესრულებული

---

<sup>16</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური აღერნატიული ანგარიში. გვერდი 26

<sup>17</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიში. გვერდი 27

რეფორმების ბოლომდე დასრულება და სრულიად შეწყვეტილი ამოცანების შესასრულებლად შესაბამისი ნაბიჯების გადადგმა.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიში. გვერდი 27

### 1.3 სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს დისტანციური მომსახურების შესახებ

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს დისტანციური მომსახურების სერვისებია: პასპორტის გაცემა, მზა დოკუმენტის ფოსტის სერვისით მიღება, დაბადების, ქორწინების, სახელის ან/და გვარის შეცვლის, შვილად აყვანის და გარდაცვალების განმეორებითი მოწმობები; დაბადებისა და გარდაცვალების პირველადი მოწმობების გაცემა, ბინადრობის ნებართვა, საკონსულო აღრიცხვაზე აყვანა, თანამემამულის დოკუმენტის აღება, სულადობის ცნობა, სახელის ან გვარის შეცვლა, ემიგრაციის ნებართვა, საქართველოს მოქალაქეობის შენარჩუნება, საქართველოდან გასვლის ვალდებულების გადავადება, რეგისტრაციის ადგილის შეცვლა, პირადობის ელექტრონული მიწოდება და სხვა.

მაგალითად, თუ სახელის ან გვარის შეცვლა გვინდა, ეს შესაძლებელია მოხდეს დისტანციურად, ამისთვის საჭიროა დაინტერესებულმა პირმა სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ([sda.gov.ge](http://sda.gov.ge)) ან იუსტიციის სამინისტროს ვებგვერდზე ([psh.gov.ge](http://psh.gov.ge)) შეავსოს ელექტრონული განცხადება და ატვირთოს საჭირო დოკუმენტაცია, ამის შემდეგ დადებითი პასუხის შემთხვევაში მოქალაქე შეძლებს ელექტრონულად შეიცვალოს სახელი და გვარი.

ასევე, მოქალაქეს შეუძლია სახლიდან გაუსვლელად რეგისტრაციის მისამართის ცვლილება, ანალოგიურად ესეც იუსტიციის სახლის ან სერვისების განვითარების სააგენტოს ვებგვერდზე შეუძლია შეავსოს ელექტრონული ფორმა. აუცილებელია ელექტრონული ხელმოწერაც ან პირდაპირი ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით განცხადების დადასტურება. თუ განაცხადი დარეგისტრირდა წარმატებით, მომხმარებელი ელექტრონულ ფოსტაზე მიიღებს შეტყობინებას პროცესის წარმატებით დასრულების შესახებ, სადაც იქნება მითითებული განცხადების კოდი და ნომერი, ან კოდით ნებისმიერ დროს შეეძლება მოხმარებელს ნახოს თავისი განცხადება და დაუკავშირდეს ოპერატორს ვებ კამერით. თუმცა კარგი იქნებოდა რომ იმეილთან ერთად აღნიშნული

ინფორმაცია იგზავნებოდას ასევე მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით, ვინაიდან მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილს შეიძლება შეხება საერთოდ არ ქონდეს მეილთან, განსაკუთრებით პენსიონერებს.

მნიშვნელოვანია ისიც, რომ ოკუპირებულ ტერიტორიებზე აფხაზეთში და ცხინვალის რეგიონში მცხოვრებ ადამიანებს რეგისტრაციის საფუძველზე შეუძლიათ მიენიჭოთ პირადი ნომერი, ამ ტერიტორიებზე ლეგიტიმურად მცხოვრებ ადამიანებს თუნდაც არ ქონდეს საქართველოს მოქალაქეობა აქვთ საშუალება გაიარონ რეგისტრაცია საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით რის შემდეგაც მიენიჭებათ პირადი ნომერი. აღსანიშნავია რომ ამ პროცესის გაკეთება შესაძლებელია ონლაინ, ამისთვის საჭიროა მხოლოდ ვებ კამერა, ყურსასმენი და მიკროფონი ეს სერვისი მნიშვნელოვანია ოკუპირებულ ტერიტორიებზე მცხოვრები ადამიანებისთვის რათა მათ უფრო გაუადვილდეთ სერვისის მიღება მითუმეტეს როდესაც კოვიდ პანდემიის დროს, სეპარატისტულმა ძალებმა საზღვრები ჩაკეტეს და მოსახლეობას შეეზღუდათ საქართველოს მიერ კონტროლირებად ტერიტორიაზე გადმოსვლა.

ელექტრონულ სერვისების ერთ-ერთ კარგ მაგალითს წარმოადგენს საზღვარგარეთ მყოფ საქართველოს მოქალაქეებისთვის პასპორტის გაცემა ონლაინ. ნებისმიერ საქართველოს მოქალაქეს რომელიც იმყოფება საზღვარგარეთ შეუძლია საქართველოში ჩამოსვლის გარეშე აიღოს საქართველოს მოქალაქის პასპორტი, ამ სერვისის მისაღებად არსებობს სამი გზა:

- 1) საზღვარგარეთ საქართველოს დიპლომატიური საკონსულოს საშუალებით;
- 2) საზღვარგარეთ მყოფი საქართველოს მოქალაქის მიერ გაცემული მინდობილობის საფუძველზე;
- 3) სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს დისტანციური მომსახურების სერვისის საშუალებით.



პირველი გზის სარგებლობის შემთხვევაში, სახელმწიფოს აქ სპეციალური ვებ საიტი საიდანაც შეუძლია მოქალაქეს მიიღოს ინსტრუქცია თუ როგორ აიღოს პასპორტი საკონსულოს დახმარებით.<sup>19</sup>

მეორე გზის არჩევის შემთხვევაში, რწმუნებულებით აღჭურვილი პირი მინდობილობითა და საქართველოს მოქალაქის პასპორტის მიღებისთვის სჭირო სხვა დოკუმენტებით მიმართავს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს და პასპორტს იღებს მე-5 ან მე-10 სამუშაო დღეს.

მესამე გზა კი არის უშუალოდ დისტანციური მომსახურების სერვისი, ბიომეტრიულ პასპორტზე განაცხადის შევსება შესაძლებელია მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან, სადაც ინტერნეტი არის ხელმისაწვდომი, ვებ გვერდზე: [http://sda.gov.ge/?page\\_id=5319](http://sda.gov.ge/?page_id=5319)<sup>20</sup>. აღსანიშნავია რომ განცხადების შევსებასთან ერთად აუცილებელია ვიდეო ზარის განხორციელება SKYPE-ის მეშვეობით სააგენტოს ოპერატორთან. ამ სერვისის გამოყენების საშუალებით განცხადების შევსებით 2 სამუშაო დღეში პიროვნებას შეუძლია აიღოს პასპორტი.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს აქვს „სკაიპით“ მომსახურების და კონსულტაციის გაცემის სერვისიც, ასევე ხელმისაწვდომია ცხელი ხაზი და საკონტაქტო მეილით.

მიუხედავად იმისა, რომ ქორწინების მოწმობის მიღება შესაძლებელია ონლაინ სერვისის საშუალებით, სამწუხაროა ფაქტი, რომ განქორწინების დოკუმენტის აღების საშუალება ელექტრონულად არ არსებობს. იმისთვის, რომ ერთობლივი განცხადების საფუძველზე მოხდეს განქორწინება საჭიროა განქორწინების პირთა ერთობლივი წერილობითი განცხადება, ასევე პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტები და ქორწინების მოწმობა. ამ დოკუმენტების გათვალისწინებით, უცნაურია ის ფაქტი, რომ ამ სერვისის მოქალაქეები ვერ იღებენ

<sup>19</sup> საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტრო -

<https://www.geoconsul.gov.ge/ka/consularServices>

<sup>20</sup> სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო. <https://sda.gov.ge/>

ელექტრონულად. სამწუხაროდ იუსტიციის სახლს ამ თემაზე არანაირი კომენტარი არ გაუკეთებია.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მაგალითი პანდემიის პირობებში. აქტიურია კოვიდ ვაქცინაციის პორტალი, სადაც მოქალაქეებს შეუძლიათ წინასწარ დარეგისტრირდნენ ვაქცინის მისაღებად. პლატფორმა [booking.mog.gov.ge](http://booking.mog.gov.ge) პირველად 13 მარტს დილის 12 საათზე ამოქმედდა.<sup>21</sup> პირველ ჯერზე პორტალი მხოლოდ ექიმებისთვის იყო ხელმისაწვდომი. პორტალი მოსახლეობას საშუალებას აძლევს სახლიდან გაუსვლელად დარეგისტრირდნენ და ჩაეწერონ რიგში, თუმცა იყო შემთხვევები, როდესაც პორტალი გაითიშა. „საქმე ისაა, რომ 12 მაისის 20:00 საათიდან, საქართველოს მთავრობის გადაწყვეტილებით, პორტალზე რეგისტრაცია ვაქცინაციის მსურველთა ორი დიდი ჯგუფისთვის გაიხსნა: „სინოფარმის“ ვაქცინის მეორე დოზის მსურველი მოქალაქეებისა და ასევე, იმ პირებისათვის, რომლებსაც უკვე შეუსრულდათ 45 წელი და სურთ „ასტრაზენეკას“ ვაქცინის მიღება.“<sup>22</sup> საქმე იმაშია რომ ვერც ჯანდაცვის სამინისტრომ და ვერც დაავადებათა კონტროლის ეროვნულმა ცენტრმა ვერ გაითვალისწინა ის ფაქტი რომ ვებ საიტზე მოთხოვნა გაიზრდებოდა, რა თქმა უნდა შესაძლებელია სახელმწიფო მზად დახვედროდა ხალხის მოზღვავებულ რაოდენობას და მაგალითად, გაეუმჯობესებინა სერვერები, რადგან სწორედ სუსტი სერვერების ან სერვერების ცოტა რაოდენობა იწვევს პორტალის გათიშვას, როდესაც მასიურად ბევრი ხალხი ცდილობს ვებ გვერდის გახსნას, ან შესაძლებელი იყო შეექმნათ რიგითობის სისტემა, სადაც ხალხი რიგში ჩადგებოდა ვაქცინაციის რეგისტრაციის პროცესში, ეს ხელს შეუწყობდა ტრაფიკის შემცირებას საიტზე. გიორგი მაჩიტაძე, რომელიც არის საინფორმაციო ტექნოლოგიების სპეციალისტი აღნიშნავს, რომ ეს

---

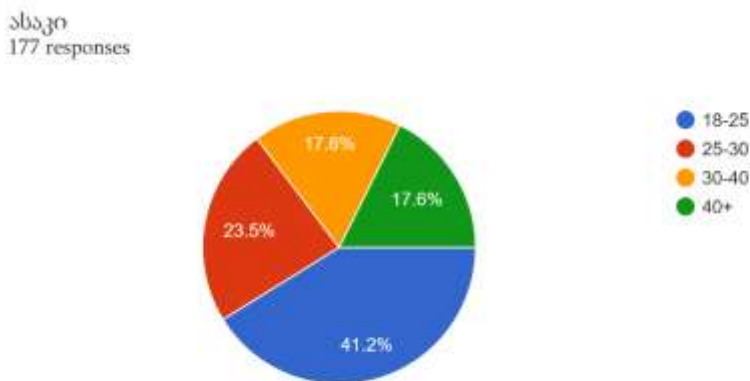
<sup>21</sup> დაავადებათა კონტროლისა და საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის ეროვნული ცენტრი - <https://ncdc.ge/>

<sup>22</sup> რადიო თავისუფლება - ნინო თარხნიშვილის სტატია - ნამდვილად გინდათ დარეგისტრირება? - რატომ გაიჭედა აცრის პორტალი. [ნამდვილად გინდათ დარეგისტრირება? - რატომ გაიჭედა აცრის პორტალი \(radiotavisupleba.ge\)](http://www.radiotavisupleba.ge)

შეიძლება გამოწვეული ყოფილიყო მონაცემთა ბაზებისა და პროგრამის ერთ სერვერზე განთავსებით.<sup>23</sup>

მიუხედავად ვებგვერდზე შექმნილი ხარვეზებისა, უნდა აღინიშნოს, რომ საბოლოო ჯამში ხარვეზის გამოსწორება მოხერხდა და ხალხმა შეძლო კოვიდ 19-ის საწინააღმდეგო ვაქცინაზე რეგისტრაცია. მოქალაქეს აქვს საშუალება მიიღოს ინფორმაცია რამდენ ადამიანს აქვს რეგისტრაცია გავლილი პორტალზე [mog.gov.ge](http://mog.gov.ge), რაც ყველას აძლევს საშუალებას სტატისტიკური კვლევისთვის ან სხვა საჭიროებისთვის მიიღოს ინფორმაცია საიტიდან და იქვე გაიაროს რეგისტრაცია წინასწარ.

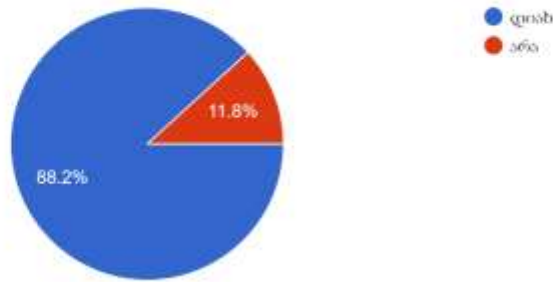
კოვიდ პანდემიის პირობებში სახელმწიფო სერვისების მიწოდების კუთხით, ჩვენს მიერ განხორციელდა ონლაინ კვლევა, სადაც მონაწილეობა მიიღო 18 წლის ზემოთ სხვადასხვა ასაკობრივმა სეგმენტმა.



გამოკითხულთა 88%-ს ბოლო 6 თვის განმავლობაში ისარგებლა სახელმწიფო სერვისით.

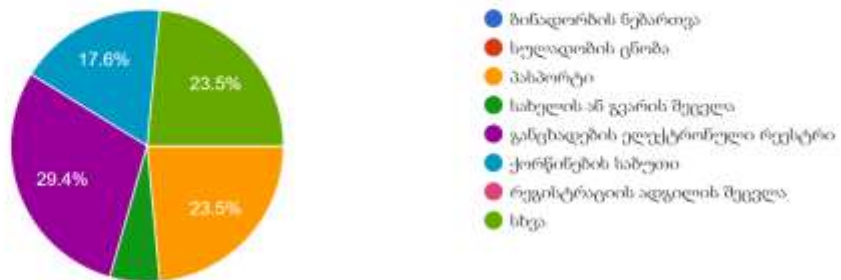
<sup>23</sup> რადიო თავისუფლება - ნინო თარხნიშვილის სტატია - ნამდვილად გინდათ დარეგისტრირება? - რატომ გაიჭედა აცრის პორტალი. [ნამდვილად გინდათ დარეგისტრირება? - რატომ გაიჭედა აცრის პორტალი \(radiotavisupleba.ge\)](http://www.radiotavisupleba.ge)

ზოლო ბ თვის განმავლობაში, გისარგებლიათ სახელმწიფო სერვისით დისტანციურად?  
177 responses



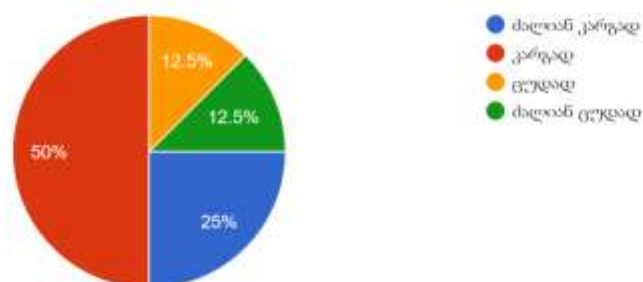
სახელმწიფო სერვისებში კი ყველაზე მოთხოვნადი იყო განცხადების ელექტრონული რეესტრი 29.4%

რომელი სახელმწიფო სერვისით ისარგებლეთ?  
177 responses



ასევე, მნიშვნელოვანია რომ გამოკითხულთა უმეტესი ნაწილი, დისტანციურ სერვის კარგად აფასებს 50% ხოლო 25% ძალიან კარგად, ცუდად 12.5% და ასევე ძალიან ცუდად 12.5%.

როგორ აფასებთ კოვიდ პანდემიის პირობებში დისტანციურად სახელმწიფო სერვისების მიწოდების პროცესს  
177 responses



მსგავსი გამოკითხვები ხელს უწყობს დავადგინოთ რამდენად კმაყოფილი არის მოსახლეობა სახელმწიფო სერვისებით და განვსაზღვროთ ასაკობრივი ზღვარი, თუ ვინ იყენებს სახელმწიფო სერვისებს. აუცილებლად მიმაჩნია რომ სახელმწიფომ წელიწადში ორჯერ მაინც ყველა სახელმწიფო სერვისის სტრუქტურაში ჩაატაროს მსგავსი კვლევები და კვლევების შედეგების მიხედვით დასახოს გზები პრობლემების გადასაჭრელად. ეს ხელს შეუწყობს სახელმწიფო სერვისების გაუმჯობესებას. ე.წ. „უკუკავშირი“ გამოიყენება, როგორც სახელმწიფო, ასევე კერძო სექტორის მიერ, სადაც ორგანიზაციები გამოკითხვის საშუალებით ცდილობენ გაიგონ ხალხის მოსაზრება პროდუქტის ან სერვისის შესახებ.

აპრობირებული მეთოდი არის „ფოკუს ჯგუფი“, როდესაც ახალი პროდუქტი ან სერვისი უნდა შეიქმნას, ადამიანების გარკვეულ ნაწილს ერთ ოთახში კითხვებს უსვამენ და იღებენ აცნობენ, ეს ეხმარება კომპანიას უკეთ დაგეგმოს მომავალი პროდუქტი ან სერვისი, კარგი იქნებოდა სახელმწიფომაც გამოიყენოს ფოკუს ჯგუფები ახალი სერვისის დაგეგმარებისას და გაითვალისწინოს მონაწილეთა აზრი.

## 1.4. დისტანციური სწავლება საგაკვეთილო პროცესის წარმოების პრაქტიკულად ერთადერთ საშუალება პანდემიის პირობებში

კოვიდ პანდემიის პირობებში ერთ-ერთი ყველაზე დიდი გამოწვევა სწორედ სწავლება იყო, მთელ მსოფლიოში შეიზღუდა გადაადგილება, შეჩერდა სწავლება, ბევრი სამსახური კი გადავიდა დისტანციურ მუშაობაზე, მომავალი თაობის დაცვის მიზნით და ვირუსის გავრცელების შემცირების მიზნით, როგორც მსოფლიოს უმრავლესი ქვეყანა, ასევე საქართველოც იძულებული გახდა გადასულიყო დისტანციურ სწავლებაზე. მოსწავლეები და სტუდენტები იძულებულნი გახდნენ ინტერნეტის მეშვეობით დასწრებოდნენ გაკვეთილებს. რა თქმა უნდა ასეთი მეთოდი აპრობირებული არ არის ზოგადად, სკოლაში სიარული უფრო ეფექტურია და ეფექტურობასთან ერთად სოციალური უნარების განვითარებასაც უწყობს ხელს, ამისდა მიუხედავად სხვა ოპტიმალური გზა არ არსებობდა.

დისტანციური სწავლების დანერგვა საქართველოს სახელმწიფოსთვისაც გამოწვევა იყო, მთავრობას სწრაფად უნდა გადაეყვანა მასწავლებლები და მოსწავლეები დისტანციური სწავლების რეჟიმზე. ასეთი სიტუაცია ყველა მხარისთვის გამოწვევა იყო, როგორც სახელმწიფოსთვის, ასევე მოსწავლისთვის და მასწავლებლისთვის.

ყველაზე დიდი პრობლემა, რაც პანდემიის დასაწყისში წარმოჩინდა იყო მოსწავლეებისა და მასწავლებლების ინტერნეტისა და ტექნიკური საშუალებების ხელმისაწვდომობა. მასწავლებლებს უჭირდათ ახალ პლატფორმაზე ადაპტაცია და მათი ტექნიკური მართვა, გამოცემა პუბლიკას კვლევის მიხედვით: „სამწუხაროდ, ქვეყანაში არსებული მძიმე სოციალური ფონის გამო მოსწავლეთა 30%-ს აღნიშნულზე წვდომა არ აქვს. განსაკუთრებით მწვავე იყო ეს პრობლემა მრავალშვილიან, სოციალურად დაუცველ ოჯახებთან მიმართებაში და მთის და სოფლის სკოლების ნაწილში. ამ მხრივ, მნიშვნელოვანია, აღინიშნოს არსებული რესურსების (ნეტუკების) ტექნიკური გაუმართაობის შესახებაც. გარდა ამისა,

ხშირ შემთხვევაში, მათი სიმძლავრე არ იყო საკმარისი თუნდაც Microsoft-teams-თან ხარისხიანად დასაკავშირებლად. ამასთან ერთად განათლების უფლების რეალიზებას ხელს უშლიდა მოსწავლეთა ჩართულობა შინამეურნეობებში.<sup>24</sup>

ინტერნეტის და ტექნიკის არ ქონა მნიშვნელოვანი პრობლემა აღმოჩნდა, ამიტომ სახელმწიფო მიიღო შემდეგი გადაწყვეტილება:

- 1) მთავრობამ დაიწყო თანამშრომლობა საქართველოში ყველაზე დიდ მობილურ/ინტერნეტ პროვაიდერებთან რომ მოსწავლეებს მიეღოთ ინტერნეტი.
- 2) საზოგადოებრივ მაუწყებელზე შეიქმნა ტელესკოლა.

იმ პირობებში, სადაც მოსწავლეების და მასწავლებლების ნაწილს არ ქონდათ ინტერნეტთან წვდომა, სახელმწიფომ გადაწყვიტა, რომ შეექმნათ პაკეტი, შეღავათიანი ტარიფით, ამის საშუალებით მოსწავლეები და მასწავლებლები ისარგებლებდნენ მობილური ინტერნეტით. შეთანხმებაში ჩაერთო სამი ყველაზე მსხვილი ინტერნეტ პროვაიდერი, „სილქნეტი“, „მაგითოკომი“ და „ბილანი“. თუმცა ჩდება კითხვა თუ რამდენად გადაჭრიდა ეს მიდგომა მთლიან პრობლემას, მიუხედავად იმისა, რომ ამ კომპანიებმა გამოიჩინეს სოციალური და სამაგალითო პასუხისმგებლობა, მათი დაფარვის ზონა მთელ საქართველოს მაინც არ მოიცავს. 4G ინტერნეტი არ იჭერს რიგ ადგილებში, მაგალითად მაღალთიან რეგიონებში, ასევე საინტერესოა რამდენად მისაღებია მობილური ინტერნეტის ტარიფი მოსახლეობისთვის რომელსაც ისედაც დიდი ეკონომიკური კრიზისი შეექმნა. მაგალითად, 10 ლარად მოსწავლეებს შეეძლოთ შეეძინათ 20 გიგაბაიტი ინტერნეტი რაც საკმარისი იქნებოდა ერთი თვის განმავლობაში. ფაქტიურად ეს იმას ნიშნავს რომ პანდემიამდე მოსწავლე განათლების მისაღებად ფულს არ იხდიდა, რადგან ამას სახელმწიფო აფინანსებდა, თუმცა პანდემიის პირობებში, როდესაც ეკონომიკური სიტუაცია გაუარესებულია მათ უწევთ თვეში 10 ლარის გადახდა, რომ მიიღონ ონლაინ განათლება და რამდენად ხარისხიანია ონლაინ ჩვენება ეს კიდევ ცალკე პრობლემა არის. რა თქმა უნდა უკეთესი იქნებოდა სახელმწიფოს მოეხდინა სრული სუბსიდირება ინტერნეტ პაკეტზე, ამით ოჯახებს

---

<sup>24</sup> კვლევა - დისტანციური სწავლების პროცესში გამოწვევების შესახებ და რეკომენდაციები განათლების სამინისტროს - პუბლიკა <https://publika.ge/>

შემსუბუქებინათ დანახარჯს და მოსწავლეები მიიღებდნენ განათლებას უფასოდ ისე როგორც მათ ეკუთვნით. სახელმწიფოსთვის პანდემია გამოწვევებით სავსე იყო, პანდემიის დასაწყისშივე გამოიკვეთა რიგი პრობლემები, მაგალითად მთავრობის მიერ შემოთავაზებული 10 ლარიანი ინტერნეტ პაკეტი მასწავლებლებისთვის და მოსწავლეებისთვის კარგია, თუმცა სიღარიბის ზღვარს მყოფი ოჯახებისთვის ამ პაკეტით სარგებლობა რთული იყო, მათი ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით.

„ტელესკოლა“<sup>25</sup> დისტანციური სწავლების ერთ-ერთი ფორმატია, რომელიც ყველა მოსწავლეს აძლევს საშუალებას ნახოს გაკვეთილები ყველა საგანში. ეს პროგრამა ყველა კლასის გაკვეთილს მოიცავს, გაკვეთილებს ატარებენ, როგორც საჯარო სკოლის პედაგოგები, ასევე კერძო სკოლის პედაგოგები და ცნობადი სახეები. გაკვეთილების სია ასეთია:

- 1) აბიტურიენტის დრო;
- 2) მათემატიკა;
- 3) ფიზიკის დრო;
- 4) ლიტერატურული ფრაგმენტები;
- 5) ინგლისური ყველასთვის;
- 6) ქართული ენა არაქართულენოვანი სკოლებისთვის;
- 7) გაკვეთილები სომხურენოვანი სკოლებისთვის;
- 8) გაკვეთილები აზერბაიჯანულენოვანი სკოლებისთვის;
- 9) ქართული შესტური ენის გაკვეთილები;
- 10) ქართული ხალხური სიმღერის გაკვეთილები;
- 11) კლასები I-დან XI - ჩათვლით;
- 12) სამოქალაქო განათლება;
- 13) მუსიკის გაკვეთილები დათო ევგენიძესთან ერთად;
- 14) ჭადრაკის გაკვეთილები;
- 15) ცეკვის გაკვეთილები;
- 16) ზოგადი განათლება.

---

<sup>25</sup> საზოგადოებრივი მაუწყებელი - [ტელესკოლა - 1TV](#)



უნდა აღინიშნოს, რომ ამ პროექტით გათვალისწინებულია ეთნიკური უმცირესობის ინტერესები, მათ შესაძლებლობა აქვთ, ქართულის როგორც მეორე ენის და დამატებით აზერბაიჯანული და სომხური ენების ტელეგაკვეთილებს დაესწრონ. გაკვეთილები ტარდება ყოველდღე ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით და ხელმისაწვდომია სხვადასხვა პორტალზე როგორცაა 1tv.ge, ან Youtube და Facebook-გვერდებზე. ტელესკოლა ნამდვილად კარგი პროექტია, რომელიც ხელს უწყობს იმ მოსწავლეებს, რომელთაც ინტერნეტთან წვდომა არ აქვს მისცეს განათლება.

პანდემიის პირობებში, დისტანციურ სწავლებასთან დაკავშირებით გამოიკვეთა 5 ძირითადი პრობლემა:

- 1) მოსწავლეთა ნაწილს არ აქვს კომპიუტერი;
- 2) ყველა სოფელში არ არის გამართული ინტერნეტი;
- 3) ინტერნეტ პაკეტები ბევრისთვის არ არის ხელმისაწვდომი;
- 4) მასწავლებლებს არ აქვთ კვალიფიკაცია დისტანციურ სწავლებასთან დაკავშირებით;
- 5) მასწავლებლების ნაწილს თავად არ აქვთ კომპიუტერი.

დისტანციური სწავლების ფორმატი ძალიან რთული აღმოჩნდა ზოგიერთი პედაგოგისთვის, განსაკუთრებით იმათთვის, ვისაც რამდენიმე კლასთან უწევს მუშაობა, მათ უწყვეტ არანორმალურ რეჟიმში მუშაობა. მათი საკუთარი ძალების განსაზღვრა და დასვენების რეჟიმის შემუშავება.

მაღალმთიან რეგიონებში, მოსწავლეების უმრავლესობა სიღარიბის ზღვარს მიღმა ცხოვრობს, მათ არ აქვთ შესაძლებლობა შეიძინონ კომპიუტერული და ინტერნეტის პაკეტი. პანდემიის გარდა, მაღალ მთიან რეგიონებში უამინდობის გამო მოსწავლეები ისედაც ვერ ახერხებენ ხოლმე სკოლაში წასვლას, ამ კუთხით სახელმწიფო მომზადებული უნდა დახვედროდა დისტანციურ სწავლებას, განათლების სამინისტრომ საგანგებო სიტუაციების მართვის სტრატეგია უნდა

შეიმუშაოს, რათა საჭიროების შემთხვევაში სკოლებს შეეძლოთ სრულად დისტანციურ სწავლებაზე გადასვლა, ისე რომ არცერთი მოსწავლე არ დარჩეს თავისი ფუნდამენტური უფლების გარეშე რასაც განათლების მიღება ჰქვია.

დისტანციური სწავლება სირთულეებით გამოირჩეოდა სტუდენტებისთვისაც, მიუხედავად იმისა, რომ სტუდენტებს აქვთ ტელეფონები, ინტერნეტთან კავშირი ზოგს მაინც ხარვეზით ჰქონდა, ეს იმით არის გამოწვეული, რომ მათ არ აქვთ მაღალი ხარისხის ინტერნეტი.

ელექტრონული სწავლება ხელს უშლის მოსწავლეების სოციალური უნარების გაზრდას, ოცდამეერთე საუკუნეში ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად ერთგვარ სენად ჩამოყალიბდა ასოციალურობა. ასოციალური ხალხი დამახასიათებლად არიან „ინტროვერტები“. მკაცრი იზოლაცია ხელს უშლის მოსწავლეებს სოციალური უნარების შეძენაში. ბევრი მოსწავლისთვის სწორედ სკოლა წარმოადგენს ადგილს, სადაც მათ შეუძლიათ შეიძინონ ის უნარები, რაც მომავალში დაეხმარება ადამიანებთან ურთიერთობაში, მსგავსი რამ დისტანციურად არ ისწავლება და მხოლოდ რეალური კონტაქტით და პრაქტიკით მიიღება.

COVID-19 ვირუსის აფეთქების შემდეგ, ევროპის ყველა ქვეყანამ მიიღო ზომები ვირუსის შესაჩერებლად. ჩაკეტვა, დისტანცია, ნიღბები, ჰიგიენა, იზოლაცია, ასევე კარანტინი და იზოლაცია. 2020 წლის მარტის ბოლოს ევროკავშირის სამეზობლოს განათლების დაწესებულებების უმეტესობამ დახურა მათი სკოლები<sup>26</sup>, ზოგიერთი სასწავლო ინსტიტუტი დისტანციურ სწავლებას სთავაზობდა, ქვეყნების უმეტესობამ სტაბილურად გააფართოვა დისტანციური სწავლების მოცულობა. ეს სწრაფი გადაწყვეტილება მიღებული იქნა სასწავლო დაწესებულებების მიერ, მასწავლებლებთან, მშობლებთან და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან კოლაბორაციის შედეგად. ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ ევროპაშიც სოციალურად და ეკონომიკურად დაუცველი ფენის მქონე მოსწავლეები ნაკლებად იყვნენ ჩართული დისტანციურ სწავლებაში. იმის გამო,

---

<sup>26</sup> BBC - კოვიდ 19 ის გამოწვევი დისტანციური სწავლებისას [Distance Learning article | The Learning Power Up | BBC StoryWorks](#)

რომ პროფესიულ სასწავლებლებში სოციალურად დაუცველი მოსწავლეები დიდი რაოდენობით არიან წარმოდგენილი მათ ასევე ნაკლებად ქონდათ საშუალება დისტანციური სწავლების.

დისტანციური სწავლება პანდემიამდეც შესაძლებელი იყო. სამაგისტრო დისტანციურ სწავლებას რამდენიმე ევროპის უნივერსიტეტი თავაზობს იმ სტუდენტებს, რომლებსაც არ აქვთ სახლიდან გასვლის შესაძლებლობა. ამ სწავლების გავლა შეუძლია ყველა სტუდენტს მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან იმ პირობით თუ მათ აქვთ ინტერნეტი, დისტანციურ სამაგისტრო სწავლებას სთავაზობენ ისეთი ქვეყნები, როგორცაა: შვედეთი, ავსტრია, გერმანია, ესპანეთი, ნიდერლანდები, ესპანეთი, საფრანგეთი ირლანდია და სხვა. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მოსწავლეები და მათი ოჯახი განსაკუთრებით დაზარალდნენ იძულებითი იზოლაციის შედეგად. ბევრ მათგანს სპეციფიკური მხარდაჭერა ჭირდებათ და სრული იზოლაცია მნიშვნელოვნად მოქმედებს მათ ფსიქოლოგიურ მდგომარეობაზე, სოციალიზაცია თანატოლებთან აუცილებელი და მნიშვნელოვანია მათთვის.

პორტუგალიაში, სახელმწიფო ტელევიზია სხვადასხვა საგნების გაკვეთილებს აჩვენებს ყველა მოსწავლისთვის, ვისაც არ აქ შესაძლებლობა ინტერნეტის ან კომპიუტერის.<sup>27</sup> ანალოგიური სისტემა საქართველოშიც მუშაობს.

ესპანეთში მიიღეს ახალი კანონი, რის მიხედვითაც ის მოსწავლეები, ვინც იღებდა საჭმელს სკოლაში კვლავ მიიღებენ საჭმელს ან ფინანსურ დახმარებას. რა თქმა უნდა აღნიშნული კანონი ხელს შეუწყობს კოვიდ პანდემიის მძიმე პირობებში იმ ოჯახებს ვინც დამოკიდებული იყვნენ სკოლის უფასო საკვებზე.

ჰოლანდიის მთავრობამ 2.5 მილიონი ევრო გამოყო რომ იმ სტუდენტებისთვის, ვისაც არ ჰქონდა ტექნიკა სახელმწიფოს შეეძინა. კარგი იქნებოდა მსგავსი რამ საქართველოშიც განხორციელებულიყო რადგან პანდემიის პირობებში ნამდვილად გაჩნდა უთანასწორობა, იმ სტუდენტებს და მოსწავლეებს შორის ვისაც აქვთ ტექნოლოგიასთან წვდომა და ვისაც არა.

<sup>27</sup> European Centre for Economic, Policy Analysis and Affairs.- [THE IMPACT OF COVID-19 ON SCHOOLS IN EUROPE \(eceppaa.eu\)](https://www.eceppaa.eu/)

სამხრეთ კორეამ მარტივად მოახერხა ახალ პანდემიის რეალობასთან ადაპტირება. სამხრეთ კორეა ლიდერია ციფრულ სფეროში და ქვეყანაში დღევანდელი მონაცემებით 5,4 მილიონი ბავშვი დისტანციურად სწავლობს, მთავრობა მოსახლეობის იმ ნაწილს ვისაც ინტერნეტი არ აქვს დაჰპირდა ინტერნეტით უზრუნველყოფას და ამისთვის 1,2 მილიონი დოლარი გამოყო, ასევე ინტერნეტ პროვაიდერებმა საგრძნობლად შეამცირეს მომსახურების ღირებულება სკოლის მოსწავლეებისთვის და მასწავლებლებისთვის.<sup>28</sup>

უნდა აღინიშნოს, რომ პანდემიის პირობებში არსებობდა ციფრული უთანასწორობა სტუდენტებისთვის. მათ ვისაც არ აქვთ ტექნოლოგია და უნარ ჩვევები რომ მონაწილეობა მიიღონ სწავლებაში ისეთი ხარისხით, როგორც სხვა სტუდენტებს შეუძლიათ, ეს კი ქმნის სოციალურ და ციფრულ უთანასწორობას. აღნიშნული პრობლემების გადასაჭრელად საჭიროა მომავალში სახელმწიფო მზად დახვდეს გამოწვევებს, უფრო მეტი რესურსი უნდა ჩაიდოს განათლების სფეროში, მაგალითად: ითანამშრომლოს ინტერნეტის მომწოდებელ კომპანიებთან და უზრუნველყოს ყველა რეგიონის და სოფლის ხარისხიანი ინტერნეტ კომუნიკაციების მიწოდება, მოხდეს მასწავლებლების გადამზადება, რომ მზად იყვნენ დისტანციური სწავლებისთვის და პანდემიის პირობებში დროებით მაინც დაურიგდეთ ტექნიკა მოსწავლეებს. ახალგაზრდების ჯანმრთელობის დაცვასთან ერთად მნიშვნელოვანია მათ ქონდეთ უწყვეტი საშუალება, რომ მიიღონ განათლება, ხოლო მასწავლებელს კი ჰქონდეთ შესაძლებლობა შეასრულონ თავიანთი პროფესიული მოვალეობა შეუფერხებლად.

---

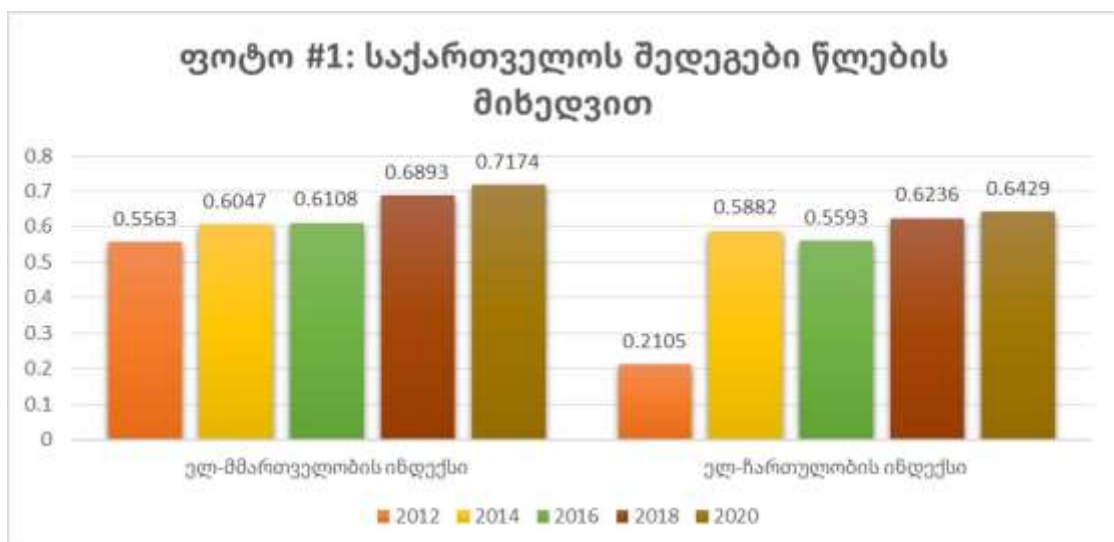
<sup>28</sup> Enfoque educacion - [Responding to COVID-19 in South Korea: Discovering Online Education as a Key for Future Education - Enfoque Educación \(iadb.org\)](#)

## თავი 2. სახელმწიფო სერვისების შექმნა, მიწოდება, ხარისხის უზრუნველყოფა და განფასების პოლიტიკა

### 2.1. ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება

საქართველოს მთავრობამ 2009 წელს, ელექტრონული მმართველობის დანერგვა პრიორიტეტად გამოაცხადა.<sup>29</sup> ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ხელს უწყობს საჯარო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდას და გაუმჯობესებას. ელექტრონული მმართველობის კვლევა მზადდება ორ წელიწადში ერთხელ გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მიერ. კვლევა ასახავს მსოფლიოს 193 ქვეყნის ორ რეიტინგს: 1) ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი და 2) ელექტრონული ჩართულობის ინდექსი.

გაეროს მიზანია შეფასდეს ელექტრონული მმართველობის გლობალური გამოწვევები. მსგავსი კვლევა ჩატარდა საქართველოშიც, 2020 წელს:



ელ-ჩართულობის მხრივ ქვეყანამ შეფასება 0.02 ერთეულით და რეიტინგში ადგილი 7 პოზიციით გაიმჯობესა. კერძოდ, 2018 წელს საქართველოს 0.62 ქულა და 87-ე ადგილი ჰქონდა. წლებანდელი მონაცემებით, მაჩვენებელი 0.64-მდეა

<sup>29</sup> ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი - <https://eprc.ge/>

გაზრდილი, ხოლო გლობალურ რეიტინგში ქვეყნის პოზიცია 87-დან 80 ადგილამდე აიწია.<sup>30</sup>

2010 წელს საქართველოში შეიქმნა მონაცემთა გაცვლის სააგენტო,<sup>31</sup> ეს სააგენტო არის პასუხისმგებელი ქვეყანაში ელექტრონული სერვისების განვითარებაზე, სააგენტო ხელს უწყობს საქართველოს სამთავრობო ქსელის შექმნას და მონიტორინგს, ასევე მიზნებში შედის მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურის ჩამოყალიბება და ინფორმაციული უსაფრთხოების გაუმჯობესება.

ელექტრონულ მმართველობის და ელექტრონული განვითარების სერვისების შექმნასთან ერთად საჭირო იყო საკანონდებლო ჩარჩოც, ამიტომ მიღებული იქნა შემდეგი კანონები: ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის შესახებ (2007), მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს შექმნის შესახებ (2010), ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ (2011), ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ (2012) და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ (2012).<sup>32</sup>

ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესებისთვის აუცილებელი არის გვექონდეს ერთგვარი შეფასების მეთოდოლოგია. შეფასების მეთოდოლოგია დაგვეხმარება ელექტრონული სერვისის ეფექტურობის შესწავლისთვის. მსგავსი მეთოდოლოგია ყურადღებას აქცევს თუ როგორ მუშაობს სისტემა ან პროგრამა და როგორ ასრულებს დაკისრებულ მოვალეობებს და განსაზღვრულ ამოცანებს.

საქართველოში განხორციელდა რამდენიმე პროექტი რომელიც ხელს უწყობს ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესებას, მაგალითად როგორც არის ქონების რეგისტრაცია, ელექტრონული აუქციონი,

<sup>30</sup> ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი- [საქართველო გაეროს ელექტრონული მმართველობის ინდექსში \(idfi.ge\)](http://საქართველო.გაეროს.ელექტრონული.მმართველობის.ინდექსში.იდი.გე)

<sup>31</sup> მონაცემთა გაცვლის სააგენტო - [DATA.gov.ge](http://DATA.gov.ge)

<sup>32</sup> ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი - <https://eprc.ge/>

ეროვნული გამოცდები, ელექტრონული შესყიდვები, ელექტრონული ნოტარიუსი და სხვა.

ქონების რეგისტრაციის პროცესი რამდენიმე პუნქტად არის დაყოფილი, მაგალითად: საკუთარი უძრავი ქონების ამონაწერის განახლება, სამისამართო რეესტრის ცვლილება, უძრავი ქონების რეგისტრაცია, სამემკვიდრეო რეესტრი და სხვა, ეს სერვისები შესაძლებელია მიიღო ონლაინ [www.mygov.ge](http://www.mygov.ge) -ზე პირადობის მოწმობის რეგისტრაციის საშუალებით ასევე განცხადება შესაძლებელია იქვე საიტზე შეივსოს.

ელექტრონული ნოტარიუსი ერთ ერთი სიახლე არის რომ, მოქალაქეს აქვს საშუალება მომსახურების საზღაურის გადახდის დამადასტურებელი საბუთი გამარტივებული გზით მიიღოს, ელექტრონულად. ამჟამად ელექტრონული პროგრამა ნოტარიუსის მიერ სანოტარო აქტის ელექტრონულ რეესტრში დარეგისტრირებისთანავე ავტომატურად ადგენს და ბეჭდავს სანოტარო მომსახურების საზღაურის გადახდის დამადასტურებელ საბუთს - ინვოისს, სადაც დეტალურად არის გაწერილი მოქალაქის მიერ გადახდილი საზღაურის მიზნობრიობა და მითითებულია ნოტარიუსის საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტები.<sup>33</sup> ეს პიროვნებას საშუალებას აძლევს საბუთი რამდენიმე წამში მიიღოს, მოქალაქეს საზღაურის დამადასტურებელი საბუთის მოძებნა ელექტრონულადაც შეუძლია საქართველოს ნოტარიუსთა პალატის ვებ გვერდზე.

ელექტრონული ნოტარიუსის სერვისზე მუშაობა დაიწყო 2009 წელს ხოლო 2010 წელს კი სერვისმა ამოქმედდა დაიწყო, სერვისის საშუალები შესაძლებელია სერვისების ონლაინ მიღება სკაიპის საშუალებით. ნოტარიუსმა პალატამ გადამზადება კი ჩაატარა სკაიპით ელექტრონული სერვისის მიწოდების საკითხებში. ონლაინ ვერსიის შემოღებამ ასევე დამატებითი შემოსავალი მოიტანა, მაგალითად მინდობილობის გაცემა 50 ლარი ღირს, იგივე სერვისი კი ადგილზე მხოლოდ 10 ლარი ღირს, უცხოეთში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქესაც აქვს

<sup>33</sup> საქართველოს ნოტარიუსთა პალატა - <https://www.notary.ge/>



ასეთი სერვისი, თუმცა არა ელექტრონულად სჭირო დოკუმენტაციას 1 თვეში იღებს.

„სკაიპის“ მეშვეობით მიწოდებული ნოტარიუსის სერვისების რაოდენობა საკმაოდ მაღალი იყო, საქართველოს ნოტარიუსის პალატის ინფორმაციით 2010 წელს მომხმარებელთა რაოდენობა 7391 იყო ხოლო 2014 წელს ეს ციფრი 37575 იყო, ეს რა თქმა უნდა აჩვენებს გაზრდის ტენდენციას რაც უფრო მარტივს ხდის მომხმარებლებისთვის სერვისის მიღებას.

ზოგადად სერვისის მთავარი მიზანი უცხოეთში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქეებისთვის ნოტარიუსის სერვისების ხელმისაწვდომობის გამარტივება იყო, ასევე ერთ ერთი მიზანი იყო მოსახლეობის ნდობის ამაღლება სანოტარიუსო სისტემისადმი. თუმცა არის საკითხები რომელიც საჭიროებს გაუმჯობესებას, მაგალითად ქვეყნებში სადაც ამ სერვისით მცხოვრები ქართველები სარგებლობენ უნდა იყოს ერთგვარი სტატისტიკური აღრიცხვა, რომელიც მომავალში დაეხმარება სააგენტოს უფრო გააუმჯობესოს სერვისები. კარგი იქნება რომ ნოტარიუსმა მომხმარებლებს სკაიპით საუბრისას კითხვარის ლინკი მიაწოდონ სადაც მომხმარებელი შეფასებას მისცემს სერვისს, ეს პროცესი ასევე შესაძლებელია საუბრის დასრულების შემდეგ მოხდეს და ლინკი ნოტარიუსმა სკაიპის მეშვეობით მიაწოდოს მომხმარებელს.

მთავრობა და ბიზნესი მოქალაქეებს სთავაზობს ელექტრონულ აუქციონს, [www.eauction.ge](http://www.eauction.ge) აქ გასაყიდად არის გამოტანილი როგორც სახელმწიფო ასევე კერძო ქონება. აუქციონზე მონაწილეობისთვის მომხმარებელმა პირველ რიგში, ვებგვერდზე უნდა გაიაროს რეგისტრაცია, ამის შემდეგ მას შეეძლება სისტემაში შესვლა. ანგარიშწორებაც ხდება ონლაინ, მოქალაქეს აქ საშუალება სხვადასხვა საშუალება გამოიყენოს როგორც გადახდის მეთოდი. ამ სერვისის მიმწოდებელი ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო არის. ამაზე მუშაობა 2009 წელს დაიწყო, ხოლო სერვისი 2010 წელს ამოქმედდა მომხმარებლებისთვის, უნდა აღინიშნოს რომ 2011 წლიდან, ყველა სახელმწიფო უწყება ქონებას სწორედ ელექტრონული აუქციონის მეშვეობით ყიდის. 2012 წელს



კი მოქალაქეებს მიეცათ საშუალება აუქციონის გამართვის, კერძოდ მომხმარებლებს შეუძლიათ ქონების ყიდვა, გაყიდვა ან და იჯარით გადაცემა. პლათფორმა მომხმარებლებს ასევე სთავაზობს სხვა დამატებით სერვისსაც, მაგალითად: ელექტრონული კრედიტი, აუქციონის შეხსენება, მომხმარებელთა გამოკითხვა, ონლაინ კონსულტაცია, მობილური აპლიკაცია და სხვა. ქონების გაყიდვის შემთხვევაში, მომხმარებელს უწევს ფორმის შევსება, ურთავს ქონების ფოტოს და ასევე იხდის მოსაკრებელს ელექტრონულად ან სხვა ფორმით, 2012 წელს საქართველოს მთავრობის #141 ბრძანების საფუძველზე<sup>34</sup> განსაზღვრულია ამ მოსაკრებელის ოდენობა, ხოლო ბოლო ეტაპზე, მომსახურების სააგენტოს თანამშრომელი ამოწმებს თუ რამდენად სწორად არის შევსებული ფორმა და გადახდილია თუ არა მოსაკრებელი, ამის შემდეგ კი ვებ პორტალზე დებს.

აღნიშნული სერვისი რომ უკეთ გაუმჯობესდეს აუცილებელი არის მომხმარებელთა შორის სერვისის მეტი პოპულარიზაცია, კარგი იქნებოდა საინფორმაციო კამპანიების წამართვა, განსაკუთრებით კი საქართველოს რეგიონებში, კარგი იქნებოდა დამატებულიყო მიწოდების სერვისი, როგორც ელექტრონული აუქციონის პროცესის დამატებითი ღირებულება, რომ შესყიდული საქონლის გადაცემა უფრო მარტივი ყოფილიყო მყიდველისთვის.

2010 წელს საქართველოს საგადასახადო დეპარტამენტმა გადასახადების გადამხდელთა ელექტრონული პორტალი შექმნა, ეს პორტალი საშუალებას აძლევს გადამხდელს, ინფორმაცია მიიღონ საგადასახადო საკითხებზე. გადასახდელის გადამხდელს დეკლარაციის წარდგენა ელექტრონული ფორმით შეუძლია, უნდა აღინიშნოს ის ფაქტი რომ მომხმარებელთა უმეტესი ნაწილი 96% სწორედ ამ ფორმას იყენებს. იმის შემდეგ რაც მომხმარებელი რეგისტრაციას გაივლის, ამის შემდეგ კი საგადასახადო სამსახური აგზავნის მისაბმელ წერილს და საგადასახადო ვალდებულებების განმარტებას. შემოსავლების სამსახური

---

<sup>34</sup> საქართველოს საკანონდებლო მაცნე - [დაინტერესებული ფიზიკური და იურიდიული პირების ქონების განკარგვის ხელშეწყობისას საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს მიერ მომსახურების გაწევის წესის, მომსახურების სახეებისა და საფასურის ოდენობის დამტკიცების შესახებ | სსიპ "საქართველოს საკანონდებლო მაცნე" \(matsne.gov.ge\)](http://matsne.gov.ge)

მომხმარებლებს 20-მდე სხვადასხვა ელექტრონულ სერვის სთავაზობს, მაგალითად ელექტრონული დეკლარაციის სერვისი მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს ელექტრონულად წარმოადგინონ ნებისმიერი სახის საგადასახადო დეკლარაცია.

უნდა ასევე აღინიშნოს, რომ რესპონდენტთა უმრავლესობა თანხმდება იმაზე, რომ საჭიროა სერვისების შემდგომი გაუმჯობესება; ზოგმა მათგანმა აღნიშნა, რომ სერვისის მიწოდების სისწრაფეში გარკვეული პრობლემებია, კერძოდ, დეკლარაციის წარდგენის ბოლო ვადის მოახლოებასთან ერთად სისტემა, სხვა პერიოდებთან შედარებით, შენელებულად მუშაობს. ასევე, სხვადასხვა დეკლარაციის ფორმებს სხვადასხვა ვარიანტები აქვს, რაც გაურკვევლობას იწვევს. ზოგმა რესპოდენტმა დაიჩივლა, რომ სერვისის გამოყენებისას ხშირად წყდება კავშირი.<sup>35</sup> ასევე მომხმარებლები ონლაინ კონსულტაციის საშუალებას ითხოვს, ვიდეო სახელმძღვანელო კი რომელიც ერთგვარი გზამკვლევი არის მომხმარებლებისთვის მხოლოდ ქართულ ენოვანია.

პრობლემების გაცნობის შემდეგ შესაძლებელია გამოვიტანო დასკვნა, რომ პორტალზე გასაუმჯობესებელია ან საერთოდ დასამატებელია რიგი საკითხები. მაგალითად, კარგი იქნებოდა რომ ვებ გვერდზე ყოფილიყო ონლაინ კონსულტაცია, ყველა ტიპის დეკლარაცია ივსებოდეს ერთი და გიგივე ვებგვერდის ვერსიაში, ვებსაიტი და ელექტრონული სერვისი ხშირად უნდა განახლდეს ხოლმე რომ მომხმარებლებს შეეძლოთ ადვილად გამოიყენონ სერვისები, აუცილებელია არსებობდეს ერთგვარი სახელმძღვანელო ან ვიდეო გაკვეთილი რომელიც დაეხმარება მომხმარებელს უკეთ გამოიყენოს სერვისები, თუმცა ეს სახელმძღვანელო არ უნდა იყოს მხოლოდ ქართლ ენოვანი და ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მინიმუმ ინგლისურ ენაზეც, ასევე სხვადასხვა გადასახადის ელექტრონული დეკლარირების ფორმების მაქსიმალურად სწრაფად უნდა მოხდეს, რომ შესავსებად საჭირო დრო მინიმუმამდე იქნეს დაყვანილი.

---

<sup>35</sup> ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში- [Esevice GEO.pdf \(eprc.ge\)](#)

საბოლოოდ უნდა აღინიშნოს რომ ელექტრონული სერვისების დანერგვა საკმაოდ დიდ გამოწვევებთან არის დაკავშირებული როგორც ორგანიზაციული ასევე ტექნიკური, დადებითი ტენდეციები კი ნამდვილად აღინიშნება, მაგალითად გაიზარდა სახელმწიფო სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობამ, როგორც ნოტარიუსის სერვისის სარგებლობის კუთხით ასევე ელექტრონული აუქციონის, ასევე ხდება საჯარო რესურსების დაზოგვა და მცირდება კორუფციის რისკები და შემთხვევები და იზრდება მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე რადგან სერვისების მიღება უფრო მარტივდება.

თუმცა გასათვალისწინებელია, რომ რეფორმები კვლავ გასატარებელია, აუცილებელია მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლება და სერვისების პოპულარიზაცია, სახელმწიფო ინსტიტუტებმა უნდა გააუმჯობესონ ინფორმაციის შეგროვების და გაცვლის პროცესები, ეს დაეხმარება მომხმარებელს უფრო გამარტივებულად მიიღოს სერვისი. ასევე უნდა შეიქმნას ვიდეო დახმარების ფუნქცია არა მხოლოდ ქართულ არამედ ინგლისურ ენაზეც, რაც გაუადვილებს არაქართულ ენოვან მომხმარებელს სერვისის მიღებას, აუცილებელია გამოკითხვის ჩატარება, სერვისის მიღების შემდეგ მომხმარებლის მიერ შეფასების მიცემა, როგორც დასაქმებული პერსონალისთვის ასევე უშუალოდ სერვისისთვის. კითხვები უნდა ეხებოდეს მომხმარებელთა გამოცდილებას ასევე თხოვნას რომ მომხმარებელმა გამოთქვან თავიანთი აზრი და მისცენ რეკომენდაციები.

## 2.2. პოლიტიკის იმპლემენტაცია და ახალი სტანდარტების დანერგვა პრაქტიკაში

საქართველოს მთავრობისთვის 2019-2020 წლის სამოქმედო გეგმის<sup>36</sup> ამოცანა სწორედ ერთიანი პოლიტიკის განხორციელება იყო, პოლიტიკის დოკუმენტის იმპლემენტაცია და ახალი სტანდარტების დანერგვა, ასევე სამოქმედო გეგმის მნიშვნელოვანი ნაწილი იყო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუჯობესება. სწორედ ამისთვის შეიქმნა ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი My.gov.ge. პორტალზე განთავსებულია 400-ზე მეტი მომსახურება.

სამოქმედო გეგმა რომელიც 2019 წელს შემუშავდა მოიცავს 6 ნაწილს: პოლიტიკის შემუშავება და კოორდინაცია, ადამიანური რესურსების მართვა, ანგარიშვალდებულება, სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, საჯარო ფინანსების მართვა და ადგილობრივი თვითმართველობა.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდება თავის მხრივ იყოფა რამდენიმე ნაწილად:

- 1) ჩართულობა;
- 2) სერვისების მიწოდება;
- 3) სერვისების ხარისხი;
- 4) ფასწარმოება;
- 5) ელ.სერვისები;
- 6) კრიტიკული ინფრასტრუქტურა;
- 7) ურთიერთ თავსებადობა.

დემოკრატიული მმართველობის მთავარი პრინციპი სწორედ მართვისა თუ გადაწყვეტილების მიღებაში მოქალაქეთა ჩართულობაა, რაც განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი არის სახელმწიფო სერვისების განვითარებისთვის, რადგან

<sup>36</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა 2019-2020

სწორედ სახელმწიფო სერვისების ორგანოები არიან უშუალოდ კონტაქტში მომხმარებლებთან. ჩართულობის კუთხით სახელმწიფომ უნდა შეძლოს მოსახლეობის დროული ინფორმირება და ასევე სერვისების პოპულარიზაცია, რაც შემდგომში ხელს შეუწყობს მოსახლეობის ჩართულობის გაზრდას. სერვისების მიწოდებაში კი ორი მთავარი კომპონენტი არის: სიმარტივე და ეფექტურობა, მომხმარებელთა ჩართულობით და მინიმალური დანახარჯებით მარტივად გასაგები სერვისების მიწოდება მიზნად ისახავს მომხმარებელთა ღირებულებების ზრდას. სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის ეფექტური და სამართლიანი მიდგომის ჩამოყალიბება აუცილებელი ნაწილი არის: ფინანსური აღრიცხვა, სერვისების ფასწარმოება და დაწესებულების ბიუჯეტი. ეს დაგვეხმარება შევაფასოთ თუ რამდენად მეტი ან ნალები დანახარჯი აქვს ელექტრონულ სერვის ადგილზე მომსახურებასთან მიმართებაში. სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის საჭირო არის უკუკავშირის ერთიანი სისტემის შექმნა. მომხმარებლების მიერ შეფასება მიწოდებული სერვისის არის ძალიან მნიშვნელოვანი, ეს ხელს შეუწყობს სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებას.

სამოქმედო გეგმის მიხედვით საქართველოს მთავრობისთვის პრიორიტეტია სახელმწიფო სერვისების ხარისხის, ხელმისაწვდომობის და მომხმარებელთა კმაყოფილების გაზრდა. მომხმარებელთა ელექტრონულად ხელმისაწვდომობის წინაპირობა არის ელექტრონული მმართველობის განვითარება. ელექტრონული მმართველობის ერთ ერთი უმთავრესი წინაპირობას საჯარო სექტორში ურთიერთ თავსებადობის უზრუნველყოფა არის. გეგმის მიზანი არის ისეთი მექანიზმის შექმნა და დანერგვა რომ გაიზარდოს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა და შეიქმნას ამ ურთიერთ თავსებადობის მაღალი სტანდარტი.

საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციამ 2015 წელს შექმნა „საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი“<sup>37</sup>, ეს გზამკვლევი განსაზღვრავს საჯარო სფეროში არსებულ პრობლემებს და იმ ღონისძიებებს რომლის გატარებაც აუცილებელია რომ ხელი შეეწყოს გამჭირვალე და ანგარიშვალდებული საჯარო

<sup>37</sup> [პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია](#)

მმართველობის ჩამოყალიბებას. ამ გზამკვლევაში მთავარ პრობლემად წარმოჩენილია პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემების გაუმართაობა. ამდენად, მნიშვნელოვანია საქართველოში პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის განვითარება და მონიტორინგი, ასევე შეფასების სისტემის ჩამოყალიბება. იმის მიუხედავად, რომ ქვეყნის კანონმდებლობა განსაზღვრავს დოკუმენტების შემუშავების აუცილებლობას, ეს არ უზრუნველყოფს დაგეგმვის სისტემურ და თანმიმდევრულ მუშაობას, იკვეთება შემდეგი პრობლემა, არ არსებობს რეგულაცია, რეგულაცია რომელიც დაგვეხმარება განვსაზღვროთ პოლიტიკის დაგეგმვის ყველა ეტაპი, ამიტომ აუცილებელია კანონმდებლობით დოკუმენტების შემუშავება, რადგანაც არ არსებობს რეგულაცია, სადაც იქნება მითითებული შემუშავების მეთოდოლოგია, ასევე აუცილებელია რიგ შემთხვევებში დოკუმენტაციის შემუშავების პროცესში გაზიარებული იყოს საერთაშორისო გამოცდილება.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, აუცილებელია სამი სისტემის დანერგვა: 1) შეფასების, 2) ანგარიშებისა და მონიტორინგის. დღეს დღეისობით ეს სისტემები საქართველოში საკმაოდ სუსტია, სწორედ ამის გამო ვერ ხერხდება დადგინდეს და შეფასდეს გამოიღო თუ არა კონკრეტული შედეგი ამა თუ იმ პოლიტიკამ ნებისმიერ სექტორში და იქნა თუ არა მიღწეული პოლიტიკის მიზნები.

მაღალი სტანდარტის მმართველობის უზრუნველყოფისთვის ასევე მნიშვნელოვანია ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოება და ინფორმაციული სისტემების დაცულობა. აუცილებელია კიბერ უსაფრთხოების შესახებ ცნობიერების ამაღლება, სწორედ ამას მოიცავს სამოქმედო გეგმის ნაწილი.

საქართველოსთვის კიბერ უსაფრთხოება პრიორიტეტული 2008 წელს გახდა, რუსეთ-საქართველოს ომის დროს, საბრძოლო მოქმედებების პარალელურად, რუსეთმა შეტევები განახორციელა სახელმწიფო ვებ საიტებზე და ასევე მედია საშუალებებზე, ეს იყო მომენტი როდესაც საზოგადოებამ გააცნობიერა დამოკიდებულება ინფორმაციულ ტექნოლოგიებსა და ინტერნეტზე კიბერ შეტევა მიზნად ისახავდა მოვლენების გაშუქების ჩახშობას და სახელმწიფო სერვისების დასუსტებას. გასათვალისწინებელია ის ფაქტი რომ 2008 წელს საქართველოს

საკმაოდ სუსტი მექანიზმები ქონდა თავის დასაცავად, უსაფრთხოების დაბალმა დონე, მოუგვარებელმა ტექნიკურმა სიმრავლემ გამოიწვია სახელმწიფო საიტების სრული გათიშვა.

თუმცა 2008 წელი არ იყო ერთადერთ შემთხვევა როდესაც საქართველოს წინააღმდეგ კიბერ შეტევა განხორციელდა, მსგავსი შემთხვევა მოხდა 2012 წელსაც, როდესაც სამთავრობო ორგანიზაციებში და მედიაში გავრცელდა მავნე ვირუსი, ვირუსის მიზანი იყო მოეპოვებინა ინფორმაცია NATO-ზე და კავკასიის თემებზე სამთავრობო უწყებებიდან და ჟურნალისტებისგან. 2017 წლის 13 იანვარს საქართველოს მთავრობას გამოსცა დადგენილება: „საქართველოს მთავრობის სტრუქტურის, უფლებამოსილებისა და საქმიანობის წესის შესახებ“ ხსენებული კანონის მე-5 მუხლის „3<sup>1</sup>“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებითა და „ეროვნული უსაფრთხოების პოლიტიკის დაგეგმვისა და კოორდინაციის წესის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-15 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, დამტკიცდეს თანდართული საქართველოს კიბერს უსაფრთხოების 2017-2018 წლების ეროვნული სტრატეგია (დანართი N1) და მისი სამოქმედო გეგმა (დანართი N2)<sup>38</sup>. სამოქმედო გეგმა ასახავს სტრატეგიულ მიზნებს და განსაზღვრავს შესაბამის აქტივობებს.

სამოქმედო გეგმის მიხედვით, სახელმწიფოს მიზანი არის შექმნას და განავითაროს კიბერ უსაფრთხოების სისტემა, რომელიც ხელს შეუწყობს ინფორმაციული ინფრასტრუქტურის დაცულობას კიბერ თავდასხმების შემთხვევაში, ასევე იქნება დამატებითი ფაქტორი ქვეყნის ეკონომიკური და სოციალური განვითარებისთვის. საქართველოს კიბერ უსაფრთხოების სისტემის მიზანია კრიტიკული ინფორმაციული სისტემების მდგრადობის ამაღლება კიბერ შეტევებისადმი და გამოწვეული შედეგების აღმოფხვრა. მიზანს ასევე წარმოადგენს რომ საქართველო გახდეს კიბერ უსაფრთხოების სერვისების რეგიონალური პროვაიდერი რადგან სწორედ საქართველოს ტერიტორიაზეა განლაგებული რეგიონის ქვეყნების საკომუნიკაციო სისტემების ფუნქციონერებისთვის ყველა საჭირო ინფრასტრუქტურა.

<sup>38</sup> საქართველოს მთავრობის დადგენილება - [469\\_59439\\_212523\\_14.pdf](#)

აუცილებელია გავითავისოთ რომ კიბერ უსაფრთხოება არის როგორც ეროვნული უსაფრთხოების განუყოფელი ნაწილი. ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლების დაცვა სწორედ გამართული კიბერ უსაფრთხოების სისტემის არსებობაზეა დამოკიდებული.

გასათვალისწინებელია, რომ 2018 წელს საჯარო სამსახურის რეფორმის მიმართულებით განხორციელდა ყველაზე მნიშვნელოვანი ცვლილება რაც შეეხებოდა პროფესიულ საჯარო მოხელეთა შეფასების წესის დანერგვას. საჯარო მოხელეთა უმრავლესობა დაახლოებით 60% მხარს უჭერდა შეფასების სისტემის დანერგვას ხოლო 57% იზიარებდა მოსაზრებას, რომ შეფასების სისტემა ორგანიზაციას ხელს უწყობს დასახული მიზნების მიღწევაში.<sup>39</sup> უნდა გავითვალისწინოთ, რომ შეფასების სისტემების ეფექტური გამოყენება საჯარო სამსახურში ბევრ რამეს მოითხოვს, მათ შორის შესაბამისი კულტურის ჩამოყალიბებას, რასაც დრო ჭირდება, „იმპლემენტაციის პროცესსა და შედეგებზე დაყრდნობით შეფასების სისტემის ეფექტურობაზე საუბარი რთულია და მისი შეფასება ჯერ ადრეა თუმცა მეორადი წყაროების ანალიზის ძირითად ინტერვიუებისა და საჯარო მოხელეების კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით შესაძლებელია იმ მიგნებათა და გამოწვევათა გამოყოფა რომლებიც შეფასების სისტემასთან დაკავშირებით იკვეთება“.<sup>40</sup>

მნიშვნელოვანი არის, კანონმდებლობის და პოლიტიკის შემუშავება და იმპლემენტაცია, თუმცა არანაკლებ მნიშვნელოვანია ენიჭება მიღებული კანონების და პოლიტიკის რეგულაციებს და განხორციელებას. კანონის ხარისხიანად აღსრულების პრობლემა საქართველოში ყოველთვის იდგა, რის გამოც ბევრი უკანონო და უსამართლო ქმედება ხდებოდა, საზოგადოების დამოკიდებულება კი ამ საკითხზე ყოველთვის მწვავე იყო.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედური კვლევა - გვერდი 11

<sup>40</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედური კვლევა - გვერდი 67

<sup>41</sup> საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო - საჯარო სამსახურის რეფორმის შეფასება: საკადრო პოლიტიკა და ქონებრივი დეკლარაციები



პოლიტიკის იმპლემენტაციის პრობლემა განსაკუთრებით თვალსაჩინოა გარემოს დაცვით პოლიტიკაში. ქვეყანაში ბოლო წლების განმავლობაში შესამჩნევია ეკოლოგიური პრობლემების არსებობა, შეუიარაღებელი თვალთაც კი შესამჩნევია მაგალითად დაბინძურებული ჰაერის, წყლის და ნიადაგის შემჩნევა, მიუხედავად იმისა რომ საქართველოში არსებული გარემოსდაცვითი საკანონდებლო ბაზა ზოგიერთ შემთხვევაში თანხვედრაშია ევროკავშირის სტანდარტებთან, მაინც არსებობს საფუძველი რომ ვიფიქრო საქართველოში არსებული ეკოლოგიური გარემოსდაცვითი პოლიტიკის იმპლემენტაცია არის დაბალი ხარისხის. იმის და მიუხედავად რომ 2014 წელს საქართველომ გააფორმა „ასოციირების შეთანხმება“ ევროკავშირთან, მაინც დიდ პრობლემად რჩება უკვე მიღებული კანონების ყოველდღიურ პრაქტიკაში ეფექტიანი განხორციელების, კონკრეტული უწყებების მიერ. საინტერესოა თუ რამდენად ართმევს თავს სამინისტრო ქვეყნის წინაშე ეკოლოგიური კუთხით არსებულ გამოწვევებს. 2015 წლის 13 ივნისი იყო ნათელი მაგალითი რომ გარემოს დაცვის სამინისტროს და სხვა სამსახურებს არ ქონდათ სამოქმედო გეგმა ასეთი დიდი სტიქიის დროს. შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ კრიზისის მართვის არსებული სისტემა არ არის ეფექტური.

კითხვის ნიშნები ჩნდება იმასთან დაკავშირებით, თუ რამდენად სწრაფად მოხერხდა რეაგირება სტიქიურ პრობლემებზე და რამდენად ქონდა ინფორმაცია უწყებებს სტიქიის სირთულესთან დაკავშირებით, შესაძლებელი იყო თუ არა გზების გადაკეტვა და ხალხის გამოყვანა სანამ მდინარე ადიდებოდა. აუცილებელია, სახელმწიფომ სწრაფად შეაფასოს ზარალის ოდენობა, შეძლოს ყველა დონორის ფინანსური ან სხვა რაიმე სახის დახმარების კოორდინაცია, რომ უახლოეს პერიოდში მოხდეს დაზარალებული ხალხის დახმარება.

ზემოთ ხსენებული კუთხით, აუცილებელია სწორი პოლიტიკის იმპლემენტაცია და ახალი სტანდარტების დანერგვა, მაგალითად როგორც არის: ურბანული პოლიტიკა, ქალაქების განვითარების გენერალური გეგმის შედგენა

ყველა ფაქტორის გათვალისწინებით, ქალაქების ბუნებრივი ლანდშაფტების დაცვა და კრიზისის დროს სწორი და სწრაფი რეაგირების პრაქტიკის დანერგვა.

ახალი პოლიტიკისა და სტანდარტების დანერგვის საჭიროება შეიქმნა კოვიდ პანდემიის პირობებშიც, ახალი სტანდარტების დანერგვა შეეხო როგორც სახელმწიფო ასევე კერძო სექტორს. მაგალითად შრომის ჰიგიენა და უსაფრთხოება. ამ პოლიტიკის მიხედვით, დაწესებულებების უმეტესობა გადავიდა დისტანციურ რეჟიმზე, გადაუდებელი საჭიროების გარდა დასაქმებული პირები უნდა დარჩენილიყვნენ სახლში, ასვე ტარდებოდა სისტემატიური დეზინფექცია ოთახების, და ყველა დაწესებულება უნდა ყოფილიყო აღჭურვილი სადეზინფექციო ხსნარით. მიუხედავად იმისა რომ სახელმწიფო დაწესებულებები ამ ახალ სტანდარტებს ასრულებდნენ, კერძო სექტორის სრული გაკონტროლება მაინც რთული იყო.

რაც შეეხება უშუალოდ კოვიდ პანდემიის დროს სახელმწიფოს მიერ დანერგილ პოლიტიკას, „საქართველოში ახალი კორონავირუსის შესაძლო გავრცელების აღკვეთის ღონისძიებებისა და ახალი კორონავირუსით გამოწვეული დაავადების შემთხვევებზე ოპერატიული რეაგირების გეგმის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 28 იანვრის N164 განკარგულებით<sup>42</sup> სახელმწიფომ შეიმუშავა კოვიდ პანდემიის დროს გასატარებელი ღონისძიებების კოორდინაციისთვის მითითებები, აღნიშნული ზედამხედველ პირად განისაზღვრა საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო.<sup>43</sup>

მოცემულ განკარგულებაში სახელმწიფოს მიერ შემუშავდა გეგმა, მიზანი და ამოცანები. განკარგულების მიზანია უზრუნველყოფს სახელმწიფოს მზადყოფნა

---

<sup>42</sup> საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე, „საქართველოში ახალი კორონავირუსის შესაძლო გავრცელების აღკვეთის ღონისძიებებისა და ახალი კორონავირუსით გამოწვეული დაავადების შემთხვევებზე ოპერატიული რეაგირების გეგმის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 28 იანვრის N164 განკარგულება

<sup>43</sup> „საქართველოში ახალი კორონავირუსის შესაძლო გავრცელების აღკვეთის ღონისძიებებისა და ახალი კორონავირუსით გამოწვეული დაავადების შემთხვევებზე საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე, „ოპერატიული რეაგირების გეგმის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 28 იანვრის N164 განკარგულება, მუხლი 3

კორონავირუსის წინაღმდეგ, ამოცანა კი საფრთხეებისათვის მომზადება, უცხოეთიდან ვირუსის შემოტანის აღკვეთა, ეპიდზედამხედველობა, მოსახლეობის მკურნალობისა და დახმარების უზრუნველყოფა. ფორმალურად სახელმწიფომ სრული მზადყოფნა გამოაცხადა პანდემიასთან საბრძოლველად. სხვადასხვა სახელმწიფო სტრუქტურას დაეველა შესაბამისი ფუნქციები, მაგალითად შემოსავლების სამსახურს დაეველა საბაჟო პუნქტთან გამკაცრების კონტროლი. ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს დაეველა ტურიზმის მხრივ ინფორმაციის მიწოდება ამ ინდუსტრიაში დასაქმებული პირებისთვის, შეწყდა ჩინეთთან პირდაპირი რეისები და ა.შ.

ზემოთ ხსენებული დოკუმენტი არის თითქმის პირველი რეგულაციური დოკუმენტი, სახელმწიფოს პირველი ნაბიჯი, ის სწორედ 2020 წლის იანვარში გამოიცა, როცა მსოფლიო კორონავირუსის გავრცელების საფრთხის წინაშე დადგა.

რაც შეეხება სახელმწიფოს შემდეგ ნაბიჯებს, უკვე 2020 წლის 4 აპრილს შემუშავდა „სამუშაო ადგილებზე ახალი კორონავირუსის (COVID-19) გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით რეკომენდაციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის №01-149/ო ბრძანება<sup>44</sup>, რომლითაც შემუშავდა დამატებით რეკომენდაციები ეკონომიკური სფეროსთვის, კერძოდ სამშენებლო სექტორისთვის, სასტუმროების პერსონალისთვის, ბანკებისთვის, ტრანსპორტისთვის, გამომცემლობებისთვის, საოფისე საქმიანობისთვის, სოფლის მეურნეობისთვის და ა.შ. ასევე ყველა ეკონომიკური საქმიანობის განმახორციელებელ პირს დაეველა ტემპერატურის გაზომვა, გამოკითხვა, ამ ინფორმაციის აღრიცხვა, ასევე აღნიშნული დადგენილების დაცვა.

სამსჯელო საკითხია, თუ რა შედეგი მოიტანა აღნიშნულმა ღონისძიებებმა და პოლიტიკა, საქართველო კორონავირუსის შემთხვევებისა და ამ

<sup>44</sup> საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე, „სამუშაო ადგილებზე ახალი კორონავირუსის (COVID-19) გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით რეკომენდაციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის №01-149/ო ბრძანება

ვირუსის შედეგად გარდაცვლილების მიხედვით მსოფლიოში იკავებს 56 ადგილს<sup>45</sup>, სამწუხარო ფაქტია, რომ საქართველოს აღნიშნულ მაჩვენებელში უკეთესი შედეგები აქვს ისეთ განვითარებად ქვეყნებს, როგორებიცაა აზერბაიჯანი, პალესტინა, სომხეთი და უზბეკეთი. შესაბამისად შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ სახელმწიფო სრული მზადყოფნით ვერ შეხვდა პანდემიას და მიუხედავად საკანონმდებლო ბაზის მოწესრიგებისა, კორონავირუსთან ბრძოლის მაჩვენებლით სახელმწიფო ვერ დაიკვებინს.

სახელმწიფოს პოლიტიკამ და ხსენებულმა საკანონმდებლო მოთხოვნების იმპლემენტაციამ მოახდინა ეკონომიკის მნიშვნელოვნად დაზარალება, 2021 წლის თებერვლის მონაცემებით საქართველოში ინფლაცია 6.6 პროცენტით განხორციელდა, ხოლო აღნიშნულ პროცენტობაში უმეტესი ნაწილი სურსათსა და უალკოჰოლო სასმელებზე მოდის.<sup>46</sup> შემცირდა ქვეყნის როგორც იმპორტი, ასევე ექსპორტი. ამასთან საკვირველია, რომ სახელმწიფო ბიუჯეტის მაჩვენებელი გაიზარდა<sup>47</sup>. ხოლო 2021 წლის იანვარში, წინა წლის შესაბამის პერიოდთან შედარებით, რეალური მთლიანი შიდა პროდუქტის (მშპ) კლებამ 11.5 პროცენტი შეადგინა.<sup>48</sup>

ყოველივე ზემოთ ჩამოთვლილის გათვალისწინებით შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ სახელმწიფო უდიდესი გამოწვევის წინაშე დადგა, მიღებულმა ზომებმა მნიშვნელოვნად დააზარალა როგორც ეკონომიკა, ასევე მოსახლეობა ინფლაციის მაღალი მაჩვენებლით. აქედან გამომდინარე შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ სახელმწიფოს ასევე უნდა დაეპრობორიტეტებინა ეკონომიკური სფეროებზე შეღავათები და ზედამხედველობა, შესაძლებელია კორონავირუსისგან მოსახლეობა რაღაც პროცენტით დაცულ იქნა, თუმცა ინფლაციისა და სურსათზე მაღალი ფასების გამო იგივე მოსახლეობა დიდ განსაცდელში ჩავარდა.

<sup>45</sup> [United Nations Geoscheme](https://www.worldometers.info/coronavirus/), <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

<sup>46</sup> საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, ინფლაცია საქართველოში 2021 წლის თებერვალი

<sup>47</sup> საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, სახელმწიფო ბიუჯეტის მაჩვენებელი 2021.26.02

<sup>48</sup> საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, სახელმწიფო ბიუჯეტის მაჩვენებელი 2021.26.02

აქედან გამომდინარე, სახელმწიფო სერვისების პოლიტიკის დაგეგმვა პანდემიის პირობებში, პირდაპირპროპორციული უნდა იყოს მოსახლეობისა და ბიზნესის სფეროს მოთხოვნებისა.

აღნიშნულ საკითხთან მნიშვნელოვანია განვიხილოთ პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია<sup>49</sup> და მისი მნიშვნელობა. დოკუმენტში ამოცანებად განსაზღვრულია 1) არ არსებობს რეგულაცია, რომელიც განსაზღვრავს პოლიტიკის დაგეგმვის ყველა სფეროსა და ეტაპს, რაც უნდა მოიცავდეს ანალიზს, დაგეგმვას, ანგარიშგებას, მონიტორინგსა და შეფასებას; 2) არ არის ცხადად მოცემული თუ რა კავშირია არსებულ დაგეგმვის ინსტრუმენტებს შორის, როგორია მათი იერარქია და ურთიერთმიმართება.<sup>50</sup> აღნიშნული დოკუმენტით მოხდა პოლიტიკის დაგეგმვასა და საკანონმდებლო ნორმების შემუშავებას შორის კავშირის უზრუნველყოფა, ასევე პოლიტიკის დაგეგმვასა და ბიუჯეტის შედგენის პროცესს შორის კავშირის უზრუნველყოფა, მონიტორინგების ანგარიშგებისა და შესაბამისი შეფასების სიტემების დანერგვა, ხოლო დოკუმენტში შეჯამებულია აღნიშნული ამოცანების შესრულების მიზნით სამოქმედო გეგმა. აღნიშნული ამოცანების შესრულების მიზნით მთავრობის ადმინისტრაციას დაევალა რიგი მოქმედებების განხორციელება, კერძოდ სასწავლო ვიზიტების განხორციელება, სახელმძღვანელოების შემუშავება, თანამშრომელთა პოლიტიკის დაგეგმვის მიმართულებით გადამზადება. პირველ რიგში ამ ყველაფრისთვის საკანონმდებლო ბაზის მომზადებაა პირველი ნაბიჯი. აღნიშნულ პროცესში დიდი როლი აქვს დონორ ორგანიზაციებს ევროკავშირის მხრიდან, რაც მისასალმებელია. ძირითადი როლი აქვს გაეროს განვითარების პროგრამას „UNDP“. სწორედ აღნიშნული ორგანიზაცია იყო ჩართული ზემოთ ხსენებული ამოცანების შემუშავების დაგეგმვაში.

გაეროს განვითარების პროგრამა (UNDP) ეხმარება საქართველოს მთავრობას საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) განხორციელებაში. პროექტი ეხმარება

<sup>49</sup> საქართველოს მთავრობა, პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია, 2015 წელი, 25 მაისი

<sup>50</sup> საქართველოს მთავრობა, პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია, 2015 წელი, 25 მაისი

ქვეყნის ეროვნულ პრიორიტეტებს და პასუხობს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევის ექვსი მიმართულებიდან სამს: პოლიტიკის შემუშავება და კოორდინაცია, ადამიანური რესურსების მართვა და საჯარო სამსახურის რეფორმა, და სახელმწიფო სერვისების მიწოდება.<sup>51</sup> როგორც დოკუმენტშია მითითებული ეს პროექტი დღემდე გრძელდება, ამ პროექტის დაფინანსება 7 მილიონამდე აშშ დოლარია, პროექტის დაწყებიდან მე-5 წელია თუმცა ჯერ დასრულებული არ არის, აქედან გამომდინარე მნიშვნელოვანია მსგავსი ხელშემწყობი პროექტების განხორციელების დაპრიორიტეტება და დასახული ამოცანების შესრულება. საჯარო სამსახურის რეფორმა როგორც ვიცით ნაწილობრივ უკვე განხორციელდა. აქედან გამომდინარე მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების განსაზღვრა. ვიმედოვნებთ, პროექტი წარმატებით და სასურველი შედეგებით დასრულდება მიმდინარე წლის ბოლოს.

---

<sup>51</sup> საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობა საქართველოში, საქართველოს მთავრობის მხარდაჭერა საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში, პროექტის სტატუსი - მიმდინარე, დაწყების თარიღი - 2016, დასრულების თარიღი - 2021

## დასკვნა

პანდემიის პირობებში სახელმწიფო სერვისების ეფექტურობაზე მსჯელობა, საინტერესო დასკვნების გაკეთების საშუალებას იძლევა. იკვეთება დადებითი და უარყოფითი მხარეები, რაც გვამდევს საშუალებას ვისაუბროთ სისტემების ეფექტურობის გაზრდის შესაძლებლობებზე. იმისდა მიუხედავად, რომ სახელმწიფო სერვისების მიღება გამარტივდა პანდემიის პირობებში, მაინც იკვეთება რიგი ხარვეზებისა, რომლის გადაჭრა აუცილებელია.

სახელმწიფო სერვისები მაქსიმალურად უნდა იყოს მორგებული მომხმარებლებზე, უნდა იყოს სწრაფი, მარტივი და კომფორტული. ამისთვის აუცილებელია, რომ რეფორმები გატარდეს, მოსახლეობის ცნობიერება ამაღლდეს და მოხდეს სახელმწიფო სერვისების პოპულარიზაცია. ინსტიტუტებს შორის უნდა გამარტივდეს ინფორმაციის გაცვლის პროცესი, ეს მომხმარებლებს დაეხმარება გამარტივებულად მიიღონ სერვისი. ელექტრონულად, სახელმწიფო სერვისების მიღება უნდა იყოს ხელმისაწვდომი ყველასთვის განურჩევლად ეთნიკური წარმომავლობისა ან შეზღუდული შესაძლებლობისა. ეს იმას ნიშნავს რომ უნდა გაიზარდოს ქართულ ენაზე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა.

კვლევა გვაჩვენებს, რომ საჯარო დაწესებულებების პრაქტიკა არაერთგვაროვანია, საზოგადოებასთან კომუნიკაციის სტანდარტების დახვეწა კი აუცილებელია. სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების გაუმჯობესებისთვის აუცილებელია დაინერგოს ერთგვარი უკუკავშირი მომხმარებელსა და გაწეულ სერვისს შორის. ეს საშუალებას მისცემს მომხმარებელს შეაფასოს მიღებული სერვისი და გასცეს რეკომენდაციაც. შენიშვნების ან რეკომენდაციების ანალიზის შემდეგ, სახელმწიფოს შეეძლება უკეთ გააუმჯობესოს ნებისმიერი სახელმწიფო სერვისი.

ნაშრომში გათვალისწინებული კვლევის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ პანდემიის პირობებში არსებობდა ერთგვარი უთანასწორობა მოსწავლეებს შორის. მაგალითად მოსწავლეების ნაწილს ქონდა საშუალება ჩართულიყვნენ სწავლების ონლაინ რეჟიმზე, ხოლო ნაწილს არ ქონდა ამის შესაძლებლობა, განსაკუთრებით სიღარიბის ზღვარს მყოფ ოჯახებს, ამიტომ აუცილებელია განათლების სამინისტრომ შეიმუშაოს ერთგვარი სტრატეგია, რომელის საშუალებითაც იხელმძღვანელებს კრიზისულ სიტუაციებში, რადგან განათლების მიღება ადამიანის ფუნდამენტალური უფლებაა და უთანასწორო გარემოს არსებობის შემთხვევაში, მოსწავლეების ნაწილი ამ უფლების გარეშე დარჩება.

## გამოყენებული ლიტერატურა

- 1) საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი - [423\\_49307\\_626772\\_PAR\\_Geo\\_Draft\(1\).pdf](#)
- 2) 2020-2021 სასწავლო წელს სკოლები ვალდებულნი ხდებიან, ელექტრონული ჟურნალის წარმოება დაიწყონ - [2020-2021 სასწავლო წელს სკოლები ვალდებულნი ხდებიან, ელექტრონული ჟურნალის წარმოება დაიწყონ \(momsedu.ge\)](#)
- 3) ესითის „საბაზო კვლევა - საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“
- 4) საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო - [თანამდებობის პირების ოჯახის წევრები საჯარო სამსახურში - საერთაშორისო გამჭვირვალობა - საქართველო \(transparency.ge\)](#)
- 5) გაერთოს განვითარების პროგრამა - [ციფრული ტექნოლოგიები სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ახალი სინამდვილეა \(undp.org\)](#)
- 6) „მაღალმთიანი რეგიონების ინკლუზიური და მდგრადი განვითარება: მითი თუ რეალობა?“ ISET Economist Blog, სტატია, 2019წ. - [მაღალმთიანი რეგიონების ინკლუზიური და მდგრადი განვითარება: მითი თუ რეალობა? \(iset-pi.ge\)](#)
- 7) სასამართლო პანდემიის დროს - სპეციალური ანგარიში [JS-cover \(ewmi-prolog.org\)](#)
- 8) არასამთავრობო ორგანიზაცია საია - [საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიშის პრეზენტაცია - საქართველოს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია \(gyla.ge\)](#)
- 9) საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიში - <https://idfi.ge/ge/the-presentation-of-the-interim-monitoring-report-on-the-implementation-of-public-administration-reform-action-plan-2020>
- 10) საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრი [TCJ.GOV.GE](#) - [შეფასების ერთიანი სისტემის \(CAF\) მეთოდოლოგიაში ონლაინ “ტრენერთა ტრენინგი ჩატარდა](#)
- 11) საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიში.
- 12) საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტრო - <https://www.geoconsul.gov.ge/ka/consularServices>
- 13) სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო. [სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო \(sda.gov.ge\)](#)
- 14) დაავადებათა კონტროლისა და საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის ეროვნული ცენტრი - <https://ncdc.ge/>



- 15) რადიო თავისუფლება - [ნამდვილად გინდათ დარეგისტრირება? - რატომ გაიჭედა აკრის პორტალი \(radiotavisupleba.ge\)](http://radiotavisupleba.ge)
- 16) პუბლიკა - [კვლევა - დისტანციური სწავლების პროცესში გამოწვევების შესახებ და რეკომენდაციები განათლების სამინისტროს \(publika.ge\)](http://publika.ge)
- 17) საზოგადოებრივი მაუწყებელი - [ტელესკოლა - 1TV](http://www.itv.ge)
- 18) BBC - კოვიდ 19 ის გამოწვევი დისტანციური სწავლებისას Distance Learning\_article | The Learning Power Up | BBC StoryWorks
- 19) European Centre for Economic, Policy Analysis and Affairs.- THE IMPACT OF COVID-19 ON SCHOOLS IN EUROPE ([ecepaa.eu](http://ecepaa.eu))
- 20) Enfoque educacion - Responding to COVID-19 in South Korea: Discovering Online Education as a Key for Future Education - Enfoque Educación ([iadb.org](http://iadb.org))
- 21) ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი-საქართველო გაეროს ელექტრონული მმართველობის ინდექსში ([idfi.ge](http://idfi.ge))
- 22) ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი - <https://eprc.ge/>
- 23) საქართველოს ნოტარიუსთა პალატა - <https://www.notary.ge/>
- 24) საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე - დაინტერესებული ფიზიკური და იურიდიული პირების ქონების განკარგვის ხელშეწყობისას საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს მიერ მომსახურების გაწევის წესის, მომსახურების სახეებისა და საფასურის ოდენობის დამტკიცების შესახებ | სსიპ ”საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე” ([matsne.gov.ge](http://matsne.gov.ge))
- 25) ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში - Esevices\_GEO.pdf ([eprc.ge](http://eprc.ge))
- 26) საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა 2019-2020
- 27) პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია
- 28) საქართველოს მთავრობის დადგენილება - [469\\_59439\\_212523\\_14.pdf](http://www.gov.ge)
- 29) საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედური კვლევა
- 30) საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო - საჯარო სამსახურის რეფორმის შეფასება: საკადრო პოლიტიკა და ქონებრივი დეკლარაციები
- 31) საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე, „საქართველოში ახალი კორონავირუსის შესაძლო გავრცელების აღკვეთის ღონისძიებებისა და ახალი კორონავირუსით გამოწვეული დაავადების შემთხვევებზე ოპერატიული რეაგირების გეგმის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 28 იანვრის N164 განკარგულება
- 32) საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე, „სამუშაო ადგილებზე ახალი კორონავირუსის (COVID-19) გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით რეკომენდაციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის,

ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის №01-149/ო  
ბრძანება

- 33) United Nations Geoscheme, <https://www.worldometers.info/coronavirus/>
- 34) საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, ინფლაცია საქართველოში 2021 წლის თებერვალი
- 35) საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, სახელმწიფო ბიუჯეტის მაჩვენებელი 2021.26.02
- 36) საქართველოს მთავრობა, პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია, 2015 წელი, 25 მაისი
- 37) საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობა საქართველოში, საქართველოს მთავრობის მხარდაჭერა საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში, პროექტის სტატუსი - მიმდინარე, დაწყების თარიღი - 2016, დასრულების თარიღი - 2021