



## „ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარება საქართველოში, პერსპექტივები და გამოწვევები“

ნიკოლოზ ტურაშვილი

ალექს ინჯგია

მიხეილ ღირსიაშვილი

წარდგენილია - ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური  
ხარისხის მოსაპოვებლად მენეჯმენტში

ხელმძღვანელი: სალომე ციმაკურიძე, ასოცირებული პროფესორი

ბიზნესისა და ტექნოლოგიების უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

როგორც ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს, ხოლო სხვა ავტორების მიერ შექმნილი მასალები არის მოხსენებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნიკოლოზ ტურაშვილი

/05.06.2019/

ალექს ინჯგია

/05.06.2019/

მიხეილ ღირსიაშვილი

/05.06.2019/

## აბსტრაქტი

ნაშრომის კვლევისმიზანია ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარების, არსებული პერსპექტივებისა და გამოწვევების ანალიზი, საქართველოში საერთაშორისო გამოცდილების შესწავლა, ვინაიდან სახელმწიფოს ერთ-ერთი მთავარი მისიაა ინფორმაციულ საზოგადოებაში მაღალი სასიცოცხლო სტანდარტების გავრცელება. მიზნებიდან გამომდინარე განხილულია ქვეყნისთვის განსაკუთრებული პრიორიტეტების მქონე ისეთი საკითხები, როგორებიცაა: ელექტრონული სერვისების განვითარება; ელექტრონული ჩართულობა და ღია მმართველობა; ელექტრონული ჯანდაცვა; საჯარო ფინანსების მართვის სისტემა; ელექტრონული ბიზნესი; საქართველოს ICT (Information and communications technology) რეგიონულ ცენტრად ქცევა; ინფრასტრუქტურული განვითარება; ელექტრონული უსაფრთხოება; ელექტრონული მმართველობისთვის ხელსაყრელი გარემოს შექმნა და აღნიშნული მიმართულებით ცნობიერების ამაღლება.

კვლევის ნაწილში გამოყენებულია ისტორიული მიმოხილვის შედარების მეთოდები, რაც საშუალებას გვაძლევს განვიხილოთ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების ტენდენციები ბოლო ათწლეულების მანძილზე, მიმოვიხილოთ ელექტრონული მმართველობის განვითარების წარმატებული მოდელები საზღვარგარეთის ქვეყნებში და შევიმუშაოთ რეკომენდაციები. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა: სრულყოფილი პასუხის მიღების პრობლემა, ანუ საჯარო დაწესებულებისაგან მოთხოვნის პასუხად მიღებული ინფორმაცია, არ წარმოადგენს დასმულ საკითხზე ამომწურავ პასუხს; ან ხასიათდება ინფორმაციის მოწოდებისგან თავის არიდებით.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** ელექტრონული მმართველობა, საინფორმაციო ტექნოლოგიები, საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT), საჯარო ინფორმაცია

## Abstract

The aim of the research is to analyse the introduction and development of e-governance and prospectes and challenges related to it. The thesis also aims to study and share international practices, as one of the key missions of the state is to provide high standards to information society. Based on the objectives, we have analyzed vital issues, such as development of e-services, electronic involvement and open governance, electronic healthcare, public finance management systems, e-business, transformation of Georgia into ICT centre, infrastructural development, electronic security, creating favourable environment for e-governance and raising awareness in this direction.

Comparative methods of historical overview have been used in the research. This allows us to observe the trends of e-governance development for the last decades, to review successful models of e-governance development in foreign countries and provide recommendations. The research revealed the problem of receiving thorough answer, which means that the information received from a public organizations was not thorough and relevant to the information required.

**Key Words:** E-governance, Informational technologies, Information and communications technology (ICT), public information.

## სარჩევი

დიაგრამების ჩამონათვალი-----	V
შესავალი-----	1
თავი I: ელექტრონული მთავრობა და სახელმწიფოს მართვის თავისებურებანი-----	5
1.1. ელექტრონული მართვის კონცეფცია-----	5
1.2. ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მოდელები და განვითარების ეტაპები--	12
1.3. საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვის საკვანძო საკითხები----	16
თავი II: ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარება საქართველოში---	21
2.1 პროგრესის გზა ციფრული მმართველობისკენ-----	21
2.2. საერთაშორისო თანამშრომლობები და გლობალურ ტენდენციებთან დაახლოება-----	28
თავი III: კვლევა-----	39
3.1. კვლევის მეთოდოლოგია-----	39
3.2. შედეგები-----	42
3.3. შედეგების ინტერპრეტაცია-----	47
დასკვნა და რეკომენდაციები-----	49
ბიბლიოგრაფია-----	50

## დიაგრამების ჩამონათვალი:

ნახ.N1. ელექტრონული მთავრობის დანერგვის სისტემა-----	17
დიაგრამა 3.1. რესპონდენტთა განაწილება სქესის მიხედვით-----	42
დიაგრამა 3.2. რესპონდენტთა განაწილება ასაკის მიხედვით-----	42
დიაგრამა 3.3. რესპონდენტთა განაწილება განათლების მიხედვით-----	43
დიაგრამა 3.4. რესპონდენტთა განაწილება დასაქმების მიხედვით-----	43
დიაგრამა 3.5. რესპონდენტთა განაწილება სოციალური კატეგორიის მიხედვით-----	44
დიაგრამა 3.6. რა დაწესებულებები არიან ვალდებული გასცენს საჯარო ინფორმაცია-----	44
დიაგრამა 3.7. ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გისარგებლიათ თუ არა ელექტრონული სერვისებით -----	45
დიაგრამა 3.8. ოჯახის სხვა წევრების მიუმართვიანობა ელექტრონული სერვისებით მომსახურებისათვის -----	45
დიაგრამა 3.9. მომსახურებით კმაყოფილებას-----	46
დიაგრამა 3.10. კმაყოფილება ახლობლებლების და მეგობრების მხრიდან-----	46
დიაგრამა 3.11. მომსახურებების მიმართ ნდობის მაჩვენებლები-----	46

## შესავალი

ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია არ შემოიფარგლება მხოლოდ იმ აქტივობებით, რომლებსაც ტერმინი „ელექტრონული მმართველობა“ მოიცავს და უფრო ფართო მასშტაბებზე ვრცელდება და ხელსაყრელ გარემოს უქმნის ინოვაციურ ბიზნეს სექტორსა და სამოქალაქო საზოგადოებას. მთავრობამ სტიმული უნდა მისცეს ინოვაციების შემოტანა-დანერგვას საზოგადოებაში, კერძო და სამოქალაქო სექტორებში და ამით ხელი შეუწყოს მდგრად ეკონომიკურ განვითარებას.

წინამდებარე ნაშრომში განხილულია ქვეყნისთვის განსაკუთრებული პრიორიტეტების მქონე ისეთი საკითხები, როგორებიცაა: ელექტრონული სერვისების განვითარება, ელექტრონული ჩართულობა და ღია მმართველობა; ელექტრონული ჯანდაცვა; საჯარო ფინანსების მართვის სისტემა; ელექტრონული ბიზნესი; საქართველოს ICT (Information and communications technology) რეგიონულ ცენტრად ქცევა; ინფრასტრუქტურული განვითარება; ელექტრონული უსაფრთხოება; ელექტრონული მმართველობისთვის ხელსაყრელი გარემოს შექმნა და მიმართულებით ცნობიერების ამაღლება.

ელექტრონული მთავრობის მოდელის დანერგვის აქტუალურობა საბიუჯეტო სახსრების გამოყენების კონტროლის, ინფორმაციული გამჭვირვალობის, საინფორმაციო და საფინანსო მომსახურების გაუმჯობესების მიზანს ემსახურება აღნიშნული მოდელი სამთავრობო სტრუქტურებს შორის ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის შესაძლებლობას იძლევა. იგი უზრუნველყოფს სახარჯო მასალებისა და პერსონალის დროის ეკონომიას, აგრეთვე სამუშაოს ეფექტიანობას. ელექტრონული მთავრობა ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების გამოყენებით მმართველობის გარდაქმნას. მისი მიზანია ის, რომ მმართველობა გახდეს მოქალაქეებისათვის უფრო ხელმისაწვდომი, ეფექტური და ანგარიშვალდებული. მას ასევე ახასიათებენ როგორც სახელმწიფოს მიერ წარმოდგენილი მომსახურების ავტომატიზაციის პროცესს. მსოფლიოში ცნობილი კვლევითი კომპანიის Gartner Group-ის განსაზღვრებით, ელექტრონული მმართველობა არის მომსახურების წარდგენის უწყვეტი ოპტიმიზაციის პროცესი, მასში მოქალაქეების პოლიტიკური მონაწილეობა ინტერნეტისა და

მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით. აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ელექტრონული მმართველობის პროცესი ემყარება გარკვეულ პრინციპებს. ესენია: საჯაროობა, ანუ სამთავრობო ინფორმაციებთან დაშვების ფართო შესაძლებლობა; მოქალაქეთა გაფართოებული მონაწილეობა სახელმწიფოს მმართველობაში.

ნაშრომის კვლევისმიზანია ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარების, არსებული პერსპექტივებისა და გამოწვევების ანალიზი საქართველოში საერთაშორისო გამოცდილების შესწავლა ვინაიდან სახელმწიფოს ერთ-ერთი მთავარი მიზანია ინფორმაციულ საზოგადოებაში მაღალი სასიცოცხლო სტანდარტების გავრცელება.

სახელმწიფო ორგანოებსა და მოსახლეობას შორის ურთიერთქმედებების პროცესებში ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების დანერგვა ყოველ მოქალაქეს საშუალებას აძლევს დაზოგოს დრო სტანდარტულ ოპერაციებზე: სხვადასხვა ცნობების მიღება, კომუნალური გადასახადების გადახდა, სახელმწიფო გრანტებისა და სუბსიდიების მიღება, სახელმწიფო მოხელეებთან ვიდეოკონფერენციები და სხვა.

მთლიანობაში კომუნიკაციის ახალი ხერხები საშუალებას იძლევა: მიღწეული იქნას ხელისუფლების სრული გამჭვირვალობა და მისი გადაწყვეტილებების საჯაროობა; ხელმისაწვდომი გახდეს მოსახლეობისათვის ყველა სახელმწიფო ნორმატიული აქტი; მოხდეს მაღალხარჯიანი სტრუქტურების რეფორმირება; ამაღლდეს ყოველდღიური ცხოვრების კომფორტი; გაიზარდოს თავისუფალი დროის რაოდენობა. ელექტრონული მმართველობა ინფორმაციის უკეთ გაცვლის, ეფექტურობისა და მოქალაქეების მაღალი სტანდარტების მქონე მომსახურების ბევრ შესაძლებლობას სთავაზობს. თუმცა იგი აგრეთვე არსებით გამოწვევებს წამოჭრის. სიახლემ შეიძლება გაართულოს არჩევანი უამრავ ვარიანტს შორის, რომელთაგან ზოგი მოითხოვს ღრმა ცვლილებებს ორგანიზაციულ პროცესებში, ურთიერთობებსა და კულტურაში. საუკეთესო ვებ-გვერდები შექმნილია მოქალაქეების მოთხოვნილებების და არა ორგანიზაციების სტრუქტურის ირგვლივ. საბოლოოდ მოქალაქეებმა უზრუნველყონ მისასვლელი გზა ხელისუფლებამდე, ისე, რომ მოქალაქემ მიიღოს რაც უნდა და არ დაჭირდეს სისტემის შესწავლა.

ზოგადად, საჯარო პროდუქტიულობა დაკავშირებულია იმასთან, თუ როგორ

შეიძლება მიაღწიოს ორგანიზაციამ თავის მიზნებს მაქსიმალურად ეფექტიანად და როგორ შეუძლია მას შესრულების გაუმჯობესება. ზოგიერთი აქცენტს აკეთებს ტექნოლოგიურ ინოვაციაზე, სხვები კი ადამიანური რესურსების მენეჯმენტზე. მიუხედავად იმისა, რომ ტექნიკური სიახლეები ხშირად შთამბეჭდავ შედეგებს იძლევა, ტექნოლოგიური სიახლეები არ ხდება ორგანიზაციის თანამშრომლების უნარ-ჩვევებისა და განწყობისაგან დამოუკიდებლად. სიახლეები ვითარდება გარემოში, სადაც ადამიანის შემოქმედებით პოტენციალს უწყობენ ხელს და ჩვეულებრივ, მოითხოვს ცვლილებებს ადამიანებში.

არსებობს სხვა გამოწვევებიც. საინფორმაციო ტექნოლოგიები მოითხოვს მნიშვნელოვან რესურსებს. საბიუჯეტო შეზღუდვები ართულებს ბევრი იურისდიქციისთვის ქსელზე დაფუძნებული ვებ-გვერდების შექმნის პროცესს. პრობლემური შეიძლება იყოს ფართო ხელმისაწვდომობაც, რადგან ბევრს არ მიუწვდება ხელი ინტერნეტზე. ინტერნეტის გამოყენება კი შეზღუდულია აგრეთვე მათთვის, ვინც არ ლაპარაკობს ინგლისურად ან შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის, თუმცა სამთავრობო ორგანიზაციები ამ მიმართულებით მუშაობენ და გარკვეული პროგრესიც შეინიშნება.

საქართველოს მთავრობამ ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით მრავალი ახალი ტიპის მომსახურება დაწერა, რადგანაც სახელმწიფომ მიზნად დაისახა ტექნოლოგიური მიღწევების გამოყენებით მთავრობის ეფექტიანობის ზრდა, ადმინისტრაციული რეფორმირება და საჯარო მომსახურების გარდაქმნა. ელექტრონული მმართველობის არსებული განვითარების მაღალი დონისა და მიღწევების მიუხედავად, საქართველოს სამთავრობო სექტორის წინაშე კვლავ მრავალი გამოწვევა არსებობს. უპირველეს

ყოვლისა აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მმართველობის დაწერვა საქართველოში ქაოსურად მიმდინარეობს. ადმინისტრაციული ორგანოები, მათ შორის ტექნოლოგიური კუთხით მოწინავე რეფორმატორები, ელექტრონულ სერვისებს არაკოორდინირებულად და ერთმანეთთან შეუთანხმებლად ავითარებენ, რასაც საბოლოო ჯამში მივყავართ საკითხების დუბლირებასთან, ტექნოლოგიური ურთიერთთავსებადობის არარსებობასთან, საჯარო რესურსების არარაციონალურად

ხარჯვასა და მიღებული შედეგების ხარისხისა და კონკურენტუნარიანობის რისკებთან.

კვლევის თეორიულ ბაზას წარმოადგენს ქართველი და უცხოელი ავტორების ნაშრომები, სამეცნიერო ჟურნალებსა და ინტერნეტ სივრცეში განთავსებული პუბლიკაციები ელექტრონულ მმართველობის განვითარებასა და პრობლემებზე. გამოყენებული სხვადასხვა საერთაშორისო ადგილობრივი კვლევითი ორგანიზაციების მონაცემები. მათ შორის აღსანიშნავია კვლევა „*World Wide Web enhancing e-government in the Caribbean*“ - განიხილავს კარიბის ქვეყნების მთავრობების მიერ ელექტრონული მმართველობის ხელისშემწყობი პოლიტიკის შესახებ, ელექტრონული მმართველობის ინფორმაციისა და მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფას. ელექტრონული მთავრობის მეშვეობით ინტერნეტი განიხილება როგორც ყველა მოქალაქის ეფექტური და ალტერნატიული საშუალება უზრუნველყოს საჯარო მომსახურების ხელმისაწვდომობა. სტატია განიხილავს ელექტრონული განაცხადების გლობალური კვლევების შედეგებს, რომელიც გამოიყენება ელექტრონული მმართველობის სისტემაში და ახსნილია, რომ ამ საიტების პოტენციალი ხელს შეუწყობს ელექტრონული მმართველობის საქმიანობის ეფექტურობას. კვლევა ასევე აფასებს ბიბლიოთეკების როლს რომლებიც ხელს უწყობენ მოქალაქეებს ელექტრონული მთავრობის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის გაღრმავებაში (*Durrant F. The World Wide Web enhancing e-government in the Caribbean. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council Libraries - A voyage of discovery ~. Oslo, Norway. August 14th - 18th 2005*). კვლევის პროცესში გამოყენებულია კვლევის ისტორიული მიმოხილვისა შედარების მეთოდები, რაც საშუალებას გვაძლევს განვიხილოთ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების ტენდენციები ბოლო ათწლეულების მანძილზე, მიმოვიხილოთ ელექტრონული მმართველობის განვითარების წარმატებული მოდელები საზღვარგარეთის ქვეყნებში და შევიმუშაოთ რეკომენდაციები.

# თავი I: ელექტრონული მთავრობა და სახელმწიფოს მართვის

## თავისებურებანი

### 1.1. ელექტრონული მართვის კონცეფცია

ტექნოლოგიების განვითარებამ გააფართოვა და ახალი შინაარსი შესძინა საჯარო სამსახურებსა და მოქალაქეთა ურთიერთობებს. ერთი მხრივ საჯარო სექტორს მიეცა შესაძლებლობა საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით გააუმჯობესოს მომსახურებისა და ინფორმაციის მიწოდება, ადვილად მიიღოს მოქალაქეთაგან უკუკავშირი და ამით უზრუნველყოს კარგი მმართველობის პრინციპების შესრულება. მეორე მხრივ, გაიზარდა სამოქალაქო-პოლიტიკურ პროცესებში მოქალაქეთა ჩართულობის მექანიზმები და შესაძლებლობები. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით გაჩნდა ელექტრონული დემოკრატიის კონცეფცია, რომელიც გულისხმობს მმართველობის ისეთ ფორმას, სადაც მოქალაქეებს აქვთ საშუალება თანაბრად იმონაწილეონ სამოქალაქო-პოლიტიკურ პროცესებში, რამდენადაც მმართველობის მექანიზმი უზრუნველყოფს მონაწილეობისათვის საჭირო ელექტრონული რესურსის შეთავაზებას. (დემოკრატია და მოქალაქეობა 2017, 245)

თანამონაწილეობის პირვანდელი მოდელები ეფუძნება მონაწილეობის ე.წ. „ქალაქდზე დაფუძნებულ“ (offline) მოდელებს. გავრცელებული პრაქტიკის თანახმად, სახელმწიფო სერვისის მიღების პროცესში პირისპირ კომუნიკაცია მონაწილეობის აუცილებელ პირობა იყო. ამისათვის მოქალაქე თმობდა დროს, ხარჯებს რაც შესაძლებელია, განვიხილოთ, როგორც თანამონაწილეობის შემაკავებელი ფაქტორი. ელექტრონული მმართველობის კონცეფცია კი მოქალაქეთა ჩართულობის შესაძლებლობას ქმნის სახლიდან გაუსვლელად, მინიმალური დანახარჯების გაღებით. ელექტრონული დემოკრატია ეფუძნება დემოკრატიის დელიბერაციულ მოდელს, რამდენადაც შეუძლია ვებ-სივრცეში შექმნას გარემო დისკუსიებისა და განხილვებისთვის. (დემოკრატია და მოქალაქეობა 2017, 245-246)

დღესდღეობით არსებობს ელექტრონული მმართველობის რამდენიმე დეფინიცია: ციფრული მმართველობა, ონლაინმმართველობა, ინტერნეტმმართველობა და სხვა. რა ტერმინითაც არ უნდა აღვნიშნოთ სახელმწიფო მმართველობის ეს ახალი და ნოვატორული საშუალება, ფაქტია, რომ გლობალური მასშტაბით ის აქტიურად

იმკვიდრებს ადგილს, როგორც სახელმწიფო ადმინისტრირების მნიშვნელოვანი მექანიზმი. აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მმართველობის პრაქტიკული დანერგვა და განვითარება ოთხი ძირითადი მიმართულებით ხორციელდება (დემოკრატია და მოქალაქეობა 2017, 246):

- ელექტრონული მმართველობა მოქალაქეებისათვის - G2C (Government-to-Citizen);
- ელექტრონული მმართველობა ბიზნესისთვის - G2B (Government-to-Business);
- ელექტრონული მმართველობა სახელმწიფო ორგანოებისთვის - G2G (Government-to-Government);
- ელექტრონული მმართველობა საჯარო მოხელეებისათვის - G2E (Government-to-Employees).

ამ ფორმატით ელექტრონული მმართველობის განვითარება დაკავშირებულია ხელისუფლების მიერ საზოგადოებისთვის სხვადასხვა ონლაინ რესურსების შეთავაზებასთან, როგორცაა საჯარო ინფორმაციის ონლაინ გამოქვეყნება, საზოგადოებრივი ონლაინ გამოკითხვები, აქტიური ორმხრივი ინტერაქტივი სახელმწიფო სტრუქტურებსა და მომხმარებლებს შორის, სხვადასხვა ონლაინ სერვისების არსებობა, ხმის მიცემის ელექტრონული ფორმატი და სხვა (*როსტიაშვილი, 2010*).

ელექტრონული მმართველობის განხორციელების რამდენიმე დონის გამოყოფაა შესაძლებელი. პირველ დონეზე ხდება ცალმხრივი კომუნიკაცია - სახელმწიფო უწყების ვებგვერდი მოქალაქეებს აწვდის ინფორმაციას, სიახლეების, სტრუქტურის, მოხელეების, ბიუჯეტისა თუ დაგეგმილი ღონისძიებების შესახებ. შედარებით მაღალი, ანუ ინტერაქტიული დონის ელექტრონული კომუნიკაციის შედეგად მოქალაქესა და სახელმწიფოს შორის მყარდება ორმხრივი კომუნიკაცია. სახელმწიფო უწყების ვებგვერდზე შესაძლებელი ხდება ონლაინკონსულტირების მიღება. ასევე, რეგისტრაციის შედეგად შესაძლებელი ხდება სხვადასხვა სახის ელექტრონული მომსახურების გაწევა მოქალაქეთათვის. ელექტრონული მმართველობის ყველაზე მაღალ ანუ ჩართულობით დონეზე, მოქალაქეები თავად არიან გადაწყვეტილების მიღების პროცესის მონაწილეები. მოსახლეობა აქტიურად არის ჩართული მათთვის მნიშვნელოვანი თემის შესახებ არსებულ დისკუსიაში. ამის განხორციელებისთვის

სხვადასხვა გზა არსებობს, მაგალითად, ელექტრონული პეტიციების შექმნა, საიტზე მოსაზრების დაფიქსირება – გამოკითხვისა თუ ფორუმში მონაწილეობით.

სახელმწიფო მართვაში ინფორმაციული ტექნოლოგიებით ტრანსფორმირდება სახელმწიფოს, ბიზნესსა და მოქალაქეებს შორის დამოკიდებულება, თანამშრომლობა, ურთიერთობების ტენდენციები, მართვის კონცეფცია, მომსახურების მიწოდების პირობები და სახეები. საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) გამოყენება სახელმწიფოს მართვაში ხორციელდება ელექტრონული მართვის (ელ-მართვა) კონცეფციით, რომლითაც მიიღწევა სახელმწიფოს ეფექტიანი და ქმედუნარიანი მართვა. (Durrant F. 2005) მას ახასიათებენ, როგორც სახელმწიფოს მიერ წარმოდგენილი მომსახურების ავტომატიზაციის პროცესს, რომლის იმპერატივები მიმართულია მოლოდინის, გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულებისა და საზოგადოების სხვადასხვა მონაწილეებს შორის ინტერაქტიულობისაკენ, სადაც ელექტრონული სახელმწიფო ხელისუფლების ჩამოყალიბება ტრანსფორმირებული, გამჭვირვალე, ეფექტიანია და წარმოადგენს საზოგადოების დემოკრატიზაციის უმნიშვნელოვანეს ინსტრუმენტს ელექტრონული მმართველობა, როგორც მომსახურების წარდგენის უწყვეტი ოპტიმიზაციის პროცესი, ინტერნეტისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით, მოქალაქეების პოლიტიკური მონაწილეობითა და ჩართულობით (Epoძეეე, 2013), მიმართულია სახელმწიფო მართვის ორგანოების ეფექტიანი მუშაობის შედეგების ამაღლებასა და მომსახურების /პროდუქტების განვითარებაზე, მოიცავს ბრძანებების მოძრაობისა და კონტროლის მექანიზმს პოლიტიკის იმპლემენტაციის დონეზე. იგი, ერთი მხრივ, იძლევა ეფექტიანობის ამაღლების შესაძლებლობას, ხოლო მეორე მხრივ - უფრო საჯაროს ხდის სახელმწიფო ორგანოების მუშაობას. მმართველობის რეჟიმის ელექტრონული მმართველობა, როგორც მომსახურების წარდგენის უწყვეტი ოპტიმიზაციის პროცესი, ინტერნეტისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით, მოქალაქეების პოლიტიკური მონაწილეობითა და ჩართულობით, მიმართულია სახელმწიფო მართვის ორგანოების ეფექტიანი მუშაობის შედეგების ამაღლებასა და მომსახურების/პროდუქტების განვითარებაზე, მოიცავს ბრძანებების მოძრაობისა და კონტროლის მექანიზმს პოლიტიკის იმპლემენტაციის დონეზე. იგი, ერთი მხრივ, იძლევა ეფექტიანობის ამაღლების შესაძლებლობას, ხოლო მეორე მხრივ - უფრო

საჯაროს ხდის სახელმწიფო ორგანოების მუშაობას. მმართველობის რეჟიმის ელექტრონული საქმიანობა პრინციპულად ცვლის ჩინოვნიკსა და მოსახლეობას შორის ურთიერთქმედების ატმოსფეროს. ელექტრონული მართვას განიხილავენ, როგორც ელექტრონული საშუალებების გამოყენებას მთავრობასა და მოქალაქეებს, მთავრობასა და ბიზნესს შორის ურთიერთქმედების მიზნით, აგრეთვე მთავრობის შიდა საქმიანობაში დემოკრატიის, სამთავრობო და ბიზნეს ასპექტების მართვის გამარტივებისა და წინ წაწევისთვის.

ელექტრონული მართვა აერთიანებს და კოორდინირებს უწევს საზოგადოებრივი საქმიანობასა და ურთიერთობას, ქმნის საჯარო ინფორმაციისა და კომუნიკაციის გარემოს, შეიცავს ინფორმაციის მართვის სისტემასა და დაინტერესებული მხარეების თანამშრომლობას.

ელექტრონული მართვის ფუნდამენტური მიზნებია (აბულაძე 2012, 155-164):

- მართვის სწრაფი, ეფექტიანი და შემოქმედებითი ფუნქციების შესრულება;
- ელექტრონული მთავრობის განვითარება;
- ბიზნესისა და სახელმწიფო მართვის ასპექტების გამარტივება და სრულყოფა;
- მოქალაქეებს, სახელმწიფო ორგანიზაციებსა და შერჩეულ ორგანიზაციებს შორის ურთიერთქმედების ხელშეწყობა;
- ელექტრონული ფედერალიზმის ჩამოყალიბება; ელექტრონული დემოკრატიის განვითარება;
- გონივრული პოლიტიკის გატარებისთვის უკუკავშირის ორგანიზება; საერთაშორისო იმპლიკაცია;
- ინფორმაციის მართვა.
- ნაციონალური ელექტრონული გარემოს ფორმირებისას, ელექტრონული მართვის სფეროს ამოცანებისა და პროგრამების განვითარების პრინციპებია;
- ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების ჩარჩოებში ნაციონალური სტრატეგიისა და პოლიტიკის ამოქმედება;
- ტელე-საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის განვითარება; ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის შექმნა;
- ინსტიტუციური რეფორმები;

- ადამიანური რესურსების განვითარება; ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტიმულირება.

ელექტრონული მართვის ბირთვის ჩამოყალიბების მთავარი ფაქტორებია: ელმთავრობა, ელექტრონული დემოკრატია და ელექტრონული კომერცია. ელექტრონული მართვის, როგორც მეგა მიმართულებების წარმოდგენის საფუძველია გლობალიზაცია და ბაზრის ლიბერალიზაცია, ინფორმაციული ტექნოლოგიების (IT) რევოლუცია, ქსელური ინფრასტრუქტურის მდგრადობა და უსაფრთხოება, საზოგადოების ცოდნის დონის ამაღლება; ელექტრონული ბიზნესის ფუნქციური სფეროებისა და მოდელების განვითარება, მთავრობასა და რეციპიენტს შორის ურთიერთობების ფორმების ჩამოყალიბება.

„ელექტრონული მართვის“ კონცეფციის ჩარჩოებში სახელმწიფო მმართველობის ორგანოები ქმნის ელექტრონული მართვის სისტემას, მის ინფრასტრუქტურას, ინფორმაციულ რესურსებს, ონლაინ მომსახურების სისტემასა და სისტემასთან დაშვების უზრუნველყოფის პირობებს. ელექტრონული მართვის სისტემა და მისი ინფრასტრუქტურის ხელშეწყობის გეგმა ახდენს ორგანიზაციის მიზნის მიღწევით მართვის შესაძლებლობების მაქსიმიზაციას. ეს არის ელექტრონული მთავრობის რეალიზების ბაზისი, რომელიც მოიცავს სტრატეგიულ მიმართულებებს, ამოცანებს, კომპონენტებს, სახელმძღვანელო პრინციპებსა და გზის მაჩვენებლებს, ელექტრონული მართვის სისტემა ითვალისწინებს „მოქალაქე-სახელმწიფოს“, „ბიზნესი-სახელმწიფოს“, „სახელმწიფო-სახელმწიფოს“ ურთიერთქმედების სქემას და მოქმედებს იგივე კონცეფციით, როგორც ელექტრონული ბიზნესი, თუმცა, უფრო დიდი მასშტაბით. (აბულაძე 2013, 45) ელექტრონული მართვის პროგრამების მამოძრავებელი ღერძია განვითარების შედეგისკენ სწრაფვა, ტექნოლოგიების სწრაფად ცვალებადი ბუნებისა და დაინტერესებული მხარეების ცვალებადი მოლოდინის ადაპტირება სახელმწიფო მართვაში. ელექტრონული მმართველობა დაფუძნებულია 4 ძირითად პროცესზე: ელექტრონული კონსულტაცია; ელექტრონული კონტროლი; ელექტრონული ურთიერთქმედება და ქსელური საზოგადოების მართვა. ელექტრონული მართვა ცვლის ძალაუფლების ბუნებას, ხდის მას უფრო გამჭვირვალეს, საჯაროსა და საზოგადოების მიერ კონტროლირებადს, უზრუნველყოფს მოქალაქეთა ჩართულობას მართვაში, მთავრობის დაქვემდებარებას

მოქალაქეებისადმი, მოქალაქეების რეალურ მონაწილეობას პოლიტიკურ პროცესებში, არჩევნებში, კანონშემოქმედებაში. ელექტრონული მართვა აძლიერებს დემოკრატიულ ინსტიტუტებს, ზრდის უსაფრთხო ელექტრონული კომერციის წარმოების შესაძლებლობას, სრულყოფს მოქალაქეებისთვის სახელმწიფო მომსახურებისა და ინფორმაციასთან წვდომას, სახელმწიფოს მენეჯმენტის შესაძლებლობებსა და უფლებებს, ეფექტიანობას, ბიზნესთან და სამოქალაქო საზოგადოებასთან ურთიერთქმედებას. ქვეყანაში ელექტრონული მართვის დანერგვით მიიღწევა:

- სახელმწიფო ინფორმაციის საჯაროობა, ობიექტურობა, სანდოობა;
- საჯარო სახელმწიფო ინფორმაციასთან მოქალაქეების შეუზღუდავი დაშვება; მოქალაქეებთან მუდმივი დიალოგის უზრუნველყოფა;
- სახელმწიფო უწყებებისა და ორგანიზაციების საქმიანობის საზოგადოებრივი კონტროლი;
- ტექნოლოგიური ინოვაციის მართვა;
- სახელმწიფო მართვის სისტემის სრულყოფა და სახელმწიფო ორგანოების სტრუქტურების ოპტიმიზაცია, მის შენახვაზე საჭირო ფინანსური და მატერიალური დანახარჯების შემცირება;
- ეფექტიანი ინტეგრირება რეგიონულ, საერთაშორისო და მსოფლიო ეკონომიკურ სივრცეში;
- აქტუალური პოლიტიკური, ეკონომიკური და სოციალური სახელმწიფო ამოცანების გადაწყვეტა;
- სახელმწიფო ორგანოების ურთიერთქმედება და თანამშრომლობა სხვა ქვეყნის სახელმწიფო ორგანოებთან, საერთაშორისო, სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და სხვა.

ელექტრონული მართვა მთავრობის ინსტრუმენტია საზოგადოების მშენებლობისთვის, მას დიდი მნიშვნელობა აქვს ელექტრონული მართვის სხვადასხვა კომპონენტის განსაზღვრასა და ურთიერთდამოკიდებულებაში. მისი ძირითადი კომპონენტებია:

- ტექნიკური კომპონენტები ელექტრონული სიდიდით;
- სოციალური კომპონენტები თანასწორობის სიდიდით;

- კულტურული კომპონენტები ეთიკური სიდიდით;
- პოლიტიკური კომპონენტები სამართლებრივი სიდიდით;
- ფსიქოლოგიური კომპონენტები ექსტენსიონალური სიდიდით;
- მომსახურების კომპონენტები უფლებებისა და შესაძლებლობების გაფართოების სიდიდით.

ელექტრონული მმართველობის გზა უზრუნველყოფს ადმინისტრაციული მართვისა და მომსახურების ხარისხის ამაღლებას, ინტერაქტიული ურთიერთობას, ინფორმირებას, იურიდიული ტრანსაქციის შესრულებას, მმართველობის ორგანოების საქმიანობის გამჭვირვალობას, საჯაროობას და ხარისხიან ფუნქციონირებას ყოველგვარი ზედმეტი ბიუროკრატის გარეშე, დროისა და მატერიალური რესურსების ეკონომიას, ფლობს პირდაპირი პოლიტიკური სარგებლის მძლავრ კომპონენტებს.

ელექტრონული მმართველობა ელექტრონული მთავრობასა და ციფრულ საზოგადოებას უზრუნველყოფს ინფრასტრუქტურით და გავლენა აქვს როგორც ელ-მთავრობაზე, ასევე ციფრულ საზოგადოებაზე. ელექტრონული მმართველობის კონცეფცია შედგება ორი ურთიერთდაკავშირებული ნაწილისაგან: შიდასამთავრობო ინფორმაციული ინფრასტრუქტურა (კორპორაციული ქსელის ანალოგი) და გარე ინფორმაციული ინფრასტრუქტურა, რომელიც ურთიერთობს მოქალაქეებსა და ორგანიზაციებთან, სადაც სახელმწიფო მხოლოდ ერთი სუბიექტია მრავალ სუბიექტთა შორის.

## *1.2. ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მოდელები და განვითარების ეტაპები*

ელექტრონული მთავრობის კონცეფცია მრავალგანზომილებიანი ბუნებისაა, რომლის ტერმინი თანამედროვეა, თუმცა პროცესი დიდი ხანია გრძელდება. ისევე როგორც სხვა კონცეფციის შემთხვევაში, მეცნიერებასა და სწავლულებს შორის არსებობს ელექტრონული მთავრობის კონცეფციის მრავალი განსაზღვრება. ელექტრონული მთავრობის კონცეფცია წარმოადგენს ტექნოლოგიური მართვის განვითარების კონცეფციას, რომელსაც მოძრაობაში მოჰყავს მართვის სისტემის გარდაქმნა, ინტეგრაცია, მოაქვს ახალ აზროვნება, სახელმწიფო ვალდებულების შექმნა, კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილების გარემოებათა ცვლილება, სოციალური ცვლილება, ლოკალური ადმინისტრაციის ცვლილება, რაც ჩვეულებრივ სახელმწიფოს ფუნქციებისა და კონსტიტუციური მოთხოვნების შესაბამისია. ტერმინი ელექტრონული მთავრობა წარმოიშვა 1990-იანი წლებში, თუმცა ლიტერატურული წყაროების საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ სამთავრობო ორგანიზაციაში კომპიუტინგის ადრეული გამოყენების კონკრეტული პროცესები, როგორც ინფორმაციული ტექნოლოგიის, ინფორმაციული ტექნოლოგიის (IT) გამოყენების წინაპირობები მთავრობაში.

1960-იან წლებში ფედერალურ მთავრობა ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს იყენებდა საიდუმლო სამეცნიერო კვლევითი ოპერაციების ავტომატიზაციისთვის, გარკვეული აქცენტით ინფორმაციის გავრცელებისა და მომსახურების წარდგენისთვის, რაც წარმოებდა  $\text{CBM}$ -ის დამუშავებით. მთავრობაში ინფორმაციული ტექნოლოგიის (IT) ფორმების გამოყენების ელემენტები გვხვდება 1970-იანი წლების ბოლოდან, როგორცაა: საოფისე საქმიანობის ავტომატიზაცია, გადაწყვეტილების მიღება, მომსახურების პროცესი. ელექტრონული მთავრობის, როგორც იდუის წამოწევა აშშ-ის 45-ე ვიცე პრეზიდენტის ალ გორის (Al Gore) დამსახურებაა, რომლის თვალთახედვით მოქალაქეებისთვის სხვადასხვა სახელმწიფო დაწესებულებებში ყველა სახის სახელმწიფო მომსახურება უნდა იყოს ავტომატიზებული სახის. (აბულაძე 2013, 47) ელექტრონული მთავრობის კონცეფციის საფუძველია სახელმწიფო ორგანოების მიერ ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება, მოქალაქეების მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება, მომსახურების მიწოდების ეფექტიანობა და

ოპერატიულობის ამაღლება. ელექტრონული მთავრობა განისაზღვრება, როგორც „ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება ეფექტიანი მართვის რეალიზაციის ინსტრუმენტის სახით“, სადაც „ეფექტიანი მართვის“ კონცეფციას მოქალაქეების უფლებებისა და ინტერესების დაცვის გზაზე სისრულეში მოჰყავს ადმინისტრაციული ქმედუნარიანობა, მთავრობის საქმიანობის ოპტიმიზაცია და ტრანსფორმირდება და თვითორგანიზდება მოქალაქეების, ორგანიზაციებისა და სამთავრობო ორგანოების მოთხოვნილებების ცვლილებების შესაბამისად. (აბულაძე 2012, 97-99)

ელექტრონული მთავრობის ეპოქაში, მთავრობის მიზანს მოქალაქეთა პერსონალური მოთხოვნილებებისა და აბსტრაქტული სურვილების დაკმაყოფილება წარმოადგენს, რაც ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემით მიიღწევა. ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მიზანია მოქალაქეზე ორიენტირებული მომსახურების შექმნა, მოქალაქეების თანამონაწილეობითი მართვა, ახალი მოთხოვნების გათვალისწინებით მოქალაქეთა მომსახურების კომპიუტერიზაცია და ინტერნეტიზაცია, სახელმწიფო ფინანსების, ადამიანური რესურსებისა და სერვისის ეფექტიანი მართვა, სახელმწიფო მომსახურების მისაწვდომობისა და ხარისხის უზრუნველყოფა, საინვესტიციო კლიმატის სრულყოფა, ბიზნესი-მთავრობის (B2G) მოდელის გარიგების ხარჯების შემცირება, მთავრობის გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულება.

ასევე, ელექტრონული მთავრობის მიზანია საზოგადოებრივი, პოლიტიკური და სამომხმარებლო ფასეულობების შექმნა, რომელიც სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია და მიზნად ისახავს მათ სრულყოფასა და საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) გამოყენებას მმართველობის ამაღლებისათვის სახელმწიფო მომსახურების ეფექტიანად წარმოდგენისა და მიწოდებისთვის. სახელმწიფო პროგრამებისა და ელექტრონული მთავრობის ინიციატივების საბოლოო მიზანია ქვეყანაში საზოგადოებრივი ფასეულობის შექმნა, რაც შესაძლებელია: ეფექტიანი საზოგადოებრივი წყობით, სახელმწიფოს მომსახურების ხარისხის ამაღლებითა და სასურველი შედეგების მიღწევით. მთავარ საზოგადოებრივ ფასეულობას წარმოადგენს: სამართლიანობა, დემოკრატიზმი, გახსნილობა, გამჭვირვალობა, კონფიდენციალობა, ოპერატიულობა, გარემო პირობები, მოქალაქეების თვითგანვითარება, მოქალაქეებზე ორიენტირება,

მომსახურების ხარისხი და სხვა. პოლიტიკურ ფასეულობას მიეკუთვნება: სახელმწიფო სექტორის გახსნილობა, გამჭვირვალობა და სახელმწიფო მართვაში მოქალაქეების მონაწილეობა.

სამომხმარებლო ფასეულობა ფოკუსირებულია სახელმწიფო მომსახურების წარდგენით მოქალაქეების დაკმაყოფილებაზე.

ელექტრონული მთავრობის ფასეულობა ფოკუსირებულია ფინანსურ, სოციალურ, სტრატეგიულ და ოპერატიული მნიშვნელობის პროექტებზე. ამ ჩარჩოებში საზოგადოებრივი ფასეულობის შეფასება ფოკუსირებულია მთავრობიდან ბიზნესისკენ. ელექტრონული მთავრობის პრინციპს წარმოადგენს სამთავრობო ინფორმაციასთან დაშვების შესაძლებლობა, სახელმწიფოს მმართველობაში მოქალაქეთა გაფართოებული მონაწილეობა, სახელმწიფო მომსახურების წარდგენა რეალური დროის რეჟიმში, სახელმწიფო მომსახურების ძალისხმევის ფოკუსირება მოქალაქეზე და არა ბიუროკრატიაზე.

ელექტრონული მთავრობის პროექტების სახელმძღვანელო პრინციპები აჩვენებს ელექტრონული მთავრობის მიმართულებებსა და მოსალოდნელ შედეგებს, რაც მნიშვნელოვანია ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული სტრუქტურის აგებისას. ელექტრონული მთავრობა იწვევს უწყების, მართვის პროცესების, მოქალაქის როლისა და მოქალაქესთან ურთიერთობის ტრანსფორმაციას, მათი უფლებების გაფართოებას, ადმინისტრაციული და სამოქალაქო ტრადიციების ტრანსფორმაციას. ელექტრონული მთავრობის ჩამოყალიბებით მიიღწევა: ეფექტიანი საზოგადოებრივი წყობა, სახელმწიფოს მომსახურების ხარისხის ამაღლება, სასურველი შედეგების მიღწევა, ედემოკრატია, საზოგადოებრივი აზრის შესახებ ადმინისტრაციის ინფორმირების უზრუნველყოფა, ეკონომიკური ეფექტიანობა, მთავრობის ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობის ამაღლება. (აბულაძე 2013, 57)

დღეისათვის უმრავლეს ქვეყანაში უკვე მიღწეულია ელექტრონული მთავრობის მზადყოფნა, განვითარების მაღალი ტემპები და საზოგადოებრივი პოპულარობა, რაც განპირობებულია ციფროვიზაციის ფართო ჰორიზონტებით, ელმთავრობაზე ორიენტირებითა და მისგან მიღებული სარგებლის მიმზიდველობით. ელექტრონული მთავრობის მოდელის დანერგვისაგან მიღებული სარგებელი მრავალფეროვანია, რომელთაგან აღსანიშნავია: სახელმწიფოს ხარისხიანი და ფართო

მომსახურებით კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების უზრუნველყოფა, დაბალხარჯიანი კომუნიკაცია და ინფორმაციასთან შეუზღუდავი დაშვება, ეკონომიკური ეფექტიანობა, ტრანსაქციის დაბალი ხარჯი, ინტერნეტიზაციისა და კომპიუტერიზაციის მაღალი ტემპები, შემცირებული ციფრული უთანასწორობა, მართვაში მოქალაქეების აქტიური ჩართულობა, დეცენტრალიზაცია, მოქალაქეებისთვის დემოკრატიული ჰორიზონტის გაფართოება, დისტანციის აღმოფხვრა შორეულ ან ნაკლებად კომპაქტურად დასახლებული ადგილებისთვის, ტექნოლოგიური ინოვაციები და სხვა. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მთავრობა უფრო ურთიერთობების გარდაქმნაა, ვიდრე ტექნოლოგიების, რომელიც საჭიროებს ახალ არქიტექტურულ საწყისებს, ელექტრონულ ბიუროკრატias, მარკეტინგულ სტრატეგიას, სახელმწიფო დაწესებულებების სტრუქტურულ რეფორმირებას, მართვის მოდერნიზაციას, მომსახურების პროცესების მოდერნიზაციას, ტექნოლოგიურ ინიციატივებს, ხელმისაწვდომ ტექნოლოგიურ სივრცეს, ინფორმაციული საზოგადოებისა და გარემოს ფორმირებას, სამართლებრივი ბაზის განახლებას, ინფორმაციულ უსაფრთხოებას (ელექტრონული საკუთრების, ელექტრონული ხელმოწერის დაცვა), შეუზღუდავ წვდომას, დანართებისა და ტექნოლოგიების უწყვეტი განვითარების სტიმულირებას, გადახდისუნარიან ინფორმაციულ საზოგადოებას, ფინანსებს, მიმზიდველ საინვესტიციო კლიმატს და სხვა.

### ***1.3. საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვის საკვანძო საკითხები***

ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს მოქალაქეებსა და მთავრობას შორის ურთიერთქმედების პლატფორმას, რომელიც რეალიზდება ინტერნეტის მეშვეობით და ცვლის მთავრობის საქმიანობის მიმართულელებას. ელექტრონული მთავრობის იმპერატივების (გამჭვირვალობა, ანგარიშვალდებულება, ინტერაქტიულობა, დოკუმენტბრუნვა, კონტროლის მექანიზმები, ჩართულობა და სხვ) საფუძველია საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) მეშვეობით სახელმწიფოს მართვის რადიკალური ტრანსფორმაცია, მისი ეფექტიანობის ამაღლება და ადაპტირებული სისტემების თვითორგანიზაცია.

სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების დაგეგმვა, როგორც სტრუქტურული და შემოქმედებითი ამოცანა, მნიშვნელოვანია სამუშაო პროცესის რეგულირებისა და და მომხმარებელთა ფასეულობის შექმნისათვის. სახელმწიფოს ე-სერვისის სტრუქტურას ახასიათებს გამოყენების ხელსაყრელობა. იგი არის ურთიერთობისა და კავშირის ორმხრივი ინსტრუმენტი, რომელიც მოიცავს მოქმედების პოტენციალის ექსპოზიციას, სტრუქტურიზებულ საიტებს და ინფორმაციას, ნორმატიულ დაგეგმვას, სახელმწიფო უწყებების მუშაობის ადაპტირებას და ინტეგრირებას.

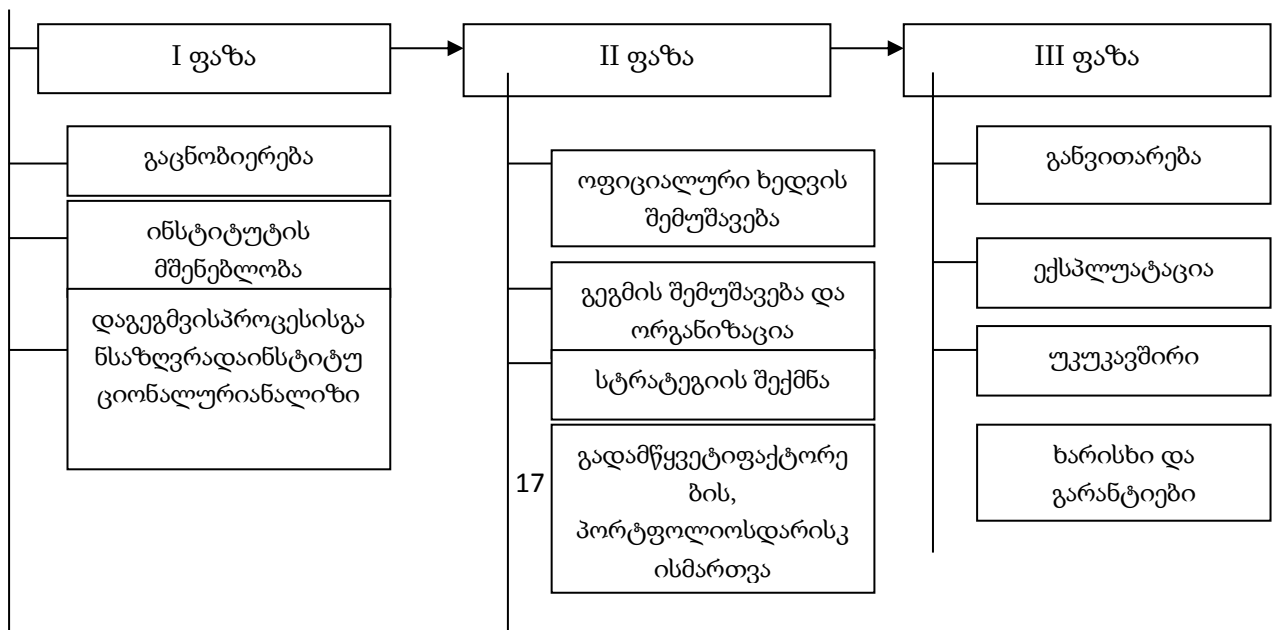
ელექტრონული მთავრობის დანერგვის სისტემა, მართვის თვალსაზრისით, შეიძლება შედგებოდეს სამი ფაზისაგან: მოქმედების გეგმა ელექტრონული მთავრობის დანერგვამდე, დანერგვისას და დანერგვის შემდგომ.(თოდუა, აბულაძე 2011, 3-8) საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვის საკვანძო ფაქტორები, პრობლემების მართვისა და კოორდინაციის თვალსაზრისით, შეიძლება დავაჯგუფოთ შემდეგნაირად:

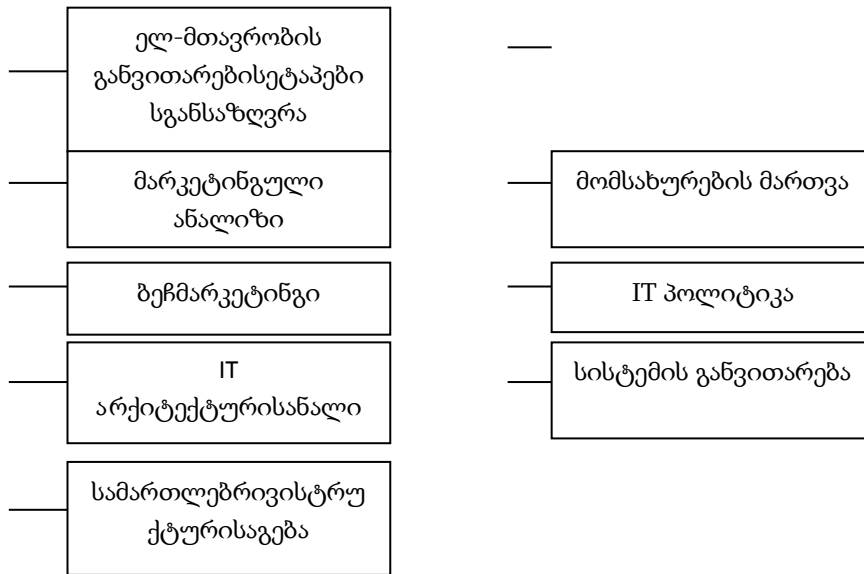
**1) პოლიტიკური პირობები და ხელმძღვანელობა.** ელექტრონული მთავრობა, როგორც სამთავრობო პროექტი, ეფექტური მართვისა და მდგრადი განვითარებისათვის საჭიროებს პოლიტიკური ლიდერების, კერძო სექტორისა და სამოქალაქო საზოგადოების მხრიდან მხარდაჭერას. ამასთან, გასათვალისწინებელია პოლიტიკური გარემოს გამოწვევები, როგორცაა ცვლილებებთან მიმართებაში ბიუროკრატის წინააღმდეგობა, პოლიტიკური კლიმატის ცვლილებების პირობებში დაგეგმვისა და დაფინანსების სირთულე, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების პოლიტიკური ბარიერები და სხვა.

2) **ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზა.** მთავრობასა და მოქალაქეებს შორის ინფორმაციის საიმედო გაცვლა, ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა, ეკონომიკური პირობების შექმნა, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მისაწვდომობა საჭიროებს სათანადო ნორმატიულ-სამართლებრივ ბაზას. საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა, როგორც მასშტაბური და გრძელვადიანი პროექტი, მოითხოვს ბიუროკრატიული სტერეოტიპების მოშლას. სამართლებრივი რეგულირების კლიმატი განსაზღვრავს ჩვენი ქვეყნის საინვესტიციო მიზიდველობას, აგრეთვე ბიზნესის თანამოქმედებას სახელმწიფო და ადმინისტრაციულ სტრუქტურებთან. ამასთან, აუცილებელია საქართველოში გადაიჭრას სამართლებრივი გარემოს პრობლემები, როგორცაა ადეკვატური სამართლებრივი ბაზის არსებობა, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების სამართლებრივი ბარიერების შემცირება.

3) **ორგანიზაციული პირობები.** საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა საჭიროებს ინსტიტუციური მექანიზმების ღრმა და ევოლუციურ ცვლილებებს, ერთი სამთავრობო უწყების მიერ ტრანსფორმაციის პროცესის ხელმძღვანელობას და შესაბამისი მექანიზმების კოორდინაციას. ამ სფეროში საქართველოში არსებული მწირი კვლევები, თეორიული, მეთოდოლოგიური და პრაქტიკული გამოცდილების ნაკლებობა ორგანიზაციული უზრუნველყოფის მნიშვნელოვანი ბარიერია.

ნახ.N1. ელექტრონული მთავრობის დანერგვის სისტემა





**4) კულტურული და ადამიანური რესურსების მდგომარეობა:** ელექტრონული მთავრობის დანერგვისათვის საჭიროა შესაბამისი ტექნოლოგიური და ინფორმაციული ცოდნა და ჩვევები. არასაკმარისმა ადამიანური რესურსებმა შეიძლება გამოიწვიოს კლიენტზე ორიენტაციისა და მომსახურების დონის ნაკლებობა. ამ დროს გასათვალისწინებელია ელექტრონული მთავრობის დანერგვისას წარმოშობილი კულტურული წინააღმდეგობები და ადამიანური რესურსების ფასეულობათა სტრუქტურირება. სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების გაცნობისათვის აუცილებელი დრო და საშუალებები შეიძლება ტვირთად დააწვეს მოქალაქეებს, ორგანიზაციებსა და ადმინისტრაციას, განსაკუთრებით, სოფლებში.

**5) ფინანსურ-ეკონომიკური გარემო.** ელექტრონული მთავრობის პროექტის დანერგვასთან დაკავშირებული დანახარჯებისა და მოგების წინასწარი განსაზღვრა ურთულესი საქმეა. იმისათვის, რომ გამოირიცხოს არაეკონომიკური მართვის საფუძველზე პროექტის ეროვნული მიზნის მიღწევის მარცხი, საჭიროა რესურსების სწორად დაგეგმვა, ინოვაციური რესურსების მექანიზმებთან წვდომა, სრულყოფილი კლირინგისა და ანგარიშსწორების უზრუნველყოფის მექანიზმების შემუშავება.

**6) ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გარემო.** მოქალაქეებსა და კერძო სექტორთან ურთიერთობა მთავრობის ძირითადი მოვალეობაა. ელ-მთავრობა უნდა იყოს საზოგადოების მიერ საყოველთაოდ აღიარებული, რაც მისი სარგებლის მიღებას უზრუნველყოფს. საქართველოში ელექტრონული მომსახურების პროცესში შეიძლება

წარმოიშობა სხვადასხვა პრობლემა, როგორცაა ორგანიზაციებისა და მოქალაქეების მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე დაბალი ფოკუსირება, ციფრული უთანასწორობა, ელექტრონული მთავრობის პოტენციალის არათანაბარი ხელმისაწვდომობა, სისტემის მუშაობის დროზე და არა პროექტის მწარმოებლურობაზე მეტი აქცენტის გადატანა და სხვ.

7) **ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურა** და საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სექტორი. ელექტრონული მართვისათვის საჭირო საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების კომპონენტების ნაკლებობა ელექტრონული მთავრობის დანერგვისა და მომსახურების ძირითადი პრობლემაა. საქართველოში გარდაქმნას ხელს უშლის მემკვიდრეობითი სისტემები, ელექტრონული მთავრობის სერვისის მთელ ტერიტორიაზე პირდაპირი გაშლისთვის არასაკმარისი ინფრასტრუქტურა, უსაფრთხოების სიძვირე, ვებ-გვერდებისა და ქსელის დაუცველობა, აგრეთვე ინფორმაციის უმართებულოდ გამოყენება. საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის გაფართოებაში ძლიერ დაბრკოლებას წარმოადგენდეს, აგრეთვე, დემოგრაფიული და გეოგრაფიული პირობები, რომლებიც გავლენას ახდენენ ეკონომიკური საქმიანობის განაწილებაზე.

ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, ელექტრონული მთავრობის ინფრასტრუქტურა უნდა იყოს მოქნილი და იმ სისტემებთან თავსებადი, რომლებსაც მოქალაქეები, პარტნიორები, მიმწოდებლები და სამთავრობო ორგანიზაციები იყენებენ. ამისათვის სისტემა განვითარებული პროგრამებით უნდა იყოს უზრუნველყოფილი, რაც გააფართოებს ელექტრონული მთავრობის პროექტს. ელექტრონული მთავრობის პროექტის გაფართოებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიებისადმი გაზრდილი მოთხოვნების გათვალისწინებით, ელექტრონული მთავრობის ინფრასტრუქტურა გათვლილი უნდა იყოს მრავალრიცხოვანი ინტერნეტ-მომხმარებლების დაკმაყოფილებაზე. ამის მიღწევა შესაძლებელია საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) კომპონენტებისა და მართვის მახასიათებლების ადვილი კონფიგურაციით. ელექტრონული

მთავრობის დანერგვას თან უნდა სდევდეს ადმინისტრაციული, ორგანიზაციული და ინსტიტუციონალური გარემოს, აგრეთვე მართვის პროცესების მოდერნიზაციის ტექნოლოგიური ინიციატივები. ამასთან, სახელმწიფო დაწესებულებების

სტრუქტურებში უნდა დამტკიცდეს ახალი ტექნოლოგიის მართვასა და განვითარებაზე პასუხისმგებელ პირი, შესაბამისად, მნიშვნელოვანი ძალისხმევა უნდა განხორციელდეს სამართლებრივი ბაზის განახლების, ინტერნეტ-კულტურის მხარდაჭერისა და სახელმწიფო სექტორში საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) გამოყენების რეგულირებაზე.

## **თავი II: ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარება საქართველოში**

## 2.1 პროგრესის გზა ციფრული მმართველობისკენ

ელექტრონული მმართველობის განვითარების კუთხით საქართველოში დადებითი ტენდენციები შეიმჩნევა. პრაქტიკაში ინერგება თანამედროვე საინფორმაციო (IT) ტექნოლოგიები და იგეგმება მნიშვნელოვანი ელექტრონული პროექტები. 2007 წლიდან ფუნქციონირებს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ხელშემწყობი სამთავრობო კომისია და ჩართულია იგი საქართველოში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში.

რაც შეეხება საქართველოში ელექტრონული სერვისების განვითარებას, 2010 წლიდან ამ კუთხით ნამდვილად პოზიტიური ტენდენციები შეინიშნება, საქართველოში ამ სფეროს განვითარების ლიდერებად აღმასრულებელი ხელისუფლების ორი დაწესებულება გვევლინება - ფინანსთა და იუსტიციის სამინისტროები.

ფინანსთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე ([www.mof.gov.ge](http://www.mof.gov.ge)) თავმოყრილია საკმაოდ ბევრი ელექტრონული სერვისი: ავტომობილის განბაჟების ღირებულების გამოთვლა, დეკლარაციის ონლაინ შევსებისა და გაგზავნის საშუალება, საჯარო სამსახურის დეკლარაციის შევსება, ონლაინ აუქციონი და სხვა. მეტი ინტერაქტივისთვის საიტზე ინტეგრირებულია აუდიო/ვიდეო განმარტებები. ამავე დროს აღსანიშნავია ფინანსთა სამინისტროს შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული სერვისების ცალკე ვებ-პორტალის ამოქმედება ([www.rs.ge](http://www.rs.ge)), რაც გადასახადის გადამხდელს საქმიანობას მნიშვნელოვნად გაუადვილებს.

ელექტრონული მომსახურებები დაინერგა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სისტემაშიც. ახალი ინიციატივის განხორციელების შემდეგ შესაძლებელი გახდა პროგრამა სკაიპის გამოყენებით ონლაინ რეჟიმში ნებისმიერი სახის თანხმობის, განცხადების, მინდობილობისა და რწმუნებულების ნოტარიალური დამოწმება. ნოტარიუსთა პალატის ვებ-გვერდზე ([www.notary.ge](http://www.notary.ge)) შესაძლებელია იურიდიული კონსულტაციის მიღებაც. საჯარო რეესტრის ეროვნულ სააგენტოს რეგიონულ წარმომადგენლობებთან ინტეგრირებულმა მონაცემთა ელექტრონულმა ბაზამ გაზარდა სხვადასხვა საჯარო ინფორმაციაზე მოსახლეობის ელექტრონული ხელმისაწვდომობის ხარისხი. ფუნქციონირებს აღსრულების ეროვნული ბიუროს

([www.nbe.gov.ge](http://www.nbe.gov.ge)) მოვალეთა და სააღსრულებო საქმისწარმოების ელექტრონული რეესტრები და სხვა (შამოევი 2013, 26)

კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი პროექტი, მიმართული ანგარიშვალდებულებისა და გამჭირვალობის ხარისხის გასაუმჯობესებლად, საჯარო მმართველობის სფეროში ხორციელდება. საჯარო სამსახურის ბიურომ ელექტრონულ ფორმატში ხელმისაწვდომი გახადა საჯარო მოხელეების მიერ შევსებული ქონებრივი დეკლარაციები ([www.csb.gov.ge](http://www.csb.gov.ge)). იგივე ბიურო ადმინისტრირებას უწევს სპეციალურად შექმნილ ვებ-გვერდს ([www.jobs.gov.ge](http://www.jobs.gov.ge)), რომელიც ხელს უწყობს საჯარო სამსახურში დასაქმების მსურველთა ინფორმირებულობის დონის გაზრდას. (<http://www.csb.gov.ge/ge/%>)

ევე იუსტიციის სახლი- სრულიად ახალი კონცეფციის მქონე საჯარო დაწესებულება, სადაც სერვისები გაერთიანებულია თემატურად და არა მექანიკურად. ერთი სახლი - ერთი შენობა, სადაც თავმოყრილია სახელმწიფო სერვისების უმრავლესობა. პასპორტის და პირადობის მოწმობის მიღება, ქორწინების, ქონებისა და ბიზნესის რეგისტრაცია, სხვა მრავალ მნიშვნელოვან და საჭირო მომსახურებასთან ერთად, მომხმარებელს უმოკლეს დროში და, რაც მთავარია, ერთ სივრცეში შეუძლია. იდეის ავტორები ამბობენ, რომ, ამ შემთხვევაში, საქმე გვაქვს არა კერძო სექტორთან, რომლისთვისაც მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების გაწევის მოტივაციას კონკურენცია განაპირობებს, არამედ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ახალ სისტემასთან, რაც გულისხმობს სწრაფ და ხარისხიან სერვისებს მოქალაქეთა ინტერესების გათვალისწინებით. მყუდრო, სასიამოვნო და კომფორტული გარემო, მაღალკვალიფიციური, კომპეტენტური და კეთილგანწყობილი პერსონალი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა თავაზიან, სწრაფ და ხარისხიან მომსახურებას.

იუსტიციის სახლი საქართველოს 2011 წლის ყველაზე წარმატებულ რეფორმად არის აღიარებული. იუსტიციის სახლის 400-ზე მეტი სერვისი ხელმისაწვდომია საქართველოს 22 ქალაქში. ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, იუსტიციის სახლი მუდმივად ზრუნავს ფილიალების რაოდენობის ზრდაზე, მას ყოველწლიურად ემატება ახალი ფილიალები საქართველოს სხვადასხვა ქალაქში.

იუსტიციის სახლს დღეში საშუალოდ 20 000-მდე მომხმარებელი სტუმრობს. მომხმარებელთა ნაკადების ინტენსივობის მიუხედავად, იუსტიციის სახლში

ლოდინის ხანგრძლივობის წლიური საშუალო მაჩვენებელია - 7 წუთი, ხოლო მომსახურების საშუალო დრო - 7 წუთი.

იუსტიციის სახლის ყველაზე მოთხოვნადი სერვისების ხუთეული:

- პირადობის ელექტრონული მოწმობა;
- პასპორტი;
- სახელმწიფო პროექტის ფარგლებში უფლების რეგისტრაცია;
- დაბადების რეგისტრაცია;
- არასრულწლოვნის რეგისტრაციის ბარათი.

იუსტიციის სახლი მოქალაქეთა ინტერესების გათვალისწინების მიზნით, ყოველწლიურად ატარებს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევას. ACT-ის მიერ ჩატარებული კვლევის მიხედვით, გამოკითხულ მომხმარებელთა 94% იუსტიციის სახლს სტაბილურად მაღალი ხარისხის შენარჩუნებაზე ორიენტირებულ ორგანიზაციად აფასებს, 96% კი - სასარგებლო, ორგანიზებულ, თანამედროვე/პროგრესულ, აქტიურ - კომუნიკაბელურ, წარმატებულ ორგანიზაციად. ამავე კვლევის თანახმად, მომხმარებლებისთვის იუსტიციის სახლი აღიქმება, როგორც მეგობრული, თბილი, სანდო, საიმედო, კომპეტენტური და პროფესიონალი. (<http://psh.gov.ge/main/page/7/405>)

საქართველოში სახელმწიფო ორგანოებმაც გაზარდეს ინტერნეტ-ტექნოლოგიების მოხმარება. მაგალითად, იუსტიციის სამინისტრომ, ფინანსთა სამინისტროს შემოსავლების სამსახურმა და სხვა დაწესებულებებმა შექმნეს ონლაინ სერვისები, რომლებიც საშუალებას აძლევს მოქალაქეებს დარეგისტრირდნენ და ისარგებლონ ონლაინ სერვისებით, განაცხადონ პირადობის მოწმობის ასაღებად ან შეავსონ საგადასახადო დოკუმენტაცია. ამასთანავე, ზოგიერთი სახელმწიფო სერვისი უერთდება მობილური აპლიკაციების ბაზარს. მაგალითად, საქართველოს პოლიციამ შექმნა აპლიკაცია, სადაც მომხმარებლებს შეუძლიათ შეამოწმონ მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ან გადაიხადონ საგზაო ჯარიმები. (Georgia: Freedom on the Net 2014)

ელექტრონული მმართველობის შესახებ გაეროს მიერ ჩატარებული 2014 წლის კვლევის მიხედვით, საქართველო 56-ე ადგილზეა. ორ წელიწადში ქვეყანა 16 პოზიციით დაწინაურდა: გაეროს 2012 წლის ანგარიშში საქართველო 72-ე ადგილზე იყო (United Nations E-Government Survey 2014). ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი მოიცავს ხელმისაწვდომობის ისეთ მახასიათებლებს,

როგორც არის ინფრასტრუქტურა და განათლების დონე, რომლებიც ასახავს, თუ როგორ იყენებს ქვეყანა საინფორმაციო ტექნოლოგიებს, რომ გაზარდოს მოსახლეობის ხელმისაწვდომობა და ჩართულობა. ელექტრონული მმართველობის საზომია შეფასება, რომელიც აჩვენებს, თუ როგორ იყენებს სახელმწიფო ინტერნეტსა და მსოფლიო ქსელს ინფორმაციის, პროდუქტებისა და სერვისების მიწოდებისთვის. ამასთანავე, ის აფასებს ქვეყანაში ტელეკომუნიკაციისა და ადამიანური კაპიტალის განვითარების დონეს (Georgia: Freedom on the Net 2014).

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მონაცემთა გაცვლის სააგენტოსა და ევროკავშირის თვინვების პროექტი „ციფრული საქართველო. ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018“ მიზნად ისახავდა თანამედროვე საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) დანერგვის ხელშეწყობას ქვეყანაში. შემოთავაზებული ქმედებები მოიცავს უკვე დაწყებულ ინიციატივებსა და სტრატეგიებს. ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია არ შემოიფარგლება მხოლოდ იმ აქტივობებით, რომლებსაც ტერმინი „ელექტრონული მმართველობა“ მოიცავს და უფრო ფართო მასშტაბებზე ვრცელდება და ხელსაყრელ გარემოს უქმნის ინოვაციურ ბიზნესსექტორსა და ინოვაციურ სამოქალაქო საზოგადოებას (Mshvidobadze 2015, 22-23). მთავრობამ სტიმული უნდა მისცეს ინოვაციების შემოტანა-დანერგვას საზოგადოებაში, კერძო და სამოქალაქო სექტორებში და ამით ხელი უნდა შეუწყოს მდგრად ეკონომიკურ განვითარებას. დოკუმენტში გამოყოფილია პრიორიტეტები: ელექტრონული სერვისების განვითარება, ელექტრონული ჩართულობა და ღია მმართველობა; ელ. ჯანდაცვა; საჯარო ფინანსების მართვის სისტემა; ელექტრონული ბიზნესი; საქართველოს ICT რეგიონულ ცენტრად ქცევა; ინფრასტრუქტურული განვითარება; ელ. უსაფრთხოება; ელექტრონული მმართველობისთვის ხელსაყრელი გარემოს შექმნა და ამ მიმართულებით ცნობიერების ამაღლება. დოკუმენტში ნათქვამია, რომ საქართველოს აქვს კარგი სასტარტო პოზიცია, რადგან საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების მიმართ მაღალია პოლიტიკური ვალდებულება (Krabina, 2014-2018).

საქართველოს ელექტრონული მმართველობის სტრატეგიის ეფექტურობას და ამ კუთხით ქვეყნის წინსვლას ასახავს ელექტრონული მმართველობის შესახებ გაეროს 2014 წლის კვლევის შედეგებიც, არა

მარტო ელ-მმართველობის, არამედ ელ-მოხმარების მიმართულებითაც. ანგარიში აჩვენებს, რომ ელ-სერვისების ხელმისაწვდომობასა და მათ ფაქტობრივ გამოყენებას შორის სხვაობა მნიშვნელოვნად შემცირდა ბოლო ორი წლის განმავლობაში. ანგარიშში ასახული სკალის მიხედვით, წამყვანი პოზიცია უკავია ნიდერლანდებს, რომელსაც 1.0 (ერთი მთელი) ქულა აქვს მინიჭებული. მნიშვნელოვანია საქართველოს პროგრესი ამ თვალსაზრისით. ორი წლის მანძილზე (2012-2014) საქართველოს მაჩვენებელი 0.21-დან 0.59-მდე გაიზარდა (United Nations E-Government Survey 2014).

საქართველოს ICT -ზე დამოკიდებულების ზრდა ხელს უწყობს არა მხოლოდ მთავრობისა და საზოგადოების ჩართვას თანამედროვე ცხოვრებაში, არამედ ქვეყნის ეკონომიკურ ზრდასაც. ამასთანავე, საქართველო დაინტერესებულ მხარეს ICT-ის სფეროში ინვესტირების მიმზიდველ გარემოს სთავაზობს. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს გრძელვადიანი სტრატეგია ICT-ის და ინოვაციების სფეროში - საქართველო 2020 - მიზნად ისახავს მსოფლიო ტოპ-ათეულში მოხვედრას 2020 წლისთვის ქსელური მზადყოფნის ინდექსის გაუმჯობესების კუთხით. ამავე შინაარსის ევროკომისიის კვლევა კი ხაზს უსვამს ICT -ის სექტორის მნიშვნელოვან როლს საქართველოს ეკონომიკაში. კვლევის თანახმად, მისი წილი „7%-ია ეროვნულ მთლიან შიდა პროდუქტში, რაც მაღალი მაჩვენებელია რეგიონის მიხედვით.(ICT Environment, Innovation Policies &International Cooperation) საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) განვითარებას მოაქვს შედარებით მაღალიხელფასები, გადამზადებისა და განვითარების შესაძლებლობები და ეფექტურობის კოეფიციენტის ზრდა.

აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მმართველობის ეფექტური დამკვიდრებისათვის დაგეგმვისა და კოორდინაციის ვალდებულება მთავრობიდან უნდა მოდიოდეს. ეროვნული მასშტაბით ელექტრონული მთავრობების შექმნა, ანუ ყველა დონის (ცენტრალური, რეგიონული და ადგილობრივი) და დარგის მმართველობის ორგანოების და საჯარო დაწესებულებების მასობრივი გადაყვანა საქმიანობის საინფორმაციო ტექნოლოგიების ბაზაზე წარმოების პრინციპზე, ცენტრალური ხელისუფლების მხრიდან უმნიშვნელოვანესი და კომპლექსური ხასიათის პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებას გულისხმობს სულ ცოტა, სამი საკვანძო მიმართუ-

ლებით, ესენია: ინფორმატიზაციის სახელმწიფო პოლიტიკა; მმართველობის სისტემის დეცენტრალიზაციის სახელმწიფო პოლიტიკა; რაციონალური საჯარო სამსახურის შექმნის სახელმწიფო პოლიტიკა.

სწორედ ცენტრალურმა მთავრობამ უნდა უზრუნველყოს ტექნიკურ-ტექნოლოგიური (ქვეყნის კომპიუტერებით აღჭურვა და ინტერნეტის გლობალურ ქსელში გაერთიანება, სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის შექმნა), ინსტიტუციური (საჯარო სამსახურების, კომპეტენციების და ურთიერთქმედების ლოგიკური სისტემა) და საინფორმაციო გარემოს (საზოგადოების ჩართულობა) შესაბამისი პირობების შექმნა. მთავრობამ დაგეგმილი პროგრამებითა და გამიზნული ინვესტირებით უნდა უზრუნველყოს რეგიონების ტექნიკურ/IT ჩამორჩენის აღმოფხვრა. შეიმუშაოს საზოგადოებრივი ელექტრონული ჩართულობის პოლიტიკა, დაამკვიდროს ელექტრონული გამჭირვალობის სტანდარტები, შექმნას შესაბამისი საკანონმდებლო ბაზა. ელექტრონული მმართველობის ერთერთ უმნიშვნელოვანეს დაინტერესებულ მხარეს ბიზნეს სექტორი წარმოადგენს. სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის ურთიერთობა არ შემოიფარგლება, მხოლოდ საგადასახადო ადმინისტრირებით, ლიცენზიებისა და ნებართვების გაცემით. სახელმწიფო ახორციელებს საქონლისა და მომსახურების შესყიდვას, რომლის ძირითადი მიმწოდებელი სწორედ ბიზნეს სექტორია. სახელმწიფო აღრიცხავს ბიზნესის უძრავ ქონებას, ბიზნესში ფიზიკური და იურიდიული პირების მონაწილეობას და ა.შ. სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორს შორის მუდმივი და აქტიური ურთიერთობა წარმატებული მმართველობის, ჯანსაღი და კონკურენტული ბიზნეს-გარემოს უმთავრესი წინაპირობაა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ელექტრონულ მმართველობაში დიდი ყურადღება ეთმობა სახელმწიფოს მიერ ბიზნესისთვის შეთავაზებულ ელექტრონულ სერვისებს (G2B – Government to Business) (Soreide, 2002). შესაბამისად, ელექტრონული სისტემის არსებობა სახელმწიფოსა და ბიზნესის თანამშრომლობის საწინდარს წარმოადგენს. საქართველოში სახელმწიფო შესყიდვები 2010 წლამდე ხორციელდებოდა ქალაქური წესით, რაც დაკავშირებული იყო შრომატევად სამუშაოსთან, საზოგადოების სახელმწიფო შესყიდვების სისტემისადმი უნდობლობასთან, კონკურენციის შეზღუდვის, კორუფციასთან და დისკრიმინაციულ მიდგომებთან დაკავშირებულ რისკებთან.

აღნიშნული წესით ჩატარებულ ტენდერებში მონაწილეობა პრობლემას წარმოადგენდა რეგიონული კომპანიებისათვის, რადგან ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად ხშირად უწევდათ დედაქალაქში ვიზიტი. მსოფლიო ბანკის 2008 წლის ანგარიშის მიხედვით, საქართველოს სახელმწიფო შესყიდვების სისტემა შეფასებული იყო, როგორც კორუფციის „მაღალი რისკის მატარებელი სისტემა“. იმისათვის, რომ ყველა მიმწოდებელი თანაბარ პირობებში ყოფილიყო და გამორიცხულიყო დისკრიმინაციული მიდგომის შესაძლებლობა სსიპ „კონკურენციისა და სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტომ“ სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს“ ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყო სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემის პროგრამული შემუშავება. ამრიგად, 2010 წლის დასაწყისიდან საფუძველი ჩაეყარა სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონულ სისტემას და 2010 წლის ოქტომბერში პირველი ელექტრონული ტენდერი გამოცხადდა. 2010 წლის დეკემბრიდან გაუქმდა ქალაქური წესის ტენდერები და ყველა სახელმწიფო ტენდერი მხოლოდ ელექტრონულად ტარდება. გამჭირვალე სისტემის შექმნამ მარტივად აღსაქმელი გახადა შესყიდვებთან დაკავშირებული პროცედურები და საზოგადოება ჩაერთო სისტემაში, როგორც მონაწილის, ასევე დამკვირვებლის როლში. ასევე, მოგვარდა გეოგრაფიული უთანასწორობის პრობლემა, რადგან ქალაქური წესის ტენდერების დროს რეგიონებში განთავსებული საწარმოები პრაქტიკულად ვერ ახერხებდნენ მონაწილეობის მიღებას მაღალი დანახარჯების გამო. საქართველოში სახელმწიფო შესყიდვების ერთიანი ელექტრონული სისტემის შემუშავებამ უზრუნველყო შესყიდვების პროცედურების მაქსიმალური გამჭირვალობა, სახელმწიფო ფინანსების რაციონალური ხარჯვა, პრეტენდენტებს შორის კონკურენციის ზრდა და სახელმწიფო შესყიდვების სფეროს მიმართ საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლება. დღეისათვის სახელმწიფო შესყიდვების ერთიანი ელექტრონული სისტემა სამენოვანია და მასში განთავსებული მონაცემები ხელმისაწვდომია სისტემის მომხმარებლისათვის ქართულ, ინგლისურ და რუსულ ენებზე. ტენდერში მონაწილეობის მიღება შეუძლია ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს მსოფლიოს ყველა კუთხიდან.

## ***2.2. საერთაშორისო თანამშრომლობები და გლობალურ***

### ***ტენდენციებთან დაახლოება***

მსოფლიო საზოგადოების ინტენსიურმა კომპიუტერიზაციამ და ინტერნეტიზაციამ მრავალმხრივი ზეგავლენა იქონია ადამიანის საქმიანობის მრავალ ასპექტზე (განსაკუთრებით ეკონომიკის, პოლიტიკის, სახელმწიფო მართვის, კულტურის, ცოდნისა და განათლების სფეროში) (თოდუა, აბულაძე 2008,89-99) და განაპირობა გლობალური და ლოკალური ინფორმაციული სივრცის ფორმირება, მსოფლიო ცივილიზაციის მოთხოვნების ცვლილება, გლობალიზაციის თანმდევი პროცესების დიფუზია, გლობალიზაციის ციფროვიზაცია, როგორც მსოფლიოს განვითარების კანონზომიერი პროცესი.

გლობალური ინფორმაციული სივრცე (გლობალური კიბერსივრცე) განიხილება, როგორც ინფორმაციული რესურსებისა და ინფრასტრუქტურის ინფორმაციის გადაცემის არხების, სატელეკომუნიკაციო სისტემებისა და საერთო მოხმარების ქსელის ერთობლიობა (რომლითაც შედგება სახელმწიფოებისა და სახელმწიფოთაშორისი ქსელი), რაც წარმოადგენს გლობალიზაციის ტექნიკურ-სოციალურ საფუძველს. გლობალიზაცია, როგორც ინტეგრაციისა და უნიფიკაციის პროცესი აღწევს ეკონომიკის, პოლიტიკის, სახელმწიფო მართვის, კულტურის, კომუნიკაციის, და ცხოვრების ყველა სფეროში. დღეისათვის გლობალიზაციის ერთ-ერთ ყველაზე შესამჩნევ და მნიშვნელოვან გამოვლინებას წარმოადგენს მედიანაკადების სტანდარტიზაცია (Eршoв 2010, 82-85) ეკონომიკის ლიბერალიზაცია, სამოქალაქო საზოგადოების ინსტიტუტების განვითარება, კულტურული ღირებულებების უნიფიკაცია; მასობრივი განადგურების იარაღის გავრცელების საფუძველზე უსაფრთხოების ახალი მოდელის შექმნა; კიბერდაცვის სტრუქტურის სტანდარტიზაცია და სრულყოფა ძირითადი ობიექტების დაცვის მიზნით, ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიაში საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) სტრუქტურიზება და სტანდარტიზაცია. გლობალიზაცია არ არის ავტომატური ან თვითმწარმოებლური პროცესი. პირიქით, თანამედროვე გლობალიზაციისათვის დამახასიათებელია პოლიტიკური რეგულირება, ინსტიტუციონალიზაცია ყველა დონეზე და ერთიანი საზოგადოებრივი ძალა, რომელიც ახდენს განსაზღვრული გლობალური პროექტების რეალიზებას გლობალურ ბაზრებზე. გლობალიზაციამ ეკონომიკურ სფეროში გამოიწვია ურთიერთობების გარდაქმნა სახელმწიფოსა და ბაზარს შორის, ადმინისტრაციული მართვის სფეროში - სახელმწიფო უწყებებსა და

მოქალაქეებს, ასევე ბიზნეს ორგანიზაციებს შორის. შეცვალა სახელმწიფოს ძალაუფლების გამოვლინების პირობები და წესები, შეასუსტა ძალაუფლება და მოქმედებისა და ზეგავლენის სფეროები, და მთლიანობაში წარმოადგენს ღრმა სტრუქტურული ტრანსფორმაციის ძალას. გლობალიზაცია არ წარმოადგენს ჰომოგენიზირებულ ძალას, მისი გავლენა ძირითადად მიმართულია მსოფლიოს პოლიტიკის, სამხედრო და ეკონომიკური იერარქიის, მის შიდა ეკონომიკური და პოლიტიკური სტრუქტურის, საინფორმაციო გარემოს, განსაკუთრებით სახელმწიფოების რეჟიმისკენ. გლობალიზაცია განსაზღვრულია, როგორც ტრანსნაციონალური ძალა, რომელიც მოიცავს ისეთ ტრანსნაციონალურ ინფორმაციულ სტრუქტურას, როგორცაა ინტერნეტი. იგი გადაწყვეტილების მიღებისათვის ქმნის ახალ კონტექსტსა და ახალ საფრთხეებს (კიბერტერორიზმი) და გლობალიზაციის გამოწვევებზე ეძებს პოლიტიკურ პასუხებს. გლობალიზაციის პროცესის მძლავრი ინსტრუმენტია ინფორმაციული ტექნოლოგიები, განპირობებული გლობალური კომპიუტერული ქსელის ინტერნეტის წარმოშობითა და მძაფრი განვითარებით.

#### გლობალიზაცია

პროცესების ერთობლიობით საერთო პლანეტარული ტრანსფორმაციისა და მსოფლიოს ერთიანი სისტემის სახე გახდა საინფორმაციო-საკომუნიკაციო, ტექნოლოგიურ, ეკონომიკურ, ფინანსურ, პოლიტიკურ-სამართლებრივ სფეროში. დღევანდელ სოციალურ, ეკონომიკურ, პოლიტიკურ სისტემაში ინფორმატიზაციამ და გლობალიზაციამ გამოიწვია სახელმწიფოს მიერ ინფორმაციული ტექნოლოგიებით მართვის ახალი მოდელის შექმნის აუცილებლობა (აბულაძე 2012, 199-203)

#### ბოლო 20 წელიწადში

გლობალიზაციის უკან მდგარი ტექნოლოგიური და ადამიანური კაპიტალი დაახლოვდა. უკუკავშირი პოლიტიკურ, ეკონომიკურ, სოციალურ და ეკოლოგიურ სისტემებს შორის გახდა უფრო შეკუმშული და რთული. კომუნიკაციური ტექნოლოგიები გახდა მართვის ახალი მიდგომების, სახელმწიფოთაშორისი კონსესუსის ფორმირებისა და პროცესების განხორციელების შესაძლებლობის მომცემი. სახელმწიფოების მდგრადი მომავლის უზრუნველყოფისათვის გლობალიზაციის ეფექტიანი მიმართულებებია ელექტრონული მთავრობის რეჟიმის ჩამოყალიბება და განვითარების ნორმები მიღწევა, ხოლო თვით გლობალიზაცია

ელექტრონული მთავრობის პროგრესის ხელშემწყობი ძალაა. გლობალიზაციის პროცესის განვითარება ელექტრონული მთავრობის მიმართულებით იწვევს გლობალიზაციის პროცესის სწრაფ გაძლიერებას, მის ტრანსფორმირებასა და საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებთან (ICT) და ინტერნეტ-ქსელთან ურთიერთქმედებით მძაფრ განვითარებას. გლობალიზაციის

სპექტრში ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს ნაციონალური და ფედერალური ორგანოების, მოქალაქეებისა და ბიზნეს ორგანიზაციებს შორის ინტერნეტისა და ტელეკომუნიკაციის სხვა ქსელების მეშვეობით გლობალურ ქსელურ, რთულად ორგანიზებულ მრავალდონიანი ურთიერთქმედების სტრუქტურას, რომელიც ვითარდება თავისი სპეციფიკური მიზნებისა და ეფექტიანობის კრიტერიუმების შესაბამისად. გლობალიზაციის

პირობებში მომსახურების/პროდუქტებისა და ინფორმაციის გაცვლის აქტივიზაციით არსებითად იზრდება სამთავრობო უწყებებს, მოქალაქეებსა და ბიზნეს ორგანიზაციებს შორის ელექტრონული მთავრობის ამოცანებისა და ფუნქციების მნიშვნელობა, რომელიც ადვილად რეალიზდება ინტერნეტ-ქსელთან ეფექტიანი ინტეგრაციის პირობებში. გლობალიზაციის განვითარებასთან ერთად ელ-მთავრობა განიცდის სხვადასხვა ცვლილებებს და შეიმუშავებს არსებობის ახალ საშუალებებს, გამოიმუშავებს კრიზისთან და სოციალურ ძვრებთან ადაპტაციის ახალ ფორმებს. დღეისათვის გლობალიზაციის დიდი ბენეფიციარებია: მედია-იმპერიები, ფედერალური და ადგილობრივი ელექტრონული მმართველობა, ინტერნეტ-ორგანიზაციები და ინფორმაციული საზოგადოება, არასამთავრობო ორგანიზაციები, რელიგიური ჯგუფები, და სხვა ინსტიტუტები რომელთაც აქვთ გავრცელების ფართო პოტენციალი.

გლობალიზაცია ითვალისწინებს საკომუნიკაციო სისტემის განვითარებას და გლობალური სივრცის გამოყენებას ინფორმაციის გადაცემისათვის, გლობალური ინფორმაციული სისტემის სწრაფ ზრდას, კაცობრიობის ცხოველმოქმედი პროცესების კომპიუტერიზაციას, ბიზნესისა და ფინანსების მარ-თვისათვის გლობალური სისტემის შექმნას, საწარმოო პროცესების მართვას ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ბაზაზე და სხვა. ნაწილობრივ გლობალიზაციის პროცესის შედეგია „დემოკრატიული მართვა“, რომლის კონცეფცია მოიცავს ეფექტიანი მომსახურების

მართვის საჯარო სექტორს, განვითარებულ გარემოს, ადამიანის უფლებების დაცვას, ფუნდამენტურ თავისუფლებას და სხვა. თავის მხრივ სახელმწიფოს მმართველობა განვითარების ყველა სტადიაზე გლობალიზაციის გამოწვევების წინაშეა. ინტერნეტმა მოიცვა გლობალური სოციუმის კომუნიკაციური გარემო და დაადგინა ახალი პრინციპები. ინტერნეტის ფასეულობა პროპორციულად ზრდის გლობალიზაციის სარგებელს. თუ მთავრობა განვითარების ყველა ეტაპზე გლობალიზაციის პრობლემების გამო „ახდენს სახელმწიფო მართვისა და საჯარო ადმინისტრაციის სრულყოფას“, ელექტრონული მთავრობა ხელს უწყობს გლობალიზაციის პრობლემების გადაჭრას. რადგან ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკურ სტრუქტურის ჩამოყალიბება იწვევს. ახალი პოლიტიკისა და კანონმდებლობის შექმნას, დემოკრატიის ზრდას, მეტი მოქალაქის ჩართვას მმართველობით პროცესებში, უზრუნველყოფს ორგანიზაციების რესტრუქტურისა და ნაციონალური და ადგილობრივი ელექტრონული მთავრობის მზადყოფნას. თუმცა გლობალიზაციის გამოწვევების გამო ელექტრონული სახელმწიფო სექტორს მდგრადი განვითარებისათვის ისეთივე უწყვეტი განვითარების გამოწვევის მიღება სჭირდება, როგორც ამას ბიზნესსექტორი აკეთებს. გლობალიზაცია ამაღლებს ნაციონალური პოლიტიკის მოთხოვნებს ელექტრონული მთავრობის დანერგვის მიმართულებით, ამასთანავე ამცირებს, როგორც ცალკეული ქვეყნის იზოლაციას, ისე ტრადიციული მთავრობის შესაძლებლობებს. გლობალიზაციის გამოწვევებისა და შეუქცევადი საინფორმაციო ტექნოლოგიების განვითარების ფონზე მთავრობა საჭიროებს თავისი როლის ტრანსფორმაციას ელექტრონული მთავრობის ფორმატში.

ელექტრონულ მთავრობას ტრადიციულ მთავრობასთან შედარებით ადვილად და ეფექტიანად შეუძლია დაძლიოს გლობალიზაციის ნეგატიური ტენდენციები, აამაღლოს მოქალაქეების პოლიტიკური ჩართვის დონე, და გაამარტივოს მოქალაქესა და მთავრობას შორის პირდაპირი კონტაქტი. პოტენციურად ინტერნეტ-მოქალაქე თვითონ შეიძლება იყოს საკუთარი შიდა ვირტუალური სამყაროს შემოქმედი. მსოფლიო გლობალიზაციის ეპოქაში საერთაშორისო საზოგადოება განსაკუთრებით სერიოზულად უდგება სამთავრობო უწყებებსა და მეორეს მხრივ მოქალაქეებსა და ბიზნეს ორგანიზაციებს შორის მაქსიმალურად ეფექტიანი თანამშრომლობის უზრუნველყოფას.

მსოფლიოში მთავრობის წინაშე დგას გრანდიოზული ამოცანა: მოქალაქეებს სურს მიიღოს მაღალი ხარისხის მომსახურება და ეფექტიანი საგადასახადო გარემოს მომსახურება, რაც ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის ხერხემალია.

გლობალიზაციის თანამედროვე პროცესები პლანეტარული მასშტაბით განიხილება როგორც მუდმივად მზარდი კავშირ-ურთიერთობა და ურთიერთ-დამოკიდებულება სამეურნეო და საზოგადოებრივი ცხოვრების ყველა ასპექტში, ასეთ პლანეტარულ მასშტაბის პროცესებს ხელს უწყობს ინფორმაციული ტექნოლოგიების რევოლუცია და ციფროვიზაცია.

მსოფლიოში

კრიზისული სიტუაციის პირობებში ეკონომიკური, სოციალური და პოლიტიკური გარდაქმნის შედეგად, გლობალიზაციის განვითარების პროცესმა დაიწყო პირდაპირი და არაპირდაპირი ურთიერთქმედება ელექტრონული მთავრობის განვითარებასთან. სხვადასხვა ქვეყანაში ეს პროცესი მიედინება სხვადასხვაგვარად, ზოგან ეს ხდება ძალიან მტკივნეულად, პირდაპირ ახდენს გავლენას ეკონომიკურ და პოლიტიკურ ურთიერთობებზე.

გლობალიზაციის გამო წინა პლანზე

გამოდის ისეთი საკითხები როგორცაა: ინფორმაციული აგრესია, ინფორმაციული ოკუპაცია, ინფორმაციული გენოციდი, გლობალური და ლოკალური ინტერესთა თავსებადობა. ამ გამოწვევების პასუხები ჯერ კიდევ ნათელი არ არის. ნობელიანტმა ეკონომისტმა ჯოზეფ სტიგლიცმა აღნიშნა, რომ „საერთაშორისო ბიუროკრატები - მსოფლიო ეკონომიკის სიმბოლოები - მთელ მსოფლიოში კრიტიკის ობიექტებად არიან ქცეული“ და დასვა კითხვა: „რატომ იქცა გლობალიზაცია - ძალა, რომელმაც ამდენი სიკეთე მოიტანა - ასეთ პრობლემად“? მანვე აღნიშნა, რომ გლობალური პოლიტიკისგან მომდინარე გამოწვევები მძიმე შედეგებისაა მხოლოდ გარდამავალი და განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებისათვის. გლობალიზაციის მზარდ ტალღას წარმოადგენს, როგორც სხვადასხვა სახელმწიფოს, ასევე სამთავრობო უწყებებს შორის ურთიერთობებისა და საბაზო ფასეულობების ცვლილება, რომლის შემადგენელია ინფორმაციული ტექნოლოგიების, კერძოდ ინტერნეტის გამოყენება ამ პროცესში. გლობალური ინფორმაციული სივრცის ფორმირებაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული მიმართულებები და ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სახეები. გლობალიზაციის გამო გლობალური მასშტაბით ფორმირდება ინტეგრირებული სოციოკულტურული და

ინტერნეტ-კულტურული წყობილება. მის პირობებში ინტერნეტ-კულტურის ფუნქციონირება წარმოადგენს საკმაოდ რთულ და წინააღმდეგობრივ პროცესს, სადაც ერთდროულად წარმოებს აზროვნებისა და ენის გამდიდრება და გაერთიანება, გლობალურ დონეზე ნაციონალური და რეგიონული შემოქმედებითი ფასეულობითა და ტრადიციებით ფორმირდება ადამიანური კულტურული ფასეულობები და შეხედულებები. გლობალიზაციის პირობებში ძლიერდება საგარეო ეკონომიკური და საგარეო პოლიტიკური ფაქტორების მოდიფიკაცია და ტრანსფორმაცია, სამრეწველოწარმოებიდან სამეცნიერო-კვლევითი და ინოვაციურ წარმოებაზე გადასვლა, საზოგადოებრივი აზროვნებისა და ქვეყნის მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობის როლი, სახელმწიფო მართვის ავტომატიზაცია (ელექტრონული მართვა, ელექტრონული მთავრობა) და სხვა ([http://www. Cyberpolitics. ru/content/view/395/34/](http://www.Cyberpolitics.ru/content/view/395/34/)). ელექტრონული მთავრობის დიფუზიის შედეგები წარმოადგენს გლობალიზაციის პროცესების, დემოკრატიის, მოქალაქესა და ბიზნესზე ორიენტირებული, ეფექტიანი, გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებული მთავრობის, ქსელურ ეკონომიკასთან კავშირში მზარდი საერთაშორისო კონკურენციის ინდიკატორს. გლობალიზაციის ტენდენციებიდან გამომდინარე, საქართველოს ელექტრონული მთავრობას სჭირდება კერძო და სამოქალაქო საზოგადოებასთან კოორდინირებით ღონისძიებების გატარება, ევროპულ ელექტრონული მთავრობის სივრცეში ინტეგრირება, ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება, მკაფიოდ გაწერილი სტრატეგიულ გეგმა, სადაც წარმოჩენილი იქნება ისეთი საკითხები (მოკლევადიან პერიოდში საშუალოდ 3-5 წელი), როგორცაა: მოსახლეობის 50%-ის ინტერნეტიზაცია და კომპიუტერიზაცია; დისტანციური სამუშაო ადგილების რაოდენობის გაორმაგება; ინფორმაციული ტექნოლოგიების (IT) სპეციალისტების მოზიდვა/ განათლების სრულყოფა; ახალი ინფორმაციულ-ნაციონალური პოლიტიკის გატარება; ახალი კორპორაციული და ინტერნეტ-საზოგადოების სოციალური პასუხისმგებლობისა და ეთიკური ქცევის სტანდარტების შემუშავება; ტექნოლოგიური მიღწევებისა და თანამშრომლობის ახალი ფორმების ინიცირება; ელექტრონული კომერციის ათვისებისათვის რესტრუქტურისების პოლიტიკის მომზადება, რომლითაც კომპანიები ტრანსფორმირებულნი იქნებიან ინტერნეტ-ეკონომიკაში; აქტიური სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხარისხის

რეგულირება და მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, სამართლებრივი ბაზის ცვლილება, IT ტრენინგებისა და ინოვაციების სტიმულირება, ელექტრონული მთავრობის მოსმახურებისა და ციფრული ეკონომიკის განვითარების ხელშეწყობა (აბულაძე 2013, 77-79).

გლობალიზაციის ციფროვიზაციის პირობებში ინტერნეტ-გარემოს ფორმირება, მოსახლეობის განათლება, ინფრასტრუქტურასთან მისაწვდომობა, კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ტემპების ზრდა, რაც ელექტრონული მთავრობის წარმატების მთავარი ინდიკატორია; ნაციონალურ პოლიტიკაზე გლობალიზაციის ზეგავლენის პრევენციისათვის საჭიროა კომპლექსური და თანამიმდევრული რეზოლუციები, ასევე ელ-გარემოს წინაშე მდგარი მნიშვნელოვანი საკითხების გადაჭრისათვის საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ორგანოები უნდა ჩაერთოს გლობალური ქსელის საკანონმდებლო ორგანოებთან თანამშრომლობაში.

მსოფლიო ქვეყნებში ელ-მთავრობის განვითარების შესწავლის პროცესში შეიძლება აღნიშნოთ იაპონური უნივერსიტეტის (Waseda University) მიერ ქვეყნის ელექტრონული მზადყოფნის შესწავლისა და შეფასების საკითხები, როგორცაა: ქსელური მზადყოფნა, ფუნქციონირების, ინტერფეისის აუცილებელი დანართები, მენეჯმენტის ოპტიმიზაცია, მთავარი პორტალის მდგომარეობა, ინფორმაციული ტექნოლოგიის (IT) დირექტორები და ელექტრონული მთავრობის პრომოუშენი. კვლევისას, თითოეულ ქვეყანაში 6 სექტორი შეფასდა 26 ინდიკატორით (1-დან 5 ქულამდე). თითოეული სექტორი შემოწმებული იქნა მისი საიმედოობით და გაზომილი იქნა რაოდენობრივად და ხარისხობრივად.

Waseda Universit-ის მიერ წარმოდგენილ კვლევით თუ 2008 წელს მსოფლიოში ელექტრონული მთავრობის განვითარებით ლიდერობდა აშშ-ი, ხოლო მეორე და მესამე ადგილებს ინაწილებდა სინგაპური და კანადა, მეოთხე - ადგილს კორეა, ხუთეულს კი აბოლოვებდა იაპონია, ათეულში შედიოდა ტაივანი, ხოლო ოცეულს აბოლოვებდა ტაილანდი. 2009 წელს ეს რეიტინგი შეიცვალა და ელექტრონული მთავრობის მსოფლიო რეიტინგში ლიდერი გახდა სინგაპური, ხოლო აშშ-მა და შვედეთმა დაიკავა მეორე და მესამე ადგილები, მეოთხე ადგილზე გადმოინაცვლა დიდი ბრიტანეთმა, ხუთეულში კვლავ შევიდა იაპონია, ათეულში გერმანია, ხოლო ოცეულში შევიდა მექსიკა.

ქვეყნებში ქსელური მზადყოფნის ინდექსის

(The Networked Readiness) შეფასების მიზნით შეიძლება გამოვიყოს WEF-ის (World Economic Forum) ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების შეფასების მაჩვენებლები. ქსელური მზადყოფნის ინდექსი - რთული მაჩვენებელია, რომელიც დაფუძნებულია მრავალ ფაქტორზე. მათ შორის შეიძლება გამოვიყოს (აბულაძე 2013, 176): ხელშემწყობი გარემო (საბაზრო, პოლიტიკური და ინფრასტრუქტურული) ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარებისთვის: არის თუ არა სახელმწიფოში ჯანსაღი კონკურენცია, ინოვაციური პოტენციალი, ახალი პროექტების დაფინანსების შესაძლებლობები; ხალხის მზადყოფნა, ბიზნესისა და მთავრობის მიერ ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებაზე. ეს გულისხმობს ინტერნეტ-ქსელის ხელმისაწვდომობას სკოლებში, მობილური კავშირის ღირებულება და სხვა; საჯარო პოზიცია საინფორმაციო ტექნოლოგიებისადმი, ბიზნესისათვის საინფორმაციო ტექნოლოგიებისადმი ხელმისაწვდომობა, კვლევებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების IT განვითარების სფეროს დანახარჯები; საინფორმაციო ტექნოლოგიების ათვისება სახელმწიფო, ინდუსტრიულ და კერძო ორგანიზაციების დონეზე. აქ მხედველობაში მიიღება პერსონალური კომპიუტერების რაოდენობა, ინტერნეტ-მომხმარებლები, მობილური კავშირის აბონენტები, სამთავრობო ორგანიზაციების მოქმედი ინტერნეტ-რესურსების ხელმისაწვდომობა, აგრეთვე ქვეყანა რა რაოდენობის საინფორმაციო ტექნოლოგიებს აწარმოებს და მოიხმარს.

ITU-ს (International Telecommunication Union) კვლევის ანგარიშზე დაყრდნობით Washington ProFile-მა ([www.washprofile.org](http://www.washprofile.org)), ქვეყნებში ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების დონის შესწავლა განახორციელა შემდეგი კრიტერიუმებით: ინფრასტრუქტურის დონე (სატელეფონო ხაზებისა და მობილური კავშირის მომხმარებელთა რაოდენობა); მოსახლეობის მიერ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხელმისაწვდომობა; მოსახლეობის განათლება; წარმოდგენილი მომსახურების ხარისხი; ინტერნეტის გავრცელება.

The Economist Intelligence Unit - ის მიერ მსოფლიოში ციფრული ტექნოლოგიების ტენდენციების შესწავლას ახდენს ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ათვისების, სოციალური და ეკონომიკური სარგებლობის, ეკონომიკურ და სოციალურ პროგრესზე Iქთ ის მზარდი ზეგავლენის ჩვენების მიზნით. The Economist Intelligence Unit ყოველწლიურად 70 ქვეყნის

განხილვით ციფრული ეკონომიკას აფასებს საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის ხარისხის, მომხმარებლების, ბიზნესისა და მთავრობის მიერ საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებთან (ICT) გამოყენების სარგებლის მიხედვით, რაც მთავრობებს ტექნოლოგიური ინიციატივების გაზომვის შესაძლებლობას აძლევს და წარმოადგენს ბიზნესისთვის ინვესტირების ხელსაყრელობის ჩვენების ბარომეტრს. ქვეყნები ფასდება სოციალური, პოლიტიკური და ეკონომიკური ცხოვრების შეფასების 100 რაოდენობრივი და ხარისხობრივი კრიტერიუმით, რომელიც ორგანიზებულია 6 კატეგორიაში: დაკავშირებადობა და ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურა, ბიზნეს გარემო, სოციალური და კულტურული გარემო, სამართლებრივი გარემო, მთავრობის პოლიტიკა და ხედვა, მომხმარებელი და ბიზნეს ათვისება. მოცემულ რეიტინგში პირველ ადგილზეა შვედეთი, მეორე და მესამე ადგილს ინაწილებს დანია და შეერთებული შტატები. ოცეულს აბოლოებს საფრანგეთი. ამ რეიტინგში ესპანეთი და ესტონეთი იკავებს 24-ე და 25-ე ადგილს, იტალია 27-ე ადგილს, რუსეთი - 59 ადგილს, რეიტინგს აბოლოებს აზერბაიჯანი (Digital economy rankings, 2010).

საქართველოს ევროკავშირში ორიენტირებამ, ევროატლანტიკურმა სწრაფვამ და ნატოში ინტეგრაციამ, ლიბერალურ-დემოკრატიულ ღირებულებების ხელშეწყობამ, სატელეკომუნიკაციო სივრცეში განვითარებულმა ტენდენციებმა, არსებულმა სისტემა წარმომქმნელმა ინფრასტრუქტურამ, სახელმწიფო და სამოქალაქო საზოგადოების წიგნიერებამ, ინფორმაციულმა კულტურამ და ჩვევებმა ხელი შეუწყო ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის სისტემის ფორმირებას, პროცესების დანერგვისა და იმპლემენტაციის ხელშეწყობი გარემოს ფორმირებას.

საქართველოში

ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული მართვის გარემოს, საინფორმაციო და ტექნოლოგიური სფეროს, ინფორმაციული სისტემების, ინფორმაციული მომსახურებისა და უსაფრთხოების სფეროს მარეგულირებელი, მომწესრიგებელი და ხელშეწყობი საკანონმდებლო ბაზა მოიცავს: კანონი „სიტყვისა და გამოხატვის თავისუფლების შესახებ“ (2004.24.06), კანონი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ (2005.06.02), საქართველოს მთავრობის დადგენილება „ელექტრონული მმართველობის განვითარების ხელშეწყობი სამთავრობო კომისიის შექმნის შესახებ“ (17.12.2007), კანონი „ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის

შესახებ“ (2008.03.14), კანონი „საინფორმაციო ტექნოლოგიური ზონის შესახებ“ (2010.12.15), კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“ (2011.05.05), კანონი „პერსონალური მონაცემთა დაცვის შესახებ“ (2011.12.28), კანონი „ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ“ (2012.06.05). 1997-2005 წწ-ში საქართველოს მმართველობის განვითარების მხარდაჭერის მიზნით, გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP Georgia) საქართველოს წარმომადგენლობის ეროვნული კონსულტანტთა ჯგუფის (UNDP CO in Georgia - NCTeam) მიერ შეიქმნა და დაინერგა უწყებრივი კორპორაციული მართვის საინ-ფორმაციო სისტემის (INMIS) სხვადასხვა ქვესისტემა და მოდული, რომლითაც საკანონმდებლო და აღმასრულებელმა ხელისუფლებამ განახორციელა უწყებრივი ბიზნეს-პროცესების, საჭიროებების, მოთხოვნების მართვა და ორგანიზაცია. (აბულაძე, 2013, 198) 2012

წელს საქართველოში ევროკავშირის მიერ გაშვებული იქნა 1.2 მლნ-ს EUR ბიუჯეტისანი „ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მთავრობის დანერგვის“ პროექტი (6 სასოფლო საზოგადოებისა და 6 საქალაქო მუნიციპალიტეტისთვის), რომლითაც უნდა ამალდეს სახელმწიფო მომსახურების ხარისხი, გამარტივდეს მოქალაქეების წდომა ადგილობრივი თვითმართველობის ორგანოების ინფორმაციასთან. 2 წლის განმავლობაში პროექტი ფოკუსირებული იქნება სოფლისა და მუნიციპალიტეტის საკომუნიკაციო არხების გაუმჯობესებაზე, ელექტრონული სახით სახელმწიფო მომსახურებასთან წვდომისა და საქმიანი კავშირების ოპტიმიზებაზე (დასახლებული პუნქტის, მუნიციპალური ცენტრისა და ცენტრალურ ადმინისტრაციას შორის).

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გარემოს შეფასებისას შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ ქვეყანაში სახელმწიფო უწყებების 96% ფლობს ვებ-გვერდებს, ხოლო უწყებების 14% -არ ფლობს (განსაკუთრებით რეგიონებში). საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ბაზარი და სამთავრობო პროგრამაში ტელეკომუნიკაციების განვითარების ძირითადი პრიორიტეტები უნდა მოიცავდეს შემდეგ მიმართულებებს: ინტეგრირებული მომსახურების ერთიანი ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ქსელის შექმნა; დედაქალაქის გარდა, რეგიონების ტელეფონიზაცია და ციფრულ სისტემაზე გადასვლა - სატელეფონო სიმკვრივეების მკვეთრი ზრდა (სამიზნე მაჩვენებელი 30-40), ქალაქსა და სოფელს შორის უთანასწორობის შემცირება, საქართველოს სხვადასხვა რეგიონებში ელექტრონული საკომუნიკაციო სისტემების

თანაბარი განვითარება; მოსახლეობის 100%-ის მოცვა საზოგადოებრივი მაუწყებლობის სატელევიზიო და რადიო პროგრამები; ციფრულ ტელე-რადიო-მაუწყებლობაზე გადასვლა; მოსახლეობის კომპიუტერიზაციის დონისა და ინტერნეტის მომხმარებელთა სიმკვრივის მკვეთრად ზრდა; მობილური რადიო-სატელეფონო ქსელების უახლესი ტექნოლოგიების ბაზაზე განვითარება; საქართველოს გარე სამყაროსთან დამაკავშირებელი სატელეკომუნიკაციო სისტემების სამომავლო განვითარება (სატრანზიტო საინფორმაციო ტელე-საკომუნიკაციო ეროვნული ქსელების განვითარებასა და მეზობელ ქვეყნებთან მჭიდრო თანამშრომლობის საფუძველზე ახალი სისტემების შექმნის ხელშეწყობა და სტიმულირება). თანამედროვე საინფორმაციო საზოგადოების შექმნა, რაც ითვალისწინებს ელექტრონული მმართველობის დანერგვა, სახელმწიფო უწყებათა გადაწყვეტილებათა და საკანონმდებლო სივრცის საჯაროობის უზრუნველყოფა.

## **თავი III: კვლევა**

### ***3.1. კვლევის მეთოდოლოგია***

ნაშრომის კვლევის მიზანია ელექტრონული მმართველობის დანერგვა-განვითარების, არსებული პერსპექტივებისა და გამოწვევების ანალიზი. არსებული პრობლემების დადგენა და მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა (კითხვარი იხილეთ დანართი 1). მოქალაქის ძალაუფლებით აღჭურვის ერთ-ერთი უმთავრესი

საფუძველი ინფორმაციის ფლობაა. შესაძლებელია გამოვავლინოთ აღნიშნული ინფორმაციის გავრცელების რამდენიმე წყარო: პირველი - სახელმწიფო ორგანოები, რომლებიც გამჭვირვალობის პრინციპის გათვალისწინებით, ვალდებული არიან გაასაჯაროონ მონაცემები, მეორე - მეორადი მონაცემები, რომელიც წარმოადგენს ვინმეს ინტერპრეტაციას და მესამე - პირველადი მონაცემები, რომლის მოძიების პროცესში, თავად მოქალაქეა ჩაბმული. სწორედ ამ უკანასკნელთან არის დაკავშირებული საჯარო ინფორმაციის მოძიების პროცესი

ნაშრომში გამოყენებულ იქნა კვლევის როგორც თეორიული, ასევე ემპირიული მეთოდები. თეორიული კვლევებისთვის მოხდა ლიტერატურისა და საერთაშორისო პრაქტიკის მიმოხილვა, მეორადი ინფორმაციის დამუშავება და ანალიზი. კვლევისათვის მნიშვნელოვანი ლიტერატურის განხილვისა და განალიზების შემდეგ განხორციელდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევა, ემპირიული მონაცემების შეგროვება - დამუშავება.

დოკუმენტების ანალიზის მეთოდი გამოყენებულ იქნა როგორც დამოუკიდებელი მეთოდი, რომლის საშუალებითაც შეგროვდა საკვლევ საკითხზე მნიშვნელოვანი ინფორმაცია. დოკუმენტების შეგროვებისთვის გამოყენებულ იქნა ინტერნეტ ძებნა და ხელით ძებნა.

მიზნის მისაღწევად საჭირო იყო შემდეგი ამოცანების გადაჭრა:

1. გამოკითხული რესპონდენტების დემოგრაფიული სეგმენტაცია (სქესი, ასაკი, ქვეყანა),
2. მომსახურების ობიექტის ცნობადობის შესახებ ინფორმაციის წყაროს განსაზღვრა,
3. მომსახურების ხარისხის მიმართ კმაყოფილების დონის განსაზღვრა სხვადასხვა ფაქტორების მიხედვით.

რაც შეეხება კვლევის კონკრეტულ მეთოდებს, შეიძლება ითქვას, რომ ძირითადად გამოყენებულია ინტერვიუს მეთოდი.

მონაცემების შეგროვების შემდეგ მოხდა დოკუმენტების შეფასება. კონკრეტულად, შეფასდა მონაცემთა სიზუსტე და მათი ღირებულება. შეგროვებული დოკუმენტების შეფასებისა და ვალიდურობის დადგენის შემდეგ, განხორციელდა მათი შედარება, კომპონენტებად დაშლა და დასკვნების გამოტანა.

**რაოდენობრივი კვლევა.** პროექტის ფარგლებში რაოდენობრივი გამოკითხვა განხორციელდა 2019 წლის მაისის თვეში. კვლევა განხორციელდა თბილისის მასშტაბით. შერჩევის ზომა მოიცავს 150-200 რესპონდენტს. ასაკობრივი ზღვარი 18-65+ წელი.

*კითხვარის შემუშავება (იხ. დანართი N1) და პილოტური კვლევა .* მოსამზადებელი სამუშაოების (2019 წლის მარტი-აპრილი) ფარგლებში მოხდა რაოდენობრივი კვლევისთვის შემუშავება კითხვარი, რომელშიც შევიდა დაახლოებით, 20 კითხვა და შემდეგი ბლოკები: ასაკი, დასაქმების სტატუსი, ელექტრონული სერვისებით მომსახურების შეფასება, მოსახლეობის კმაყოფილების კვლევა

**თვისებრივი კვლევა.** პროექტის ფარგლებში თვისებრივი კვლევა ელექტრონული მომსახურების სისტემაში არსებული გამოწვევების გამოსავლენად. თვისებრივ კვლევაში მონაწილეობა მიიღეს თბილისი 50-მა მოქალაქემ. კითხვარი მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორც არის ელექტრონული მომსახურების მიღებასთან არსებული პრობლემები, ასევე განხორციელდა ელექტრონული მმართველობის სისტემის ძლიერი და სუსტი მხარეების შეფასება.

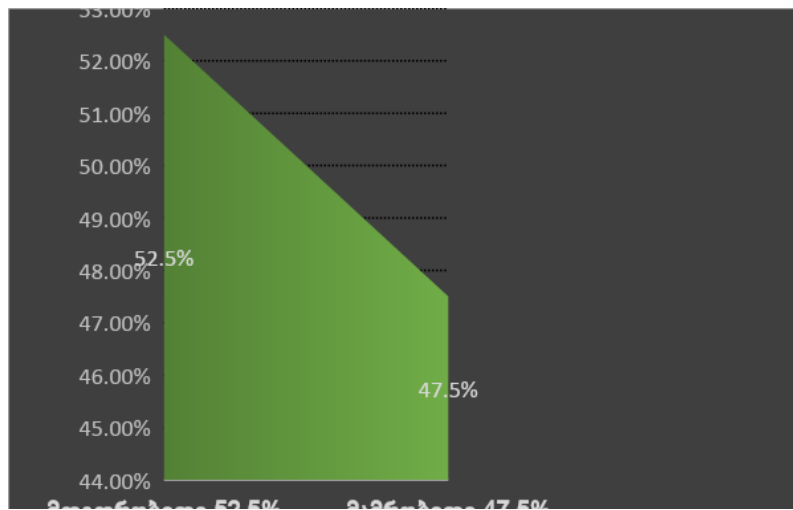
მეორე ეტაპზე დაიგეგმა ჩაღრმავებული ინტერვიუები სამიზნე ბაზრის წევრებთან (სულ 50 ჩაღრმავებული ინტერვიუ) რესპონდენტები ინტერვიუში ისაუბრებენ ისეთ თემებზე, როგორც არის ელექტრონული მმართველობა, ელექტრონული მომსახურება, სამსახურების გამოწვევები და შესაბამისობა დროის უქონლობის პირობებში. სავლეს სამუშაოს დასრულების შემდეგ, მომზადდა ჩაწერილი ფოკუს ჯგუფებისა და სიღრმისეული ინტერვიუების ტრანსკრიპტები, და განხორციელდა მიღებული ინფორმაციის კატეგორიებად დაყოფა და ანალიზი ძირითადი თემატური საკითხების მიხედვით.

### *3.2. შედეგები*

*სოციალურ - დემოგრაფიული მახასიათებლების კვლევა*

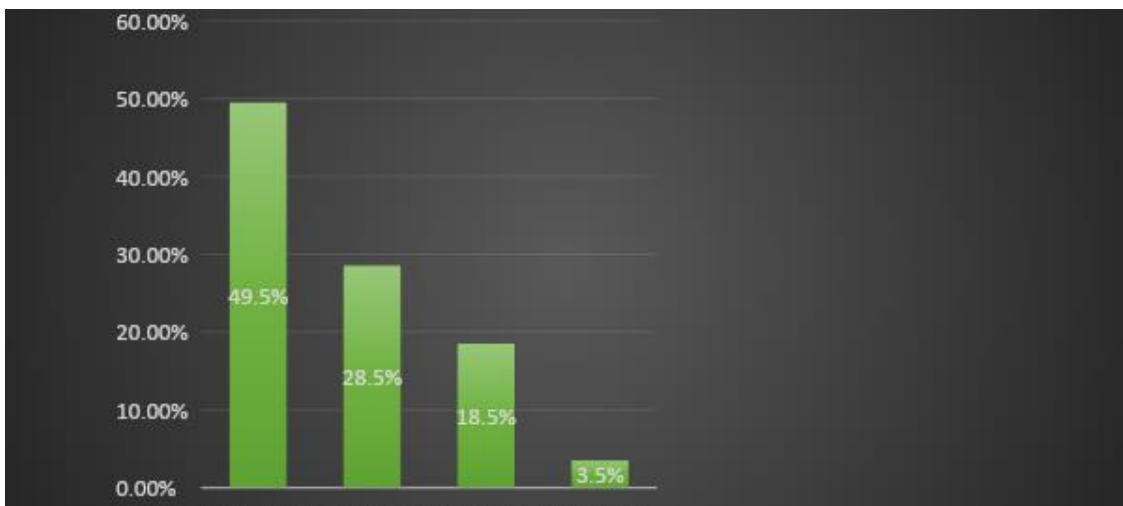
დიაგრამა 3.1.

რესპონდენტთა განაწილება სქესის მიხედვით



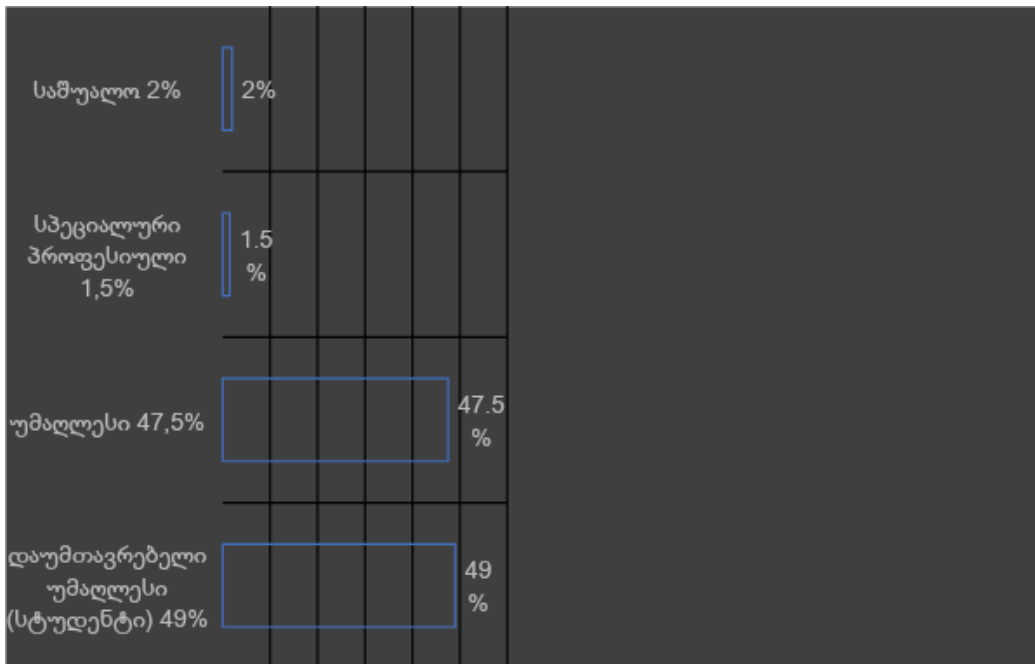
დიაგრამა 3.2.

რესპონდენტთა განაწილება ასაკის მიხედვით



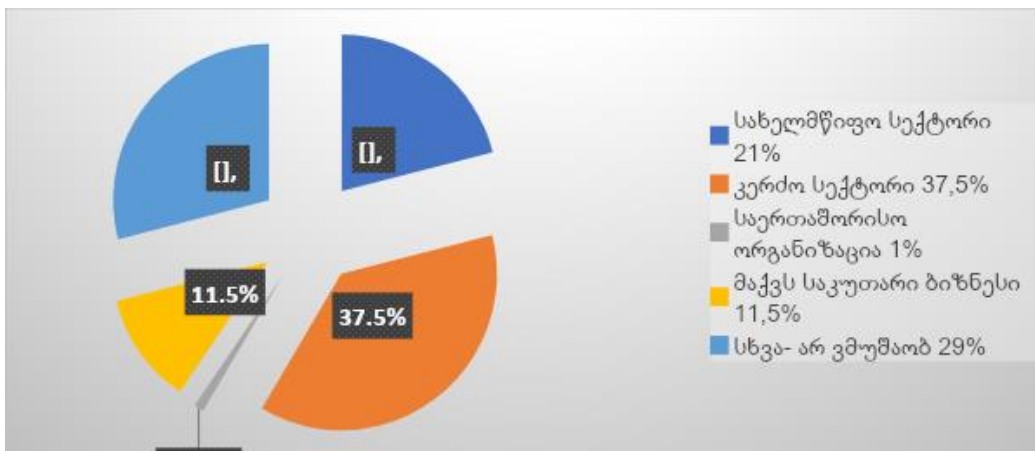
დიაგრამა 3.3.

რესპონდენტთა განაწილება განათლების მიხედვით



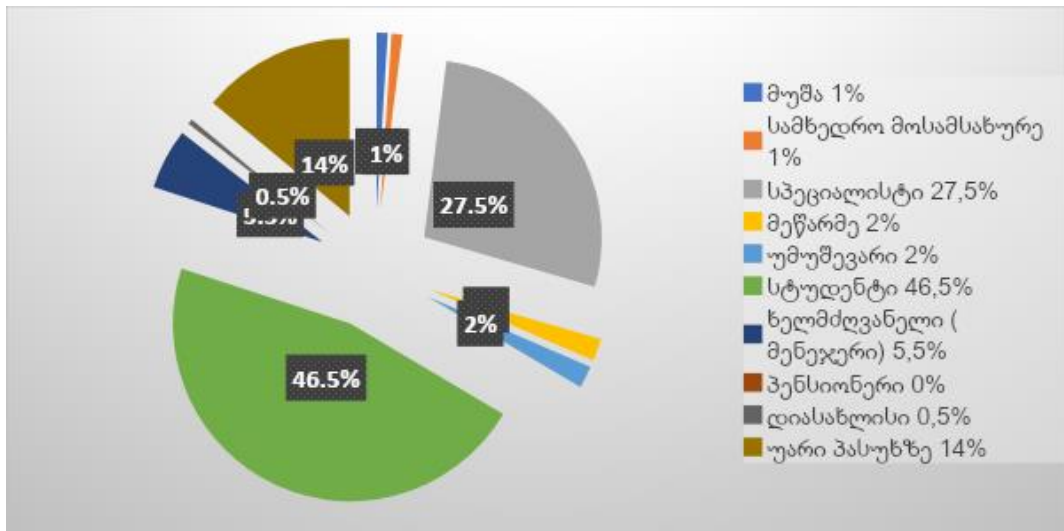
დიაგრამა 3.4.

რესპონდენტთა განაწილება დასაქმების მიხედვით



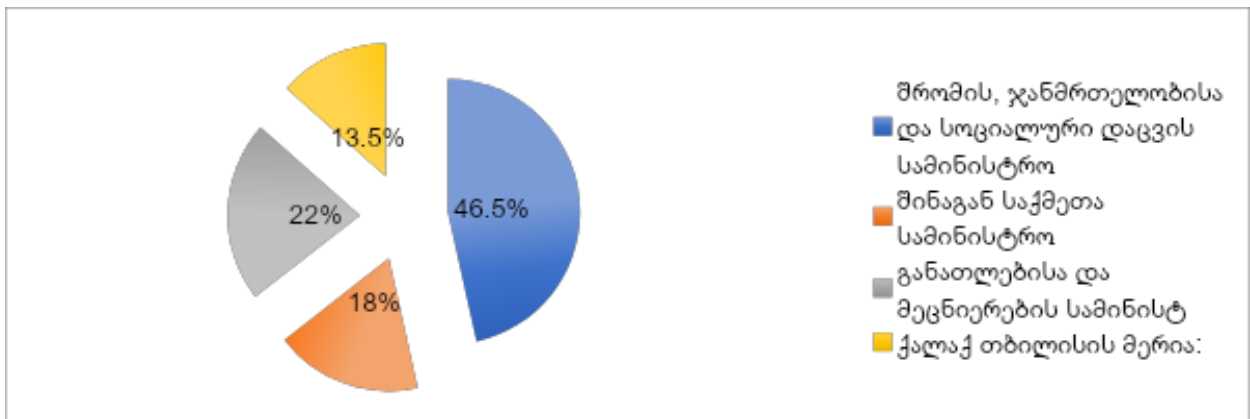
დიაგრამა 3.5.

რესპონდენტთა განაწილება სოციალური კატეგორიის მიხედვით



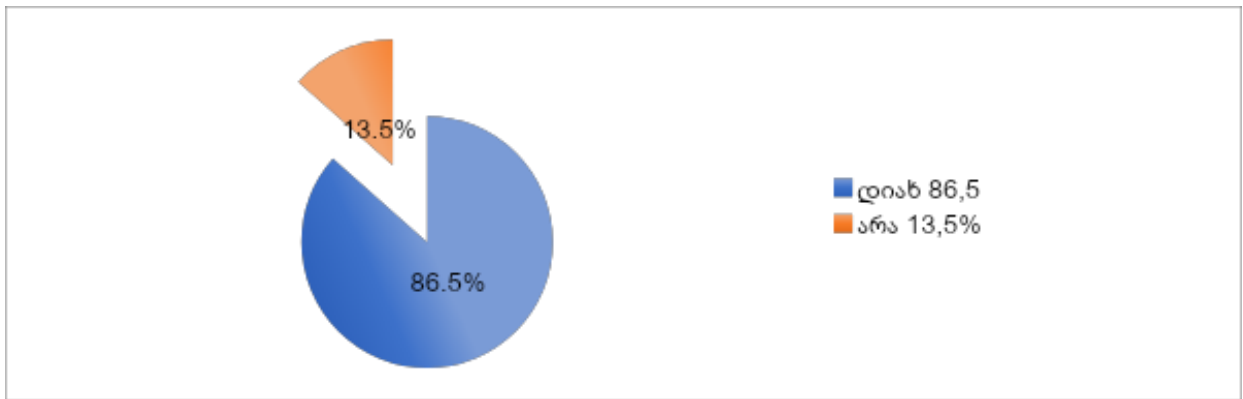
დიაგრამა 3.6.

რა დაწესებულებები არიან ვალდებული გასცენ საჯარო ინფორმაცია?



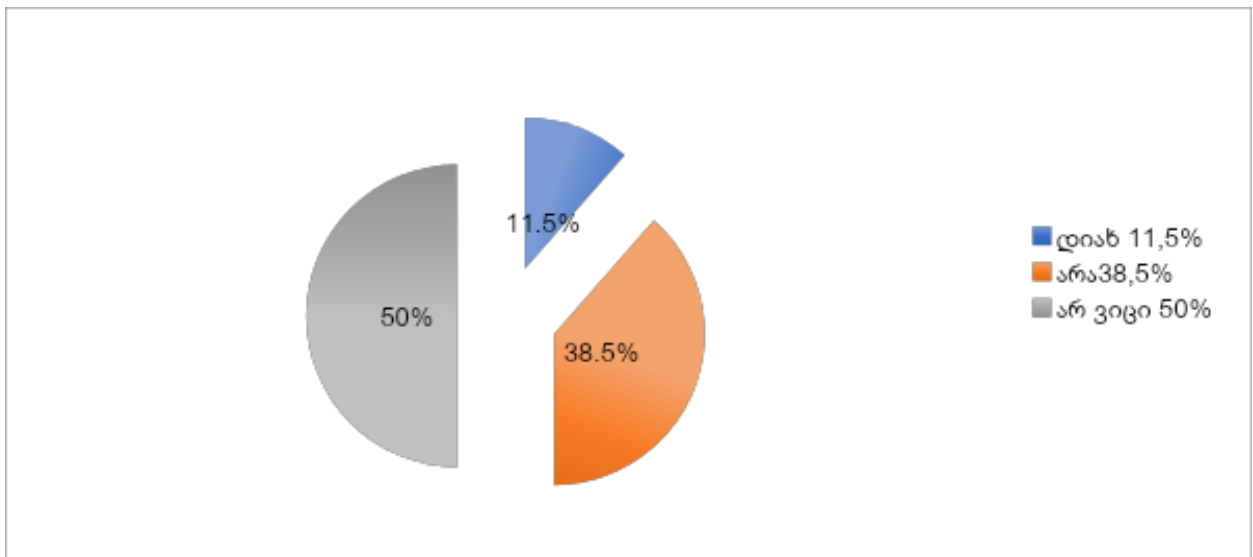
დიაგრამა 3.7.

ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გასარგებლიათ თუ არა ელექტრონული სერვისებით



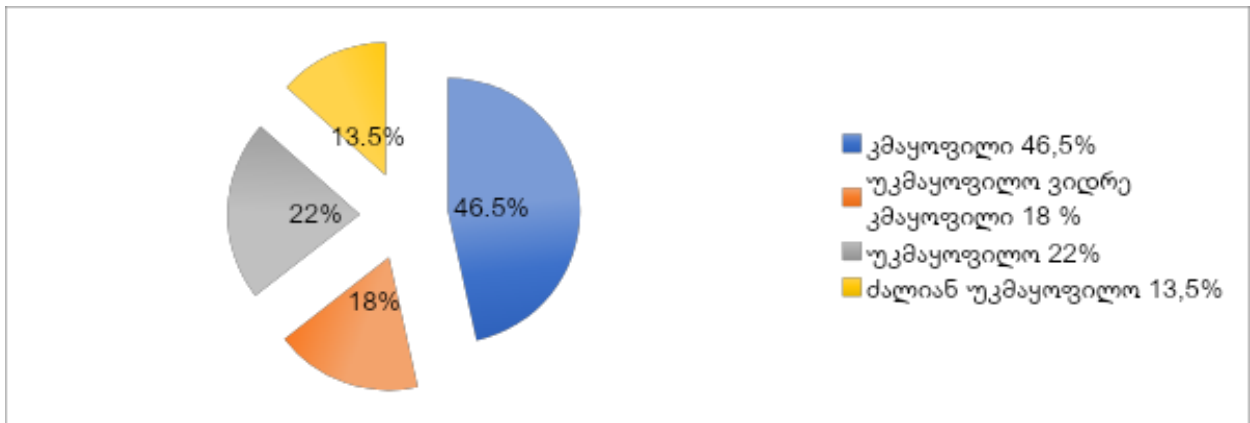
დიაგრამა 3.8.

მიუმართავს ელექტრონული სერვისებით მომსახურებისათვის ოჯახის სხვა წევრებს?



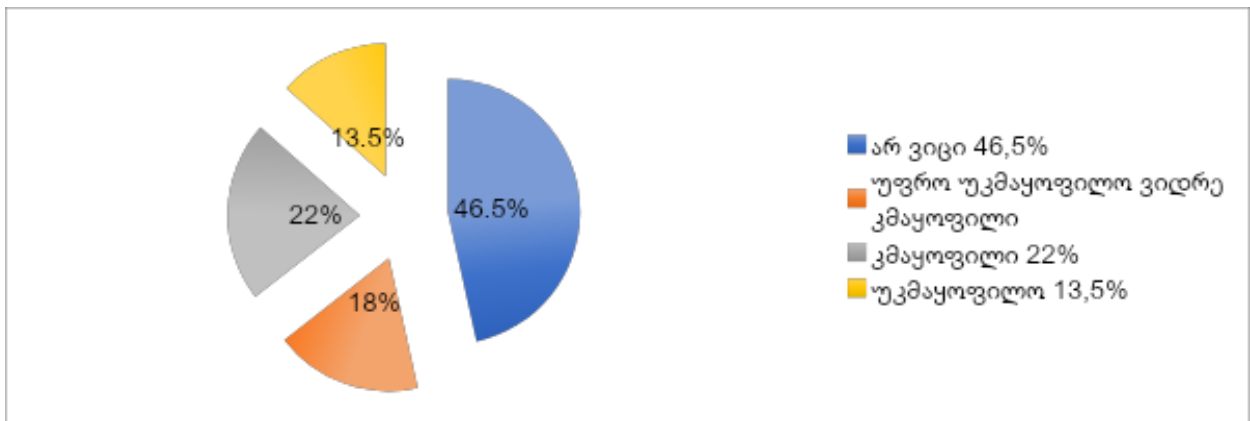
დიაგრამა 3.9.

მომსახურებით კმაყოფილებას



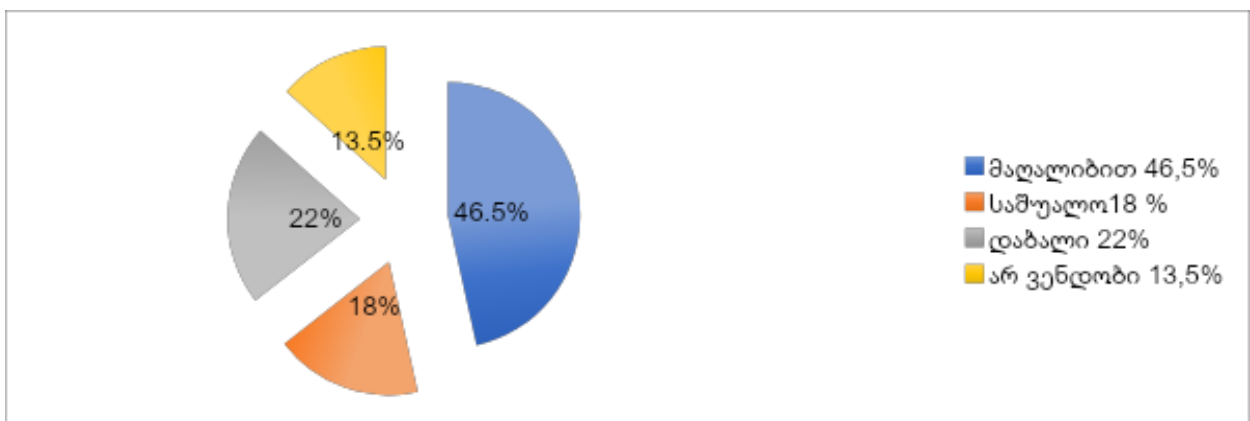
დიაგრამა 3.10.

კმაყოფილება ახლობლების და მეგობრების მხრიდან



დიაგრამა 3.11.

მომსახურებების მიმართ ნდობის მაჩვენებლები



### 3.3. შედეგების ინტერპრეტაცია

გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობა 52,5% მდებარეობითი სქესის წარმომადგენელია, ხოლო 47,5% არის მამრობითი სქესის წარმომადგენელი (იხ. დიაგრამა 3.1)

ასაკობრივ სტრუქტურაში დომინირებენ ახლგაზრდები. გამოკითხულების 49,5% არის 20-24 წლის, 28,5% არის 25-34 წლის, 18,5%- 35-54 წლის, ხოლო 3,5% არის 55 წელზე ზევითა ასაკის (იხ. დიაგრამა 3.2). რესპონდენტების დიდი ნაწილი 49% არის სტუდენტი, 47,5% უმაღლესი განათლებითაა, 1,5%-მა დაამთავრა სპეციალური პროფესიული სასწავლებელი, ხოლო 2%-ს მიღებული აქვს საშუალო განათლება (იხ. დიაგრამა 3.3.). გამოკითხული ადამიანების 37,5% დაქირავებულია კერძო სექტორში, 29% არის უმუშევარი, 21% მუშაობს სახელმწიფო სექტორში, 11,5% აქვს საკუთარი ბიზნესი, ხოლო 1% მუშაობს საერთაშორისო ორგანიზაციაში (იხ. დიაგრამა 3.4.).

სოციალურ კატეგორიაში 46,5% არის სტუდენტი, 27% მიეკუთვნება სპეციალისტს, 14% უარს ამბობს კითხვაზე პასუხის გაცემაზე, 5,5% არის ხელმძღვანელი (მენეჯერი), 2%- უმუშევარი, მეწარმე- 2%, მუშა- 1%, სამხედრო მოსამსახურე -1%, დიასახლისი - 0,5% (იხ. დიაგრამა 3.5.).

#### საზოგადოებასთან

ხელისუფლების კომუნიკაციის დონის ასამაღლებლად რესპონდენტებმა შემდეგი სახის რეკომენდაციები წარმოადგინეს:

- პროცედურების შემოღება და დამკვიდრება, რაც დაადასტურებს მთავრობის ნებას სამოქალაქო საზოგადოება ჩართოს სხვადასხვა სამთავრობო თუ ინიციატივების განხილვაში, სხვა მსგავს აქტივობებში; ამ მიზნით პოლიტიკისა და საკანონმდებლო ბაზის დახვეწა სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის უზრუნველსაყოფად;
- ყველა საჯარო სტრუქტურის მხრიდან ერთგვაროვანი კომუნიკაციის პოლიტიკის წარმართვა, რომლის საშუალებითაც ინფორმაციის გაცვლა უნდა მოხდეს საინფორმაციო ტექნოლოგიების წყაროების საშუალებით;
- გამჭვირვალობის ხელშემწყობი ინფორმაციული ვებ-გვერდების შექმნა, სამინისტროების მიერ და სხვ.;

გამოკითხვაში მონაწილეთა აზრით, სასურველია, რომ გამჭვირვალობას ხელს უწყობდეს ინფორმაციული ვებ-გვერდები, რომელთა საშუალებითაც მოქალაქეებისათვის მარტივი და ხელმისაწვდომი იქნება ნებისმიერ საჭირო ინფორმაცია.

ძირითადი პრობლემებიდან გამოიკვეთა: სრულყოფილი პასუხის მიღების პრობლემა, ანუ საჯარო დაწესებულებისაგან მოთხოვნის პასუხად მიღებული ინფორმაცია, არ წარმოადგენს დასმულ საკითხზე ამომწურავ პასუხს; საჯარო დაწესებულების მიერ ინფორმაციის გაცემაზე უარი, და უპასუხოდ დარჩენილი რესპოდენტები ეს გამოიხატა საჯარო დაწესებულების მიერ უმოქმედობაში, ან ინფორმაციის მოწოდებისგან თავის არიდებაში.

## **დასკვნა და რეკომენდაციები**

საზოგადოების მართვის პროცესში მონაწილეობა მნიშვნელოვნად არის დამოკიდებული საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაზე. ელექტრონული სახით მხოლოდ დოკუმენტების ნაწილი ინახება და ისიც შედარებით მსხვილი ადმინისტრაციული ერთეულების თვითმმართველობის ორგანოებში.

კვლევა ცხადყოფს, რომ საჯარო დაწესებულებების პრაქტიკა არაერთგვაროვანია და საერთო ჯამში, საზოგადოებასთან კომუნიკაციის სტანდარტები დახვეწას მოითხოვს. იმისათვის რომ, ხელი შეეწყოს მოქალაქეების მონაწილეობას ინფორმაციის მიღებაში, სხვადასხვა საკითხის განხილვაში, აუცილებელია ვებ-გვერდების განვითარება, რაც სამთავრობო და საჯარო დაწესებულებების ვებ-რესურსებზე სხვადასხვა სერვისების ხელმისაწვდომობას გულისხმობს.

ინფორმაციის მოპოვების სისწრაფე და ხარისხი აღარ არის დამოკიდებული ამა თუ იმ გადაწყვეტილებასა თუ სურვილზე. მართალია მოქალაქეს შეუძლია, საკუთარი სახლიდან ან სამუშაო ადგილიდან გაუსვლელად, ინტერნეტის მეშვეობით, მოიპოვოს მისთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია. ასევე ელექტრონულ რეჟიმში მიიღოს სხვადასხვა სახის მომსახურება. ინტერნეტით შესაძლებელია საჯარო თუ ადგილობრივი გადაწყვეტილების პროცესში მონაწილეობის მიღება. მიუხედავად ასე სწორად ჩამოყალიბებული ხედვისა, ვებ-გვერდი ინფორმაციულად საკმაოდ მწირია, მაგალითად ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მიღებული დოკუმენტებიდან მხოლოდ დებულებებია თითქმის ხელმისაწვდომი. ვებ-გვერდები არ იძლევა მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის ინტერაქციის საშუალებას (მაგ. ელექტრონულ რეჟიმში გზავნილ შეკითხვებზე, წინადადებებზე, მოსაზრებებზე პასუხების დროულად, ან საერთოდ მიღებას). გარდა ამისა, სამოქალაქო სექტორის საქმიანობის შემაფერხებელი მიზეზების აღმოსაფხვრელად შემდეგი საქმიანობებია რეკომენდირებული:

- გაიზარდოს ქართულ ენაზე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა;
- გაუმჯობესდეს კომუნიკაცია, ინტერნეტ-კავშირის ხარისხი;
- უნდა ჩატარდეს ტრენინგები, დისკუსიები, შეხვედრები.

## ბიბლიოგრაფია

1. აბულაძე, რატი. 2012. ელექტრონული მართვის აქტუალური საკითხები. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, №4, ივლისი-აგვისტო
2. აბულაძე, რატი. 2013. ელექტრონული მთავრობა (ხელისუფლება, ბიზნესი, საზოგადოება, ტექნოლოგია) (სახელმძღვანელო), თბილისი. უნივერსალი
3. აბულაძე, რატი. 2013. ელექტრონული მთავრობის ეკოსისტემა, როგორც ეკონომიკური განვითარების ხელშემწყობი. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“. № 3, (180
4. ბუროუსი, გ., ზ. აბაშიძე, ქ. მუხიგული, ს. დუნდუა, თ. ქარაია. 2017. დემოკრატია და მოქალაქეობა (მეორე გამოცემა) თბილისი. IFES
5. თოდუა, ნუგზარ დარატი აბულაძე. 2008 „საქართველოში კომპიუტერის მომხმარებელთა ბაზრის მარკეტინგული კვლევა“. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, N 5,
6. თოდუა, ნუგზარ დარატი აბულაძე. 2011. საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვის საკვანძო საკითხები. სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ინტერნეტი და საზოგადოება“. ინსო-2011. ქუთაისი. 17-18 ივნისი, წ. გვ.3-8
7. შამოვეი, დავით. 2013. ელექტრონული მმართველობის განვითარების ზოგადი ტენდენციები საქართველოში. სამეცნიერო ჟურნალი „ხელისუფლება და საზოგადოება“ N 3(27)
8. საჯარო სამსახურის ბიურო. განხორციელებული პროექტები <http://www.csb.gov.ge/ge/%E1%83%94%E1%83%9A%E1%83%94%E1%83%A5%E1%83%A2%E1%83%A0%E1%83%9D%E1%83%9C%E1%83%A3%E1%83%9A%E1%83%98-%E1%83%9B%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%9A%E1%83%9D%E1%83%91%E1%83%90> (26.05.2019)
9. ქეთევან როსტიაშვილი. ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები. 21 მაისი 2010 <https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies%20> (5.06.2019)
10. ღია მმართველობა საქართველოს 2014-2015 წწ. სამოქმედო გეგმა <http://www.justice.gov.ge/Multimedia%2FFiles%2FOGPR%2FUSA%2FGov.%20Decree%20557%20-%20FINAL.pdf> (5.06.2019)
11. ღია მმართველობა საქართველოს ფორუმის წევრი არასამთავრობო ორგანიზაციების მიმართვა <http://www.justice.gov.ge/Multimedia%2FFiles%2FOGPR%2F%E1%83%9B%E1%83%98%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%90.pdf> (5.06.2019)

12. ღია მმართველობა საქართველოს 2014-2015 წწ. სამოქმედო გეგმის მოკლე მიმოხილვა <http://www.justice.gov.ge/Multimedia%2FFiles%2FOGFP%2FUSA%2F%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%93%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%A3%E1%83%9A%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%90%E1%83%97%E1%83%90%20%E1%83%A9%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%9D%E1%83%9C%E1%83%90%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%98.pdf> (5.06.2019)
13. ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ადგილობრივ თვითმმართველობებში [https://sda.gov.ge/?page\\_id=5575%20-](https://sda.gov.ge/?page_id=5575%20-) (06/06.2019)
14. ლევან ავალიშვი, ლიელ-მმართველობა და ელ-გამჭვირვალობა - საერთაშორისო ტენდენციები და საქართველო. 1 მარტი 2011 <https://idfi.ge/public/migrated/uploadedFiles/files/Chapter%20I%20geo.pdf> (06.06.2019)
15. Durrant F. 2005. The World Wide Web enhancing e-government in the Caribbean. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council Libraries - A voyage of discovery ~. Oslo, Norway. August 14th - 18th [http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/167-e\\_Durrant.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/167-e_Durrant.pdf) (12.05.2019)
16. Mshvidobadze K. 2015 Georgia cyber barometer report. Tb. Gfsis,
17. Soreide T., 2002. Corruption in public procurement – Causes, consequences and cures, Chr. Michelsen Institute, Report R,
18. United Nations E-Government Survey 2014
19. Krabina, Bernhard, Liu, Po-Wen. A Digital Georgia: e-Georgia strategy and action plan 2014-2018. <http://www.dea.gov.ge/uploads/eGeorgia%20Strategy.pdf> (19.05.2019)
20. Georgia: ICT Environment, Innovation Policies & International Cooperation. European Commission, EU- Eastern Europe and Central Asia. [http://eeca-ict.eu/images/uploads/pdf/EECA\\_counires\\_reports\\_NEW/ICTEnv\\_Inno-policies\\_and Inter-ooop report GEORGIA.pdf](http://eeca-ict.eu/images/uploads/pdf/EECA_counires_reports_NEW/ICTEnv_Inno-policies_and_Inter-ooop_report_GEORGIA.pdf) (12.05.2019)
21. Ерофеев Е. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину ? Журнал: „Connect!/ Мир Связи . <http://www.connect.ru/article.asp?id=5103> (24.04.2019)
22. Ершов, Ю.М. Глобализация и моделирование национальных медиасистем <http://sun.tsu.ru/mminfo/000063105/fil/10/image/10-081.pdf> (22.05.2019)
23. The Economist Intelligence Unit . Digital economy rankings 2010 . Beyond e-readiness. A report from the Economist Intelligence Unit. 2010. [http://graphics.eiu.com/upload/EIU\\_Digital\\_economy\\_rankings\\_2010\\_FINAL\\_WEB.pdf](http://graphics.eiu.com/upload/EIU_Digital_economy_rankings_2010_FINAL_WEB.pdf) (12.05.2019)
24. <http://www.cyberpolitics.ru/content/view/395/34/> (12.05.2019)
25. <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2014/georgia> (12.05.2019)
26. <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov Complete Survey-2014.pdf> (12.05.2019)

