

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის
სახელმწიფო უნივერსიტეტი

ლევან ჯერვალიძე

ელექტრონული მმართველობის განვითარება საქართველოს
სახელმწიფო სტრუქტურებში: ძირითადი ასპექტები და
პრობლემები

პოლიტიკის მეცნიერება

სამაგისტრო ნაშრომი შესრულებულია პოლიტიკის მეცნიერების
მაგისტრის ხარისხის მოსაპოვებლად

სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელი:

ალექსანდრე კუხიანიძე

პროფესორი, პოლიტიკის მეცნიერების დოქტორი

სამაგისტრო ნაშრომის თანახელმძღვანელი:

ვლადიმერ ნაფეტვარიძე

პოლიტიკის მეცნიერების დოქტორანტი

თბილისი

2018

ანოტაცია

საქართველოში ელექტრონული მმართველობის დანერგვა უკვე რამოდენიმე წელს ითვლის, პროცესი რა თქმა უნდა შეუქცევადი და აქტუალურია, თუმცა არსებობს ხარვეზები, რომლებიც ხელს უშლის მის ეფექტურობას. სახელმწიფოს მესვეურები ცდილობენ მომხმარებელს შესთავაზონ მრავალფუნქციური სერვისები, რომელთა გამოყენებაც ხელს შეუწყობს დროის დაზოგვას, გამარტივებულ პროცედურებს, შეამცირებს ბიუჯეტის ხარჯს, ბიუროკრატიული აპარატი იქნება უფრო მოქნილი, გაზრდის მოქალაქეთა ჩართულობას მართვის პროცესებში და სხვ.

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია გაანალიზოს და შეისწავლოს კვლევის პროცესში გამოვლენილი ის ხარვეზები, რომლებიც ელექტრონული მმართველობის დანერგვისას იჩენს თავს, სამეცნიერო ლიტერატურასა და კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით ნაშრომი შეეცდება თავისი წვლილი შეიტანოს ელექტრონული მმართველობის განვითარების კვლევაში.

კვლევის ამოცანაა გამოვლენილი ხარვეზების, მიღებული შედეგების ნათლად წარმოჩენა და გადასაჭრელი გზების ძიება, აგრეთვე კვლევის ფარგლებში მოცემულია სხვადასხვა საჯარო მონაცემები, საერთაშორისო გამოცდილების, სამეცნიერო ლიტერატურისა და სათავრობო თუ არასამთავრობო ორგანიზაციათა კვლევის ანალიზები.

როგორც კვლევის პროცესის მიმდინარეობისას გამოიკვეთა ელექტრონული მმართველობის დანერგვა არაეფექტურად მიმდინარეობს, რის ინდიკატორადაც გაზრდილი ბიუროკრატია შეიძლება მივიჩნიოთ, ერთ-ერთი ძირითადი მიზეზი ელექტრონული მმართველობის მიმართ მოსახლეობის დაბალი ცნობიერებაა.

შეთავაზებული სერვისების მიუხედავად მომხმარებელს მაინც ურჩევნია საკითხი ფრონტის თანამშრომელთან მოაგვაროს, რასაც შეცდომის თავიდან ასაცილებლად აკეთებენ, ასევე ურჩევნიათ მატერიალური საბუთი ეჭიროთ ხელში, ვიდრე ელექტრონული, რადგან ბევრმა არც კი იცის სად უნდა მოიძიოს ელექტრონული დოკუმენტი, არც ეს პროცესია მარტივი, რადგან მოძიებული დოკუმენტი შემდეგ უნდა ამოხეჭდოს. ამ ყველაფრის გათვალისწინებით, რაც მეტად ინერგება ელ-მმართველობა და რაც უფრო მეტი სერვისი ემატება ელექტრონულად, მით უფრო მეტი ფრონტის თანამშრომელია საჭირო შესაბამის დაწესებულებაში, იქნება ეს სამთავრობო თუ არასამთავრობო სტრუქტურა.

წაშრომის სიახლეს წარმოადგენს ის შეთავაზებული რეკომენდაციები, რომლებიც ცდილობენ პრობლემის გადაწყვეტას, კერძოდ ელექტრონული სერვისების პოპულარიზაცია, ინფრასტრუქტურის განვითარება და ცნობიერების ამაღლება საზოგადოებაში.

საბოლოოდ, მიუხედავად ასეთი ხარვეზებისა, საქართველო ცდილობს ფეხი აუწყოს მსოფლიო ტენდენციას და საერთაშორისო გამოცდილება გამოიყენოს, განვითარებული ქვეყნების მაგალითზე დანერგოს შესაბამისი ღირებულებები, იყოს აქტიური ქვეყანა და ხელი შეუწყოს თანამედროვე ტექნოლოგიების განვითარებას.

L. Jervalidze

E-governance development in the Georgian state structures: basic aspects and problems

Annotation

The implementation of e-governance in Georgia is already a few years, the process is certainly irreversible and urgent, but there are some shortcomings that prevent its effectiveness. State managers are trying to offer multi-functional services that will help save time, simplify procedures, reduce budget expenditure, bureaucratic apparatus will be more flexible, increase citizens' involvement in management processes, etc.

The purpose of this master's thesis is to analyze and study the gaps in the research process, which are founded upon the implementation of e-governance, based on scientific literature and research data, the work will try to contribute to the development of e-governance research.

The task of the research is to find out the gaps, the clear results of the results and the search for solutions, as well as the analysis of various public data, international experiences, scientific literature and governmental and non-governmental organizations.

As in the course of the research process, the introduction of e-governance is inefficient, which is reflected in the growth of bureaucracy. One of the reasons for inefficient implementation of e-governance could be lack of awareness toward e-services. In spite

of the offered services, the customer prefers to resolve the issue with the front employee, which is to avoid mistakes, and prefer the material to hold in the hands rather than the electrons, because many do not even know where to find an electronic document, this process is not simple, since the document should be printed. Taking into consideration all this, which is more effective in e-governance, and the more services are added electronically, the more employee is required in the appropriate institution, whether it is a governmental or non-governmental structure.

The novelty of the thesis is to offer recommendations that seek to solve the problem, namely popularization of electronic services, infrastructure development and awareness raising in society.

Finally, In spite of such shortcomings, Georgia is trying to legitimize the world trend and use international experience, in the example of developed countries, to adopt appropriate values to be an active country and facilitate the development of modern technologies.

შინაარსი

შესავალი	7
თავი I თეორიული საფუძვლები	11
1.1 თეორიული ჩარჩო	11
1.2 ლიტერატურის მიმოხილვა	14
თავი II კვლევის მეთოდები	26
2.1 მეთოდოლოგია	26
2.2 ჰიპოთეზა.....	27
2.3 ოპერაციონალიზაცია.....	28
თავი III საერთაშორისო გამოცდილება: ესტონეთის მაგალითი.....	37
თავი IV კვლევის შედეგები	49
4.1 ელექტრონული სერვისები.....	49
4.2 ბიუროკრატიული აპარატი.....	54
დასკვნა.....	59

გამოყენებული ლიტერატურა	62
დანართი 1. სამოქმედო გეგმა 2012-2017 წწ.	66
დანართი 2. My.gov.ge-ს მომხმარებლების რაოდენობა.....	81
დანართი 3. იუსტიციის სახლის ფრონტის თანამშრომელთა რაოდენობა.....	82
დანართი 4. სატიტულო ფურცელი.....	84

შესავალი

XIX-ე საუკუნის ტექნოლოგიურმა გადატრიალებებმა ენერგეტიკისა და გადამუშავების სფეროებში ხარისხობრივად შეცვალა დასავლეთის სახელმწიფოები. მოხდა მათი ტრანსფორმაცია აგრარული ტიპის საზოგადოებიდან ინდუსტრიულ სახელმწიფო მონაცხად. XX-ე საუკუნის 60-იანი წლებიდან ტექნოლოგიური რევოლუციის ახალმა ტალღამ ციფრული, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო გამოგონებების სფეროში დაასრულა დასავლეთის ქვეყნებში ინდუსტრიული ეპოქა და ის პოსტინდუსტრიულ, „საინფორმაციო საზოგადოებად“ შეცვალა. „საინფორმაციო საზოგადოების“ ერთ-ერთ წამყვან ფაქტორად იქცა ქვეყნის ეკონომიკური სტრუქტურის შეცვლა. ქვეყნების მთლიანი შიდა პროდუქტის უდიდესი წილი ეფუძნება არა ინდუსტრიულ სექტორს (როგორც ეს ინდუსტრიულ ეპოქაში იყო), არამედ მომსახურების სფეროს, კერძოდ კი, საინფორმაციო ტექნოლოგიების წარმოებასა და მომსახურებას.

ტექნოლოგიურმა ძვრებმა შეცვალა არა მარტო ეკონომიკის, არამედ საზოგადოების სოციალური შემადგენლობაც, რამაც ახალი გამოწვევებისა და ამოცანების წინაშე დააყენა ქვეყნების პოლიტიკური სისტემები და მათი მმართველობის

რეჟიმები. ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და კომუნიკაციების უპრეცედენტო ზრდის შედეგია ციფრული დემოკრატიისა და ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრება დასავლეთის სახელმწიფოებში.

დემოკრატიის განვითარების ხარისხობრივად ახალი, უფრო მაღალი საფეხურია ციფრული დემოკრატია, რომელიც მნიშვნელოვნად ზრდის დემოკრატიის პოტენციალს, მის ეფექტიანობასა და ქმედითობას. ციფრული დემოკრატია ეფუძნება ინფორმაციისა და კომუნიკაციის ინტერაქტივს, ურთიერთქმედებას, გლობალურ სოციალურ კავშირებს, სიტყვის თავისუფლების უპრეცედენტო შესაძლებლობებს, გლობალურ თავისუფალ ასოციაციათა შექმნას და ინფორმაციის გავრცელებას, პროფესიული და საზოგადოებრივი პერსპექტივების ზრდას, რაც შლის, გარკვეულწილად, ერი-სახელმწიფოს იდენტურობას და აყალიბებს გლობალურ და ლოკალურ იდენტურობებს. აძლევს ახალ შესაძლებლობებს ბიზნესსა და მთავრობებს. ხელს უწყობს მოქალაქეების მონაწილეობას სახელმწიფოთა გადანაცვლებების მიღების პროცესში. გაცილებით უფრო დინამიურს ხდის საზოგადოებრივ ცხოვრებას.

ციფრული დემოკრატიის შემადგენელი ნაწილი და მისი ფუნქციონირების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტი ელექტრონული მმართველობაა. მას დასავლეთში უწოდებენ „Electronic government, E-government“. ელექტრონული მმართველობა ეფუძნება ინფორმაციისა და კომუნიკაციათა ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მართვის პროცესში. (იხ.<https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies>)

სამაგისტრო კვლევა შეეხება ელექტრონული მმართველობის დანერგვასა და განვითარებას საქართველოს სამინისტროთა სტრუქტურებში, ძირითადად ეს იქნება ახსნა და აღწერა იმ პროცესების, რაც ამ ფენომენს ახლავს თან. ძირითადი აქცენტი გაკეთდება სპეციფიკიდან გამომდინარე შერჩეული სამინისტროების სისპ-ებზე,

რომლებსაც უშუალოდ ეხებათ ელექტრონული მმართველობის მუშაობის ხარისხი და ეფექტურობა.

თემა უშუალოდ აქტუალურია, თანამედროვე სამყაროში დღითიდღე იზრდება ინტერნეტის როლი და ის გლობალურ მასშტაბებს აღწევს, განვითარებული ქვეყნები აქტიურად ცდილობენ გამოიყენონ ეს რესურსი ეფექტურად და საზოგადოებასაც შესთავაზონ მომსახურების მაღალი ხარისხი, შესაბამისად თემა თვითონ სიახლეს წარმოადგენს და განვითარების პროცესშია. საგულისხმოა, რომ მასში შესაძლებელია ახალი მიმართულებებისა და პერსპექტივების აღმოჩენა.

დღესდღეობით ეფექტიანი სახელმწიფო მმართველობა მსოფლიო პრობლემაა. სახელმწიფო მართვის გამჭვირვალობა, საქმის წარმოების სისტემატური ანგარიშგება, სამართლიანი და უახლეს ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული ხალხის მომსახურება - ის მნიშვნელოვანი ფაქტორებია, რაც უზრუნველყოფს ხარისხიან და ეფექტიან სახელმწიფო მართვის სისტემას და საზოგადოების დინამიურ, სოციო-ეკონომიკურ თუ პოლიტიკურ განვითარებას.

ვინაიდან დღესდღეობით ნაყოფიერი სახელმწიფო მართვა წარმოუდგენელია ელექტრონული მმართველობის გარეშე, საქართველოში ამ ახალი სისტემების დანერგვას, კერძოდ, ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრებას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა.

საქართველოს ეკონომიკის და მდგრადი განვითარების სამინისტროში შექმნილია კავშირგაბმულობისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი, რომელიც უშუალოდ მონაღებელია, რომ განსაზღვროს: კავშირგაბმულობის, ფოსტის და საინფორმაციო-სატელეკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის ძირითადი მიმართულებები და შესაბამისი საკანონმდებლო-ნორმატიული ბაზა, საინფორმაციო-სატელეკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ქსელებისა და

საშუალებების განვითარების მოკლე, საშუალო და გრძელვადიანი სტრატეგია და პრიორიტეტები, მათზე დაფუძნებული პროგრამები, განხორციელოს მათი მონიტორინგი. კავშირგაბმულობისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უშუალო მისიაა: საქართველოს ელექტრონული ხელისუფლების კონცეფციის, სტრატეგიული გეგმისა და პროგრამის შემუშავება, სახელმწიფო მმართველობის სრულყოფისათვის საინფორმაციო და სატელეკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება, საერთაშორისო წესებისა და რეკომენდაციების შესაბამისად გეოსტაციონარულ ორბიტაზე საქართველოს პოზიციების გამოყენების, რადიო-ელექტრონულ საშუალებათა ელექტრომაგნიტური შეთავსებადობის, ტექნიკური პოლიტიკის შემუშავება და მათი საერთაშორისო-სამართლებრივი დაცვის ღონისძიებათა განხორციელების კოორდინაცია. საქართველოს წარდგენა და მისი ინტერესების დაცვა საერთაშორისო ორგანიზაციებში. ზემოაღნიშნული საქმიანობის განხორციელების მიზნით დეპარტამენტში შექმნილია ინფოკომუნიკაციების სამმართველო, ისე, როგორც საფოსტო კავშირის სამმართველო. (როსტიაშვილი, ე. 2010)

2006 წლის მარტის საქართველოს პრეზიდენტის ბრძანებულებით შეიქმნა ეფექტიანი მმართველობის სისტემის და ტერიტორიული მოწყობის რეფორმის ცენტრი, რომელმაც შეიმუშავა მეტად მნიშვნელოვანი კონცეპტუალური დოკუმენტები. მათ შორისაა: საქართველოს ინფორმატიზაციის სახელმწიფო კონცეფციის პროექტი და ელექტრონული მმართველობის კონცეფცია. (იხ.<https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia>)

საქართველოს ინფორმატიზაციის სახელმწიფო კონცეფცია (პროექტი) სამი თავისგან შედგება და ისახავს საქართველოში საინფორმაციო გარემოს შექმნისა და ჩამოყალიბების მიზნებსა და ამოცანებს, კერძოდ, საინფორმაციო გარემოს განვითარებისთვის ტექნიკურ-ტექნოლოგიურ, სამართლებრივ, სოციალურ,

პოლიტიკურ, ეკონომიკურ, კულტურულ, ფინანსურ თუ ორგანიზაციულ-ადმინისტრაციულ უზრუნველყოფას, ასევე საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პერსონალის მომზადება-გადამზადების, საინფორმაციო პროდუქტების და მომსახურების წარმოებისა და მოხმარების მასობრივი სწავლების სისტემათა შექმნას. პრაქტიკულად, ეს კონცეფცია გახლავთ საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის მომზადებისა და განვითარების საფუძველი საქართველოში. (<https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies>)

ელექტრონული მმართველობის დანერგვა კიდევ ერთი და ამავდროულად ძალიან მნიშვნელოვანი გამოწვევაა საქართველოს წინაშე, მას ჯერ კიდევ ძალიან რთული გზა აქვს გასავლელი და მნიშვნელოვანი ინტელექტუალური და ფინანსური ინვესტიციების განხორციელება საჭირო, რომ ქვეყანამ შეძლოს ინფორმატიზაციისა და ელექტრონული მმართველობის მხრივ, დასავლეთის სტანდარტებთან მიახლოება და, მით უმეტეს, მათი სრული დანერგვა.

თავი I თეორიული საფუძვლები

1.1 თეორიული ჩარჩო

რაც შეეხება თეორიულ ჩარჩოს მონახაზს, კარგი იქნება უოტსონისა და მუნდის თეორიის განხილვა და მისადაგება ინტერნეტის ობიექტთან.

ისინი გამოყოფენ სამ ფაზას ელექტრონული მმართველობის განვითარების და მისი დამოკიდებულების დემოკრატიულ პროცესებთან.

პირველი ფაზა გულისხმობს ინიციატივას. ამ ეტაპზე იქმნება პორტალი, რომელიც უზრუნველყოფს სახელმწიფოს მიერ მოწოდებულ სერვისებთან და ინფორმაციასთან წვდომას.

მეორე ეტაპია - დანერგვა. აქ მთელი მთავრობა იღებს ელექტრონული მმართველობის პრინციპებს. მოქალაქეებს შეუძლიათ უმეტესი სამთავრობო გადასახადების გადახდა ელექტრონულად, მკვიდრდება ონლაინ გადახდის სტანდარტი.

მესამე ეტაპია - დაკავშირება, რაც გულისხმობს სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის „ერთი-ერთზე“ კავშირს. ყველა მოსახლეს გააჩნია საკუთარი ელექტრო პროფილი, რომლის მიხედვითაც ახდენენ კავშირს მთავრობასთან. ქვეყანაში ამ ეტაპის განხორციელება პირდაპირპროპორციულად ნიშნავს დემოკრატიის განმტკიცებას ვინაიდან საზოგადოებას ეძლევა შესაძლებლობა, რომ პირდაპირ დააკვირდეს ხელისუფლების მიერ შემოთავაზებულ სერვისებსა და მათ ეფექტურობას.(ნაფეტვარიძე, ვ. 2014)

ელ-მმართველობის განვითარების ჩამოთვლილი მიმართულებები საკმაოდ ბევრ ქვე-ელემენტს მოიცავს: საჯარო ინფორმაციის ონლაინ გამოქვეყნება, საზოგადოებრივი გამოკითხვები, აქტიური ორმხრივი ინტერაქტივი სახელმწიფო სტრუქტურებსა და მომხმარებლებს შორის, სხვადასხვა ონლაინ სერვისების არსებობა, ხმის მიცემის ელექტრონული ფორმატი და სხვა. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ არსებობს ელექტრონული მმართველობა, რომელიც არ ეფუძნება ინტერნეტ მოხმარებას, ანუ ისეთი ელექტრონული საშუალებები და სერვისები როგორებიცაა: ტექსტური გზავნილები, ბიომეტრიული პასპორტები და პირადობის მონმობები, სატელეფონო სერვისები და სხვა. (ელ-გამჭვირვალობა საქართველოში, 2010,გვ.6)

ექსპერტები საერთაშორისო პრაქტიკაში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის რამდენიმე სტადიას განასხვავებენ:

- პირველი სტადია – საჯარო დანესებულებები ითვისებენ ინტერნეტს, იქმნება მთავრობის სხვადასხვა სტრუქტურის ვებ-გვერდები, თუმცა ისინი უფრო ზოგადი ინფორმაციის შემცველები არიან

- მეორე სტადია – ვებ-გვერდები უფრო მეტ შინაარს იძენენ: ჩნდება ახალი ამბები, სამართლებრივი დოკუმენტები და ოფიციალური პუბლიკაციები, აგრეთვე შესაძლებელია ვებ-გვერდზე ძიების ჩატარება, ელექტრონული ფოსტის გაგზავნა
- მესამე სტადია – ვებ-გვერდების ინტერაქტიულობის დონე მაღლდება. იქმნება სამთავრობო პორტალები, სადაც მომხმარებელთა კონკრეტული ჯგუფებისთვის საინტერესო ინფორმაცია თავსდება. შესაძლებელია სხვადასხვა ფორმებისა და ბლანკების ჩამოტვირთვა, ავთენტიფიკაციის მექანიზმების დანერგვა
- მეოთხე სტადია – მომხმარებელს ინტერნეტის მეშვეობით ურთიერთობის საშუალება აქვს. ინტერნეტის დახმარებით მოქალაქეებს შეუძლიათ ხმა მისცენ არჩევნებში და რეფერენდუმებში, მიიღონ სხვადასხვა დოკუმენტი: პასპორტი, მართვის მოწმობა, ვიზა, ლიცენზია და ა.შ. ამავე ეტაპზე შესაძლებელია ინტერნეტის გამოყენებით გადასახადებისა და მოსაკრებლების გადახდა, სახელმწიფო შესყიდვებში მონაწილეობა და ა.შ.
- მეხუთე სტადია – მთავრობას ყველა სახის მომსახურების განწევა შეუძლია ინტერნეტის მეშვეობით. (ელ-გამჭვირვალობა საქართველოში, 2010, გვ.7)

გარდა ამისა, საყოველთაოდ აღიარებულია ელექტრონული მმართველობის ოთხი ძირითადი მიმართულების განხილვა ალშეჰრისა და დრიუს მიერ. ეს ძირითადი მიმართულებებია:

- ელ-მმართველობა მოქალაქეებისათვის – G2C (Government-to-Citizen)
- ელ-მმართველობა ბიზნესისთვის – G2B (Government-to-Business)

- ელ-მმართველობა სახელმწიფო ორგანოებისთვის – G2G (Government-to-Government)
- ელ-მმართველობა საჯარო მოხელეებისათვის – G2E (Government-to-Employees).
(იხ.<http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/>)

ზემოთ ჩამოთვლილი თეორიები და ავტორთა მიერ ელექტრონული მმართველობის განვითარების ფაზებისა და მიმართულებების საერთო მნიშვნელოვანი ის არის, რომ ფენომენი მონოდედებული უნდა იყოს მთლიანად მომსახურების სფეროს გაუმჯობესებაზე, დროისა და რესურსების დაზოგვაზე, ახალი ტექნოლოგიების ეფექტურად ათვისებაზე. აღნიშნული თეორიების გამოყენება საშუალებას იძლევა განისაზღვროს თუ რამდენად მნიშვნელოვანია საქართველოსთვის ელ-მმართველობის დანერგვა და შეფასდეს სისტემაში არსებული პრობლემები ამ მხრივ.

1.2 ლიტერატურის მიმოხილვა

ზოგადად, ელექტრონული მმართველობა და მისი დანერგვა გულისხმობს სიმარტივეს, მოსახლეობის მეტ ინტერაქციას საზოგადოებრივ და სახელმწიფო

პროცესებში, როგორც ზემოთ ვთქვით, ალშეჰრი და ღრიუ თავიანთ ნაშრომში გამოიყოფენ ელექტრონული განვითარების სტრატეგიის 4 საფეხურს, რომელიც ინტერაქციის ოთხ სხვადასხვა ფორმას წარმოადგენს:

- ელექტრონული მთავრობა–მოსახლეობისთვის

გულისხმობს მოსახლეობისთვის ინტერნეტის საშუალებით სხვადასხვა ელექტრონული სერვისის შეთავაზებას მომსახურეობის გაუმჯობესების მიზნით. აღნიშნული სისტემის დანრეგვის შემთხვევაში, ორივე მხარე იღებს სარგებელს. ერთის მხრივ მომხმარებელი, რომელიც ზოგავს ღროს და ენერჯიას, აღარ არის იძულებული გარკვეული მომსახურეობის მიღების მიზნით გავიდეს სახლიდან და ესტუმროს შესაბამისი უწყების ოფისს, მეორეს მხრივ კი სახელმწიფო, რომელიც ამცირებს ბიუროკრატიულ მექანიზმს და შესაბამისად ხარჯებს მის შესანახად.

- ელექტრონული მთავრობა–ბიზნესისთვის

ქვეყნის ეკონომიკური განვითარებისთვის მნიშვნელოვანი არის ხელისუფლებასა და ბიზნესს შორის ორმხრივი და ეფექტური კომუნიკაცია. ინტერნეტის განვითარებამ, კი მნიშვნელოვნად გაზარდა კონტაქტის შესაძლებლობები. ბიზნეს სექტორის პროგრესი კიდევ უფრო მეტად არ არის დამოკიდებული ელექტრონული მმართველობის განვითარებაზე, რადგან დღესდღეობით წამყვანი კომპანიები წარმატებით იყენებენ ვირტუალურ სივრცეს არამხოლოდ მოსახლეობასთან კომუნიკაციისთვის, არამედ ხელისუფლებასთან ურთიერთობებისთვისაც. ბიზნესსა და ხელისუფლებას შორის თანამშრომლობა ინტერნეტის მეშვეობით, მნიშვნელოვნად ანვითარებს ქვეყნის პოლიტიკურ მდგომარეობასაც, რადგან ელექტრონული მმართველობის უპირველესი მახასიათებელი, რაც გულისხმობს ინფორმაციის დროულ და ობიექტურ გავრცელებას, გამოიწვევს გამჭვირვალების ზრდას. ქვეყანაში ხელისუფლებასა და ბიზნესს შორის

არსებული გამჭირვალე ურთიერთობა კი სარგებლის მომტანია, როგორც ეკონომიკური, ასევე პოლიტიკური კუთხითაც.

- ელექტრონული მთავრობა - საჯარო მომსახურებისთვის

ეს ფორმა საშუალებას აძლევს სახელმწიფო მოხელეებს ელექტრონული მმართველობის საშუალებით უფრო მეტად ეფექტური და სარგებლიანი გახადონ მათი მომსახურების სფერო, რაც გულისხმობს დროის სიმცირისა და მოქნილი სისტემის უპირატესობას.

- ელექტრონული მთავრობა - მთავრობისთვის

ელექტრონული მმართველობის აღნიშნული ფორმით გამოყენება გულისხმობს, სახელმწიფო შტოებს შორის კომუნიკაციისთვის ინტერნეტის გამოყენებას, რაც მნიშვნელოვნად გაზრდის სახელმწიფო აპარატის მოქნილობას, ხელს შეუწყობს ბიუროკრატის შემცირებას, კომუნიკაცია უწყებებს შორის გადავა უფრო მაღალ დონეზე. (Alshehri.M and Drew.S 2010, p.4)

თავის მხრივ, კი აღუქმისა და დრიუს კომუნიკაციის პირველი ფორმა შეიძლება ითქვას, რომ სავარაუდოდ ვერ მოერგება ისეთ სახელმწიფოებს, რომლებიც მოსახლეობის სიღარიბით და ურბანული განვითარების დაბალი დონით გამოირჩევიან. შეიძლება წარმოიშვას აზრი, რომ ასეთ ქვეყნებში შეიძლება უმუშევრობის დონე გაიზარდოს. პირველი ფორმა ერთის მხრივ კი ზოგავს დროსა და ენერჯიას მოსახლეობისთვის, მაგრამ ბიუროკრატიული მექანიზმის შემცირება ხომ არ გამოიწვევს მოსახლეობის მხრიდან პროტესტს? თუნდაც ავილოთ საქართველოს მაგალითი, IDFI-ს 2011 წლის მონაცემებით სოფლის მოსახლეობის 65 % არასდროს გამოუყენებია ინტერნეტი, ხოლო 15 %-მა კი არც კი იცის რა არის ეს. (IDFI, 2013:3) ამ შემთხვევაში,

როდესაც მოსახლეობის (ამ შემთხვევაში სოფლის)უმრავლესობა არ არის ინფორმირებული ფენომენის შესახებ, შესაბამისად მისი განწყობაც არ არის მანდამინც დადებითი, ამას დამატებული ამ რეგიონებში მომუშავე ბიუროკრატიული აპარატის დათხოვნა ან შემცირება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პირობებში, ჩემი აზრით არ იქნება მართებული ასეთი მიმართება, ასევე საჭიროა ყველა რეგიონალური არეალისთვის კომპლექსური მიდგომა.

ტერმინი ელექტრონული მმართველობა (E-government), ისევე როგორც ელექტრონული კომერცია, ინტერნეტ ბუმის შედეგად წარმოიშვა. არსებობდა უამრავი პრობლემა, რომელიც ახალი სერვისების და სისტემების დანერგვას ახლდა თან. ხელისუფლებები სხვადასხვა გზით ცდილობდნენ ამ პრობლემებთან დაპირისპირებას, მაგალითად 1993 წელს ამერიკის მაშინდელი ვიცე-პრეზიდენტი გორი, თავად ჩაუდგა სადათავეში ელექტრონული მმართველობის სისტემის დანერგვას ფედერალური სერვისების უკეთ ფუნქციონირებისთვის. (Gore, 1993)

ელექტრონულ მმართველობაზე მომუშავე მეცნიერები ძირითადად გამოყოფენ 4 სტადიას განვითარებისთვის, ლეინი და ლი გამოყოფენ სტადიებს ხარისხების მიხედვით და თუ პირველი ორი სტადია მეტწილად არსებითი და ელემენტარულია, მესამე და მეოთხე სტადია მოითხოვს ინტეგრაციას სხვადასხვა განსხვავებული დონის შიდასახელისუფლებო სტრუქტურებს შორის. მესამე სტადიაზე ინტეგრაცია ეხება ადგილობრივ, რეგიონალურ და ფედერაციულ მმართველობებს, რომლებიც დაკავშირებულნი არიან სხვადასხვა სახელმწიფო ფუნქციების და სერვისების შესასრულებლად. მაგალითად, ვერტიკალურად ინტეგრირებულ სისტემაში, როცა მოქალაქე ცდილობს აიღოს ბიზნეს-ლიცენზია ქალაქის მმართველობაში, ინფორმაცია ავტომატურად გადაეცემა სახელმწიფო ბიზნეს-ლიცენზირების სისტემას და ფედერალურ მთავრობას, რათა მოქალაქემ აიღოს საიდენტიფიკაციო ნომერი.

მეთხე დონე არის ჰორიზონტალური ინტეგრაცია და ხორციელდება მაშინ, როცა ბიზნესს შეუძლია გადაიხადოს გადასახადები ადგილობრივ თვითმმართველობაში და ასევე გაახანგრძლივოს ლიცენზია იმავე ორგანოში, იმიტომ რომ ორივე ორგანიზაცია იყენებს ერთ მონაცემთა ბაზას. ჰორიზონტალური ინტეგრაცია ხელს უწყობს ინფორმაციის გენერირებას და მის ხელმისაწვდომობას ყველასთვის. ლეინი და ლი ამტიკცებენ, რომ ვერტიკალური ინტეგრაციის დანერგვა უფრო მალე ხდება, ვიდრე ჰორიზონტალურის, იმიტომ რომ განსხვავება სხვადასხვა სახელისუფლებო სერვისებს შორის უფრო დიდია, ვიდრე სხვაობა მთავრობის დონეებს შორის. (Layne.K and Lee.J 2001)

ელექტრონული მმართველობის განვითარების სამ ფაზას გამოყოფენ უოტსონი და მუნდი, ისინი აფასებენ აღნიშნული ფენომენის დამოკიდებულებას დემოკრატიულ პროცესებთან. ესენია: ინიციატივა, დანერგვა და დაკავშირება.

პირველი ფაზა გულისხმობს სახელმწიფოს მიერ მიწოდებული სერვისების და მომსახურების წვდომას, იგი უზრუნველყოფს მოსახლეობის ინფორმირებას, მეორე ფაზის დროს მთავრობა იზიარებს ელექტრონული მმართველობის პრინციპებს, მკვიდრდება საგადასახადო სტანდარტი, მოსახლეობას შეუძლია გადაიხადოს უმეტესი სამთავრობო გადასახადები ელექტრონულად, რაც შეეხება მესამე ეტაპს, იგი მოიცავს სახელმწიფოსა და მოსახლეობას შორის პირდაპირ კავშირს, ყველა მოსახლეს გააჩნია საკუთარი ელექტრო პროფილი, რომლის მიხედვითაც ახდენენ კავშირს მთავრობასთან. ამ ფაზის განხორციელებით ქვეყანაში მტკიცდება დემოკრატიული პრინციპები და მოსახლეობას შეუძლია პირდაპირ დააკვირდეს სახელმწიფოს მიერ შემოთავაზებულ სერვისებს და განსაზღვროს რამდენად ეფექტურია იგი. (Watson, R.T and Mundy, B 2001)

ელექტრონული მმართველობის სათავეებთან ამერიკის შეერთებული შტატები დგას და მისი, როგორც დემოკრატიის განვითარების უდიდესი წვლილის შემტანი ქვეყნის მხრიდან გავრცელდა სიტყვის, პრესის, ინფორმაციის თავისუფლების მოთხოვნები მთელს მსოფლიოში. ელექტრონული მმართველობა კი უფრო მეტად ტექნოლოგიების პირმშოა, ეს არის ინფორმაცია ელექტრონულ და ტექნოლოგიურ სივრცეში, მართვა ტექნოლოგიების მეშვეობით.

საიმონის აზრით, ტექნოლოგია არის მართვა განსაზღვრული რაციონალური შეზღუდვებისა და ამაღლოულად იგი გვთავაზობს ინფრასტრუქტურას უკეთესი გადაწყვეტილების მიღებისთვის (Simon, 1976, p.286) შელინის მიხედვით, კი ინტერნეტისა და პერსონალური კომპიუტერების ფართოდ გამოყენებამდე, ძირითადი მიზანი ტექნოლოგიების გამოყენებისა სამთავრობო სტრუქტურებში იყო საჯარო მმართველების ეფექტურობის გაღრმავება, რითაც იზრდებოდა სახელწიფოს პროდუქტიულობა. ტექნოლოგიები კი ძირითადად ასრულებდა ისეთ ფუნქციებს, როგორც იყო ფინანსური ოპერაციების განხორციელება და სხვადასხვა მასობრივი ტრანზაქციები (Schelin, 2003, p. 121).

აღდრისი ფიქრობს, რომ მეოცე საუკუნის მეორე ნახევარი - ეს იყო ეპოქა, რომელშიც სამთავრობო სააგენტოების უმრავლესობამ ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად შექმნა კომპიუტერული სისტემები (Aldrich et al., 2002, p. 349)

არავინ არის დაზღვეული უბედური შემთხვევებისგან იქნება ეს მიწისძვრა, ქარიშხალი, წყალდიდობა, ხანძარი და ა.შ. როგორც ვიცით კომპიუტერულ ტექნოლოგიებამდე ინფორმაცია ძირითადად საიმედოდ დაცულ საარქივო მასალებში ინახებოდა, თუმცა ასეთი დაცვა ბუნებრივ, შემთხვევით თუ უყურადღებობით პროცესებს ვერ აიცლებდა თავიდან, ამიტომაც ტექნოლოგიების განვითარებამ საშუალება მისცა ადამიანებს ინფორმაცია ყველაზე დაცულ ადგილას შეენახა, ასეთს წარმოადგენდა

კომპიუტერი, დროთა განმავლობაში მისი განვითარებით უამრავი მასალის შენახვა ხდებოდა ერთ ბაზაში.

პერსონალური კომპიუტერების გავრცელება 1980-იან წლებში ითვალისწინებდა ყველა საჯარო ადმინისტრატორის პირად ინფორმაციას ტექნოლოგიური სისტემით და სწორედ ეს გახლდა საფუძველი ინფორმაციული ტენოლოგიების ახალი ერისა, რომელიც გამოიყენებოდა სამთავრობო ორგანიზაციებში. აქედან დაიწყო ტექნოლოგიური მართვის გამოყენება სამთავრობო უწყებების დეცენტრალიზაციისათვის. დეცენტრალიზაციასთან ერთად, მივიღეთ დასკვნა, რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიების საკითხი შეიძლება ინტეგრირებულიყო მთავრობის მთავარ ფუნქციებთან ერთად. ამერიკის შეერთებულ შტატებში სამი მნიშვნელოვანი მოვლენის შედეგად დაიწყო ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და მასთან დაკავშირებული საკითხების აქტიური ათვისება საჯარო ადმინისტრირებაში.

პირველი იყო კალიფორნიის უნივერსიტეტის მულტიდისციპლინარული გუნდის მიერ შექმნილი პროექტი „ურბანული ინფორმაციული სისტემები“, რომელიც განხორციელდა 1973-1978 წლებში. კინგის აზრით, ეს იყო პირველი დიდი, სისტემური, ემპირიული სწავლება, რომელიც ფოკუსირებული იყო განსაკუთრებით პოლიტიკაზე და შედეგები აღწერდა კომპიუტერის გამოყენებას კომპლექსური სერვისების ორგანიზაციებში (King, 2004, p. 97). როგორც დენზინგერი აღნიშნავს, მკვლევარებმა მიიღეს ღია სისტემების თეორია ტექნოლოგიური პერსპექტივით და ინტერაქციის უწყვეტი კავშირი სამთავრობო ორგანიზაციების შიგნით და გარე ურთიერთობებში საზოგადოებასთან. (Danziger et al., 1982, p. 8) ისინი ამტკიცებდნენ, რომ კომპიუტერის გამოყენება უფრო მეტ ძალაუფლებასა და გავლენას მიანიჭებს იმ მონაწილეებსა და ჯგუფებს ორგანიზაციაში, რომლებსაც უკვე აქვთ დიდი რესურსები და საკმარისი გავლენა. (Danziger et al., 1982, p. 8)

მეორე იყო 1985 წელს, ადმინისტრაციულ და საზოგადოებრივ საქმეთა სკოლის ეროვნული ასოციაციის კომიტეტის (NASPAA) რეკომენდაცია, რომ კომპიუტერული ცოდნა უნდა ყოფილიყო ძირითადი საჯარო ადმინისტრირების სფეროში, აქვე NASPAA იძლეოდა 4 მნიშვნელოვან რეკომენდაციას: 1. სავალდებულო კომპიუტერული კურსები ყველა სტუდენტისთვის. 2. სავალდებულო კომპიუტერული პროგრამები მენეჯმენტის კურსის სტუდენტებისთვის. 3. ინფორმაციული მენეჯმენტის სწავლება რამოდენიმე უნივერსიტეტში და 4. კომპიუტერული ცოდნისა და უნარჩვევების ინტეგრაცია ძირითად საჯარო ადმინისტრირების კურსებში. (Kraemer & Northop, 1989)

მესამე, ბოუმენმა და ბრეტმანიდერმა (1986) გამოაქვეყნეს შესანიშნავი სტატია საჯარო ადმინისტრირების მიმოხილვაში, სადაც ისინი ამტკიცებდნენ, რომ ტექნოლოგია არის მთავრობის ტრანსფორმაციის მთავარი ბერკეტი და ამავდროულად ის იმსახურებს უფრო მეტ აკადემიურ ყურადღებას. და მაინც, როგორც აღინიშნა, უნდა დაველოდოთ ინტერნეტის უფრო ფართომასშტაბურ გამოყენებას რათა ჩამოყალიბდეს სრულფასოვანი ელექტრონული მთავრობის კონცეფცია. მანამდე კი ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენების არეალი შემოიფარგლება მთავრობის შიგა და მენეჯერულ სტრუქტურებში აღნიშნავდა ჰო (Ho, 2002).

ელექტრონული მმართველობის განვითარებაში უდიდესი წვლილი მიუძღვის 1966 წელს მიღებულ „ინფორმაციის თავისუფლების აქტს“ (FOIA) აშშ-ის კონგრესის მიერ, პრეზიდენტ ლინდონ ჯონსონის დროს. ეს კანონი ძირითადად გულისხმობდა ყველა სახელმწიფო სტრუქტურის გამჭვირვალობის დაკანონებას, იგი აშშ-ში პრესის თავისუფლებისა და ღია საზოგადოების ერთ-ერთ მთავარ საყრდენად ითვლება, რადგან ნებისმიერ მოქალაქეს აძლევს შესაძლებლობას, ინფორმაცია მოითხოვოს მთავრობის ნებისმიერი უწყებისაგან - თუნდაც ის დაზვერვის უწყება იყოს (“დაზვერვის ცენტრალური სამმართველო”, ან “გამოძიების ფედერალური ბიურო”).

“ინფორმაციის თავისუფლების აქტის” არსს ვაშინგტონში დაფუძნებულ “ამერიკელ მეცნიერთა ფედერაციის” წევრი, სტივენ აფტერგუდი შემდეგნაირად განმარტავს: “ინფორმაციის თავისუფლების აქტი” არის კანონი, რომელიც ადამიანს აძლევს მთავრობისაგან ინფორმაციის მოპოვების უფლებას. ამ კანონის 1966 წელს დამტკიცებამდე მოქალაქეს, მართალია, ჰქონდა უფლება მთავრობისაგან მოეთხოვა ინფორმაცია, მაგრამ მთავრობას კანონი არ ავალდებულებდა, მისთვის ინფორმაცია მიეცა. ამდენად, “ინფორმაციის თავისუფლების აქტი” ნებისმიერ პირს აძლევს უფლებას (რომლის დაცვაც მას კანონით შეუძლია), მთავრობას მოსთხოვოს ინფორმაცია. და ეს მართლაც საუცხოოა! ამ კანონსაც ეფუძნება საზოგადოების წინაშე მთავრობის ანგარიშვალდებულება, ეს კანონია დემოკრატიის შემადგენელი ნაწილი”.

სტივენ აფტერგუდის განმარტებით, “ინფორმაციის თავისუფლების აქტი” შემთხვევით არ მიუღიათ 1966 წელს: ვიეტნამის ომს შეერთებულ შტატებში საპროტესტო გამოსვლები ახლდა, საზოგადოებაში - ხელისუფლებისადმი სკეპტიკური დამოკიდებულება მატულობდა, მთავრობისაგან მოითხოვდნენ მეტი ინფორმაციის გამხელას მიღებული თუ მოსალოდნელი გადაწყვეტილებების შესახებ. “ინფორმაციის თავისუფლების აქტით”, პრაქტიკულად, ყველა ამერიკელმა მოიპოვა მთავრობისაგან სასურველი ინფორმაციის მიღების რეალური უფლება.

სტივენ აფტერგუდი აგრეთვე აღნიშნავს, რომ “კანონით სარგებლობა შეუძლია რიგით ადამიანს და სარგებლობა, მართლაც, ძალიან ადვილია. არ არის საჭირო ვეჭილი იყო, ან ვეჭილი აიყვანო. საჭიროა რამდენიმე ძალიან უბრალო რაღაცის ცოდნა: ჯერ ერთი, წარმოდგენა უნდა გქონდეს იმაზე, თუ რას ეძებ და, რასაკვირველია, რაც უფრო კონკრეტული წარმოდგენა გექნება, მით უფრო ადვილი იქნება მოთხოვნის შესრულება. მეორე - უნდა იცოდე, ვის ხელთ შეიძლება იყოს ინფორმაცია, რომელსაც ეძებ: ჩვენს უზარმაზარ მთავრობაში რომელ უწყებას შეიძლება ჰქონდეს კონკრეტული დოკუმენტი? და ისიც უნდა იცოდე, როგორ დაუკავშირდე ამ უწყებას. ეს ინფორმაცია

მართლა ადვილი მოსაპოვებელია - ვებსაიტებიც კი არსებობს, რომლებიც გეხმარება მიმართვის შედგენასა და ადრესატის პოვნაში.”

სტივენ აფტერგუდი “ინფორმაციის დამოუკიდებლობის აქტის” ერთ-ერთ უარყოფით მხარედ მიიჩნევს იმ გარემოებას, რომ ამ კანონის მეშვეობით ინფორმაციის მოპოვებას ბევრი დრო სჭირდება - პროცესი რამდენიმე თვე, ის კი არა წლებიც კი შეიძლება გაგრძელდეს. რაც შეეხება ხარჯებს: თუ აშშ-ში დაასაბუთე, რომ შენს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის გამხელა საზოგადოების ინტერესებს ემსახურება და შეგიძლია ამ ინფორმაციის გავრცელება, მაშინ არ გინევს ინფორმაციის ძიების, ან ასლების გადაღების ხარჯის ანაზღაურება. ამ ინფორმაციის მოთხოვნის უფლებას კი, გავიმეორებთ, აშშ-ში ნებისმიერ ადამიანს აძლევს “ინფორმაციის თავისუფლების აქტი”. რასაკვირველია, მთავრობის უწყებები ინფორმაციას არ ამხელენ, როცა ის სახელმწიფო საიდუმლოს წარმოადგენს. (<http://www.radiotavisupleba.ge/a/1547643>)

სახელმწიფო თავისი მნიშვნელობის რეალიზებას ახდენს ელექტრონული მთავრობის კონცეფციით, რომელიც მოიცავს: ანგარიშვალდებულებას, მოქალაქეთა ჩართულობას მართვაში, გამჭვირვალობას, პოლიტიკური პროცესების ციფროვიზაციას, კოლექტიურ მოლოდინს და ა.შ. მასზე გემოქმედებს კერძო სექტორის ინტერნეტიზაცია, კომპიუტერიზაცია, ე-კომერცისა და ბიზნეს მოდელის განვითარება, რაც იწვევს იერარქიული, ბიუროკრატიული ორგანიზაციული მოდელის ტრანსფორმაციასა და ახლებურ გააზრებას.(აბულაძე, რ. 2012)

აბულაძე ასევე საუბრობს ელექტრონული მმართველობაზე, რომელიც ეფუძნება ინფორმაციისა და კომუნიკაციათა ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მართვის პროცესში. ის მოიცავს როგორც ადგილობრივ თვითმმართველობას, ასევე სახელმწიფო მმართველობას ეროვნულ დონეზე და უშუალოდ უკავშირდება სახელმწიფოთაშორის ურთიერთობებს. ელექტრონულ მმართველობას შეუძლია

სახელმწიფო სექტორის ყოველდღიური მუშაობა გახადოს გაცილებით უფრო რაციონალური, ხალხთან დაახლოებული და ამასთან, გაცილებით უფრო ეკონომიური, დაზოგოს ფინანსები, მატერიალური და ადამიანური რესურსები. მისი მეშვეობით გაცილებით უფრო ეფექტიანი ხდება სახელმწიფოს ურთიერთობა საზოგადოებასთან, მოქალაქესთან, რეგიონებთან, ბიზნესთან, ასევე თვით სახელმწიფო სტრუქტურებს შორის ურთიერთობა. აადვილებს და აჩქარებს საქმეთა წარმოებას და მოქალაქეთა მომსახურებას. იგი ელექტრონულ მმართველობას ადარებს გლობალურ ქსელს, სადაც ჩართული ყველა სამთავრობო უწყება ამ უწყებებთან ჩვეულებრივ მოქალაქეებს, ბიზნესმენებს სახლიდან გაუსვლელად ინტერნეტის მეშვეობით შეუძლიათ მუდმივ კონტაქტზე ყოფნა, ინფორმაციის გაცვლა-გამოცვლა, სერვისების გაცნობა, იდეების შეთქვაბება. ბიუროკრატიული პროცესების შემცირება. ეს არის მექანიზმი, რომელიც ქმნის მძლავრ სახელმწიფო სისტემას.(აბულაძე, რ. 2015)

პოლიტიკის მეცნიერებათა დოქტორი, პროფესორი ქეთევან როსტიაშვილი თავის სალექციო კურსის ფარგლებში ასევე განიხილავს ინფორმაციის თავისუფლების აქტს“(FOIA) და მას ელექტრონული მმართველობისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვნად მიიჩნევს. იგი ასახელებს 5 თარიღს, როდესაც ამ აქტში შესწორებები შევიდა, ესენია: 1974, 1976, 1986, 1996 და 2002. ამ თარიღებიდან იგი გამოყოფს ორს, 1996 (ბილ კლინტონის დროს) და 2002 (ჯორჯ ბუშის დროს).

1996 წლის „ელექტრონული ინფორმაციის თავისუფლების აქტის“ შესწორება გულისხმობს, რომ ყველა დეპარტამენს უნდა ჰქონდეს საკუთარი ვებგვერდი ან განსაზღვრული ჩანაწერები, რომლებიც აუცილებლად იქნება ხელმისაწვდომი ელექტრონულად.

2002 წელს ამ აქტში შესწორება განაპირობა 9/11 ტერორისტულმა თავდასხმამ და შეზღუდვები დაუნესდა უცხოურ სააგენტოებს ინფორმაციის წვდომასთან დაკავშირებით.

თავის მეორე პუბლიკაციაში, ქ-ნი ქეთევანი „ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები“, მნიშვნელოვნად აფასებს ელექტრონული მმართველობის კონცეფციას მსოფლიოსათვის და კერძოდ საქართველოსთვის. მისი მოსაზრებით თანამედროვე მსოფლიო ცხოვრობს უდიდესი ტექნოლოგიური ძვრების პირობებში. აშშ-სა და დასავლეთ ევროპაში ციფრული ტექნოლოგიების, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო მომსახურების, განსაკუთრებით კი ინტერნეტის დანერგვამ შესაძლებელი გახადა არნახული სისწრაფით ინფორმაციის მოპოვება/გავრცელება მთელი პლანეტის მასშტაბით, რამაც დასაბამი მისცა უპრეცედენტო გლობალურ სოციო-პოლიტიკურ და ეკონომიკურ ცვლილებებს. შესაძლებელი გახდა მსოფლიოს პრაქტიკულად ყველა კუთხის ურთიერთდაკავშირება და სწრაფი ინტეგრაციული პროცესების განვითარება. ეს კი უშუალო ზეგავლენას ახდენს ქვეყნების ყოველდღიურ ცხოვრებაზე, ხელს უწყობს ადამიანების მიერ ახალი ტიპის გაერთიანებების, ასოციაციების შექმნას ლოკალურ თუ გლობალურ დონეზე, რაც, ახლო თუ გრძელვადიან პერსპექტივაში, მნიშვნელოვნად შეცვლის სახელმწიფოთა მართვისა და მონყობის პრინციპებსა თუ შინაარსს. (<https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia>)

ქ-ნი ქეთევანი ელექტრონულ მმართველობას ციფრული დემოკრატიის შემადგენელ ნაწილად მიიჩნევს. ელექტრონული მმართველობა ეფუძნება ინფორმაციისა და კომუნიკაციათა ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მართვის პროცესში. ის მოიცავს როგორც ადგილობრივ თვითმმართველობას, ასევე სახელმწიფო მმართველობას ეროვნულ დონეზე და უშუალოდ უკავშირდება სახელმწიფოთაშორის ურთიერთობებს. მისი ძირითადი ინსტრუმენტებია ციფრული ტექნოლოგიები და გლობალური კომუნიკაციური სისტემები, რაც საშუალებას იძლევა შეიქმნას სახელმწიფო ორგანიზაციების ვებგვერდები, განთავსდეს ინფორმაცია მათი საქმიანობის, ბიუჯეტების მდგომარეობის, კონკურსების, ვაკანსიების შესახებ, ხელმისაწვდომი გახდეს მნიშვნელოვანი მოვლენები, ახალი ამბები. ეს კი

უპრეცედენტოდ ზრდის ხალხის მონაწილეობის შესაძლებლობას ქვეყნის მართვის საქმეში. სპეციალისტთა აზრით, ელექტრონულ მმართველობას სახელმწიფო სექტორის ტრანსფორმაციის უზარმაზარი პოტენციალი გააჩნია. ელექტრონულ მმართველობას შეუძლია სახელმწიფო სექტორის ყოველდღიური მუშაობა გახადოს გაცილებით უფრო: რაციონალური, ხალხთან დაახლოებული და ამასთან გაცილებით უფრო ეკონომიური; დაზოგოს ფინანსები, მატერიალური და ჰუმანური რესურსები; მისი მეშვეობით გაცილებით უფრო ეფექტიანი ხდება სახელმწიფოს ურთიერთობა საზოგადოებასთან, მოქალაქესთან, რეგიონებთან, ბიზნესთან, ასევე თვით სახელმწიფო სტრუქტურებს შორის ურთიერთობა - აადვილებს და აჩქარებს საქმეთა წარმოებას და მოქალაქეთა მომსახურებას.

რაც შეეხება საქართველოზე საუბრისას, ქ-ნი ქეთევანი აღნიშნავს, რომ მიუხედავად დამაკმაყოფილებელი ეკონომიკური მაჩვენებლებით იგი მაინც რჩება ერთ-ერთ ჩამორჩენილ ქვეყნად მსოფლიო რუკაზე, იგი ასევე მიმოიხილავს ელექტრონული მმართველობის ინდექსებს და საუბრობს მსოფლიოს ქვეყნებთან შედარებით საკმაოდ დაბალ მაჩვენებელზე. (<https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies>)

დასკვნის სახით, შეიძლება ითქვას, რომ ელექტრონული მმართველობა მსოფლიოს მომავალი სტრუქტურის, მომავალი მონცობის შესაბამისი და მასზე მორგებული ფენომენია, იგი მყარად იკიდებს ფეხს დედამიწის განვითარებულ თუ განვითარებად ქვეყნებში, მართალია სხვადასხვა ინდექსით, მაგრამ ეს მაინც გარდაუვალი მოვლენაა. ზემოთ ჩამოთვლილი თითქმის ყველა ავტორი ერთხმად მიიჩნევს, რომ ტექნოლოგიური მმართველობა ბევრად მოსახერხებელი, მეტად ხელმისაწვდომი, გამჭვირვალე და ეკონომიურია.

დღესდღეობით აქტიურად ისმის მონოდეგები გარემოს დამცველთა მხრიდან ქალაქის მოხმარების შემცირებაზე, ელექტრონული მმართველობა მის დაზოგვასაც

გულისხმობს, დროისა და ადგილის პრობლემას ყველაზე მეტად პასუხობს ინტერნეტის გავრცელება და გამოყენება, ტექნოლოგია კი საბოლოოდ ცხოვრების ყველა სფეროს მოელს მსოფლიოში მოედება და ეს პერიოდი კი არც თუ ისე შორსაა, რადგან ჩვენ ტექნოლოგიების საუკუნეში ვცხოვრობთ.

თავი II კვლევის მეთოდები

2.1 მეთოდოლოგია

საკვლევი საკითხის სპეციფიკიდან გამომდინარე კვლევის მეთოდი იქნება თვისებრივი კვლევა, მისი დახმარებით შესაძლებელია მკაფიოდ და ნათლად ჩამოყალიბდეს პრობლემის არსი და სიღრმისეულად შესწავლილი იქნეს ძირითადი ასპექტები თუ რატომ და როგორ მიმდინარეობს პროცესი, რაც გულისხმობს გასაუბრებას კომპეტენტურ პირებთან, ვებ-გვერდების შესწავლას და შედარებით ანალიზს.

გასაუბრება შედგება შერჩეული სსიპ-ის ფრონტის თანამშრომლებთან, აგრეთვე საკითხის შესწავლით დაინტერესებულ პირებთან, შესწავლილი იქნება სამეცნიერო ნაშრომები და ექსპერტთა სტატიები, ღია მმართველობის სამოქმედო გეგმები.

ვებ-გვერდები, რომლებიც უნდა უზრუნველყოფდნენ ელექტრონული სერვისების გამართულ მუშაობას შესწავლილი იქნებ შემდეგი კრიტერიუმებით

1. რამდენად ინფორმაციულია ვებ-გვერდი

2. რამდენად ინტერაქტიულია
3. რამდენად იძლევა ჩართულობის საშუალებას
4. რამდენად გამართულია ტექნიკურად

შედარებითი ანალიზისთვის კარგი იქნება საერთაშორისო გამოცდილებიდან რომელიმე ქვეყნის მაგალითის განხილვა, რომელმაც წარმატებით შეძლო დაენერგა ელექტრონული მმართველობა, თავი წარმოეჩინა როგორც მონინავე ქვეყანას და მსოფლიოში ერთ-ერთი წარმატებულია ამ დარგში.

კვლევის მიზანია საქართველოს სახელმწიფო სტრუქტურებში, კერძოდ მიზნობრივად შერჩეულ სსიპ-ებში მიმდინარე ელექტრონულ მმართველობასთან დაკავშირებული პერსპექტივების და ხელშემშლელი ფაქტორების კვლევა და ახსნა, გამოვლენილი პრობლემების მოგვარების გზების ძიება და წარმოდგენა, კვლევის პროცესის საინტერესოდ წარმართვა და ზედმინწევით ზუსტად შესრულება, შედეგების პრეზენტაცია და განზოგადება.

2.2 ჰიპოთეზა

საკვლევი ჰიპოთეზა შემდეგნაირად ფორმულირდება:

ელექტრონული მმართველობის არაეფექტური დანერგვა განაპირობებს მზარდ და გაბერილ ბიუროკრატიულ აპარატს

აქ განისაზღვრება ორი ცვლადი:

პირველი ეს არის დამოუკიდებელი ცვლადი - ელექტრონული მმართველობის არაეფექტური დანერგვა.

მეორე დამოუკიდებელი ცვლადი - მზარდი და გაბერილი ბიუროკრატიული აპარატი.

კვლევის პროცესის ჰიპოთეზიდან გამომდინარე განისაზღვრება საკვლევი კითხვები, რომლებიც შემდეგნაირად უღერს:

მუშაობს თუ არა ის ელექტრონული სერვისები, რომლებიც შეთავაზებული იქნა სახელმწიფო სტრუქტურის მიერ?

კერძოდ, მიზნობრივად შერჩეულ სსიპ-ებიდან ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რამდენად ხშირად მოიხმარს მოქალაქე აღნიშნული სსიპ-ის ვებ-გვერდს და რამდენი მომხმარებელი ჰყავს კონკრეტულ სერვისს.

როგორ შეიცვალა ბიუროკრატიული აპარატი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შემდგომ?

გულისხმობს სახელმწიფო სტრუქტურებში მზარდ ბიუროკრატიულ აპარატს, რაც შეუსაბამობაში მოდის ელექტრონული მმართველობის „სიკეთეებთან“, კერძოდ ელ-მმართველობის ერთ-ერთი დადებითი მხარე სწორედ ადამიანური რესურსების შემცირება და მინიმუმამდე დაყვანას წარმოადგენს, რაც უფრო მეტად ამარტივებს პროცესს, ხდის ხელმისაწვდომს და ახდენს უშუალოდ მომხმარებლის ჩართვას პროცესში, ამავდროულად ამცირებს ბიუროკრატიულ ხარჯებს. მაგალითად შემოსავლების სამსახურის ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია დასაქმებულ პირთა შესახებ გენდერულ ჭრილში გვიჩვენებს, რომ რაოდენობა ერთი წლის განმავლობაში 3147-დან 3342-მდე არის გაზრდილი, უფრო მეტი თვალსაჩინოებისთვის აღნიშნული სსიპ-ი საკმაოდ მრავალფეროვან ელექტრონულ სერვისებს სთავაზობს მომხმარებლებს. (http://rs.ge/default.aspx?sec_id=5899&lang=1&info_id=34)

2.3 ოპერაციონალიზაცია

მკვლევარი ყოველთვის დგება იმ საკითხის პირისპირ, რასაც ოპერაციონალიზაცია ეწოდება და რომელიც გულისხმობს ცვლადების განსაზღვრას. საკვლევო საკითხი ყოველთვის შეიცავს აბსტრაქტულ ცნებებს, რაც შეეხება ემპირიულ კვლევას, იგი არის საშუალება მივიღოთ პასუხები კითხვებზე სინამდვილის შესახებ, კითხვები კი ძირითადად პრაქტიკულია, ან უპირატესად ატარებს აკადემიურ ხასიათს. ნებისმიერ შემთხვევაში, ისინი შესაძლოა ფორმულირებული იქნეს აბსტრაქტული ფორმით. ამის მიუხედავად, პასუხები, რომლებიც გვინდა მივიღოთ, ჩვეულებრივ კონკრეტულ და სპეციალურ ხასიათს ატარებენ. აქედან ჩანს კვლევის ერთ-ერთი პირველი პრობლემა, გამომუშავებული იქნეს ისეთი დეფინიციები, რაც მოგვცემს აბსტრაქტულიდან კონკრეტულ დაკვირვებებზე გადასვლის შესაძლებლობას და ასევე პასუხებს, რომლებიც აკმაყოფილებს კვლევის ძირითად მიზნებს.

თუმცა ოპერაციონალიზაცია არ გულისხმობს მხოლოდ ცვლადის კონკრეტიზაციას, იგი საშუალებას აძლევს მკვლევარს გაზომოს და დააკვირდეს ისეთ ცვლადებსაც კი, რომელთა გაზომვაც და დაკვირვებაც შეუძლებელია. ოპერაციული განსაზღვრების სიზუსტე საშუალებას იძლევა, კარგად იქნას ნაშრომი გააზრებული და ზედმიწევნით მოხდეს მისი შესწავლა.

ზოგადად, კვლევის პროცესი აღწერს და წარმოადგენს რეალური დაკვირვებების შედარებას თეორიულ წარმოდგენებთან, ეს ერთგვარი თეორიის შემოწმების, მისი სანდოობის შეფასებაა. ჰიპოთეზები წარმოადგენს იმ თეორიულ ვარაუდებსა და წარმოდგენებს, რომლებიც წინასწარ საზღვრავენ ცვლადებს შორის ურთიერთკავშირების არსებობას, რომლებიც ამავდროულად თეორიის ცნებებიცაა.

როდესაც საუბარია დაკვირვებაზე კვლევაში, ეს ნიშნავს, რომ ჩვენ ვგულისხმობთ გასაზომი ინსტრუმენტის გამოყენების პროცესს განხილული მოვლენის მიერ საკვლევ ობიექტებზე რაიმე მახასიათებლის მნიშვნელობის ან თვისების მინიჭების მიზნით. სხვა

სიტყვებით, დაკვირვება ნიშნავს ინსტრუმენტის გამოყენებას თვისების ან ქცევის გასაზომად. ეს ძალიან მნიშვნელოვანი ასპექტია. ის გვიხსნის ოპერაციონალიზაციისა და გაზომვის როლს კვლევის პროცესში. ჩვენ შეიძლება რეალურად ვერ შევადაროთ ცნებები, თუმცა ჩვენი თეორიები და ხშირ შემთხვევაში პრობლემები, ცნებების ტერმინებში იქნება ფორმულირებული, ჩვენ ვახდენთ ცნებების მაჩვენებლების შედარებას.

კვლევის ჰიპოთეზიდან გამომდინარე განისაზღვრა შემდეგი ცვლადები:

პირველი ეს არის დამოუკიდებელი ცვლადი - ელექტრონული მმართველობის არაეფექტური დანერგვა.

მეორე დამოუკიდებელი ცვლადი - მზარდი და გაბერილი ბიუროკრატიული აპარატი.

ელექტრონული მმართველობა მსოფლიო საზოგადოების განვითარების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინსტრუმენტად შეგვიძლია მივიჩნიოთ. ის XXI-ე საუკუნის ინფორმაციული საზოგადოების შემადგენელი ნაწილია. დღესდღეობით არსებობს ელექტრონული მმართველობის რამდენიმე დეფინიცია: ციფრული მმართველობა, ონლაინ მმართველობა, ინტერნეტ მმართველობა და სხვა. რა ტერმინითაც არ უნდა აღვნიშნოთ სახელმწიფო მმართველობის ეს ახალი და ნოვატორული საშუალება, ფაქტია, რომ გლობალური მასშტაბით ის აქტიურად იმპვიდრებს ადგილს, როგორც სახელმწიფო ადმინისტრირების მნიშვნელოვანი მექანიზმი.

(<https://idfi.ge/public/migrated/uploadedFiles/files/Chapter%20I%20geo.pdf>, გვ.7)

იუნესკოს განსაზღვრებით - ელექტრონული მმართველობა გულისხმობს საჯარო სექტორის მხრიდან ინფორმაციისა და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას მომსახურებისა და ინფორმაციის მიწოდების გაუმჯობესებისათვის, გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში მოქალაქეთა მონაწილეობის მხარდასაჭერად, ასევე, როგორც

ხელისუფლების უფრო ანგარიშვალდებული, გამჭვირვალე და ეფექტური ფუნქციონირებისათვის.

თუმცა, როგორც ცვლადი ელექტრონული მმართველობა აბსტრაქტული ცნებაა და მის გასაზომად კონკრეტიზაცია და შესაბამისი ინდიკატორებია საჭირო, კონკრეტულ ცვლადზე გადასვლისთვის მისი მნიშვნელობა ემპირიულად გაზომვადი უნდა გახდეს.

ელექტრონული მმართველობის გასაზომად ჩვენ შეგვიძლია შევამოწმოთ მისი ხარისხი, თუ რამდენად დაბალი, ან მაღალია იგი, თუმცა უფრო კონკრეტული იქნება თუ განვსაზღვრავთ ინდექსის მიხედვით, რომლებიც ემპირიულად შემონმებადი და შემონმებულია, ტარდება მისი მონიტორინგი ყოველწლიურად და ცდომილება რეალურ სურათთან შედარებით ძალიან მცირეა. შეიძლება ითქვას, რომ ელექტრონული მმართველობის ინდექსით ხდება მისი ხარისხიანობის შემონმება, თუმცა ყველაზე ეფექტური, რითაც შეიძლება ელ-მმართველობის გაზომვა არის მისი ინდექსი.

თავის მხრივ, ელ-მმართველობის განვითარების ინდექსიც იმლება თავისი შეფასების კრიტერიუმებად: 1. ონლაინ სერვისები, 2. სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის განვითარება, 3. ადამიანური კაპიტალი. მაგალითად, 2016 წლის მონაცემების მიხედვით, საქართველოს ელ-მმართველობის მაჩვენებელი 0.61-ია, რითიც 193 ქვეყნას შორის 61-ე ადგილი უკავია. ორი წლის წინ 0.60 ქულით, საქართველო 56-ე პოზიციას იკავებდა. ელ-ჩართულობის მხრივ ქვეყანამ რეიტინგთან ერთად ქულაც გააუარესა. კერძოდ, თუ ამ მიმართულებით 2014 წელს საქართველოს 0.59 ქულა და 49-ე ადგილი ჰქონდა, წლევანდელი მონაცემებით, მაჩვენებელი 0.56-მდე შემცირებული, ხოლო გლობალურ რეიტინგში ქვეყნის პოზიცია 27 ადგილით არის გაუარესებული (76-ე ადგილს იკავებს). (იხ. <https://idfi.ge/ge/georgia-in-the-un-e-governance-research>)

ელექტრონული მმართველობის განვითარება დამოუკიდებელი ცვლადია და იგი მოქმედებს დამოკიდებულ ცვლადზე, მზარდ და გაბერილ ბიუროკრატიულ აპარატზე. ელ-სერვისების გამოყენების პოპულარიზაცია ნამდვილად შეუწყობს ხელს ქვეყანაში მის ეფექტურ დამკვიდრებას და შესაბამისად ადამიანური რესურსების შემცირებას.

ბიუროკრატია (Bureaucracy) 1999 წლის ადამიანის უფებათა ლექსიკონი შემდეგნაირად განმარტავს: „1. მთავრობის მიერ მართვის განხორციელება დეპარტამენტებისა და ქვეგანაყოფების მეშვეობით, რომელსაც ხისტი ინსტრუქციების ჩარჩოებში წარმართავენ დანიშნული პირები; 2. სახელმწიფო მოხელეთა ერთობლიობა“ (საყვარელიძე, ფ. 1999, გვ.128)

რაც შეეხება ბიუროკრატის ფართო განსაზღვრებას, იგი ასე უღერს: სახელმწიფო აპარატის საშუალო რგოლის ჩინოვნიკური სისტემა. ტერმინი თავდაპირველად გაჩნდა XVIII ს-ის საფრანგოში, ხოლო 1918 წელს - ინგლისში. დასაწყისში ამ ტერმინს უარყოფითი, დამამკირებელი ელფერი ჰქონდა, რომელიც მას დღესაც ახლავს ყოველდღიურ ცხოვრებაში ხმარებისას. პირველი, ვინც ამ ტერმინში დადებითი შინაარსი მოიპოვა, იყო მაქს ვებერი. მისი მტკიცებით, ბიუროკრატია მოდერნული საზოგადოებისათვის დამახასიათებელი ორგანიზაციის კერძო ფორმაა, მისი საქმიანობა გულისხმობს იაერარქიულად მოწესრიგებული როლების განაწილებას, რომლებიც ჩამოყალიბებულია მკაფიოდ განსაზღვრული უპიროვნო წესებისა (ინსტრუქციების) და პროცედურების საფუძველზე. ვებერმა განსაზღვრა ბიუროკრატის „იდეალური ტიპი“. ეს უკანასკნელი მოიცავს მახასიათებლებს, რომლებიც გამოიყენება იმის გასაზომად, თუ რამდენად ბიუროკრატიულია ესა თუ ის რეალური ორგანიზაცია. ეს მახასიათებლებია: - ოფიციალური როლების სისტემა, რომელიც იერარქიულადაა ორგანიზებული. ესაა ვერტიკალური დაქვემდებარების სისტემა - დაწყებული ორგანიზაციის ხელმძღვანელის ფუნქციებიდან, რიგითი თანამშრომლების მოვალეობებამდე. როლები დაკავშირებულია წესებთან, რომლებიც განსაზღვრავს, რა შეიძლება ან არ შეიძლება

ლეგიტიმურად შესრულდეს ოფიციალური პირის მიერ. წესები არეგულირებს სამუშაო რეჟიმს, პროცედურები, რომლებიც თეორიულად ფარავს ყველა იმ სიტუაციას, რომელშიც შეიძლება აღმოჩნდეს ორგანიზაცია, ოფიციალური პირები იმყოფებიან მკაცრი დისციპლინის პირობებში, კანცელარია, სადაც წერილობითი დოკუმენტები ზედმინევენით მოწესრიგებულად ინახება, არსებობს მკაფიო გამიჯვნა ოფიციალურისა და პირადულისა. ბიუროკრატისადმი მიძღვნილ ბევრ შრომაში სწორედ ვებერის იდეები განავითარეს. მნიშვნელოვანი ნაბიჯი ამ მიმართულებით გადადგა მიშელ კროზიემ შრომაში „ბიუროკრატის მოვლენა“ (1964). მან წარმოაჩინა მაღალჩინოსანი და რიგითი ბიუროკრატების მოქმედების სხვადასხვა მოტივები. რიგითი ბიუროკრატები ისწრაფვიან მშვიდი ცხოვრებისაკენ, რომლის მიღწევაც წესების (როგორც უნდა იყოს ისინი) მონური შესრულებით შეიძლება. მაღალჩინოსნებს უფრო დიდი მიზნები აქვთ, მაგრამ ხშირად ისინი მიუღწევადია იმის გამო, რომ შეუძლებელია აიძულო რიგითი მოსამსახურე, გადაუხვიოს დადგენილ წესებს. ასეთივე სირთულეებთან არის დაკავშირებული ფირმების მუშაობა. ვებერისეული ანალიზი ესადაგება როგორც სახელმწიფო დაწესებულებებს, ასევე ფირმებს. ვებერი ამტკიცებდა, რომ ბიუროკრატია ორგანიზაციის ყველაზე ეფექტური ფორმაა. ამ თვალსაზრისის კრიტიკოსების თანახმად, ბიუროკრატია ყველაზე შესაფერისია მხოლოდ იმ სიტუაციებისათვის, სადაც არსებობს წინასწარმეტყველების (გათვლის) შესაძლებლობა, მაგალითად, მაშინ, როდესაც იწარმოება სტანდარტული საქონელი მასობრივი მოხმარებისათვის და როდესაც მოცემულ საქონელზე მოთხოვნილება ბაზარზე სტაბილურია. ბიუროკრატია ნაკლებად ეფექტურია ისეთი (პოსტმოდერნული) სიტუაციებისათვის, როდესაც მოთხოვნა არსებობს სპეციალიზებულ (არასტანდარტულ) საქონელზე. (სოციალურ და პოლიტიკურ ტერმინთა ლექსიკონი–ცნობარი, 2004, გვ.351)

როგორც ვხედავთ ბიუროკრატია როგორც უარყოფითი, ისე დადებითი თვისებების მატარებელიც არის კონკრეტულ და განსაზღვრულ სიტუაციებში, თუმცა ამ შემთხვევაში

ჩვენ ბიუროკრატიის ცნება უნდა მივუსადაგოთ ელექტრონული მმართველობას განვითარების ცნებას და განვსაზღვროთ მისი საზომი კონკრეტულ საკითხთან მიმართებაში. ბიუროკრატიის გასაზომად ამ შემთხვევაში შეგვიძლია გამოვიყენოთ სახელმწიფო სტრუქტურები, ის ორგანიზაციები, რომლებიც უნდა ვითარდებოდეს ელექტრონული სიკეთეების მხრივ, სწორედ ამ ორგანიზაციების ბიუროკრატიული აპარატი უნდა იქნას შესწავლილი. დაკვირვება უნდა მოხდეს იმაზე, თუ რამდენად არის ბიუროკრატიული აპარატის სიდიდე ხელის შემშლელი ფაქტორი ადამიანური რესურსების დასაზოგად, როგორია სტრუქტურა, მართალია ბიუროკრატიულ აპარატს მ. ვებერი ორგანიზაციის ყველაზე ეფექტურ ფორმად მიიჩნევს, მაგრამ ხომ არ შეიძლება ისეთი აპარატის ჩამოყალიბება, რომელიც მოერგება ტექნოლოგიების განვითარებასაც და ადამიანური რესურსების შესაბამის რაოდენობასაც? ამ შემთხვევაში ჩვენი საზომი რაოდენობაა, რომელიც სწორად განსაზღვრავს, თუ რას და როგორ წარმოადგენს ბიუროკრატიის ცნება და ცვლადი ჰიპოთეზაში.

ბიუროკრატიული აპარატის ზრდის გასაზომად საჭიროა შესასწავლი სააგენტოების თანამშრომელთა რაოდენობის განსაზღვრა წლების მიხედვით, მაგალითად შინაგან საქმეთა სამინისტროს ერთ-ერთ სსიპ-ის, მომსახურების სააგენტოს თანამშრომელთა რაოდენობა 2013 წლიდან(618) 2016 წლამდე(686) 68 ადამიანით გაიზარდა,(იხ.<https://www.sa.gov.ge/gender-distribution>) შემთხვევით არ არის შერჩეული აღნიშნული სსიპ-ი, რადგანაც იგი უზრუნველყოფს მოსახლეობის საკმაოდ მაღალი მაჩვენებლის მომსახურებას ყოველდღიურად და მისი სპეციფიკიდან გამომდინარე საკმაოდ ეფექტური იქნებოდა ელექტრონული მმართველობის გაუმჯობესება ასეთ სფეროში. ბიუროკრატიული აპარატის გაზომვის ინდიკატორი შესაბამისად იქნება მონაცემები წლების მიხედვით, ასეთი ინფორმაცია კი ყოველთვის საჯაროა და განთავსებული უნდა იყოს სააგენტოს ვებ-გვერდზე.

გარდა ზემოთ აღნიშნული ცვლადებისა არსებობს სხვა ფაქტორებიც, რომლებიც ხელს უშლის ელექტრონული მმართველობის განვითარებას და იმ სერვისების მეთავაზვებას მოსახლეობისათვის, რომლებიც მარტივად შეძლებენ დაზოგონ მათი დრო და ენერჯია.

ერთ-ერთი ასეთი ფაქტორია ინფრასტრუქტურა, მისი განსაზღვრება ასეთი სახისაა: „ეს ტერმინი გულისხმობს სხვადასხვა არხების სისტემას, რომელიც საზოგადოების წევრებს საშუალებას აძლევს, გაცვალონ მატერიალური და სულიერი ფასეულობები. ამ არხების ორგანიზება, ფინანსირება, ექსპლუატაცია და მართვა, ჩვეულებრივ, მთავრობის კომპეტენციაში შედის. ინფრასტრუქტურის პირველ ისტორიულ სისტემას ტრანსპორტი წარმოადგენდა. გზები და გადაადგილების საშუალებები ერთიანობაში კრავდა საზოგადოების ლოკალურ მონაკვეთებს და ახორციელებდა ადამიანების და საქონლის გადანაცვლებას. მეორე ინფრასტრუქტურული სისტემა ენერჯეტიკის სფეროს მოიცავდა: წყალს, ორთქლს, ნახშირს, ნავთობს. მესამე ინფრასტრუქტურას შეადგენს კომუნიკაციის საშუალებები: ფოსტა, გაზეთი, ტელეფონი, ტელეგრაფი, რადიო, ტელევიზია, კომპიუტერიზებული სისტემები და ა.შ.“ (ალფენიძე ი., შათირიშვილი ზ., 2007, გვ.200)

როგორც ზემოთ არის მოცემული, „ქართული საზოგადოება და ევროპული ღირებულებების“ ავტორები ინფრასტრუქტურის სამ სისტემურ დაყოფას გვთავაზობენ და უნდა ითქვას, რომ სისტემურთან ერთად ეს დაყოფა ეპოქალურ განვითარების ჭრილშიც ექცევა, აქედან გამომდინარე ინფრასტრუქტურის მესამე სისტემა შედარებით ყველაზე ახალი და კვლევასთან შესაბამისია.

კერძოდ, კომპიუტერული სისტემები და ინტერნეტი, როგორც ელექტრონული მმართველობის ტექნიკური და ინფრასტრუქტურული ინსტრუმენტები, ანუ შესაბამისად დაკვირვებაც და გაზომვაც მათი შეფასებით უნდა მოხდეს. ის ფაქტი, რომ ქალაქებსა და სოფლებში მოსახლეობას არ გააჩნია სახსრები კომპიუტერული სისტემის შესაძენად,

ამასთანავე არ არსებობს ინტერნეტის მიწოდების გადამცემი ხაზები, ეს თავისთავად ინფრასტრუქტურის გამზომად შეიძლება ჩაითვალოს და შესაბამისი შეფასება მიეცეს კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე.

„ქართული პლატფორმის“ ელექტრონული მთავრობის მიმართულების ხელმძღვანელი რატი აბულაძე აცხადებს, რომ: „ქვეყანაში ძალიან დააგვიანა კომპიუტერიზაციის პროცესმა. მაშინ, როცა საზოგადოების დიდ ნაწილს არ აქვს ინტერნეტის დამაბოლოებელი აპარატურა (კომპიუტერი), კვლევებზე აგებული არაა სტრატეგიული დოკუმენტი, ქვეყანას არ გააჩნია ელექტრონული კომერციის კანონი, დაბალია რეგიონის მოსახლეობის სოციალ-ეკონომიკური ფონი, არაპროგნოზირებადია ელექტრონული გარემო, ბუნებრივია კორპორაციული სექტორი ინტერნეტ-ბაზარზე აქტივობისგან თავს იკავებს. შესაბამისად, სახელმწიფო კარგავს იმ მნიშვნელოვან შემოსავლებს, რასაც ინტერნეტ-ბაზარი გენერირებს.“ (აბულაძე, რ., 2015:აბზ.6) შესაბამისად, ინფრასტრუქტურის დონის გაზომვა შესაძლებელია მონაცემებით, რომლებიც წარმოგვიდგენს ვითარებას ქვეყანაში არსებული კომპიუტერებითა და ინტერნეტით დაფარვის ზონებს. მაგალითად, საქართველოში ინტერნეტის წვდომა მხოლოდ 50% აქვს, რომლის უდიდესი ნაწილი რამოდენიმე დიდ ქალაქსა და დედაქალაქზე მოდის.

(იხ.<https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=GE>)

უნდა აღინიშნოს, რომ ინფრასტრუქტურის განვითარება არ ნიშნავს უშუალოდ მოსახლეობის ჩართულობის გაზრდას, რადგანაც აქ მთავარი მათი ნება-სურვილია. ეს კიდევ ერთი ფაქტორია, რომელიც ელექტრონული მმართველობის განვითარებას უწყობს ხელს.

თავი III

საერთაშორისო გამოცდილება: ესტონეთის მაგალითი

ესტონეთი წარმოადგენს პოსტსაბჭოთა ბალტიურ ქვეყანას, რომლის მოსახლეობაც დაახლოებით 1.3 მილიონს შეადგენს და რომელსაც აღმოსავლეთით რუსეთი ესაზღვრება. უკანასკნელი ათი წლის მანძილზე ესტონეთმა ელ-მმართველობის მრავალმხრივი პოლიტიკა გაატარა, რასაც ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა სოფლის მოსახლეობის 70%-ითვის უზრუნველყოფა მოჰყვა (Statistics Estonia, 2012). ესტონეთმა 2012 წელს გაეროს საჯარო ადმინისტრაციის პროგრამაში პოსტსაბჭოთა ქვეყნებს შორის ყველაზე მაღალი, ხოლო მთლიანობაში მე-20 ადგილი დაიკავა ელ-მმართველობის საშუალებების განვითარების კუთხით. ონლაინ მმართველობის სერვისებმა ესტონური საზოგადოების ყველა ასპექტი გააერთიანა და თითქმის ყველა სფერო მოიცვა: ექიმებს შეუფერხებლად და დროულად შეუძლიათ იხილონ ონლაინ სამედიცინო საბუთები, მოქალაქეებს ელექტრონულად შეუძლიათ არჩევნებში მონაწილეობა და ხმის მიცემა, მენარმეებს რამოდენიმე წუთში შეუძლიათ ბიზნესის დარეგისტრირება და იმის გათვალისწინებით, რომ ესტონელების 90%-ს გააჩნია ელ-იდენტიფიცირების ბარათები, სამთავრობო სერვისები მოქალაქეების უმრავლესობამდე აღწევს. მეტიც, დღესდღეობით მომსახურების ცენტრებში მოქალაქეთა მისვლა, მხოლოდ დაქორწინების, განშორებისა და ქონების შესყიდვის შემთხვევაშია აუცილებელი. ყველა დანარჩენი საქმის წარმოება მოქალაქესა და სახელმწიფოს შორის თავიდან ბოლომდე ელექტრონულად არის შესაძლებელი. ნებისმიერი სერვისი ხელმისაწვდომია მათ შორის მობილური სმარტფონით, როგორც ქვეყნის შიგნით ისე უცხოეთიდან. ეს მაგალითები გვიჩვენებს, რომ პატარა პოსტსაბჭოთა ქვეყანას შეუძლია ელ-მმართველობის სერვისების მიწოდება სოფლის მოსახლეობისათვის, რომელიც მოსახლეობის ორ მესამედს წარმოადგენს და დედაქალაქ ტალინის ფარგლებს გარეთ ცხოვრობს. (იხ. <https://idfi.ge/ge/principles>)

ესტონური ელ-მართველობის საფუძველს წარმოადგენს სრულიად დეცენტრალიზებული სისტემა, რომელიც განპირობებულია მოდელით, „Only Once“ ე.ი. „მხოლოდ ერთხელ“. ამ მოდელის ფარგლებში მოქალაქის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია არის გამოთხოვილი მხოლოდ ერთხელ და ინახება იმ სტრუქტურაში, რომელმაც ეს მონაცემი გამოითხოვა და ამ ინფორმაციას საჭიროებს. შესაბამისად, განსხვავებით ამერიკული ან თუნდაც ქართული მოდელისგან, სადაც მოქალაქეს ყოველი ელექტრონული სერვისის მიღებისას უწევს ყოველ ჯერზე შესაბამისი კითხვარის შევსება (მაგ. სახელის, მისამართის და სხვა მონაცემის მითითება), ესტონური მოდელი ინფორმაციას მოქალაქისგან ითხოვს მხოლოდ ერთხელ და ინახავს მას განცალკევებით, მხოლოდ საჭიროების მიხედვით აკავშირებს მონაცემებს ერთმანეთთან და აღნიშნული პროცესი არის გამჭვირვალე მომხმარებლისთვის.

შესაბამისად, მოქალაქეებისთვის მინიმუმამდელა დაყვანილი ონლაინ სერვისებში საკუთარი მონაცემების რეგისტრაციის პროცედურა (მაგ. თუ მოქალაქემ რაიმე სერვისით სარგებლობისას ერთხელ შეიყვანა საკუთარი მონაცემები, სხვა სერვისით სარგებლობისას მას აღარ უწევს იგივეს გაკეთება, რადგან სერვისების ბაზები უკავშირდებიან ერთმანეთს და მიმდინარეობს მონაცემთა გაცვლა ელექტრონულ რეჟიმში), რაც სწრაფს და გამარტივებულს ხდის საქმის წარმოებას. მაგალითად, იმ შემთხვევაში თუ მოქალაქე მდინარის პირას სეირნობს და მოულოდნელად გადაწყვიტა თევზაობა, მას შეუძლია უბრალოდ მობილური სმარტფონის მეშვეობით ხუთ წუთზე ნაკლებ დროში სათევზაო ნებართვის აღება. ფაქტია, აგრეთვე ის, რომ ესტონეთში ნებართვების 90% გაცემულია ელექტრონულად, ასევე, უკანასკნელ არჩევნებში ხმების თითქმის ერთი მესამედი ელექტრონულად იყო მიცემული.([ib.https://idfi.ge/ge/highlights-of-estonian-ict-day](https://idfi.ge/ge/highlights-of-estonian-ict-day))

2015 წელს ვაშინგტონის კონფერენციზე, რომელიც ესტონეთის დღის წესრიგს მიეძღვნა და რომელსაც მსოფლიო ბანკის სათაო ოფისმა უმასპინძლა, ესტონეთის

პრეზიდენტმა თომას ჰენდრიკ ილვსმა ხაზი გაუსვა იმას, რომ ბიუროკრატიული და პრომატევადი საკანცელარიო სამუშაო ჩაანაცვლა, ახალმა, უფრო თანამედროვე ელექტრონულმა მართველობის სისტემამ, რომელმაც პატარა ესტონურ სახელმწიფოს საშუალება მისცა, სერვისების ხარისხიანი უზრუნველყოფით კონკურენცია გაუწიოს, უფრო დიდ და მდიდარ სახელმწიფოებს.

ამასთანავე, პრეზიდენტმა უპასუხა ხშირად გამოთქმულ კრიტიკას იმასთან დაკავშირებით, რომ ელექტრონული მმართველობის განვითარება იწვევს სამუშაო ადგილების შემცირებას და უმუშევრობის ზრდას. ილვსმა აღნიშნა, რომ ესტონეთში სწორედ საპირისპირო მოხდა. ტექნოლოგიურ პროცედურებზე გადასვლამ, მცირერიცხოვანი საჯარო სექტორი გაცილებით ეფექტური და ქმედითი გახდა და ამავე დროს მკვეთრად შეამცირა საბიუჯეტო დანახარჯები. მაგალითად, ესტონეთის სახელმწიფო შემოსავლების სამსახურის თანამშრომელთა რაოდენობა ნახევრამდე შემცირდა, იმის შემდეგ, როდესაც დაინერგა გადასახადების აღრიცხვის ელექტრონული სისტემა. ესტონეთის მსგავს პატარა ქვეყნებს ანალოგიური სისტემა საშუალებას აძლევს ეფექტურად მართოს პერსონალი, უწყების ბიუჯეტი და ქმედითად ემსახუროს მის მოქალაქეებს.(იხ.<https://idfi.ge/ge/highlights-of-estonian-ict-day>)

ესტონეთის დეცენტრალიზირებული სისტემა ასევე უპასუხობს კიბერ დანაშაულის გამოწვევასაც, რომელიც გულისხმობს სხვა ქვეყნებში მდებარე ესტონეთს საელჩოებში შექმნილ მონაცემთა სარეზერვო ბაზებს, ბუნებრივია ასეთი სისტემა ვერ იქნება დამოკიდებული ერთ ბაზაზე, რადგან დაზიანების ან კიბერ თავდასხმის შემთხვევაში ყველა მონაცემის განადგურებაა შესაძლებელი. სწორედ ამიტომ, შექმნილი სარეზერვო მონაცემთა ბაზები გამორიცხავს სისტემის დანგრევის საშიშროებას.

ასევე, პრეზიდენტმა ილვსმა ხაზი გაუსვა გამჭვირვალობის მნიშვნელობას, როგორც ესტონური ელ-მართველობის ერთ-ერთ უმთავრეს პრინციპს. მოქალაქეებს

აქვთ საშუალება თვალი ადევნონ ყველა ინფორმაციას, რომელსაც მათ შესახებ ფლობს სახელმწიფო და ასევე შეუძლიათ გაეცნონ სრულ სიას იმ ადამიანებისა ან/და უწყებებისა, რომლებსაც ოდესმე შეხება ქონიათ მათ პერსონალურ მონაცემებთან.

ესტონეთისგან განსხვავებით, აშშ-ში მოქალაქეებს არ აქვთ უფლება გაიგონ თუ ვის ქონია მათ მონაცემებთან შეხება. მაგალითად, აშშ-ის წარმომადგენლობითი პალატის თავჯდომარის ზედამხედველობის კომისიას არ ქონდა საშუალება სკოდნოდა, იმის შესახებ რომ მინიმუმ 45 საიდუმლო სამსახურის თანამშრომელი გაეცნო მათ პერსონალურ მონაცემებს.<https://idfi.ge/ge/highlights-of-estonian-ict-day>) ასე რომ, აშშ-ში უმაღლესი თანამდებობის პირსაც კი არ აქვს ხელმისაწვდომობა მისი პირადი ინფორმაციის განკარგვის შესახებ და ამ დროს ესტონეთის თითოეული მოქალაქე არის სრულიად ინფორმირებული მისი პირადი მონაცემების განკარგვის შესახებ და თავადვე აკონტროლებს მასზე პირადი ინფორმაციის გადინებას.

საერთაშორისო გამჭვირვალობის მიერ გამოქვეყნებულ რეიტინგში, ესტონეთი ყოფილ საბჭოთა რესპუბლიკებს შორის ყველაზე ნაკლებად კორუმპირებული ქვეყანაა და 2014 წელს იგი მსოფლიოს მასშტაბით 26-ე ადგილზე იყო ყველაზე არა-კორუმპირებული ქვეყნების რეიტინგში. ასეთი შედეგი დიდ-წილად ელექტრონული მმართველობის განვითარების დამსახურებაა, რადგან იგი ამარცხებს გავრცელებულ მექრთამეობას და ნეპოტიზმს.

უნდა აღინიშნოს ასევე, რომ ესტონეთის მთელს ტერიტორიაზე უფასო ინტერნეტთან წვდომა აქვთ მოსახლეობას, რაც განაპირობა საზოგადოებრივ ადგილებში კაფეებისა და სხვა დაწესებულებების კონკურენციამ შეეთავაზებინათ უფასო ინტერნეტი მომხმარებლებისთვის და საბოლოოდ ამ ტენდენციამ მთელს ქვეყანაში უკაბელო ინტერნეტის ე.წ. „ვაიფაი(WiFi)“-ის გავრცელება გამოიწვია, რომელიც უფასო და მარტივად გამოსაყენებელია, როგორც მობილური სმარტფონით,

ასევე ნოუთბუქებითა და ტაბლეტებით. შედარებისთვის საქართველოშიც გვხვდება მსგავსი ტენდენცია, რომელიც უფრო მეტად კონკურენციის პირობებში ვრცელდება და ითვალისწინებს ინტერნეტ პროვაიდერების ინტერესებსაც, კერძოდ თითქმის ყველა კაფესა თუ რესტორანში ძირითადად დაცული ანუ პაროლის გამოყენებით დაკავშირებაა შესაძლებელი, რაც გამოირიცხავს სხვა პიროვნებების (გამვლელების, ტურისტების და ა.შ.) შესაძლებლობას გამოიყენონ უფასო ინტერნეტი.

ესტონეთის მაგალითზე საუბრისას ერთ-ერთი მნიშვნელოვანია ე.წ. „ბალტიის სასწაული“, დამოუკიდებლობის რამდენიმე წელიწადი საკმარისი აღმოჩნდა იმისთვის, რომ ესტონეთს ერთ-ერთი ძლიერი ეკონომიკა შეექმნა. 2015 წლის მონაცემებით, ეკონომიკური თავისუფლების ინდექსით ესტონეთი მერვე ადგილზეა, ბიზნესის სიმარტივის კუთხით კი მე-17 ადგილს იკავებს. მსოფლიოში ყველაზე კონკურენტუნარიანი საგადასახადო სისტემა ღღეს სწორედ ესტონეთს აქვს.

ღღეს ბალტიის ამ ქვეყანას მსოფლიოში ყველაზე კონკურენტუნარიანი საგადასახადო სისტემა აქვს, თუმცა ეკონომიკის განვითარებისა და ბიზნესგარემოს გაუმჯობესების მიზნით ესტონეთში არაერთი თანმდევ რეფორმა გატარდა. ერთ-ერთი პირველი საჯარო სექტორში ბიუროკრატის შემცირება იყო. ბოლო წლების მონაცემებით, ესტონეთში სახელმწიფო სტრუქტურებში დასაქმებულთა რაოდენობა 29 384-ია. საქართველოში კი 2015 წელს მხოლოდ ცენტრალურ ხელისუფლებაში 116 442 ადამიანი მუშაობდა. (იხ. <http://eugeorgia.info/ka/article/352>)

„ჯერ კიდევ 90-იან წლებში ჩვენმა პოლიტიკოსებმა გააცნობიერეს, რომ ესტონეთი პატარა ქვეყანაა, რომელიც ესაზღვრება რუსეთს. ძალიან ბევრი გამოწვევა გვექონდა, ყოველივე ეს კი უპირატესობებად უნდა გვექცია. ჩვენ ვერც ესტონეთის ზომას შევცვლიდით და ვერც მის მდებარეობას. ვიფიქრეთ, მიუხედავად იმისა, რომ ვართ პატარა, შეიძლება, ვიყოთ საინტერესო რეგიონულ დონეზე. უპირატესობად

ითვლებოდა ის, რომ გვყავდა იაფი მუშახელი, დინამიური ბიზნესგარემო, ყოველივე ამან მოიზიდა ინვესტიციები. ასევე მნიშვნელოვანია, როგორ იმართებოდა სახელმწიფო, ყოველთვის გვექონდა ლიბერალური ეკონომიკა და დაბალი ბიუროკრატია“, აცხადებს ესტონეთის ელჩი საქართველოში პრიიტ ტურკი. (იხ.<http://eugeorgia.info/ka/article/352/estonetis-gamocdileba---dangreuli-ekonomikidan-baltiis-saswaulamde/>)

დამოუკიდებლობის მოპოვებიდან დღემდე ესტონეთში არაერთი საგადასახადო რეფორმა გატარდა, ყოველი მომდევნო ცვლილება კი ქვეყანაში საგადასახადო სისტემის კიდევ უფრო ლიბერალიზაციას ითვალისწინებდა. 2000 წელს გატარებულმა რეფორმამ ესტონეთში არსებულ ბიზნესგარემოსა და ინვესტიციების მოზიდვაზე მყისიერად იმუშავა. ბიზნესი რეინვესტირების შემთხვევაში მოგების გადასახადისგან გათავისუფლდა და მხოლოდ განაწილებული მოგება დაიბეგრა 20%-ით. ესტონური მოდელი ბევრი ქვეყნისთვის აღმოჩნდა საინტერესო. პრემიერ-მინისტრ გიორგი კვირიკაშვილის ინიციატივით, საქართველოში უახლოეს მომავალში სწორედ ესტონური ელემენტები ამოქმედდება. ამასთან, იგეგმება საგადასახადო-ადმინისტრაციული ორგანოების მუშაობის მაქსიმალური რეგლამენტირება, რათა თითოეული შემონმება დროში იყოს განსაზღვრული. პრემიერ-მინისტრის ინიციატივით, მთავრობა მუშაობს ეკონომიკური დანაშაულის დეკრიმინალიზაციასთან დაკავშირებულ ცვლილებათა პაკეტზე, რათა ეკონომიკური დანაშაულისას, თავიდან იყოს აცილებული წინასწარი პატიმრობები. ასევე, განხორციელდება ფინანსური პოლიციის მოქმედების მაქსიმალური რეგლამენტირება.

ესტონეთის ერთ-ერთი პირველი რეფორმა დამოუკიდებლობის მოპოვების შემდეგ სწორედ ბიუროკრატიას ეხებოდა, შემცირდა სახელმწიფო სტრუქტურებში დასაქმებული ადამიანების რაოდენობა, შესაბამისად შემცირდა საჯარო სექტორისთვის გამოყოფილი ხარჯებიც. ესტონეთში, რომლის მოსახლეობაც 1 315 819- ია, Eurostat-ის

ოფიციალური ინფორმაციით, ბოლო წლებში სახელმწიფო სტრუქტურებში დასაქმებულთა რაოდენობა 29 384-ია. 23 920 მოქალაქე სახელმწიფო ადმინისტრაციულ სააგენტოებში მუშაობს, 5464 ადამიანი კი ადგილობრივი ხელისუფლების ადმინისტრაციულ სტრუქტურებშია დასაქმებული. ესტონეთის ყველა სამინისტროში ერთად მხოლოდ 2 889 ადამიანი მუშაობს. საქართველოში კი, რომლის მოსახლეობაც 3 729 500-ია, „საერთაშორისო გამჭვირვალობა - საქართველოს“ მონაცემებით, 2015 წელს მხოლოდ ცენტრალურ ხელისუფლებაში დასაქმებულია 116 442 ადამიანი, მათ შრომის ანაზღაურებაზე კი ბიუჯეტიდან გასულ წელს მილიარდ 407 მილიონ 933 ათასი ლარი გამოიყო. საინტერესოა საჯარო მოხელეთა რაოდენობის ზრდის ტენდენციაც. 2014 წელს მხოლოდ ცენტრალურ ხელისუფლებაში 111 337 ადამიანი მუშაობდა, მხოლოდ 1 წელიწადში მათი რაოდენობა კი 5 000-ზე მეტით გაიზარდა. (იხ.<http://eugeorgia.info/ka/article/352/estonetis-gamocdileba>)

„ფიქრობ, რომ ბიუროკრატია საჯარო სექტორში ყველა ქვეყნის გამოწვევაა. თუ გინდა, რომ მმართველი გუნდი იყოს ეფექტიანი, იქ დასაქმებულების ნაწილმა უნდა დატოვოს სამუშაო ადგილი. ეს არ არის მარტივი პროცესი. ხელისუფლებამ მოსახლეობას უნდა აუხსნას, რატომ არ სჭირდება ამდენი ხალხი საჯარო სექტორში, მაგრამ მგონია, რომ ის ადამიანები, რომლებიც მუშაობენ სამთავრობო სტრუქტურებში, არიან განათლებული და მოაზროვნე მოქალაქეები, მათ კი შეუძლიათ, სამსახური იპოვონ კერძო სექტორში. ესტონეთის ხელისუფლების პრიორიტეტია სწორედ ის, რომ რაც შეიძლება მეტი ადამიანი იყოს დასაქმებული კერძო სექტორში. ჩვენ შევძელით, შეგვექმნა პატარა, თუმცა ეფექტიანი მთავრობა. ელექტრონული მმართველობის მეშვეობით ვახერხებთ, რომ ნაკლები ბიუროკრატია გვექონდეს“, აღნიშნავს ესტონეთის ელჩი საქართველოში. (იხ.<http://eugeorgia.info/ka/article/352/>)

ესტონეთში ელექტრონული მმართველობის დანერგვამ შედეგად მოიტანა ბიუროკრატიული აპარატის გამარტივება, რაც საუკეთესოდ ხარჯების შემცირებაში

გამოიხატა. 2000 წლიდან ესტონეთი ნაბეჭდი დოკუმენტაციის წარმოებიდან ელექტრონულ დოკუმენტაციაზე გადავიდა. ფინანსური მოგების გარდა, დროისა და ადამიანური რესურსების დაზოგვაც მოხდა და შედეგად ესტონეთმა წელიწადში 192 ათასი ევრო დაზოგა (ნაფეტვარიძე ვ., 2014)

ესტონეთში ჩატარებული არაერთი კვლევა ადასტურებს, რომ ბალტიის ქვეყანაში ბიზნესის წარმატებას უმეტესწილად ხელისუფლებასა და კერძო სექტორს შორის სწორი კომუნიკაცია განაპირობებს. ნებისმიერ მოქალაქეს ესტონეთში კომპანიის დაფუძნება ონლაინ - 5 წუთზე ნაკლებ დროში შეუძლია. ესტონეთი არ აწესებს კონტროლსა და რაიმე სახის აკრძალვას უცხოურ ინვესტიციებზე. უცხოური კაპიტალდაბანდებების მოცულობა არ არის ლიმიტირებული, კომპანია შეიძლება, 100 პროცენტით სხვა ქვეყნის მოქალაქის მფლობელობაში იყოს. არაესტონური კომპანია ქვეყანაში ზუსტად იმავე უფლებებით სარგებლობს, რითიც ადგილობრივი. ლიცენზიის მოპოვების ვალდებულება აქვთ მხოლოდ რამდენიმე სფეროში. ეს ეხება ფარმაცევტულ ბაზარს, პორტს, აეროპორტს, რკინიგზას, ტელეკომუნიკაციებს და კიდევ რამდენიმე სექტორს. სასამართლო დავები ინვესტორებთან ესტონეთში ძალიან იშვიათია, სასამართლო ხელისუფლების გავლენისგან თავისუფალია. ერთადერთი პრეტენზია, რაც შეიძლება, ესტონეთის მართლმსაჯულებასთან მოქალაქეს ჰქონდეს, საქმის ნელი ტემპით განხილვაა. არაერთი საერთაშორისო კვლევა ადასტურებს, რომ უცხოელ ინვესტორებს კორუფციასთან დაკავშირებული საკითხები ესტონეთში პრობლემებს არ უქმნით. მიუხედავად ამისა, 2013 წელს ესტონეთის ხელისუფლებამ 2013-2020 წლების ანტიკორუფციული სტრატეგია შეიმუშავა, რომელიც საჯარო უწყებების გადანყვეტილებების გამჭვირვალობის გაზრდას, კორუფციული გარიგებების გამოვლენასა და გამოძიებას ითვალისწინებს. კიდევ ერთი ფაქტორი, რაც ესტონეთის ეკონომიკის წარმატებას განაპირობებს ქვეყანაში არსებული სტაბილურობაა.

ესტონეთში ძალიან იშვიათად იმართება საპროტექტო აქციები, შეკრებების დროს კი თითქმის არასდროს ხდება დაპირისპირება.([nb.http://eugeorgia.info/ka/article/352/](http://eugeorgia.info/ka/article/352/))

პრიიტ ტურკი, ესტონეთს ელჩი საქართველოში საუბრობს ასევე ქვეყნის იმიჯზე და განვითარებაზე, „კანონის უზენაესობა მნიშვნელოვანი ფაქტორია, ინვესტორებისთვის ეს იმას ნიშნავდა, რომ მათ ინვესტიციას საფრთხე არ ემუქრებოდა. ასევე მნიშვნელოვანია, რომ ჩვენ ყოველთვის ვცდილობდით, არასდროს ვყოფილიყავით ასოცირებული საბჭოთა კავშირთან, შეგვექმნა ახალი იმიჯი, ახლა ესტონეთი აღარ აღიქმება საბჭოთა კავშირის ყოფილ ნაწილად, დღეს ჩვენს ქვეყანასთან ასოცირდება ელექტრონული მმართველობა, IT ტექნოლოგიები. წარმატებას განაპირობებს ასევე ჩვენი ადგილმდებარეობა, ახლოს ვართ ისეთ ქვეყნებთან, როგორც შვედეთი, ფინეთი და გერმანიაა. მათგან ძალიან ბევრი რამ ვისწავლეთ, როგორ ვაკეთოთ ბიზნესი ევროპულად“. (<http://eugeorgia.info/ka/article/352/estonetis-gamocdileba>)

საქართველო მსგავს ონლაინ პოსტსაბჭოთა ტრანზიციას გადის. საქართველოს დაახლოებით 3.8 მილიონიანი მოსახლეობა მთიან ტერიტორიაზე არის განთენილი და მოსახლეობის მეოთხედზე მეტი დედაქალაქში ცხოვრობს. გაეროს საჯარო ადმინისტრირების პროგრამაში 2012 წელს საქართველომ 72-ე ადგილი დაიკავა, რაც წინა წელთან შედარებით 28 ნიშნულით გაუმჯობესებული შედეგია. 2012 წლიდან, იუსტიციის სამინისტროს სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ ელ-მმართველობის სერვისების ცენტრალიზებით, საქართველოს ელ-მმართველობის პოლიტიკა მნიშვნელოვნად განვითარდა. ელ-მმართველობის გაუმჯობესებული სერვისების სხვა მაგალითებია საჯარო სამსახურის ბიუროს თანამდებობის პირთა დეკლარაციების გვერდი, რამაც 2009 წლის შემდეგ საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნები ოთხჯერ შემცირა, ხოლო 2013 წელს გაეროს საჯარო სამსახურის კონკურსში (UNPSA) გაიმარჯვა. ბიურომ ასევე შექმნა სამსახურის მოძიების ონლაინ პლატფორმა, რამაც საჯარო სამსახურში დასაქმების მსურველთათვის ვაკანსიის მოძებნა გაცილებით უფრო

გაადვილა. 2012 წელს საქართველოს ელექტრონული შესყიდვების სისტემამ გაიმარჯვა გაეროს საჯარო სამსახურის კონკურსში (UNPSA) საჯარო სამსახურში კორუფციასთან ბრძოლასა და აღმოფხვრაში, ხოლო იუსტიციის სამინისტროს „იუსტიციის სახლმა“ - საჯარო მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესებაში. ელ-ჩართულობის თვალსაზრისით, ფინანსთა სამინისტრომ შექმნა ონლაინ გამოკითხვა, სადაც მოქალაქეებს საშუალება აქვთ ათ-ქულიანი შკალის საშუალებით უპირატესობა მიანიჭონ ბიუჯეტის განაწილებას. მართალია, ყველა ეს ონლაინ გაუმჯობესება ნამდვილად მისასაღმებელია, მნიშვნელოვანია რომ საქართველოს ყველა მოქალაქეს ქონდეს უკეთესი ხელმისაწვდომობა გაუმჯობესებულ სამთავრობო სერვისებზე. ამიტომაც, საქართველომ უნდა გაითვალისწინოს ესტონეთის მაგალითი, რომელმაც ფინანსური პრიორიტეტი მიანიჭა სოფლად ინტერნეტის ხელმისაწვდომობას, როგორც ეკონომიკური განვითარებისა და სასოფლო ელ-ჩართულობის ამოსავალ წერტილს.

ორივე ქვეყანა უმკლავდება იმ გამოწვევებს, რაც მოყვა საბჭოური მენტალიტეტისგან განთავისუფლებასა და ონლაინ პლატფორმების ნულიდან შექმნას, რაც მათ განასხვავებს აშშ-სა და დიდი ბრიტანეთისგან, რომლებმაც ჯერ კიდევ ახალი ათასწლეულის დადგომამდე შექმნეს IT (ინფორმაციული ტექნოლოგიები) ინფრასტრუქტურა. ესტონელებს ნებისმიერ სხვა პოსტ-საბჭოთა ქვეყანაზე უკეთ ესმით, რომ სოფლის მოსახლეობის ინკლუზიური ელ-ჩართულობა მხოლოდ გაზრდის ელ-კომერციის, ელ-დემოკრატიისა და მოქალაქეების მიერ სამთავრობო პროგრამისადმი ხელმისაწვდომობას, რისი საშუალებაც მათ სხვაგვარად არ ექნებოდათ. 2015 წლამდე ესტონეთის ხელისუფლებამ ყველა ოჯახი დააკავშირა ინტერნეტთან. პროექტმა, სახელად EstWin 6,000 კმ-ზე მეტი სიგრძის ოპტიკურ-ბიჭკოვანი კაბელი გაიყვანა 1,400 დამაკავშირებელ წერტილებს შორის. პროექტის ღირებულებაა €95.8 მილიონი, საიდანაც ესტონეთის მთავრობამ სამი მეოთხედი გადაიხადა, ხოლო დარჩენილი მეოთხედი კი ევროპის რეგიონული განვითარების ფონდმა (ERDF). შესაძლოა,

ესტონელები არ არიან ფინანსური თვალსაზრისით იდეალურები, მაგრამ მათ შეეძინეს იმის საბიუჯეტო პრეცედენტი, რომ საჭირო თანხები გამოიყოს ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის გაზრდაზე. უნდა აღინიშნოს, რომ ITC კულტურა და ინფრასტრუქტურა უკვე კარგად განვითარებულია ესტონეთში. 2012 წლისათვის ესტონეთის მოსახლეობის 78% იყენებდა ინტერნეტს (Internet World Stats, 2012). შედარებისთვის, საქართველოს მოსახლეობის ინტერნეტ-მომხმარებელთა პროცენტული რაოდენობა 28.4-ს შეადგენდა (Internet World Stats, 2012). მხოლოდ თბილისში სადენიანი ინტერნეტის 251,788 მომხმარებელია რეგისტრირებული, რაც საქართველოს მთელი სადენიანი ინტერნეტის მომხმარებლების 64%-ს შეადგენს. იმის გათვალისწინებით, რომ საქართველოს მოქალაქეების 2 მილიონზე მეტი ითვლება სოფლის მოსახლეობად (GeoStat, 2013), თბილისის ფარგლებს გარეთ, სოფლის მოსახლეობისათვის ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის საჭიროება მნიშვნელოვანია ეკონომიკური და დემოკრატიული განვითარებისათვის, რასაც ესტონეთი ბოლომდე აცნობიერებს. (<https://idfi.ge/ge/principles-consider-rural-estonian-participation-internet-accessibility>)

მოკლევადიანი მიზნის თვალსაზრისით საქართველოს ხელისუფლებამ უნდა გაზარდოს ძალისხმევა სადენიანი ინტერნეტ მომხმარებლების გასაზრდელად თბილისის გარდა სხვა ქალაქებშიც. გრძელვადიან პერსპექტივაში უნდა არსებობდეს საბიუჯეტო პრიორიტეტი სოფლად მცხოვრები მოსახლეობისათვის ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის გასაუმჯობესებლად, რაც გაზრდის მათ ელ-ჩართულობას. სოფლის განვითარების ცენტრების ინოვაციური ქართული იდეის განხორციელებისთვის უნდა გამოიყოს საბიუჯეტო რესურსები. ცენტრებთან ერთად, მომავალი წლის ბიუჯეტში უნდა აისახოს სოფლის ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურის განვითარება შემაერთებელი წერტილებისა და ოპტიკურ-ბოჭკოვანი კაბელების საშუალებით. როგორც ეს ესტონეთის ხელისუფლებამ გააცნობიერა, კერძო სექტორთან ერთად მუშაობას შეუძლია

შეამციროს სოფლის ტერიტორიაზე ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის ტექნიკური საკითხების მოგვარების მძიმე ტვირთი. როდესაც იარსებებს სოფლად ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის გაზრდის საბიუჯეტო პრიორიტეტი, საქართველო ნახავს ეკონომიკური და პოლიტიკური მონაწილეობის სარგებელს, რაც თბილისის ფარგლებს გასცდება.

საქართველოსაც და ესტონეთსაც საკმაოდ ბევრი აქვს საერთო, პირველ რიგში ორივე პოსტსაბჭოური ქვეყანაა, მეორეს მხრივ მოსახლეობით ორივე მცირერიცხოვანია და ორივე ცდილობს ევროპული ყაიდის ქვეყნის შექმნას, რასაც მთელი რიგი საერთო გამოწვევები ახლავს თან. ელ-მმართველობის მხრივ ესტონეთი საქართველოზე განვითარებული ქვეყანაა და ამიტომაც კარგი იქნება თუ მოხდება ესტონეთში აპრობირებული ტექნოლოგიური სისტემების დანერგვა, რაც განაპირობებს საქართველოს განვითარების ტემპის დაჩქარებას. ელექტრონული მმართველობა უნდა გახდეს გამჭვირვალობისა და კორუფციასთან ბრძოლის გარანტი, ამასთანავე მმართველობის ასეთი სტილი ხელს შეუწყობს ეფექტურ ეკონომიკურ მართვის ახალი თანამედროვე სისტემის ჩამოყალიბებას. ამისთვის კი საჭიროა საქართველოში, განსაკუთრებულად რეგიონებში მოხდეს მოსახლეობის ინტერნეტიზაცია და გაიზარდოს ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობა. რაც მთავარია ეს ორი ქვეყანა საერთაშორისო ასპარეზზე საკმაო სიმჰათიებით გამოირჩევიან ერთმანეთის მიმართ, ჯერ კიდევ 2008 წელს ესტონეთი გვეხმარებოდა, როდესაც ჰაკერული თავდასხმები ხორციელდებოდა ჩვენ ვებ-გვერდებზე, გარდა ამისა ესტონეთის პრეზიდენტის კერსტი კალიულაიდის ვიზიტი საქართველოში 2017 წლის 31 ოქტომბერს, რომლის ფარგლებშიც ბევრი საინტერესო შეხვედრა გაიმართა რაც წინ უძღვის ორ ქვეყანას შორს სამომავლო გეგმების დასახვასა და ურთიერთობების გაღრმავებას.

თავი IV კვლევის შედეგები

4.1 ელექტრონული სერვისები

თავდაპირველად, ინტერნეტი მხოლოდ ინფორმაციის გაცემა-მიღებისათვის გამოიყენებოდა. შესაბამისად მისი მნიშვნელობა შეიძლება თავიდანვე არ იყო მაღალი ინტერესის ობიექტი, თუმცა 2000-იანი წლებიდან განვითარდა სერვისებიც, რომელთა მოსახლეობისათვის მიწოდებაც ინტერნეტის საშუალებით იყო შესაძლებელი (Kraemer & King, 2003). მიუხედავად იმისა, რომ სახელმწიფო თანამედროვე კომპიუტერული ტექნოლოგიების აღმოცენების დღიდან ცდილობს ჩააყენოს ისინი მისსავე სამსახურში, დღესდღეობით, ელ-მმართველობის კონცეფციის გაჩენასთან ერთად, ეს პროცესი უფრო ინტენსიური გახდა და მიმართულია როგორც ხელისუფლების, ისე მოსახლეობის ინტერესების მართვ და სწრაფ დაკმაყოფილებაზე. ელექტრონული მმართველობა ეფუძნება საჯარო ინფორმაციის ონლაინ რეჟიმში გავრცელებას და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას სახელმწიფოს მართვის პროცესში (ტურაშვილი, 2014). უფრო კონკრეტულად, იგი გულისხმობს საჯარო სექტორისათვის ვებ-გვერდებისა და ელექტრონული სერვისების შექმნას, სადაც ქვეყნდება ინფორმაცია მათი საქმიანობის, ბიუჯეტის, სახელმწიფო კონკურსების, ვაკანსიების, ახალი ამბებისა და ა.შ. შესახებ (როსტიაშვილი, 2014).

საქართველოს ხელისუფლება უკვე რამდენიმე წელია აქტიურად ცდილობს, რომ ქვეყანაში დაინერგოს ის ელექტრონული სერვისები, რომლებიც მოახერხებს მოსახლეობის ჩართულობის გაზრდას, დროისა და ადამიანური რესურსების დაზოგვას. სერვისებმა უნდა უზრუნველყონ მოქალაქეთა კმაყოფილება, თუმცა მინდა ავლნიშნო, რომ კვლევის პროცესში საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვნას თვეზე მეტი დრო და რამდენიმე კვირის განმავლობაში ოპერატორებთან საკმაოდ მრვალხნიანი საუბარი დაჭირდა, მაშინ როდესაც კანონმდებლობით 10 სამუშაო დღეა ამაზე გათვლილი.

როგორც ჩატარებულმა კვლევამ აჩვენა სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ შეთავაზებული სერვისი my.gov.ge არაეფექტურად მუშაობს, კერძოდ გამოთხოვნილი საჯარო ინფორმაციის საფუძველზე დაყრდნობით, რომელიც ამავე სააგენტომ მომანოდა, სერვისის მომხმარებელთა რაოდენობა 2017 წლის მონაცემებით 75 127-ია (იხ. დანართი N2) რაც ძალიან მცირეა საქართველოში ინტერნეტის მომხმარებელთა რიცხვთან შედარებით, მსოფლიო ბანკის მონაცემებით საქართველოს მოსახლეობის 50% ინტერნეტ მომხმარებელია.

(<https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=GE>)

საერთოდ არ ფუნქციონირებს citizenportal.ge, რომელსაც მოქალაქეთა პორტალის ფუნქციები უნდა შეესრულებინა და რომელის შესრულების ვალდებულებაც ხელისუფლებამ 2012-13 წლის OGP-ის სამოქმედო გეგმის მიხედვით აიღო, რაც შეეხება data.gov.ge-ს საიტი ფუნქციონირებს, თუმცა ხარვეზებით, საიტზე არ გვხვდება ენის არჩევის ფუნქცია, არ არსებობს ონლაინ კომუნიკაციის საშუალება (გარდა საკონტაქტო გრაფაში მოცემული მისამართისა და ტელეფონის ნომრისა), ასევე მოცემული ავტორიზაცია არ გულისხმობს ჩვეულებრივი მოქალაქეების ჩართულობას, დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას რომ საიტი ერთგვარ დათვალიერების ფუნქციას ითავსებს მხოლოდ.

ichange.gov.ge-ს შემთხვევაში საიტი და იდეა კი კარგია, თუმცა ინფორმაციის ან/და საზოგადოების ცნობიერების დაბალი დონის გამო არ იყენებს მას მოსახლეობა. როგორც ცნობილია, ელექტრონული მმართველობის განვითარების სხვადასხვა დონე არსებობს: როგორც მოქალაქეების უბრალო ინფორმირება (მაგ. ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება), ისე, მათთვის ორმხრივი ინტერაქციისათვის საჭირო გარემოს შექმნა. ორმხრივი ინტერაქცია და პოლიტიკური ჩართულობის ზრდა ხელს უწყობს ხალხის მონაწილეობის ზრდას სახელმწიფოს მართვის პროცესში (Macintosh, 2004). მიუხედავად იმისა, რომ ეს საიტის ფუნქციონირებს, აქ ვერ ვხვდებით ენის არჩევის ფუნქციას, თუმცა გვაქვს რეგისტრაციის გრაფა, რომელიც არ ფუნქციონირებს, გარდა ამისა საიტი განკუთვნილია პეტიციების განთავსებისთვის, რომელმაც უნდა მოახერხოს მთავრობასა და ხალხს შორის კომუნიკაცია, ხალხის ხმა უნდა დაფიქსირდეს საჯაროდ და მთავრობამ მას ყურადღება უნდა მიაქციოს. სამწუხაროდ საიტზე შესვლის შემდეგ მხოლოდ ორი პეტიცია აღმოჩნდა, ისიც არქივის განყოფილებაში, თანაც ორივე პეტიცია ერთი და იგივე პიროვნების მიერ იყო შექმნილი.

სინამდვილე კი ის არის, რომ არც ერთი ზემოთხსენებული საიტი, my.gov.ge-ს გამონაკლისით, მოსახლეობის უმრავლესობამ მისი არსებობის შესახებ არც კი იცის. ინფორმაციის არქონა ამ შემთხვევაში ალბათ ყველაზე დიდი პრობლემაა, თუმცა შედარებით ნაცნობ my.gov.ge-საც არ ყავს მომხმარებლების შთამბეჭდავი რაოდენობა, მეტიც ის მინიმალურია და არაგამოყენებადი. ე.წ. ბარათის წამკითხველი არ არის ყველასთვის ხელმისაწვდომი და მისი ქონის შემთხვევაშიც კი, სულ ცოტა კომპიუტერის პროგრამირების ცოდნაა საჭირო მისი დამონტაჟებისთვის.

საზოგადოებრივი ცნობიერების დაბალ დონეს მიუთითებს იმ შემთხვევათა სიმრავლეც, როცა მომხმარებლები ID ბარათის აღებაზე, უარს რელიგიური ნიშნით ამბობენ და აცხადებენ, რომ მასში არსებული ჩიპი არაეკლესიურ ნიშნებს შეიცავდა. მართალია დროთა განმავლობაში ახალი პირადობის მონაწილეობის დარიგება არ

შენწყვეტილა და პირიქით დიდი ტემპებითაც გაგრძელდა (უფასო აქციები, პენსიონერებისთვის, სტუდენტებისთვის, რომელთაც მრავალი სასარგებლო შეთავაზებები აქვთ, დევნილებისთვის და ა.შ.) თუმცა ინტერესი და ნდობა, რომელიც საშუალებას მისცემდა მომხმარებელს უფრო მეტი ინფორმაცია მიეღო ახალ სერვისებთან დაკავშირებით, თითქმის აღარ არსებობდა.

თუმცა ყველაფერს რელიგიას ვერ დავაბრალებთ, რადგან თუ გადავხედავთ OGP-ის ყოველწლიურ ანგარიშებს თითქმის ყველა სერვისი ვადაგადაცილებით ამოქმედდა, არსად არის განთავსებული საინფორმაციო ბუკლეტები ელ-სერვისებთან დაკავშირებით და პირიქით მრავალრიცხოვან რიგებში უწევს ხალხს დგომა ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის მისაღებად. როგორც ერთ-ერთმა იუსტიციის სახლის თანამშრომელმა პირად საუბარში აღნიშნა თავად მოსახლეობას არ აქვს ინტერესი, ურჩევნია პირადად გაარკვიოს ყველაფერი ვიდრე შინიდან გაუსვლელად, ისინი არ ენდობიან კომპიუტერს, რადგან მათთვის უცხოა ტექნოლოგია. ძნელია არ დაეთანხმო, რადგან არც ისე ადვილია მომხმარებლისთვის საჯარო ინფორმაციის მოძიება, სერვისის გამოყენებაზე ხომ ლაპარაკი ზედმეტია.

სრულად მოქმედებს just drive-ის სერვისი, რომელიც გულისმობს მომსახურების მიღებას ავტომობილიდან გადაუსვლელად. რა თქმა უნდა, ეს სერვისი მეტად კომფორტული და დროის მუყაითად გამოყენების საშუალებაა, თუმცა როგორც ჩანს არც ამ სერვისით შეუძლია მომხმარებელს ყველა მომსახურებით სარგებლობა, როგორც აღმოჩნდა იგი მხოლოდ შეზღუდული რაოდენობის სერვისებს გვთავაზობს(პასპორტის, დაბადების მოწმობის, მზა დოკუმენტაციის გატანას, იხ. <http://psh.gov.ge/main/texts/508>) მართალია, just drive-ის სერვისი ინოვაციურია და დროის ეფექტურად დაზოგვასაც გულისხმობს, მაგრამ ის მაინც არ იძლევა სამსახურიდან ან სახლიდან მოქმედების საშუალებას.

2014-2015 წლების სამოქმედო გეგმაში საუბარია ციფრულ ხელმონწერასა და ავთენტიფიკაციაზე, იგი ნაწილობრივ შესრულებულია, თუმცა არც ამის შესახებ არ გვაქვს ინფორმაცია. ციფრული ხელმონწერა ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მოვლენაა როგორც ქვეყნის, ასევე ელ-მმართველობის განვითარებისა და დანერგვის პროცესში. გეგმაში საუბარია მის განვითარებაზე, დამუშავებულ ინფრასტრუქტურაზე, ახალ ტექნოლოგიებზე, რომელზეც წვდომა სავარაუდოდ მხოლოდ სააგენტოების თანამშრომლებს აქვთ. ციფრულ ხელმონწერაზე პირად საუბარში ისტორიის მეცნიერებათა დოქტორმა, პროფესორმა ქეთევან როსტიაშვილმა აღნიშნა, რომ მიუხედავად მრავალი მცდელობისა მან ვერ შეძლო გამოეყენებინა აღნიშნული ფუნქცია, მიუხედავად იმისა, რომ ქალბატონმა ქეთევანმა შეიძინა ბარათის წამკითხველიც, დაინტერესდა და მოიძია ინფორმაციაც, თუმცა უშედეგოდ.

ელექტრონული მმართველობის განვითარება 2012 წლიდან საქართველოს მთავრობის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი და ამასთანავე აუცილებელი ვალდებულებაა, როგორც OGP-ის ანგარიშში ვხედავთ მთავრობა ცდილობს ცენტრიდან პერიფერიებისკენ მოძრავი პროცესი განავითაროს, რაც დიდი ქალაქებიდან პატარა დასახლებებისკენ ელ-მმართველობის დანერგვას გულისხმობს, თუმცა ყველაზე დიდი პრობლემა რაც თავს იჩენს ამ პროცესში ალბათ ის არის, რომ მოსახლეობა თავს „მესაკუთრედ“ არ მიიჩნევს, არ არის ინტერესი, აქტიურობა, პრობლემების მოგვარების გზების ძიება, არ არის ჩართულობა. შეიძლება ჩვენ მთავრობას დავაბრალოთ ნების არ ქონა და ინფორმაციის არასათანადოდ მიწოდება, თუმცა როდესაც მოსახლეობაში არ არის ინტერესი ჩართულობისა და აქტიურობისა, რთულია მხოლოდ მთავრობის ნებას დავაბრალოთ ყველაფერი.

იუსტიციის სახლს აქვს ერთი საინტერესო სერვისი - „მომხმარებლის ხმა“, რომელიც გულისხმობს ხარვეზების, რეკომენდაციების, პრობლემების ან საჩივრების მიღებას მოქალაქეების მხრიდან რომელზეც რეაგირებისთვის იუსტიციის სახლს 30

კალენდარული დღე აქვს. მიუხედავად იმისა, რომ ამ სერვისში არაფერია ელ-მმართველობის მსგავსი, იგი ცდილობს ჩართულობის გაზრდას მომხმარებლების მხრიდან და თავად რეკომენდატორი მომხმარებლის ჩართვას პრობლემურ საკითხში. რეაგირების დრო 30 კალენდარული დღე საკმაოდ დიდი დროა და ეს საკითხი მოცემულ მომსახურების ხარვეზია, ასევე კარგი იქნება თუ დაინერგება ამ სერვისის ელექტრონული ვერსია და იგი შესაბამისობაში იქნება შპმ პირებთან, ეთნიკურ უმცირესობასთან, იქნება მარტივი, სადა და ადვილად გასაგები.

4.2 ბიუროკრატიული აპარატი

ელექტრონული სერვისების შემოწმების შემდეგ კვლევამ ბიუროკრატიული აპარატის მოქნილობაზე გადაინაცვლა, ამჯერად სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომსახურე პერსონალზე გამახვილდა ყურადღება. თუმცა მანამდე საინტერესოა ტერმინი „ელექტრონული ბიუროკრატია“, რომელსაც კორდელა და ტემპინი იყენებდნენ. მათი კვლევის თანახმად, ელექტრონული მმართველობის პირობებში უნდა შენარჩუნდეს და დაიხვეწოს ბიუროკრატიული აპარატი. შესაბამისად, ელექტრონული მმართველობა არ გულისხმობს ბიუროკრატიის სრულ გაქრობას. ერთ-ერთი მთავარი საკითხი ელ-ბიუროკრატიის შემთხვევაში ფუნქციონალური გამარტივებაა (Cordella & Tempini, 2015). სწორედ ტექნოლოგიები ეხმარება ბიუროკრატიას ფუნქციონალურ გამარტივებასა და სამუშაოს შემსუბუქებაში.

ელექტრონული ბიუროკრატია, იმის მაგიერ, რომ მყარად იყოს მიბმული შაბლონებსა და დანესებულ ნორმებზე, მოქალაქეებს ემსახურება უპიროვნობის, სამართლიანობისა და თანასწორობის საფუძველზე (Willcocks & Mason, 1987). ამ ღირებულებათა დაცვა ტრადიციულ ბიუროკრატიაში პრობლემას წარმოადგენს, რადგან მოქალაქე პირადად ურთიერთობს მოხელესთან და უპიროვნობის ფაქტორი გამორიცხულია. ამ მხრივ, ელექტრონული მმართველობა ცვლის არა მხოლოდ

ბიუროკრატიის ხასიათს, არამედ მინოდებული საჯარო სერვისის სახესაც. შედეგად, მცირდება ბიუროკრატიული ბარიერები და ბიუროკრატიული აპარატი ითავსებს უფრო კომერციული ტიპის ორგანიზაციის მსგავს მართვის პრინციპებს, ელექტრონული მმართველობის დანერგვისას კი, ელექტრონული ბიუროკრატია მის ერთ-ერთ მახასიათებლად იქცევა (Willcocks & Mason, 1987).

სავარაუდოა, რომ ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები და ზოგადად, ელექტრონული მმართველობა გაზრდის ბიუროკრატიის ეფექტურობას, რადგან ის საშუალებას იძლევა, რომ მენეჯმენტი დეცენტრალიზდეს სხვადასხვა სააგენტოზე, რომლებიც ნაკლები იერარქიულობით და უფრო მეტად მოქნილები არიან. ეს კი, თავის მხრივ, გამოიწვევს გაზიარებული საინფორმაციო სისტემის შექმნას, რაც შეამცირებს ხარჯებს, გაამარტივებს ადმინისტრაციულ პროცესებს და ხელისუფლების ქმედებების გამჭვირვალობის საშუალებით მეტად გაათავართოვებს მონაწილეობის შესაძლებლობებს (Bhatnagar, 2003).

ანტონიო კორდელას თანახმად, ბიუროკრატიულ აპარატს დემოკრატიულ პოლიტიკურ სისტემებში ეკისრება სახელმწიფოსა და თითოეული მოქალაქის დაკავშირების ფუნქცია. მათი ტრადიციული როლი პროცედურული და ნორმატიული წესების მიყოლაა, თუმცა ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები ბიუროკრატის გარდაქმნის არა მხოლოდ კომერციული ორგანიზაციების მსგავს გაერთიანებებად, არამედ ეხმარება საჯარო ადმინისტრაციას ეფექტურ ფუნქციონირებაში, ტექნოლოგიების დანერგვა საჯარო ადმინისტრირებაში უზრუნველყოფს ადმინისტრაციის ფუნქციონირების ეფექტურობას, რა დროსაც არ ხდება მისი ფუნდამენტური არსისა და ლოგიკის ცვლილება (Cordella, e-Government: towards the e-bureaucratic form?, 2007).

ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები, განსაკუთრებით კი ინტერნეტი, გაიგება, როგორც ბიუროკრატის განახლების ბერკეტი. ყოველივე ეს იწვევს ტრადიციული ბიუროკრატიული აპარატის, რომელიც სტანდარტიზაციაზე, ორგანიზაციულ დაყოფასა და ოპერაციონალურ ღირებულებებზე აქცენტირდებოდა, ტრანსფორმაციას ბიუროკრატიაში, რომელიც ელექტრონული მმართველობის არსში ხაზს უსვამს ქსელური მართვის პრინციპზე, საგარეო თანამშრომლობასა და მომხმარებელზე ორიენტაციაზე (Tat-Kei Ho, 2002). საჯარო ადმინისტრირების პროცესში, თუკი ქუჩის დონის ბიუროკრატია (Street level bureaucracy) იყო პასუხისმგებელი მოსახლეობასთან ურთერთობასა და პოლიტიკური კურსის განხორციელებაზე, ელექტრონული პრინციპით ადმინისტრირების შემთხვევაში ჩნდება ახალი, ე.წ. ეკრანის დონის ბიუროკრატია (Screen-level bureaucracy) (Snellen, 2004). ამ პროცესების შედეგად ბიუროკრატია გარდაიქმნა „ინფოკრატიად“ (Zuurmond, 1998).

საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების კვალდაკვალ, საჯარო მოხელეთა რაოდენობის ზრდა შეინიშნება. 2012 წელს საქართველოს საჯარო სექტორში დასაქმებული იყო 101 017 მოხელე , 2015 წელს კი – 116 562 ადამიანი (ალაფიშვილი, 2015). თუმცა, 2016 წლისათვის დაგეგმილი იყო საჯარო მოხელეთა შემცირება 115 756 ერთეულამდე (საქართველოს კანონი "საქართველოს 2016 წლის სახელმწიფო ბიუჯეტის შესახებ", 2015).

რაც შეეხება იუსტიციის სახლის თანამშრომლების რაოდენობის დინამიკას, იგი საინტერესო იმ თვალსაზრისით, რომ ეს სტრუქტურა პირდაპირ კავშირშია როგორც ელექტრონულ მმართველობასთან და ელექტრონული სერვისების განვითარებასთან, ისე უშუალოდ მომხმარებლების მომსახურების სფეროსთან, რომელიც გულისხმობს ე.წ. „ფრონტის“ თანამშრომლების მიერ განეულ შრომას. როგორც, იუსტიციის სახლის წერილობით აღნიშნული, დანესებულებაში თანამშრომლები 2013 წლიდან დაინიშნენ, ამ პერიოდში კი ელ-მმართველობის დანერგვა უკვე აქტიურ ფაზაში იყო შესული, როგორც

აღმოჩნდა 2012 წლიდან დღემდე უფრო კონკრეტულად კი 2017 წლის 9 ნოემბრამდე მხოლოდ ფრონტის თანამშრომელთა რაოდენობა 500-დან 670-მდეა გაზრდილი.(იხ. დანართიN3) გასაგებია, რომ ახალი სერვისების დანერგვასთან ერთად ხდება ახალი თანამშრომლების დამატება საჭირო, თუმცა თუ ჩვენ ვსაუბრობთ ელექტრონულ მმართველობაზე და ელექტრონულ სერვისებზე, რომელმაც მოქალაქეს საშუალება უნდა მისცეს გაიმარტივოს პროცედურა, დაზოგოს დრო, ენერგია, სახსრები და სხვ. ამის საპირისპიროდ ჩვენ ვიღებთ უფრო მეტ ფრონტის თანამშრომელს, ხალხის დიდ ნაკადს ერთ სივრცეში და დროის ფუჭად დაკარგვას, რომელიც სწორედ ამ დიდ ნაკადს მოყვება ჩვეულებრივ. თუმცა აღსანიშნავია, რომ პირად საუბარში რომელიც ერთ-ერთ ფრონტის თანამშრომელთან რა თქმა უნდა არაოფიციალურად შედგა, მან ისაუბრა თავად მოსახლეობის მხრიდან ნიჰილისტურ დამოკიდებულებაზე, ისინი არ ენდობიან ასეთ „რაღაცებს“ და ურჩევნით „საქმე“ ადგილზე მოაგვარონ, რადგანაც ისე „გედმეტ“ შეკითხვებს ვერ დასვამენ და თუ რამე არასწორად გაკეთდა პასუხსაც ვერავის მოთხოვენ. ძნელია არ დაეთანხმო მის მოსაზრებასაც, რადგან საბანკო დანესებულებებში ჯერ კიდევ არ ენდობიან ციფრულ ხელმოწერებს და მობილურ იდენტიფიკაციას, რადგან ე.წ. ქალაქის ქვითარი მათთვის ყველაზე „ძლიერი“ საბუთია.

მიუხედავად ორივე მხრიდან (მომხმარებლისგანაც და მოხელესგანაც) ასეთი დამოკიდებულება არ არის სწორი, რადგან ასე დანერგვა, არათუ განვითარება კვაზი-ელექტრონულ მმართველობამდე მიგვიყვანს.

ბიუროკრატიის ზრდა აისახება საბიუჯეტო ხარჯებშიც, რაც ნიშნავს, რომ “ყოველი მე-6 დასაქმებული და ყოველი მე-3 დაქირავებული საჯარო სექტორშია დასაქმებული” (ალაფიშვილი, 2015, p. 2) და მათი შრომის ანაზღაურება, 2016 წლის მონაცემებით, დაახლოებით 1.5 მილიარდ ლარს შეადგენს, რაც მთლიანი ბიუჯეტის დაახლოებით 15%-ია (საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო, 2015). კვლევის (ალაფიშვილი, 2015)

მიხედვით, ზემოაღნიშნული ფინანსური მაჩვენებლების შესაბამისად, ქვეყანაში ყველაზე დიდი დამსაქმებელი საჯარო სექტორია, ეკონომიკური თვალსაზრისით კი, ეს განვითარებაზე ორიენტაციას არ მიანიშნებს, რადგან ფინანსური კუთხით, საჯარო სექტორი მომხმარებლის როლში გამოდის. საბოლოოდ კი, ბიუროკრატიული აპარატის ზრდა იწვევს ხარჯების ზრდას, აღნიშნული ხარჯები კი მოსახლეობას გადასახადების სახით ტვირთად აწვება (ალაფიშვილი, 2015).

ბოლო ეტაპზე, შეფასების სისუსტე აჩენს ბევრ პრობლემას ელექტრონული მმართველობის კუთხით. ინერგება ელექტრონული სერვისები, უმჯობესდება არსებული, მოქალაქის პორტალზე ინტეგრირდება მეტი საჯარო უწყება, თუმცა თუკი არ მოხდა შეფასება, რამდენი მოქალაქე მოიხმარს ამ სერვისებს და რამდენად ხარისხიანია სერვისების მიწოდება, ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირება მოქნილი და ეფექტური ვერ გახდება და როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში ადასტურებენ, ეტაპობრივად, საჯარო მოხელეთა რაოდენობის შემცირების ნაცვლად, ეს რაოდენობა, ხარჯებთან ერთად, გაიზრდება. შედეგი კიდევ უფრო მძიმე იქნება, ახალი სერვისები, ახალ სამუშაო ადგილს მოითხოვს, რადგანაც დანერგილი სერვისი თუ არ იქნა ელექტრონულად გამოყენებული ისევ ფრონტის თანამშრომლებს მოუწევთ მათი გამოყენება და მომხმარებლისთვის შეთავაზება, ამიტომ საჭიროა სწორად დაინერგოს, სწორად იქნას მიწოდებული მომხმარებლისთვის, რათა მოთხოვნაც შესაბამისი იყოს და შედეგი კი ეფექტური.

დასკვნა

ელექტრონული მმართველობა თანამედროვე ტენდენციაა მსოფლიოს მასშტაბით და საქართველოში მისი განვითარება საერთაშორისო პროგრამების მხარდაჭერით მიმდინარეობს. მოცემული ნაშრომის მიზანია გარკვეული წვლილის შეტანა ელექტრონული მმართველობის კვლევის პროცესში, გამომდინარე იქიდან, რომ პროცესი სიახლეს წარმოადგენს და საქართველოში იშვიათია სამეცნიერო კვლევები აღნიშნული

საკითხის შესახებ. შესაბამისად ნაშრომი შეეცადა თავისი მოკრძალებული წვლილი შეეტანა მის განვითარებაში.

ჩატარებული კვლევის საფუძველზე შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ნაშრომის ჰიპოთეზა იმის შესახებ რომ: ელექტრონული მმართველობის არაეფექტური დანერგვა იწვევს ბიუროკრატიული აპარატის ზრდას - გამართლდა. მოძიებულმა მონაცემებმა საშუალება მოგვცა გაგვეზომა ახალი სერვისების დანერგვის შემდგომ მომსახურე თანამშრომლების რაოდენობის დინამიკა. როგორც აღმოჩნდა ახალი სერვისები ძირითადად ისევ მომსახურე პერსონალის დახმარებით მუშაობს და კომპიუტერული ტექნოლოგიებით სარგებლობა იშვიათი მოვლენაა, თითქმის არაფერ იყენებს ციფრულ ხელმონერას, გარდა სახელმწიფო სტრუქტურებისა, რომლებიც ადგილზე მისულ მომხმარებლებს სთავაზობენ აღნიშნულ სერვისს.

კვლევის პროცესში გამოირკვა, რომ მიუხედავად ელექტრონული მმართველობით დაინტერესებისა მომხმარებლების უმრავლესობას მაინც ურჩევნია საქმე პირადად სტრუქტურაში მოაგვარონ, ციფრული ხელმონერის მაგივრად ქალაქი უფრო მყარი საბუთია, ელექტრონული სერვისებით სარგებლობა კი მათთვის რთული და ხელმიუწვდომელია. მათ ურჩევნიათ რამოდენიმე თანამშრომლისგან მიიღონ მომსახურება, იდგნენ რიგში და გაატარონ დროის დიდი ნაწილი ერთ სტრუქტურაში, ვიდრე მარტივად, სახლიდან გაუსვლელად მოაგვარონ პრობლემა.

ამგვარ დამოკიდებულებას სწორედ ელექტრონული მმართველობის არაეფექტური დანერგვა იწვევს. იმის გარდა, რომ მომხმარებელი არ არის ინფორმირებული სერვისების ხელმისაწვდომობისა და არსებობის შესახებ, თავად ეს სერვისებიც არ მუშაობს გამართულად. სერვისის მოხმარების სირთულე მისით დაინტერესების სიხშირესაც ამცირებს. როდესაც პიროვნება დაინტერესდება სერვისით, რის შემდეგაც იგი მარტივად მიიღებს მომსახურებას და შეეცდება შედეგი გაუზიაროს ოჯახის წევრს, მეგობარს ან თანამშრომელს. ეს ყველაფერი გამოიწვევს სერვისის პოპულარიზაციას.

არაეფექტურ დანარგვაში იგულისხმება ასევე ის, რომ არ კეთდება აქცენტი, არავინ საუბრობს და არ ლობირებს, რომ სერვისები უსაფრთხოა, ვერავინ შეძლებს კიბერ თავდასხმას და კონფიდენციალურობის დარღვევას, დოკუმენტაციის განადგურებას ან შეცვლას.

ის ფაქტი, რომ წელს საქართველო „ღია მმართველობის პარტნიორობის“ პროგრამის თავმჯდომარეა, მიუხედავად იმისა, რომ ახალი სერვისები ინოვაციურ და ეფექტურ მომსახურებას სთავაზობს თავის მომხმარებელს, ასევე საქართველო მონინავა რეგიონში და ცდილობს აღებული ვალდებულებები სრულად შეასრულოს, ჯერ-ჯერობით არ იძლევა იმის საშუალებას, რომ ეს პროცესები ელექტრონული მმართველობის დანერგვის წარმატებულ ვარიანტად ჩაითვალოს.

რეკომენდაციები

პირველ რიგში საჭიროა მეტი საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება - რეკლამების, საინფორმაციო ბუკლეტების, საეთერო გადაცემების, თუ სატრენინგო ლექციების საშუალებით, სადაც მოხდება ინსცენირება ძირითადი სერვისების გამოყენებისა, მხოლოდ კომპიუტერული ტექნოლოგიების პოპულარიზაცია არ არის საკმარისი, რადგან მოსახლეობის უმრავლესობა სიღარბის ზღვარს ქვემოთ ცხოვრობს და არ აქვს სახსრები ზემოაღნიშულის შესაძენად. განსაკუთრებით დიდი ქალაქების გარეთ სოფლებში, რაიონებში, მაღალმთიან დასახლებებში უნდა მოხდეს ინტერნეტის ინფრასტრუქტურის განვითარება, განსაკუთრებული კატეგორიის(სოციალურად დაუცველი, შშმპ, სტუდენტები და ა.შ.) სეგმენტებს კარგი იქნება დაურიგდეს კომპიუტერული ტექნიკის ვაუჩერები, ასევე მისასალმებელი იქნება ID ბარათის წამკითხველის უფასოდ შეთავაზება მოსახლეობისათვის.

უნდა მოხდეს მომხმარებლისთვის უსაფრთხო გარემოს შექმნა, მომხმარებელი დარწმუნებული უნდა იყოს, რომ მისი ინფორმაცია და დოკუმენტაცია საიმედოა და დაცული. კარგი იქნება თუ ცნობარი ან ბუკლეტი ამ ინფორმაციითაც იქნება დატვირთული.

რა თქმა უნდა ყველა ზემოთ ნახსენები პროცესი ლოგიკურად და თანმიმდევრულად უნდა ხორციელდებოდეს. მაგალითად, აზრი არ აქვს წამკითხველისა და კომპიუტერის დარიგებას თუ მომხმარებელმა მისი გამოყენება არ იცის, აზრი არ აქვს ცოდნას თუ ინტერნეტი არ იქნება ხელმისაწვდომი და ა.შ.

იმედია, დროთა განმავლობაში სახელმწიფო სტრუქტურების ერთობლივი შეთანხმებებით, საზოგადოების აქტიური ჩართულობით, საერთაშორისო ასპარეზის განვითარებით, იგივე პროცესებით, რომლებიც გლობალიზაციის თანმხლები მოვლენებია, ტექნოლოგიური ინოვაციებით მაინც მოხდება ელექტრონული მმართველობის ეფექტური განვითარება საქართველოში, ჩამოყალიბდება მოქნილი ელ-სერვისები და მასთან ერთად ბიუროკრატიული აპარატი განიცდის მოდერნიზაციას, რითაც შესთავაზებს მომხმარებელს მომსახურების მარტივ და ეფექტურ პირობებს.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. აბულაძე, რ. 2012 ელექტრონული მთავრობა და ბიუროკრატია, თბილისი, საქართველო, ჟურნალი „ახალი ეკონომისტი“
2. აბულაძე, რ. 2015 „რატომ სჭირდება ქვეყანას “ელექტრონული მთავრობა“ და რა სარგებელს მოუტანს სისტემა მოქალაქეებს?“, თბილისი, საინფორმაციო ანალიტიკური პორტალი „კვირა“
3. ალაფიშვილი, ლ. (2015, დეკემბერი 16). ბიუროკრატის ზრდა საქართველოში. თბილისი, საქართველო: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
4. ალფენიძე, ი. შათირიშვილი, ზ. 2007, ქართული საზოგადოება და ევროპული ღირებულებები, თბილისი.
5. ნაფეტვარიძე, ვ. (2014). ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების საკითხები საქართველოში. თბილისი: უნივერსალი.
6. როსტიაშვილი, ქ. (2014). ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები. თბილისი: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
7. საქართველოს კანონი "საქართველოს 2016 წლის სახელმწიფო ბიუჯეტის შესახებ". (2015, დეკემბერი 11)
8. საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო. (2015). საქართველოს 2015 წლის ბიუჯეტი. თბილისი: საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო.
9. საყვარელიძე, ფ. (1999) „ადამიანის უფლებათა ლექსიკონი“ თბილისი: დასი
10. სოციალურ და პოლიტიკურ ტერმინთა ლექსიკონი–ცნობარი, (2004) თბილისი, ლოგოს პრესი
11. ტურაშვილი, თ. (2014). ელექტრონული ჩართულობის სახელმძღვანელო. თბილისი: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
12. Aldrich, j., Bertot, J. C., & McClure, C.R., 2002, “E-Government: initiatives, developments, and issues.” Government Information Quarterly

13. Alshehri.M and Drew.S 2010, “E-government principles: implementation, advantages and challenges”, Griffith University, 4222, Queensland, Australia
14. Bhatnagar, S. (2003). E-Government and Access to Information. United Nations.
15. Cordella, A. (2007). e-Government: towards the e-bureaucratic form? *Journal of Informational Technology*, p.265-274.
16. Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly* , p.279-286.
17. Danziger, J. N., Dutton, W. H., Kling, R., & Kraemer, K. L., 1982, “Computers and politics: High technology in American local governments.”, New York: Columbia Univ. Press.
18. Ho, A. T., 2002, “Reinventing local governments and the e-government initiative.”, *Public Administration Review*.
19. King, J. L., 2004, Rob Kling and the Irvine school, “The Information Society”
20. Kraemer, K. L., & King, J. L. (2003). Information Technology and Administrative Reform: Will the Time after e-Government Be Different? 7th European Conference on e-Government. Hague: Festschrift für Heinrich Reinermann.
21. Kraemer, K. L., & Northop, A., 1989, “Curriculum recommendations for public management education in computing: An update.”, *Public Administration Review*.
22. Layne.K and Lee.J, 2001, “Developing fully functional E-government: A four stage model”, College of Urban Affairs, University of Nevada Las Vegas, 4505 Maryland Parkway 6026, Las Vegas, NV89154-6026 USA
23. Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. Edinburgh: International Teledemocracy Centre: Napier University.
24. Rostiashvili, K., 2011, “E-government in the USA & World Comparative Tendencies”, Tbilisi State University.

25. Simon, H. A. 1947-76 “Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization.”Free Press,the University of Michigan.

26. Shelin, S. H., 2003, “E-Government: An overview. In G. David Garson (Ed.), Public information technology: Policy and management issues”, Hershey, PA: Idea Group Publishing.

27. Snellen, I. (2004). The Quest for a Subserviant Public Administration. New Public Management and the Web. Ljubljana: CD-Documentation.

28. Watson, T. and Mundy, B., 2001, “A strategic perspective of electronic democracy”, ACM New York, NY, USA

29. Willcocks, L., & Mason, D. (1987). Computerising work: People, Systems Design and Workplace Relations. London: Paradigm Press.

30. Yildiz, M., 2007, “E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward”, Department of Political Science and Public Administration,Hacettepe University, Turkey.

31. Zuurmond, A. (1998). From Bureaucracy to Infocracy: Are Democratic Institutions Lagging Behind? Amsterdam.

გამოყენებული ინტერნეტ რესურსები:

1. <http://www.radiotavisupleba.ge/a/1547643.html> მოძიებულია 06.01.2017
2. <https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies> მოძიებულია 06.01.2017
3. http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/42703/73445_1.pdf?sequence=1 მოძიებულია 06.01.2017
4. <https://idfi.ge/public/migrated/uploadedFiles/files/Chapter%20I%20geo.pdf> მოძიებულია 30.01.2017

5. https://www.researchgate.net/publication/223548229_E-Government_Research_Reviewing_the_Literature_Limitations_and_Ways_Forward#pdf13 მოძიებულია 30.01.2017
6. <http://iverioni.com.ge/print:page,1,14204-ratom-ver-ithvisebs-qveyana-internet-bazris-potentials.html> მოძიებულია 01.02.2017
7. <https://idfi.ge/ge/georgia-in-the-un-e-governance-research-review-of-findings-and-recommendations> მოძიებულია 01.02.2017
8. <http://jyr.tsu.ge/index.php/Hoome/ebaut/ge/6/4> მოძიებულია 25.12.2017
9. <http://psh.gov.ge/main/texts/508> მოძიებულია 11.01.2018
10. <http://eugeorgia.info/ka/article/352> მოძიებულია 08.01.2018
11. <https://idfi.ge/ge/principles-consider-rural-estonian-participation-internet-accessibility> მოძიებულია 09.01.2018
12. <https://idfi.ge/ge/highlights-of-estonian-ict-day> მოძიებულია 15.01.2018
13. http://geostat.ge/?action=page&p_id=151&lang=geo მოძიებულია 16.01.2018
14. <https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=GE> მოძიებულია 04.02.2018
15. <http://www.internetlivestats.com/internet-users/georgia/> მოძიებულია 03.02.2018
16. http://rs.ge/default.aspx?sec_id=5899&lang=1&info_id=34 მოძიებულია 12.08.2017

“საერთაშორისო გამჭვირვალობა - საქართველო“, ღია მმართველობის სამოქმედო გეგმა 2012-2013 წ.წ.

1.1. იუსტიციის სახლი – სახელმწიფო სერვისების ცენტრი

ეს ვალდებულება, რომელიც დროში წინ უსწრებდა საქართველოს OGP-ის სამოქმედო გეგმას, მთავრობამ უკვე არსებითად დაასრულა. რამდენადაც ეს მანამდე არსებული ვალდებულება იყო, მისი შესრულების პროცესის სანყის ეტაპზე ოთხი იუსტიციის სახლი ფუნქციონირებდა. რაც შეეხება სამოქმედო გეგმას, 2012 წელს კიდევ რვა იუსტიციის სახლის გახსნა იყო დაგეგმილი. შეფასების პერიოდში ქვეყნის მასშტაბით 12 იუსტიციის სახლი ფუნქციონირებდა: ბათუმში, რუსთავში, მესტიაში, ქუთაისში, ოზურგეთში, გურჯაანში, ყვარელში, თელავში, მარნეულში, გორში, ახალციხესა და თბილისში. ეს იუსტიციის სახლები ყოველდღიურად დაახლოებით 16 000 მოქალაქეს უწევს 300-ზე მეტ სხვადასხვა მომსახურებას. ამასთან მთავრობამ (Just Café) პროექტის განხორციელება დაიწყო, რომელიც მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს ისარგებლონ საჯარო მომსახურებით მაშინ როდესაც ისინი იუსტიციის სახლის კაფეში ისვენებენ. 2013 წლის ბოლოსათვის მთავრობა გეგმავდა კიდევ ერთი იუსტიციის სახლის გახსნას ზუგდიდში და „მანქანაშივე“ (Just Drive) პროექტის დანერგვას, რომლის მეშვეობითაც მოქალაქეები მანქანიდან გადმოუსვლელად შეძლებდნენ საჯარო მომსახურების მიღებას, მაგრამ რადგან ხელისუფლებამ არ გამოაქვეყნა თვითშეფასების ანგარიში, ძნელია იმის შეფასება, დასრულდა თუ არა სამოქმედო გეგმის ვალდებულებებით გათვალისწინებული თექვსმეტივე იუსტიციის

სახლის პროექტი. ყველა გამოკითხული დაინტერესებული მხარე თანხმდებოდა იმაში, რომ ეს მთავრობის ერთ-ერთი ყველაზე წარმატებული პროექტია. თუმცა ზოგიერთი საზოგადოებრივი ორგანიზაცია და აკადემიური წრეების წარმომადგენელი აღნიშნავდა, რომ იუსტიციის სახლებში აქცენტი უმთავრესად მოქალაქეთა მომსახურებაზე კეთდება, ხოლო OGP-ს რაც შეეხება, ისინი ვერ პასუხობენ მის ღირებულებებს – ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას, მოქალაქეთა ჩართულობას, ანგარიშვალდებულებას, ტექნოლოგიებსა და ინოვაციას. მათი აზრით, მნიშვნელოვანია, რომ ხელისუფლება კარგ მმართველობას ასხვავებდეს ღია მმართველობისაგან, რადგან ეს უკანასკნელი უფრო მეტს ნიშნავს, ვიდრე უკეთეს მომსახურებას, კერძოდ, საჯარო მონაცემთა ახალი პაკეტების შექმნას და ადვილად გამოსაყენებელი ფორმატით გამოშვებას და გადანყვეტილების მიღების პროცესში საზოგადოების ჩართვისათვის ხელმისაწვდომი პლატფორმების ჩამოყალიბებას. ეს ვალდებულება, რომელიც საქართველოს ყველა ძირითად ქალაქში 16 იუსტიციის სახლის აშენებას ითვალისწინებდა, არსებითად დასრულდა. მაგრამ რთული შესაფასებელია, შესრულდა თუ არავალდებულება, რადგან მთავრობას თვითშეფასების ანგარიში არ გამოუქვეყნებია. სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებისა და მეცნიერთა აზრით, ვალდებულება OGP-ის ღირებულებებს არ პასუხობს. (გვ. 26)

1.2. ელექტრონული მმართველობა

ადგილობრივ მთავრობებში არსებობს რწმენა, რომ საქართველოს მოქალაქეებს ინოვაციურ სახელმწიფო სერვისებზე ხელი არა მხოლოდ ცენტრალურ დონეზე ან დიდ ქალაქებში უნდა მიუწვდებოდეთ, არამედ პატარა სოფლებშიც. საქართველოს მთავრობა ამიტომ იღებს შემდეგ ვალდებულებებს:

ა) მოხდება საქართველოს მუნიციპალიტეტების თანდათანობითი ინტეგრირება ელექტრონული მმართველობის სისტემაში. მუნიციპალური დაწესებულებები პროცედურების ოპტიმიზაციისა და გამარტივების შედეგად თავიანთ მენეჯმენტსა და მომსახურებას გააუმჯობესებენ. გარდა ამისა, ისინი უზრუნველყოფილი იქნებიან ყველა საჭირო ინფორმაციით, რადგან მათთვის მონაცემთა სხვადასხვა ბაზაპირდაპირ იქნება ხელმისაწვდომი;

ბ) სოფლის განვითარების ცენტრები შედარებით დიდი მოსახლეობის მქონე შორეულ სოფლებში აშენდება. ეს არის სრულიად ახალი კონცეფცია, რომელიც სოფლის მოსახლეობას ადგილზე არაერთ მომსახურებას სთავაზობს. კერძოდ, სოფლის განვითარების ცენტრები გასწევენ ადგილობრივი მთავრობის კომპეტენციისთვის მიკუთვნებულ ყველა მომსახურებას და ბევრ აუცილებელ მომსახურებას, რომლებსაც კერძო სექტორი ახორციელებს.

ვადები: 2012 წელს დაიწყო და კიდევ ორ წელს გაგრძელდება.

პასუხისმგებელი უწყება: სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს (ყოფილი სამოქალაქო რეესტრის სააგენტო) ინფორმაციით, ეს ვალდებულება უკვე არსებითად დასრულებულია. მთავრობის თვითშეფასების ანგარიშის არარსებობის პირობებში, ამ უწყების მიერ მოწოდებული მონაცემები გვიჩვენებს, რომ ამჟამად 48000 ადგილობრივ მოსახლეს უწევს ინტეგრირებულ მომსახურებას საჯარო სექტორიდან (ამჟამად ე. წ. საზოგადოებრივი ცენტრებიდან) 12 სოფლის განვითარების ცენტრში, რომლებიც შემდეგ ქართულ სოფლებში ფუნქციონირებს: შაშიანში, სართიჭალაში, გომში, ჭალადიდში, რუისში, ხევში, კოდაში, მანგლისში, ნიგოითში, ჯვარში, ფოკასა და შორაპანში. ხელისუფლება გეგმავს, კიდევ ექვს სოფელში ააშენოს საზოგადოებრივი ცენტრები და ადგილობრივი მოსახლეობისათვის შესაბამისი მომსახურების

სახეთა სპექტრი მასში სანოტარო, ელექტრონული ბიბლიოთეკისა და სხვა ინტერნეტ მომსახურების, ასევე კომპიუტერული კურსების, ინგლისური ენისა და ეროვნული უმცირესობებისთვის ქართული ენის სასწავლო პროგრამების შეტანით გაამდიდროს.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს თავმჯდომარემ, ლევან სამადაშვილმა, აღნიშნა, რომ ადგილობრივი მოსახლეობა და მუნიციპალიტეტები არ აქტიურობენ იმასთან დაკავშირებით იდეების შეთავაზებაში, თუ როგორ შეიძლება გაუმჯობესდეს საზოგადოებრივი ცენტრების მუშაობა, რომ სახელმწიფო სერვისები უკეთ უპასუხებდეს მათ საჭიროებებს. როგორც მან აღნიშნა, ეს იმით შეიძლება აიხსნას, რომ მათი შესაძლებლობები შემზღვეულია და ისინი თავს ამ ცენტრების „მესაკუთრეებად“ არ აღიქვამენ.

ეს ვალდებულება არსებითად დასრულდა, მაგრამ, რადგან მთავრობას თვითშეფასების ანგარიში არ გამოუქვეყნებია, მისი შესრულება სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მონოღებული მონაცემების საფუძველზე შეფასდა. ამჟამინდელი ფორმულირებით გაუგებარია, როგორ განავითარა ვალდებულება OGP-ის ღირებულებები – ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა და მოქალაქეთა ჩართულობა. (გვ. 28)

1.3. მოქალაქეთა პორტალი

სახელმწიფო სერვისები ონლაინ რეჟიმში იქნება ხელმისაწვდომი. მოქალაქეები შეძლებენ, თავიანთი ელექტრონული პირადობის მონიშვნები გამოიყენონ citizenportal.ge -ზე შესასვლელად, სადაც მათთვის გამოყოფილი იქნება ვებსივრცე, რომლის მართვა და მომსახურების მიღებაც ონლაინ რეჟიმში შეეძლება.

ვადები: პორტალი 2013 წელს ამოქმედდება.

პასუხისმგებელი უწყება: მონაცემთა გაცვლის სააგენტო

არსებობს არაერთი საკითხი, რომელიც ართულებს my.gov.ge-თი სრულად სარგებლობას. ჯერ ერთი, ყველა სახელმწიფო ონლაინსერვისი როდია უფასო, მაგალითად, ბიზნესის ონლაინ რეგისტრაცია და საცხოვრებელი მისამართის ცვლილება. ამგვარი მომსახურებით სარგებლობისათვის მოქალაქეს უნდა ჰქონდეს ელექტრონული პირადობის მონაბეჭდი (რომელიც 30 ლარი ჯდება და 10 სამუშაო დღის ვადაში გაიცემა) და USB- ბარათის მკითხველი (ის კი 10 ლარი ღირს), რომლებიც მან იუსტიციის სახლში უნდა შეიძინოს. მეორეც, ეს ვებგვერდი ძალიან მარტივად გამოსაყენებელი არ არის თვით ინტერნეტის რეგულარული მომხმარებლისთვის. მასში ნავიგაცია ტექნოლოგიებისა და ინტერნეტის დახელოვნებული მომხმარებლებისთვისაც კი რთულია და საბაზისო ინფორმაციაც, მაგალითად, ვებგვერდის შინაარსი, ყოველთვის სწრაფად არ იძებნება. ამისთვის მოქალაქეს სავალდებულო ავტორიზაცია (მომხმარებლის სახელი და პაროლი) უნდა ჰქონდეს გავლილი, თუმცა ვებგვერდი არ იძლევა ინფორმაციას იმაზე თუ სად და როგორ შეიძლება აღნიშნული სახელისა და პაროლის მიღება. ამას ერთვის ის, რომ, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს თავმჯდომარის თქმით, მთავარი გამონვევა კოორდინაცია, არსებული ონლაინ სერვისების გამართული ფუნქციონირება და ახალი სერვისების დამატებაა. მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს თავმჯდომარის მოსაზრებით, ეს შეზღუდვები ამ პროცესის მონაწილე უწყებების ორგანიზაციულ შესაძლებლობებს უკავშირდება.

4 დაინტერესებული მხარეების აზრით, პორტალის საჯაროდ გაცნობა სათანადო დონეზე არ მომხდარა. არ არსებობს სტატისტიკა, რომელიც გვიჩვენებდა, რამდენი ადამიანი იყენებს მას და რამდენად კმაყოფილები არიან მომხმარებლები მისი მუშაობით.

ეს ვალდებულება არსებითად დასრულდა, მაგრამ მოქალაქეთა პორტალი რთული გამოსაყენებელი იყო და არც სათანადოდ გაშუქებულა. ასევე გაუგებარია, როგორ განავითარა აღნიშნულმა ვალდებულებამ OGP-ის ღირებულებები. (გვ. 30)

1.4. ichange.ge-სა და data.gov.ge-ს ამოქმედება

კარგად ინფორმირებული მოქალაქე სახელმწიფოს განვითარების ერთ-ერთი მთავარი ძალაა. ამიტომაც იგეგმება მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის მქონე ინფორმაციის თითოეული ადმინისტრაციული უწყების ვებგვერდზე პროაქტიულად გამოქვეყნება. შეიქმნება საჯარო ინფორმაციის მონაცემთა ერთიანი ბაზა – data.gov.ge, რომელზედაც მოქალაქეები ადვილად შეძლებენ თემატურად დაჯგუფებული საჯარო ინფორმაციის ნახვას. მომხმარებელს შეეძლება ამავე ვებგვერდზე გამოითხოვოს საჯარო ინფორმაცია ონლაინ რეჟიმში. ამ პროექტის არსი ის არის, რომ მოქალაქეებს უამრავი სუბიექტის ქსელში არსებული ინფორმაციის მოძიება გაუმარტივოს. ამ შემთხვევაში ყველაფერი ერთ ვებგვერდზე იქნება თავმოყრილი. დიდი მოლოდინია იმისა, რომ ონლაინ რეჟიმში ხელმისაწვდომი ინფორმაცია დისკუსიის ინტერესს გააღვივებს და ხელს შეუწყობს ცვლილების საჭიროების დადგენას იქ, სადაც ეს აუცილებელია. ამ მიზნით იგეგმება პლატფორმის ichange.ge –ამოქმედება, რომელზედაც მოქალაქეები შეძლებენ, გამოთქვან საკუთარი შეხედულებები, კრიტიკა ან იდეები. აღნიშნულ პროექტზე მომუშავე გუნდის დანიშნულება იქნება ვებგვერდზე ყველაზე აქტიურად განხილული საკითხების მოგვარება, ყველაზე მწვავე პრობლემების დაფიქსირება და მათ შესახებ შესაბამისი პასუხისმგებელი ორგანოს ინფორმირება. მოქალაქეებს ichange.ge-ზე განცხადებების ელექტრონული ფორმით წარდგენაც შეეძლებათ. როდესაც ელექტრონული განცხადების ხელმოწერათა

რაოდენობა გარკვეულ რისკებს მიაღწევს (განსახილველი საკითხის მასშტაბებიდან გამომდინარე), შესაბამისი ორგანო ვალდებული იქნება, მასზე რეაგირება მოახდინოს.

ვადები: 2012 წელს პროაქტიულად გამოქვეყნებას რამდენიმე სააგენტო დაიწყო, ხოლო 2014 წელს – ყველა სააგენტო. data.gov.ge და ichange.ge 2013 წელს ამოქმედდება.

პასუხისმგებელი უწყება: საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო

მიზნის მიუხედავად, არ განხორციელებულა კონკრეტული ძალისხმევა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეთა მონაწილეობის გაზრდისათვის. ფაქტობრივად, მთავრობამ ვერ შეძლო ichange.ge-ს ამოქმედება. არც data.gov.ge ფუნქციონირებს სრულად. დაინტერესებულ მხარეთა აზრით, ვალდებულების გრაფიკში ჩამორჩენა მთავრობის მიერ არასაკმარისი დაგეგმვის შედეგია. ამჟამინდელი ფორმით <http://data.gov.ge> მხოლოდ სხვადასხვა საჯარო ვებგვერდზე გადამყვანი ბმულების კომპილაციაა. ის არ შეიცავს მონაცემთა რეალურ პაკეტებს ან რაიმე სახის კონტექსტურ ინფორმაციას, რომელიც განმარტავდა, რისთვის შეიძლება მისი გამოყენება და რით შეიძლება იყოს ის კონკრეტულად სასარგებლო. მასზე პროაქტიულად არ ქვეყნდება საზოგადოებისათვის აქტუალური ინფორმაცია. დაინტერესებული მხარეების აზრით, <http://www.i-change.ge/>-სა და <http://data.gov.ge>-ს ვერ ამოქმედების მთავარი მიზეზია, ერთი მხრივ, მთავრობის მიერ არასათანადოდ დაგეგმვა, მეორე მხრივ კი, კონკრეტული შედეგების, განხორციელების ვადების, რესურსებისა და კვალიფიციური კადრების ნაკლებობა. (გვ.35)

„ღია მმართველობის პარტნიორობა საქართველო“
სამოქმედო გეგმის სუალედური ანგრიში 2014-2015 წ.წ.

ვალდებულება - მომხმარებლის ხმა (სრულად შესრულდა)

უკუკავშირის ახალი სისტემის - „მომხმარებლის ხმის“ მიზანია თითოეულ უკუკავშირზე მოქალაქესთან კომუნიკაცია და იუსტიციის სახლში არსებული პროდუქტების, მიმდინარე პროცესების შესახებ მისთვის ინფორმაციის მიწოდება, შესაძლებლობის ფარგლებში კი სერვისების, არსებული პროცედურებისა და სტანდარტების გაუმჯობესება მოქალაქეთა მოსაზრებების გათვალისწინებით და მათი ჩართულობით.

მომხმარებლები იუსტიციის სახლში განთავსებულ „მომხმარებლის ხმის“ ყუთებთან აპლიკაციების შევსებით ან სატელეფონო მომსახურების სერვის-ცენტრში დარეკვით აფიქსირებენ მოსაზრებას იუსტიციის სახლში მიმდინარე პროცესებთან ან მომსახურებებთან დაკავშირებით. ყოველი კვირის ბოლოს შემოსული აპლიკაციები სპეციალურად „მომხმარებლის ხმისთვის“ შექმნილ პროგრამაში აისახება. პროგრამის მეშვეობით, აპლიკაციები, შინაარსის მიხედვით, იუსტიციის სახლის უფლებამოსილ სამსახურებთან იგზავნება განსახილველად. აპლიკაციაში აღწერილი პრობლემის აღმოსაფხვრელად და აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელთან უკუკავშირისთვის იუსტიციის სახლს 30 კალენდარული დღე აქვს.

სამომავლო პროექტები: მომხმარებლის ხმის სპეციალური პროგრამის განახლება, სხვადასხვა ფუნქციების დამატება (მაგალითად, მომხმარებელს საშუალება მიეცემა სახლიდან გაუსვლელად დააფიქსიროს საკუთარი მოსაზრება სოციალური ქსელის ან იუსტიციის სახლის ოფიციალური ვებგვერდის საშუალებით); – მომხმარებლის ხმის საშუალებით შემოსული რეკომენდაციის ავტორის აღნიშნული რეკომენდაციის განხორციელების პროცესში ჩართვა; – მომხმარებლების საჭიროებების კვლევის შედეგად მიღებული გამოცდილების სხვა სახელმწიფო ორგანიზაციებისთვის გაზიარება. (გვ.7)

ვალდებულება - just drive (სრულად შესრულდა)

იუსტიციის სახლის ახალი პროექტი „JUSTdrive“ სასურველი სერვისის მიღების ინოვაციური გზაა მოქალაქეთათვის. მომხმარებელი შეძლებს, დაზოგოს დრო და ავტომობილიდან გადაუსვლელად იუსტიციის სახლის მიმდებარე ტერიტორიაზე „JUSTdrive“-ს ფანჯარასთან მხოლოდ ელექტრონული პირადობის მონშობის გამოყენებით მიიღოს სასურველი მომსახურება.

“JUSTDdrive“ თბილისის იუსტიციის სახლში 2015 წლის აპრილში ამოქმედდა და წარმატებით ფუნქციონირებს. პროექტის დანერგვით მნიშვნელოვნად გაიზარდა მომხმარებელთა კმაყოფილება. სამოქმედო გეგმის ფარგლებში “JUSTDdrive“ –ის ამოქმედება 2014 წელს იგეგმებოდა, თუმცა პროექტის საპილოტე რეჟიმში მოქმედების დროს გამოვლენილი ტექნიკური ხარვეზების აღმოფხვრას რამდენიმე თვე დასჭირდა, რამაც პროექტის საბოლოოდ დანერგვის ვადები შეცვალა. (გვ.8)

ვალდებულება - მოქალაქის პორტალის განვითარება (ნაწილობრივ შესრულდა)

მოქალაქის პორტალის (www.my.gov.ge) მეშვეობით შესაძლებელია საჯარო მომსახურების მიღება ონლაინ და საჯარო დაწესებულებასა და მოქალაქეს შორის ელექტრონული კომუნიკაცია. 2013 წლისათვის პორტალზე ინტეგრირებული იყო 60-მდე სახელმწიფო სერვისი და 80-მდე კომუნალური გადასახადი. პორტალს აქვს ბიზნესის ონლაინ რეგისტრაციის მოდული. გარდა ამისა, მოქალაქეს შესაძლებლობა აქვს, ელექტრონულად გააგზავნოს წერილი სახელმწიფო უწყებაში და ელექტრონულადვე მიიღოს პასუხი. ამ ვალდებულების ფარგლებში, სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო განავითარებს პორტალს და დაამატებს ახალ სერვისებს. (გვ.9)

ვალდებულება - ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ადგილობრივ თვითმმართველობებში (ნაწილობრივ შესრულდა)

მუნიციპალური სერვისების მართვის ელექტრონული სისტემის შექმნა და დანერგვა ადგილობრივ თვითმმართველობებში მიზნად ისახავს მმართველობის დონის გაუმჯობესებას და მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხის გაზრდას. საპილოტე პროექტის ფარგლებში მოხდა ადგილობრივი თვითმმართველობის კომპეტენციებში არსებული მომსახურებების 10-მდე პროცესის შესწავლა და მასზე დაყრდნობით მუნიციპალური სერვისების მართვის ელექტრონული სისტემის შემუშავება. 2014 წლის განმავლობაში სისტემის დანერგვა დაიწყო 6 საპილოტე მუნიციპალიტეტში (ქარელი, თეთრიწყარო, ხაშური, ხობი, ახმეტა, გარდაბანი). მუნიციპალიტეტების სისტემაში ჩართვის შედეგად პროცესები იქნება უფრო გამჭვირვალე და ეფექტიანი. შესაძლებელი გახდება წვდომა არსებულ ელექტრონულ მონაცემთა ბაზებთან (სსიპ-ების – სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს, საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს, სოციალურ მომსახურების სააგენტოს, და ცენტრალური ხელისუფლებისა თუ სხვა კერძო კომპანიების მონაცემთა ბაზები), რაც შეამცირებს ადამიანური და დროითი რესურსების დანახარჯებს ადგილობრივი თვითმმართველობის აპარატში მოქალაქეთა მონაცემების შეგროვების, დამუშავებისა და შემოწმების კუთხით. 2014-2015 წლებში ელექტრონული მმართველობა დაინერგება დამატებით 4 მუნიციპალიტეტში. (გვ.11)

ვალდებულება - ციფრული ხელმოწერა და ონლაინავთენტიფიკაცია (უმეტესწილად შესრულდა)

საქართველოში საიდენტიფიკაციო სერვისების განვითარების მიზნით სამოქმედო გეგმის ფარგლებში სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო იმუშავებს ორი ძირითადი მიმართულებით: 1. ონლაინ ავთენტიფიკაციის სისტემების

განვითარების ხელშეწყობა პირადობის ელექტრონული მონმობისა და მასში რეალიზებული უსაფრთხო ავთენტიფიკაციის მექანიზმების გამოყენებით; 2. ციფრული ხელმოწერისა და ციფრული შტამპის განვითარება საქართველოში, რაც მიზნად ისახავს ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემების განვითარებას ციფრული ხელმოწერის და ციფრული შტამპის (ციფრული ხელმოწერა ორგანიზაციის სახელით) მექანიზმების შექმნისა და დახვეწის გზით.

ID ბარათებზე ციფრული ხელმოწერისა და ავთენტიფიკაციის სერტიფიკატების განახლების სისტემა ამოქმედდა და მომხმარებლები (მათ შორის სააგენტოს თანამშრომლები) უკვე სარგებლობენ ამ მომსახურებით; - დამუშავდა კორპორატიული მომხმარებლების ავთენტიფიკაციის მეთოდიკა სააგენტოს ინფრასტრუქტურაში. ამ სამუშაოებში გამოყენებულ იქნა ID ბარათისა ხალხი „მიდღვეარი“, რომელიც შემუშავდა სააგენტოს რესურსებით. აღნიშნული „მიდღვეარი“ ასევე გადაეცა სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს, მოქალაქის პორტალში (www.my.gov.ge) საპილოტე რეჟიმში ჩასაშენებლად; - დასრულდა კანონპროექტი „ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის შესახებ“ და დაიწყო სამუშაოები მისი ინიცირებისთვის; - შეიქმნა ციფრული ხელმოწერის მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტი - ციფრული ხელმოწერის განხორციელების ბიბლიოთეკა; - ციფრული შტამპის პროექტის განხორციელებისა და დანერგვის მიზნით, დაიწყო პრაქტიკული სამუშაოები. შემუშავდა ამოცანა და ძირითადი კომპონენტები. დაიწყო მუშაობა, ერთი მხრივ, უშუალოდ პროგრამულ უზრუნველყოფაზე, მეორე მხრივ - საჭირო კომპონენტების შესყიდვაზე; - განხორციელდა ხელმოწერილი დოკუმენტების შემოწმების მექანიზმების საერთაშორისო სტანდარტების და ბაზარზე არსებული პროდუქტების კვლევა; - მიმდინარეობს მუშაობა დოკუმენტების გადამოწმების მექანიზმის საპილოტე რეჟიმში

გასაშვებად; - მიმდინარეობს მუშაობა ციფრულად ხელმონწერილი დოკუმენტების არქივაციის სისტემაზე.

ციფრული ხელმონწერის ფუნქციონალის დახვეწა; - სსგს-ს ინფრასტრუქტურაში ID ბარათით ავთენტიფიკაციის დანერგვის ხელშეწყობა; - ციფრულად ხელმონწერილი დოკუმენტების არქივაციის სისტემების შექმნა; - ციფრული შტამპით ხელმონწერილი დოკუმენტების გადამონმების მექანიზმის შექმნა; - ციფრული შტამპის დანერგვა. (გვ.14)

**ვალდებულება - ღია მონაცემების პორტალის შექმნა (data.gov.ge)
(უმეტესწილად შესრულდა)**

ვალდებულება ითვალისწინებს ღია მონაცემების პორტალის შექმნას, რაც გულისხმობს სახელმწიფო დაწესებულებების ღია მონაცემების (მონაცემები, რომელთა შეუზღუდავად წვდომა, გამოყენება და გავრცელება შესაძლებელია) საჯარო გამოქვეყნებას დამუშავებად, გამოთვლად და ყველასთვის ხელმისაწვდომ ფორმატებში. აღნიშნული ბიზნესს, არასამთავრობო და სამთავრობო დაწესებულებებს საშუალებას მისცემს, შეუფერხებლად ისარგებლონ ამ მონაცემებით, მათი გამოყენებით შექმნან აპლიკაციები და ელექტრონული სერვისები და მიიღონ ეკონომიკური სარგებელი.

2015 წლის ივნისის მდგომარეობით: - შექმნილია ადმინისტრაციულ ორგანოებთან ღია მონაცემების საკითხზე კომუნიკაციის სქემა; - შემუშავებულია პროგრამული უზრუნველყოფა; - განსაზღვრულია ღია მონაცემების ფორმატები; - დასრულებულია პორტალის ტესტირება; პორტალი გაშვებულია ოპერაციულ გარემოში; - ჩატარებულია ტრენინგები სახელმწიფო დაწესებულებების თანამშრომლებისთვის; - პორტალზე ატვირთულია 100-ზე მეტი ღია მონაცემთა ცხრილი; - პორტალზე სისტემატურად

იტვირთება ახალი მონაცემთა ცხრილები; - „ჰაკატონის“ დღის წესრიგი მომზადებულია; შემუშავებულია მონაწილეების სატრენინგო გეგმა.

მონაცემთა გაცვლის სააგენტო განაგრძობს აქტიურ თანამშრომლობას ადმინისტრაციულ ორგანოებთან მათგან ღია მონაცემების მოპოვებისა და პორტალზე განთავსების მიზნით; - სააგენტო ასევე განაგრძობს ტრენინგების კურსს; - სააგენტო ემზადება „ჰაკატონის“ გასამართად. (გვ.15)

**ვალდებულება - ელექტრონული პეტიციების პორტალი (ICHANGE.GE)
(ნაწილობრივ შესრულდა)**

ელექტრონული პეტიციების გამოყენებით შესაძლებელი იქნება მოქალაქის მიერ საქართველოს მთავრობაში ელექტრონული პეტიციის ინიცირება. საქართველოს მთავრობის კომპეტენციაში შემავალ საკითხებზე (საქართველოს კანონი „საქართველოს მთავრობის სტრუქტურის უფლებამოსილებისა და საქმიანობის წესის შესახებ“), მოქალაქეების მიერ ინიცირებული წინადადებები საკმარისი რაოდენობის ელექტრონული ხელმოწერების შეგროვების შემთხვევაში, საქართველოს მთავრობის სხდომაზე განიხილება.

საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის კოორდინაციით 2014 წელს ჩამოყალიბდა სამუშაო ჯგუფი, რომელიც აერთიანებს შემდეგ უწყებებს: მთავრობის კანცელარიის დონორების კოორდინაციის სამმართველო, მთავრობის კანცელარიის ინტერნეტ კომუნიკაციის სამსახური, მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის კომიტეტი, სამდივნო, საჯარო სამსახურის ბიურო, USAID, USAID-ის პროექტი G3 და ინფორმაციის

თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი (IDFI); - სამუშაო ჯგუფმა საერთაშორისო ექსპერტების დახმარებით შეიმუშავა: • მოქალაქის პლატფორმის (I-Change.ge) მართვის პროცედურული სახელმძღვანელო (გაიწერა „ბექ-ოფისის“ პროცედურები) და • ელ-პეტიციების სამართლებრივი საკითხების ანალიზი. აღნიშნულზე დაყრდნობით, მომზადდა სამართლებრივი აქტები შემდგომ დასამტკიცებლად; - გამოცდილების გაზიარების მიზნით, დამყარდა კავშირი აშშ-ის პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ელექტრონული პეტიციების პლატფორმის "We The People" განყოფილებასთან; - საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციაში დაფუძნდა ელექტრონული მმართველობის დეპარტამენტი, რომელიც უხელმძღვანელებს I-change-ის; - სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტომ დაიწყო მუშაობა ტექნიკური დავალების შექმნაზე;

- პორტალის გაშვება; - საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების კამპანიის წარმოება. (გვ.18)

საქართველოს მთავრობის მიერ „ღია მმართველობის პარტნიორობის“ (OGP) 2016-2017 წლების სამოქმედო გეგმით აღებული ვალდებულებები

• გამოწვევა I: საჯარო რესურსების გაუმჯობესება: 6 ვალდებულება (მათ შორის, ინოვაციების ეკოსისტემის შექმნა, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების მოთხოვნებთან იუსტიციის სახლის სერვისების ადაპტირება და სხვა);

- გამოწვევა II: საჯარო სექტორში კეთილსინდისიერების ამაღლება: 7 ვალდებულება (მათ შორის სასამართლო გადაწყვეტილებების გამოქვეყნების ერთიანი წესის დადგენა, ინფორმაციის თავისუფლების კანონის შემუშავება და სხვა);
- გამოწვევა III: საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა; 2 ვალდებულება (საჯარო ფინანსების ზედამხედველობის (საჯარო აუდიტის) პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდა, ელექტრონული ინოვაციები საჯარო შესყიდვების მეტი გამჭვირვალობისა და ეფექტიანობისთვის);
- გამოწვევა IV: უსაფრთხო გარემოს შექმნა: 3 ვალდებულება (გარემოსდაცვითი შეფასების კოდექსის მიღება, „112“-თან დაკავშირების ალტერნატიული არხის - მობილური აპლიკაციის დანერგვა და სხვა);
- გამოწვევა V: კორპორატიული პასუხისმგებლობის გაუმჯობესება: 3 ვალდებულება (ეკონომიკური აგენტებისათვის გზამკვლევის შემუშავება, კომპანიების მიერ ანგარიშების ელექტრონულად წარმოდგენა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა და სხვა). (გვ.3)

12/5/2017
 des.dea.gov.ge/nomfileserver/GetFile?file_id=85440777012909398025&obj_name=A&SessValue=KX9CrDX2t6K5dzLrvfVDGFvr
 KwnwAzgxJS...

საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო
Ministry of Justice of Georgia



სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტო

LEPL Data Exchange



საქართველო, ქ. თბილისი 0186, უნივერსიტეტის ქ. №50; ტელ (+995)32 2 91 51 40; ელ-ფოსტა: info@dea.gov.ge
50, University Street, 0186 Tbilisi, Georgia; Tel: (+995)32 2
91 51 40; E-mail: info@dea.gov.ge www.dea.gov.ge; www.e-
government.ge;www.cert.gov.ge

№ 21/459

05/

დეკემბერი/2017წ.

მოქალაქე ლევან ჯერვალიძეს მცხოვრები: ა. ლამბერტის ქ. №33
(თბილისი მუხიანი 2-ის დას. გრემის ქ. № 32)

ასლი:იუსტიციის
სახლს

ბატონო ლევან,

„საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის“ მე-80 მუხლის შესაბამისად სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მიერ სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში“ გადმოგზავნილი თქვენი 9 ნოემბერის განცხადების პასუხად გაცნობებთ, რომ დღეის მდგომარეობით პორტალზე my.gov.ge რეგისტრირებულია 75 127 მომხმარებელი.

პატივისცემით,

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

ნიკოლოზ გაგნიძე

http://des.dea.gov.ge/nomfileserver/GetFile?file_id=85440777012909398025&obj_name=A&SessValue=KX9CrDX2t6K5dzLrvftVDGFvrKwnwAzgxJSZ... 1/1

http://kancelaria.cloud.gov.ge/nomfileserver/GetFile?file_id=081760414...



KA015577692969617

№ 2757

04 / დეკემბერი / 2017 წ.

ბატონ ლევან ჯერვალიძეს
თბილისი, ა. ლამბერტის ქუჩა
№33

ბატონო ლევან,

თქვენი 2017 წლის 9 ნოემბრის №15207 წერილის პასუხად გაცნობებთ, რომ სსიპ „იუსტიციის სახლის“ ფილიალებში თანამშრომლები დაინიშნენ 2013 წლიდან, შესაბამისად, ცხრილის სახით წარმოგიდგინებთ მონაცემებს იუსტიციის სახლის ფილიალებში 2013 წლიდან დღემდე სამტატო ნუსხით გათვალისწინებულ თანამდებობებზე და შრომითი ხელშეკრულებით დასაქმებულ თანამშრომელთა რაოდენობის შესახებ. რაც შეეხება წერილში დასმულ შეკითხვას MY.GOV.GE-ზე რეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ, როგორც სსიპ „იუსტიციის სახლის“ 2017 წლის 10 ნოემბრის №2586 წერილით გეცნობათ, აღნიშნულ საკითხზე პუხის მოსამზადებლად, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-80 მუხლის შესაბამისად, წერილი ქვემდებარეობით გადაიგზავნა სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში“.

სსიპ „იუსტიციის სახლის“ ფილიალებში დასაქმებული თანამშრომლების რაოდენობა	რაოდენობა	
	სამტატო ერთეული	შრომითი ხელშეკრულება
2013 წელი 31 დეკემბერი თანამშრომლების რაოდენობა	497	3
2014 წელი 31 დეკემბერი თანამშრომლების რაოდენობა	557	111
2015 წელი 31 დეკემბერი თანამშრომლების რაოდენობა	641	79

2016 წელი 31 დეკემბერი თანამშრომლების რაოდენობა	673	32
2017 წელი 09 ნოემბერი თანამშრომლების რაოდენობა	643	27

1 of 2 29.01.2018 9:11 PM

პატივისცემით,

საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის
უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი პირი



თეა გიუნაშვილი

Ivane Javakhishvili Tbilisi State University

Levan Jervalidze

E-governance development in the Georgian state structures: basic
aspects and problems

Political Science

The Master's Thesis is drawn up to obtain Master's Degree in Political Science

Head of Master's Thesis: Aleksandre Kukhianidze

Professor, Doctor of Political Science

Co-head of Master's Thesis: Vladimer Nafetvaridze

Doctorant of Political Science

Tbilisi

2018